សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

Food and Beverage Service

រៀបរៀងដោយ

ឈាង ត៉ា

គាំទ្រថវិកាលើការរៀបរៀងដោយ

មូលនិធិស្រាវជ្រាវ គំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍

សៀវភៅសិក្សា

មុខវិជ្ជា សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

រៀបរៀងដោយ ឈាង រ៉ា

គាំទ្រថវិកាលើការរៀបរៀងដោយ
មូលនិធិស្រាវជ្រាវ គំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍

សម្រាប់ថ្នាក់ បរិញ្ញាបត្ររង
ជំនាញ គ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងសណ្ឋាគារ
វិទ្យាស្ថានបច្ចេកវិទ្យាកំពង់ឈើទាល

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

ខ្ញុំបាទឈ្មោះ **ឈាង រ៉ា** ជាគ្រូបង្រៀនក្នុងដេប៉ាតឺម៉ង់ទេសចរណ៍ និងសណ្ឋាគារ ដែលជាអ្នករៀបរៀងសៀវភៅសិក្សាមុខវិជ្ជា *សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ* សម្រាប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររង ជំនាញគ្រប់គ្រងទេសចរណ៍ និងសណ្ឋាគារនៃវិទ្យាស្ថានបច្ចេកវិទ្យាកំពង់ឈើទាល។

<u>*សូមគោរពថ្លែងអំណរគុណចំពោះ*</u>

ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា និងមូលនិធិស្រាវជ្រាវ គំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍ ដែលបានបង្កើតឱ្យមាន មូលនិធិស្រាវជ្រាវគំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍ (មូលនិធិ ស.គ.ន.) សម្រាប់ការរៀបរៀង និពន្ធ និងកែលម្អសៀវភៅនៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា ដើម្បីចូលរួមចំណែកក្នុងការលើកកម្ពស់នៃការស្រាវជ្រាវ បំផុសគំណិតច្នៃប្រឌិត និងជំរុញឱ្យមានការធ្វើ នវានុវត្តន៍ ដែលជាប្រយោជន៍សម្រាប់វិស័យអប់រំនៅតាមគ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សានានានៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា និងឆ្លើយតបទៅតាមទីផ្សារការងារផងដែរ។

ឯកឧត្តមបណ្ឌិត ម៉ិច សៀង និងគណៈគ្រប់គ្រងទាំងអស់ នៃវិទ្យាស្ថានបច្ចេកវិទ្យាកំពង់ឈើទាល ដែលបានប្រឹងប្រែងអស់ពីកម្លាំងកាយចិត្ត និងលះបង់ពេលវេលាដ៏មានតម្លៃក្នុងការជួយបង្ហាញផ្លូវ ក៏ដូចជាមតិយោបល់ដើម្បីឱ្យការរៀបរៀងសៀវភៅសិក្សាមួយនេះទទួលបានជោគជ័យ។

លោកគ្រូ **ស៊ុំ ស៊ុន** ជាប្រធានការិយាល័យស្រាវជ្រាវ និងអភិវឌ្ឍន៍ នៃវិទ្យាស្ថានបច្ចេកវិទ្យាកំពង់ឈើទាល ដែលជាអ្នកសម្របសម្រួលរវាងមូលនិធិស្រាវជ្រាវគំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍ ជាមួយនឹងលោកគ្រូអ្នកគ្រូដែលជាអ្នករៀបរៀង និងកែលម្អសៀវភៅសិក្សានៃវិទ្យាស្ថានបច្ចេកវិទ្យាកំពង់ឈើទាល និងបានប្រឹងប្រែងអស់ពីកម្លាំងកាយចិត្ត ដែលមិនគិតអំពីការនឿយហត់ក្នុងការដឹកនាំ សម្របសម្រួល និងផ្តល់ជាមតិណែនាំល្អៗសម្រាប់ការរៀបរៀង និងកែលម្អសៀវភៅសិក្សាមួយនេះរហូតទទួលបានជោគជ័យ។

អ្នកស្រី **ជិត លីមហួរ** ជាគ្រូឯកទេសភាសាខ្មែរ នៃវិទ្យាល័យចំណេះទូទៅ និងអនុវត្តន៍កំពង់ឈើទាល ដែលជាគណៈកម្មាត្រួតពិនិត្យ បានប្រឹងប្រែងអស់ពីកម្លាំងកាយចិត្តដោយមិនគិតអំពីការនឿយហត់ក្នុងការត្រួតពិនិត្យ អក្ខរាវិរុទ្ធ និងជួយកែសម្រួលពាក្យពេចន៍នៅក្នុងឃ្លា នៃសៀវភៅឱ្យកាន់តែមានន័យគ្រប់គ្រាន់។

អ្នកស្រី **ស៊ុន ធារី** ជាប្រធានដេប៉ាតឺម៉ង់ទេសចរណ៍ និងសណ្ឋាគារ និងជាគណៈកម្មាត្រួតពិនិត្យ ដែលតែងតែជួយណែនាំ លើកទឹកចិត្ត និងគាំទ្រអស់ពីកម្លាំងកាយចិត្ត នៅក្នុងការរៀបរៀងសៀវភៅសិក្សាមួយនេះរហូតទទួលបានជោគជ័យ។

អ្នកស្រី **ឡាន សុធារ័ត្ន** ជាអនុប្រធានដេប៉ាតឺម៉ង់ទេសចរណ៍ និងសណ្ឋាគារ និងជាគណៈកម្មាត្រួតពិនិត្យ ដែលតែងតែជួយណែនាំ លើកទឹកចិត្ត និងគាំទ្រអស់ពីកម្លាំងកាយចិត្ត នៅក្នុងការរៀបរៀងសៀវភៅសិក្សាមួយនេះរហូតទទួលបានជោគជ័យ។

បុព្វកថា

ដំណើរអភិវឌ្ឍនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជានៅក្នុងយុគសម័យទំនើបនេះ ជាមេរៀនដ៏ជោគជ័យបំផុតមួយដែលចាប់ឫសគល់ចេញពីការបញ្ចប់របបប្រល័យពូជសាសន៍ ការបញ្ចប់សង្គ្រាម ការផ្សះផ្សារជាតិ ការកសាងមូលដ្ឋានរឹងមាំនៃសន្តិភាពនិងស្ថេរភាព និងការអភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ច។ នៅក្រោយពេលដែលសន្តិភាពត្រូវបានកើតឡើងដោយបរិបូរណ៍នៅឆ្នាំ១៩៩៨ កម្ពុជាទទួលកំណើនសេដ្ឋកិច្ចខ្ពស់ គឺប្រមាណ ៨% ក្នុងមួយឆ្នាំ។ លើសពីនេះទៀត អត្រានៃភាពក្រីក្រត្រូវបានកាត់បន្ថយពីប្រមាណ៥៣% នៅឆ្នាំ ២០០៤ មកនៅទាបជាង១០% នៅឆ្នាំ២០១៩។ ដំណើរនៃការអភិវឌ្ឍជាតិជាសកម្មភាពដែលបន្តទៅមុខជាប់ជានិច្ច ហើយគោលនយោបាយថ្មីៗដែលមានលក្ខណៈអន្តរវិស័យគ្របដណ្តប់ ក៏កំពុងលេចរូបរាងឡើង ដើម្បីតម្រង់ទិសកម្ពុជាឆ្ពោះទៅកាន់ប្រទេសមានប្រាក់ចំណូលមធ្យមកម្រិតខ្ពស់នៅឆ្នាំ ២០៣០ និងឈានឡើងជាប្រទេសមានប្រាក់ចំណូលខ្ពស់ នៅឆ្នាំ២០៥០។ ការប្រែប្រួលឆាប់រហ័សនៃនិម្មាបនកម្មពិភពលោកនិងតំបន់ រួមទាំងទំនាក់ទំនងភូមិសាស្ត្រនយោបាយ បានផ្តល់កាលានុវត្តភាពសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍឧស្សាហកម្មនៅកម្ពុជា ដែលត្រូវបានរាជរដ្ឋាភិបាលចាត់ទុកជាមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃកំណើនសេដ្ឋកិច្ចកម្ពុជា។ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបាន និងកំពុងបន្តពង្រឹង និងអភិវឌ្ឍវិស័យអប់រំឆ្ពោះទៅរកការស្រាវជ្រាវ និងនវានុវត្តន៍ ដើម្បីពង្រឹងសមត្ថភាពនិងជំនាញរបស់ធនធានមនុស្សនៅកម្ពុជា ឱ្យស្របទៅនឹងបរិបទថ្មីនៃការអភិវឌ្ឍ ជាពិសេសការពង្រឹងសហគ្រិនភាពក្នុងការរៀបចំម៉ូដែលធុរកិច្ចថ្មីៗ។ ដើម្បីចាប់យកកាលានុវត្តភាពពីបដិវត្តន៍ឧស្សាហកម្មទី៤ និងសេដ្ឋកិច្ចឌីជីថលដែលកំពុងផុសផុលឡើង ប្រព័ន្ធអេកូឡូហ្ស៊ីដែលបង្កលក្ខណៈអំណោយផលដល់ការបង្កើតថ្មី នវានុវត្តន៍ ការស្រាវជ្រាវ និងអភិវឌ្ឍន៍ត្រូវតែមានការកែលម្អ។

បណ្តាប្រទេសនៅទ្វីបអាស៊ីកំពុងនាំមុខក្នុងការវិនិយោគលើការស្រាវជ្រាវនិងអភិវឌ្ឍ ដោយមានភាគហ៊ុនប្រមាណ៤៤% នៃការវិនិយោគទាំងមូលរបស់ពិភពលោក។ ប្រទេសចិនកំពុងបន្តកសាងហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធនៃការវិនិយោគលើការស្រាវជ្រាវនិងអភិវឌ្ឍ ក៏ដូចជាសមត្ថភាពមនុស្ស។ ផ្ទុយទៅវិញប្រទេសនៅទ្វីបអាមេរិកខាងត្បូង និងអាហ្វ្រិក កំពុងស្ថិតនៅឆ្ងាយពីការវិនិយោគនេះ ហើយជាលទ្ធផលប្រទេសទាំងនោះក៏ពុំមានកំណើនសេដ្ឋកិច្ចគួរឱ្យកត់សម្គាល់ដែរ។ ទុនវិនិយោគសរុបលើការស្រាវជ្រាវនិងអភិវឌ្ឍរបស់ប្រទេសនៅទ្វីបអាមេរិកខាងត្បូងនិងអាហ្វ្រិក មានប្រមាណ៥%នៃការវិនិយោគទាំងមូលរបស់ពិភពលោក ក្នុងពេលដែលតំបន់ទាំង២នេះមានប្រជាជនប្រមាណ២០%នៃប្រជាជនពិភពលោក។ ប្រទេសចំនួន៦ដែលមានលំដាប់ខ្ពស់ជាងគេនៅក្នុងការវិនិយោគលើការស្រាវជ្រាវនិងអភិវឌ្ឍរួមមានសហរដ្ឋអាមេរិក ចិន ជប៉ុន អាល្លឺម៉ង់ ឥណ្ឌា និងកូរ៉េខាងត្បូង ដែលស្មើនឹងប្រមាណ៧០%នៃទុនវិនិយោគសរុបរបស់ពិភពលោក។

តើចំណេះដឹង ផលិតផល និងសេវាកម្មថ្មីទាំងនេះកើតឡើងពីអ្វី? ហើយកើតឡើងដោយរបៀបណា? ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាកំពុងតែកសាងមូលដ្ឋានសម្រាប់ការត្រៀមខ្លួនទទួល និងប្រកួតប្រជែងក្នុងយុគសម័យបដិវត្តឧស្សាហកម្មទី៤ នៅក្នុងសេដ្ឋកិច្ចដែលផ្អែកលើពុទ្ធិ ហើយដែលប្រការនេះ

ចាំបាច់តម្រូវឱ្យពលរដ្ឋកម្ពុជា ត្រូវក្លាយខ្លួនជាពលរដ្ឋឌីជីថល ពលរដ្ឋសកល និងពលរដ្ឋដែលប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ ដែលមានសមត្ថភាពក្នុងការផលិត ចែកចាយ និងប្រើប្រាស់ពុទ្ធិដើម្បីទទួលមនុញ្ញផល និងរួមចំណែកក្នុងកំណើន។ ធនាគារពិភពលោកបានធ្វើការកត់សម្គាល់តាំងពីឆ្នាំ ២០០២នូវបម្លាស់ប្តូរនៃមូលដ្ឋានសេដ្ឋកិច្ច ពីសេដ្ឋកិច្ចដែលពឹងផ្អែកលើកម្លាំងពលកម្ម និងធនធានអតិកម្ម (Labour and Resource Based Economy) ទៅកាន់សេដ្ឋកិច្ចដែលពឹងផ្អែកលើពុទ្ធិ (Knowledge Based-Economy) ដែលក្នុងន័យនេះ ពុទ្ធិគឺជាគន្លឹះនៃការអភិវឌ្ឍ។ អាស្រ័យហេតុនេះ នៅលើគន្លងដែលកម្ពុជាកំពុងធ្វើដំណើរឆ្ពោះទៅកាន់សេដ្ឋកិច្ចឌីជីថល សង្គមកម្ពុជាត្រូវតែមានសមត្ថភាពក្នុងការផលិត ជ្រើសរើស បន្សាំ បង្កើតមុខរបរ និងប្រើប្រាស់ពុទ្ធិ ដើម្បីរក្សានិរន្តរភាពនៃកំណើន និងកែលម្អជីវភាពរស់នៅ។ សមត្ថភាពទាំងនេះ អាចកើតឡើងនៅពេលពលរដ្ឋកម្ពុជាមានឱកាសក្នុងការទទួលបានបទពិសោធន៍ពីការស្រាវជ្រាវ ការបណ្តុះគំនិតច្នៃប្រឌិត និងការស្វែងរកនវានុវត្តន៍។

កំណែទម្រង់វិស័យអប់រំ គឺជាការត្រួសត្រាយមាគ៌ាសម្រាប់ដំណើរឆ្ពោះទៅកាន់សង្គមប្រកបដោយពុទ្ធិ និងប្រជាពលរដ្ឋប្រកបដោយភាពរស់រវើក។ តាមរយៈមូលដ្ឋានអប់រំ សង្គមប្រកបដោយពុទ្ធិនឹងប្រមូលផ្តុំ បង្កើត និងចែករំលែក ទៅកាន់សមាជិកក្នុងសង្គមនូវសម្បទាអប់រំ ពិសេសគឺពុទ្ធិសម្បទាក្នុងបុព្វហេតុនៃមនុស្សជាតិនិងឧត្តមប្រយោជន៍នៃប្រទេស។ សង្គមប្រកបដោយពុទ្ធិ គឺពុំគ្រាន់តែជាសង្គមដែលសម្បូរព័ត៌មានប៉ុណ្ណោះទេ តែជាសង្គមដែលប្រជាពលរដ្ឋអាចធ្វើបរិវត្តកម្មពីព័ត៌មានទៅជាមូលធនប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។ ការរីកចម្រើនទៅមុខជាលំដាប់នៃបច្ចេកវិទ្យានិងតំណភ្ជាប់ បានពង្រីកព្រំដែននៃការចូលទៅកាន់ និងការទទួលបានព័ត៌មានជាសកល ហើយដែលក្នុងន័យនេះ ការអប់រំនឹងបន្តវិវត្តទៅមុខនិងមានការផ្លាស់ប្តូរ។ សង្គមមួយដែលមានអំណាន និងរបាប់ជាបុរេលក្ខខណ្ឌនៃជីវភាពប្រចាំថ្ងៃនៃប្រជាពលរដ្ឋ ពេលនោះបំណិននៃអំណាន និពន្ធ និងការគណនាលេខនព្វន្ត គឺជាចលករនៃការរៀនរបស់សិស្ស។ ធាតុដ៏ចម្បងមួយដែលស្ថិតនៅក្នុងការកសាងសង្គមដែលប្រកបដោយពុទ្ធិគឺសៀវភៅសិក្សា ហើយការរៀបរៀង និពន្ធ និងកែលម្អសៀវភៅសិក្សាជាប្រចាំ គឺជានវានុវត្តន៍នៃវិស័យអប់រំដែលនាំទៅរកការសិក្សាពេញមួយជីវិត ការអភិវឌ្ឍសម្បទាអប់រំ និងការចែករំលែកចំណេះដឹង។ មូលដ្ឋានអប់រំ ជាពិសេសគឺគ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សាត្រូវមានតួនាទីដែលប្រកបដោយការឆ្លើយតប ចំពោះតម្រូវការខាងលើនេះ។ សាស្ត្រាចារ្យ អ្នកស្រាវជ្រាវ និងបុគ្គលិកអប់រំត្រូវបន្តសិក្សាជាប់ជានិច្ច តាមរយៈការរៀបរៀង និពន្ធ និងកែលម្អសៀវភៅសិក្សា ហើយដែលសៀវភៅសិក្សាទាំងនេះនឹងក្លាយជាស្ពាននៃទំនាក់ទំនងរវាងនវានុវត្តន៍នៃបច្ចេកវិទ្យា និងការរៀននិងបង្រៀននៅក្នុងថ្នាក់រៀន។

សង្គមដែលប្រកបពុទ្ធិ ក៏ជាសង្គមដែលបណ្តុះឱ្យមានរចនាសម្ព័ន្ធទន់នៃសេដ្ឋកិច្ចដែលពឹងផ្អែកលើពុទ្ធិដែរ។ ឧទាហរណ៍ជាក់ស្តែងនៃបែបផែននេះរួមមាន Silicon Valley នៃសហរដ្ឋអាមេរិក សួនឧស្សាហកម្មវិស្វកម្មអាកាសយានយន្តនិងយានយន្តនៅទីក្រុង Munich ប្រទេសអាល្លឺម៉ង់ តំបន់ជីវបច្ចេកវិទ្យានៅក្រុង Hyderabad ប្រទេសឥណ្ឌា តំបន់ផលិតគ្រឿងអេឡិចត្រូនិកនិងសារគមនាគមន៍ឌីជីថលនៅទីក្រុង Seoul ប្រទេសកូរេខាងត្បូង ក៏ដូចជាសួនឧស្សាហកម្មថាមពល និងឥន្ទនគីមីសាស្ត្រនៃប្រទេសប្រេស៊ីល ហើយក៏នៅមានទីក្រុងនៃប្រទេសជាច្រើនទៀតនៅលើពិភពលោក។ លក្ខណៈសម្បត្តិ

នៃទីក្រុងទាំងនេះគឺការប្រើប្រាស់និន្នាការនៃការអភិវឌ្ឍដែលជំរុញ និងតម្រង់ទិសដោយចំណេះដឹង ហើយដែលចំណេះដឹងទាំងនោះកើតចេញជាដំបូងពីការវិនិយោគទៅលើគ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សា ស្ថាប័នស្រាវជ្រាវ មជ្ឈមណ្ឌលឧត្តមភាពនៃជំនាញជាន់ខ្ពស់ ការប្រកួតប្រជែងដោយគុណាធិបតេយ្យ និងជាពិសេសគឺការបណ្ដុះវប្បធម៌អំណាននិងនិពន្ធសៀវភៅ។ ល្បឿននៃការរីកចម្រើនផ្នែកពុទ្ធិ និងបច្ចេកវិទ្យាកំពុងមានសន្ទុះលឿនជាងអ្វីដែលសិស្ស និងនិស្សិតអាចទទួលបានពីគ្រូនៅគ្រឹះស្ថានសិក្សា ដែលធ្វើឱ្យគោលដៅនៃការអប់រំនៅពេលបច្ចុប្បន្ននេះ មានការប្រឈមខ្លាំងជាងពេលណាទាំងអស់។ ឧទាហរណ៍ ក្នុងមួយឆ្នាំមានសៀវភៅជាង២,២លានចំណងជើង ត្រូវបានសរសេរនិងបោះពុម្ព ដែលក្នុងនោះប្រទេសចិនមាន ៤៤០ពាន់ ចំណែកឯសហរដ្ឋអាមេរិកមាន៣០៥ពាន់ និងប្រទេសរុស្ស៊ីមាន១២០ពាន់ចំណងជើង។

ខណៈពេលដែលបច្ចេកវិទ្យាកំពុងរីកចម្រើនជារៀងរាល់ថ្ងៃ មធ្យោបាយសម្រាប់អំណានក៏មានច្រើនជម្រើសសម្រាប់សិស្ស-និស្សិត និងសាធារណៈជន រួមមានការអានសៀវភៅ ការអានលើឧបករណ៍អេឡិចត្រូនិក ការអានដោយប្រើទូរសព្ទវៃឆ្លាត និងការអានលើកុំព្យូទ័រ ដែលសុទ្ធសឹងជាមធ្យោបាយសំខាន់ៗដែលនាំអ្នកអានទាំងឡាយឱ្យសម្រេចគោលបំណងអានរបស់ខ្លួន។ ម្យ៉ាងវិញទៀត អំណានដោយប្រើមធ្យោបាយបច្ចេកវិទ្យាទំនើប ចំណាយពេលតិច ងាយស្រួលអាន និងជួយដល់បរិស្ថានមួយកម្រិតទៀត។ នាពេលបច្ចុប្បន្ន សិស្ស-និស្សិត និងសាធារណៈជនកម្ពុជាដែលស្រឡាញ់អំណានកំពុងតែប្រើប្រាស់មធ្យោបាយអំណានទាំងនេះ។ បើយើងក្រឡេកមើលទៅប្រទេសជឿនលឿន ទោះបីជាបច្ចេកវិទ្យារីកចម្រើនខ្លាំងយ៉ាងណា អំណានតាមរយៈសៀវភៅនៅតែមានសន្ទុះដដែល។ ម្យ៉ាងវិញទៀតបច្ចេកវិទ្យាអានបែបទំនើបតាមរយៈឧបករណ៍ទំនើប អាស្រ័យលើលទ្ធភាពនៃធនធានអប់រំឌីជីថល និងមាតិកាឌីជីថលគ្រប់គ្រាន់ដែលបានផលិត និងបង្ហោះចែកចាយសម្រាប់អំណាន។

ក្នុងបរិបទកម្ពុជា ជាពិសេសក្នុងបរិការណ៍នៃការផ្ទុះរីករាលដាលនៃជំងឺកូវីដ-១៩ ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា បានជំរុញឱ្យមានបរិវត្តកម្មឌីជីថលនៅក្នុងអេកូស៊ីស្តែមនៃការអប់រំ ជាពិសេសការអប់រំតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក និងការអប់រំពីចម្ងាយដើម្បីលើកកម្ពស់អំណាន តាមរយៈការផលិតមាតិកាឌីជីថលដែលមានភាពចំរុះ ការកសាងសមត្ថភាពផ្នែកតំណភ្ជាប់និងវេទិកាឌីជីថល ការពង្រីកវិសាលភាពនៃមជ្ឈមណ្ឌលទិន្នន័យ និងការលើកកម្ពស់គុណភាពនៃការផលិតធនធានអប់រំឌីជីថល គួបផ្សំជាមួយការចែកសន្លឹកកិច្ចការឱ្យសិស្សយកទៅរៀននៅផ្ទះ និងការចុះទៅជួបជាមួយសិស្សជាបណ្ដុំនៅតាមសហគមន៍។ ក្នុងន័យលើកកម្ពស់អំណាន និងភាពសម្បូរបែបនៃធនធានសៀវភៅសិក្សា ឱ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាពនិងភាពសក្តិសិទ្ធិ និងផ្ដល់ឱកាសអំណានកាន់តែច្រើនថែមទៀតដល់សិស្សានុសិស្ស និស្សិត និងសាធារណៈជន ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡាលើកទឹកចិត្តនូវចំណុចមួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

១. សាស្ត្រាចារ្យ អ្នកស្រាវជ្រាវ និងបុគ្គលិកអប់រំ សូមបន្តនិងបង្កើនការបោះពុម្ពស្នាដៃបន្ថែមទៀត ដើម្បីធ្វើឱ្យធនធានសម្រាប់អំណានកាន់តែសម្បូរបែប ជាពិសេសធនធានអំណានជាខេមរភាសា

២. គ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សា សូមផ្តល់លទ្ធភាពគ្រប់បែបយ៉ាង ដើម្បីឱ្យបុគ្គលិកអប់រំគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ និងនិស្សិតគ្រប់កម្រិតសិក្សាអាចចូលរួមអាន និងសិក្សាស្រាវជ្រាវតាមគ្រប់លទ្ធភាពជាមួយធនធានអំណាន ជាពិសេសការរៀបចំឱ្យមានពេលវេលាសម្រាប់សហសិក្សា និងអំណានក្នុងបណ្ណាល័យ
៣. សាស្ត្រាចារ្យតាមមុខវិជ្ជា និងអ្នកស្រាវជ្រាវតាមជំនាញឬវិស័យ ត្រូវរៀបចំដំណើរការរៀនបង្រៀន និងស្រាវជ្រាវដែលមានដាក់បញ្ចូលកិច្ចការស្វ័យសិក្សា សហសិក្សា ឬការស្រាវជ្រាវបណ្ណាល័យដែលតម្រូវឱ្យនិស្សិត ត្រូវអាននិងស្រាវជ្រាវជាមួយធនធានអំណាន
៤. គ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សា និងមជ្ឈមណ្ឌលស្រាវជ្រាវ ត្រូវខិតខំឱ្យអស់លទ្ធភាពក្នុងការបង្កើតបណ្ណាល័យ មជ្ឈមណ្ឌលរក្សាឯកសារ ឬមជ្ឈមណ្ឌលអប់រំឌីជីថលជាដើម ដើម្បីឱ្យបុគ្គលិកអប់រំគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់និងនិស្សិតគ្រប់កម្រិតសិក្សាអាចទទួលបាន និងស្វែងរកប្រភពសម្រាប់អំណានកាន់តែសម្បូរបែប និងមានភាពបត់បែន ឆ្លើយតបតាមតម្រូវការអ្នកអាន
៥. និស្សិតគ្រប់កម្រិតសិក្សាត្រូវខិតខំនិងចំណាយពេលអាន និងចាត់ទុកវប្បធម៌ និងអកប្បកិរិយាអំណានជាផ្នែកមួយ នៃពេលវេលានិងភាពស៊ីវិល័យនៃជីវិតប្រចាំថ្ងៃ
៦. បងប្អូនជនរួមជាតិ ដែលជាមាតាបិតា ឬអ្នកអាណាព្យាបាល សូមជួយជំរុញនិងបង្កលក្ខណៈកាន់តែច្រើនថែមទៀត ជាពិសេសការលៃលកចំណាយនៅក្នុងគ្រួសារសម្រាប់ការទិញសម្ភារៈសិក្សា សៀវភៅអាន និងឧបករណ៍សម្រាប់អំណានដល់កូនៗ ដែលចាត់ទុកជាការវិនិយោគមួយដ៏សំខាន់ សម្រាប់ បង្កើនចំណេះដឹង និងអនាគតរបស់ពួកគេ។

ដោយមានការគាំទ្រពីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ នៅឆ្នាំ២០២០ ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា បានបង្កើតមូលនិធិស្រាវជ្រាវ គំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍ ដែលហៅកាត់ថា “មូលនិធិ ស.គ.ន.” និងហៅជាភាសាអង់គ្លេសថា The Research Creativity and Innovation Fund ដែលហៅកាត់ជាភាសាអង់គ្លេសថា “RCI Fund”។ គោលដៅចម្បងនៃមូលនិធិនេះ គឺរួមចំណែកលើកកម្ពស់វប្បធម៌នៃការស្រាវជ្រាវ បំផុសគំនិតច្នៃប្រឌិត និងជំរុញការធ្វើនវានុវត្ត ដើម្បីជាប្រយោជន៍ដល់វិស័យអប់រំ យុវជន និងកីឡា ដែលឆ្លើយតបទៅនឹងទីផ្សារពលកម្ម និងសាកលភាវូបនីយកម្ម។ មូលនិធិ ស.គ.ន. បានសម្រេចកំណត់ប្រធានបទ ជាអាទិភាពសម្រាប់ការគាំទ្រដោយមូលនិធិចំនួន៣ រួមមានឌីជីថលនីយកម្មសម្រាប់បដិវត្តឧស្សាហកម្ម៤.០ (Digitalization for IR.4.0) ការស្រាវជ្រាវអនុវត្តលើវិស័យកសិកម្ម (Applied Agricultural Research) និងការស្រាវជ្រាវគរុកោសល្យសតវត្សទី២១ (21st Century Pedagogy Research)។

ដោយមានការធ្វើអាទិភាពូបនីយកម្មទៅលើទិសដៅ នៃការប្រើប្រាស់ថវិកាមូលនិធិសម្រាប់ឆ្នាំ២០២០ ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ និងក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា បានផ្តល់ការគាំទ្រដល់ការ **រៀបរៀង និពន្ធ និងកែលម្អ សៀវភៅសិក្សា (Text book) ដែលនឹងត្រូវប្រើប្រាស់នៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា។** គោលបំណងនៃការរៀបរៀង និពន្ធ និងកែលម្អ សៀវភៅសិក្សានៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា គឺដើម្បីបង្កើនបរិមាណ លើកកម្ពស់គុណភាព និងពង្រីកសមធម៌នៃធនធានសិក្សាជាខេមរភាសា ជូនដល់និស្សិត

ដែលកំពុងបន្តការសិក្សា និងត្រៀមខ្លួនធ្វើការស្រាវជ្រាវនៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា។ លើសពីនេះទៀត ការរៀបរៀង និពន្ធ និងកែលម្អសៀវភៅសិក្សានៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា មានគោលដៅដូចខាងក្រោម ៖

- ឆ្លើយតបជាបន្ទាន់ចំពោះការខ្វះខាតធនធានសិក្សា ដែលជាតម្រូវការសិក្សារបស់និស្សិតនៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា
- លើកកម្ពស់ទំនើបភាវូបនីយកម្ម និងឧត្តមានុវត្តន៍នៃការរៀននិងបង្រៀន និងការស្រាវជ្រាវនៅលើមុខវិជ្ជា កម្មវិធីសិក្សា ឬមុខជំនាញជាក់លាក់
- បង្កើនភាពស៊ីជម្រៅក្នុងការកសាងវិជ្ជាជីវៈនិងបទពិសោធន៍សម្រាប់ឋានៈសាស្ត្រាចារ្យ និងអ្នកស្រាវជ្រាវ
- រួមចំណែកដល់ការកសាងភាពជាសហគមន៍វិជ្ជាជីវៈ ការចែករំលែកបទពិសោធន៍ និងវប្បធម៌នៃការរៀបរៀង និពន្ធ និងកែលម្អសៀវភៅសិក្សានៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា។

ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា បានវាយតម្លៃខ្ពស់ចំពោះការបោះជំហានប្រកបដោយមនសិការវិជ្ជាជីវៈនៃគ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សា និងបុគ្គលិកអប់រំទាំងអស់ ក្នុងការរៀបចំ រៀបរៀង និពន្ធ និងកែលម្អសៀវភៅសិក្សា ដើម្បីបង្កើនបរិមាណ លើកកម្ពស់គុណភាព និងពង្រឹងសមធម៌នៃធនធានសិក្សាជាខេមរភាសា ជូននិស្សិតដែលកំពុងបន្តការសិក្សា និងត្រៀមខ្លួនធ្វើការស្រាវជ្រាវនៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា។ សៀវភៅសិក្សាជាផ្នែកមួយនៃការទទួលស្គាល់គុណភាពអប់រំនៃគ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សា និងជាធនធានសិក្សាដែលជាមូលដ្ឋានមួយដ៏សំខាន់ ក្នុងការគាំទ្រដល់ការបង្រៀន និងរៀន ហើយត្រូវមានបរិមាណគ្រប់គ្រាន់ ឆ្លើយតបទៅនឹងកម្មវិធីអប់រំ និងតម្រូវការសិក្សាស្រាវជ្រាវ។ ជាគោលការណ៍ គ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សាទាំងអស់ ត្រូវមានសៀវភៅសិក្សាដែលប្រើជាគោលសម្រាប់មុខវិជ្ជានីមួយៗ។ ចំនួនសៀវភៅសិក្សាដែលគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់ការស្រាវជ្រាវ និងការសិក្សារបស់និស្សិត ត្រូវមានយ៉ាងតិចមួយចំណងជើងក្នុងមួយមុខវិជ្ជា ហើយត្រូវតម្កល់យ៉ាងតិច២ច្បាប់ នៅក្នុងបណ្ណាល័យ ឬអាចរកបានតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក។ ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា លើកទឹកចិត្តបន្ថែមទៀតជូនដល់គ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សារដ្ឋ និងឯកជនដែលបានស្នើសុំថវិកាមូលនិធិរួច សូមចូលរួមបន្ថែមទៀតដើម្បីបង្កើនចំនួនចំណងជើងសៀវភៅ។ ចំណែកគ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សារដ្ឋ និងឯកជនដែលពុំទាន់បានដាក់ពាក្យស្នើសុំសូមចូលរួម ដើម្បីជាគុណប្រយោជន៍ដល់តម្រូវការដ៏ទទូច និងថ្លៃថ្លានៃនិស្សិតកម្ពុជាក្នុងការសិក្សា និងស្រាវជ្រាវនៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា។

សេចក្តីបញ្ជាក់
នៃមូលនិធិស្រាវជ្រាវ គំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍

សៀវភៅសិក្សានេះជាលទ្ធផលនៃការស្នើសុំអនុវត្តថវិកាមូលនិធិស្រាវជ្រាវ គំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍ ក្នុងគម្រោង**រៀបរៀង និពន្ធ និងកែលម្អសៀវភៅសិក្សា ដែលនឹងត្រូវប្រើប្រាស់នៅកម្រិតឧត្តមសិក្សា។** សៀវភៅសិក្សានេះ ត្រូវបានរៀបរៀង និពន្ធ ឬកែលម្អដោយមានការធានាអះអាងថាជាស្នាដៃរបស់អ្នកនិពន្ធផ្ទាល់ និងបានឆ្លងកាត់ត្រួតពិនិត្យ ផ្តល់យោបល់ និងវាយតម្លៃដោយក្រុមប្រឹក្សាអប់រំ ក្រុមប្រឹក្សាស្រាវជ្រាវ ឬក្រុមប្រឹក្សាដែលមានតម្លៃស្មើនៃគ្រឹះស្ថានឧត្តមសិក្សា និងតាមរយៈកិច្ចសន្យាដែលបានធ្វើឡើង និងដែលបានតម្កល់ទុកនៅមូលនិធិស្រាវជ្រាវ គំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍។ រាល់ខ្លឹមសារ ការបកស្រាយ និងរូបភាព គឺជាជំហរនិងទស្សនៈផ្ទាល់របស់អ្នកនិពន្ធ ហើយពុំឆ្លុះបញ្ចាំង ឬជាតំណាងដល់មូលនិធិស្រាវជ្រាវ គំនិតច្នៃប្រឌិត និងនវានុវត្តន៍ នៃក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡាឡើយ។

អារម្ភកថា

ក្នុងរយៈពេលដែលប្រទេសកម្ពុជាយើងកំពុងតែមានកំណើនភ្ញៀវទេសចរណ៍ដែលចូលមកធ្វើដំណើរកម្សាន្តយ៉ាងច្រើនកុះករនៅក្នុងប្រទេសរបស់យើង ទាំងភ្ញៀវទេសចរជាតិ និងភ្ញៀវទេសចរអន្តរជាតិ ដែលជាហេតុនាំឱ្យមានតម្រូវការសេវាកម្មផ្សេងៗដូចជា សេវាកម្មស្នាក់នៅ សេវាកម្មដឹកជញ្ជូន និងសេវាកម្មរៀបចំដំណើរកម្សាន្តជាដើម។ ក្នុងនោះដែរសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ក៏ជាតម្រូវការមួយដែលមានភាពចាំបាច់ខ្លាំង មិនថាតែសម្រាប់ភ្ញៀវទេសចរក្នុងស្រុក និងក្រៅស្រុកនោះទេ។

ការសិក្សាស្វែងយល់អំពីសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាកត្តាចំបាច់សម្រាប់បុគ្គលិកបម្រើក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈទៅកាន់ភ្ញៀវឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមក្បួនខ្នាត ដោយត្រូវសិក្សាអំពីចំនេះដឹងទូទៅនៃអាហារ និងភេសជ្ជៈ ឧបករណ៍ ឬសម្ភារសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្ម ជំនាញអំពីការបម្រើសេវាកម្មនៅនឹងតុអាហារ ការបដិសណ្ឋារកិច្ច និងការទំនាក់ទំនងភ្ញៀវ និងចេះប្រើប្រាស់ភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់ការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវផងដែរ ព្រមទាំងវិធីសាស្ត្រនៃការប្រតិបត្តិមួយចំនួនដែលទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវាកម្មនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ជាពិសេសគឺការបម្រើនៅភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារ។ ដូច្នេះទើបមានការរៀបរៀងនូវសៀវភៅសិក្សាមុខវិជ្ជា សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនេះឡើង ជាជំនួយដល់សិស្ស និស្សិតដែមមានបំណង និងចូលចិត្តនូវការងារផ្តល់សេវាកម្ម ដើម្បីសិក្សាស្វែងយល់អំពីសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈឱ្យកាន់តែមានចំណេះដឹងថែមមួយកម្រិតទៀត។ ជាពិសេសគឺការបម្រើសេវាកម្មបែបលោកខាងលិច ដែលមានភាពខុសប្លែកពីគ្នា ទាំងអាហារ ភេសជ្ជៈ និងការបម្រើ ដែលតម្រូវឱ្យសិស្ស និស្សិតគប្បីសិស្សាស្វែងយល់ឱ្យបានទូលំទូលាយនៅក្នុងសៀវភៅសិក្សានេះ ដែលមានការរៀបរៀងតាមលំដាប់លំដោយ ចាប់ពីចំណេះដឹងទៅទៅនៃម្ហូបអាហារលោកខាងលិច រហូតដល់វិធីសាស្ត្រនៃការបម្រើ សម្រាប់ការសិក្សារបស់សិស្ស និស្សិតឱ្យកាន់តែងាយស្រួលងាយយល់ និងអាចបំពេញការងារបានយ៉ាងល្អ។

យើងខ្ញុំ ក្នុងនាមជាអ្នករៀបរៀង ព្រមទាំងគណៈកម្មការត្រួតពិនិត្យ ដែលបានជួយក្នុងការត្រួតពិនិត្យ ជួយប្រឹក្សាយោបល់ និងកែលម្អរសៀវភៅសិក្សានេះ រង់ចាំនូវរាល់ការផ្តល់ដំបូន្មាន និងអនុសាសន៍ល្អៗ ពីគ្រប់សំណាក់មជ្ឈដ្ឋានទាំងអស់ ដើម្បីប្រមូលជាគំនិត ឬមតិយោបល់សម្រាប់ការកែលម្អរ ក្នុងការរៀបរៀងនៅពេលក្រោយៗទៀត ដើម្បីឱ្យសៀវភៅសិក្សានេះកាន់តែមានអត្ថន័យ និងខ្លឹមសារប្រកបដោយគុណភាព សម្រាប់សិស្ស និស្សិតក្នុងការស្វែងយល់មួយកម្រិតទៀត។

១. ការបរិយាយមុខវិជ្ជា

មុខវិជ្ជា **សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ** នេះរៀបចំឡើងក្នុងគោលបំណងដើម្បីផ្ដល់ចំណេះដឹង និងជំនាញដល់និស្សិត ដែលសិក្សាអំពីរចនាសម្ព័ន្ធ តួនាទី និងទំនួលខុសត្រូវក្នុងផ្នែកផ្ដល់សេវាកម្មអាហារ និងភេជ្ជៈ។ វិធីសាស្រ្ត ប្រភេទ និងទម្រង់ នៃការផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ គុណសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ពាក្យបច្ចេកទេស បញ្ជីមុខម្ហូប ឧបករណ៍សម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងការផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ការរៀបចំប្លង់តុម្ហូបអាហារតាមប្រភេទផ្សេងៗ ចរិតមាយាទ ការប្រតិបត្តិខ្លួនក្នុងការទទួលភ្ញៀវ ការផ្ដល់សេវាកម្ម ការយល់ដឹងអំពីតម្រូវការភ្ញៀវ ការបង្កើតភាពពេញចិត្តសម្រាប់ភ្ញៀវ ដំណោះស្រាយ និងគ្រប់គ្រងពាក្យបណ្ដឹងរបស់ភ្ញៀវ ព្រមទាំងដឹកនាំនិស្សិតប្រតិបត្តិ។

២. សេចក្ដីសង្ខេបសៀវភៅ

សៀវភៅសិក្សាមុខវិជ្ជា **សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ** នេះមានខ្លឹមសារសំខាន់ៗនៃការផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ត្រូវបានរៀបចំឡើងដោយយោងតាមទិដ្ឋភាពជាក់ស្ដែងនៃការផ្ដល់សេវាកម្មប្រកបដោយសុវត្ថិភាព និងមានលក្ខណៈស្តង់ដាសម្រាប់ការបង្រៀន និងរៀនរបស់និស្សិតបរិញ្ញាបត្ររង នៃវិទ្យាស្ថានបច្ចេកវិទ្យាកំពង់ឈើទាល។ ខ្លឹមសារក្នុងមុខវិជ្ជានេះបែងចែកជា ៩ មេរៀន ដោយរៀបចំតាមលំដាប់លំដោយចាប់ពី ចំណេះដឹងទូទៅទាក់ទងនឹងការផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ចំណេះដឹងអំពីពេលវេលាទទួលទានអាហារ និងប្រភេទនៃការផ្ដល់សេវាកម្ម ឧបករណ៍សម្រាប់ផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងភេសជ្ជៈ ការត្រៀមរៀបចំការផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ជំនាញទាក់ទងនឹងការផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មក្នុងសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋាន បដិសណ្ឋារកិច្ច និងការគួរសមភ្ញៀវ ព្រមទាំងភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់ការផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។

មាតិកា

មេរៀនទី ១ ចំណេះដឹងទូទៅទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ
សេចក្តីផ្តើម ០១
១.១ ប្រភេទភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារ ០២
១.២ សារៈសំខាន់របស់ផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ០៤
១.៣ រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ០៥
១.៤ តំណែង និងតួនាទីរបស់បុគ្គលិកក្នុងផ្នែងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ........ ០៦
១.៥ គុណសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម ឬបុគ្គលិកបម្រើ........ ១១
១.៦ ច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិ ទូទៅរបស់ភោជនីយដ្ឋានសម្រាប់បុគ្គលិកបម្រើ........ ១២
១.៧ ចំនុចគួរចងចាំសម្រាប់បុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម ក្នុងពេលប្រតិបត្តិការងារ ១៤
សរុប........ ១៤
មេរៀនទី ២ ចំណេះដឹងអំពីម្ហូបអាហារលោកខាងលិច
២.១ ការបែងចែកពេលវេលាក្នុងការទទួលទានអាហាររបស់លោកខាងលិច........ ១៥
២.២ ប្រភេទនៃការផ្តល់សេវាកម្ម ២២
២.៣ ប្រភេទនៃបញ្ជីរាយមុខម្ហូប........២៧
២.៤ មុខម្ហូបប្រចាំប្រទេស ៣២
សរុប........៣៦
មេរៀនទី ៣ ឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ
៣.១ ឧបករណ៍ប្រភេទគ្រឿងសង្ហារឹម........៣៧
៣.២ ឧបករណ៍ប្រភេទកំណាត់........ ៤០
៣.៣ ឧបករណ៍ប្រភេទក្បឿង ៤១
៣.៤ ឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហាររបស់ភ្ញៀវ ៤២
៣.៥ ឧបករណ៍ប្រភេទកែវ ៤៥
៣.៦ ឧបករណ៍ប្រចាំតុអាហារ........ ៤៨
៣.៧ ឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈ ៤៩
សរុប........ ៤៩
មេរៀនទី ៤ ចំណេះដឹងទាក់ទងនិងភេសជ្ជៈ
៤.១ ការបែងចែកប្រភេទរបស់ភេសជ្ជៈ........ ៥១
៤.២ ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល ៥៣
៤.៣ ភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល ៥៨
៤.៤ ភេសជ្ជៈល្បាយ ៦៤
សរុប........ ៦៤

មេរៀនទី ៥ ការត្រៀមរៀបចំការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

៥.១ ការត្រៀមរៀបចំភោជនីយដ្ឋាន ៦៦
៥.២ ការរៀបចំតុ និងកៅអី ៦៨
៥.៣ ការរៀបចំសម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទាននៅលើតុអាហារ ៧០
៥.៤ ចំនុចគួរគិតគូរមុននឹងរៀបចំតុអាហារ ៧៣
៥.៥ ការត្រៀមរៀបចំ Bar ៧៤
សរុប ៧៧

មេរៀនទី ៦ ជំនាញទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

៦.១ វិន័យចំពោះបុគ្គលិកបម្រើ ៧៩
៦.២ ក្បួនច្បាប់នៃការបម្រើ ៨០
៦.៣ ជំនាញដែលទាក់ទងនឹងកាប្រតិបត្តិការងារ ៨០
សរុប ៩៧

មេរៀនទី ៧ ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មក្នុងសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋាន

៧.១ ការយល់ដឹងអំពីភ្ញៀវ ៩៨
៧.២ ក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ ១០០
៧.៣ ប្រភេទនៃភ្ញៀវតវ៉ា និងដំណោះស្រាយ ១០១
៧.៤ អត្ថប្រយោជន៍នៃការតវ៉ា ១០៣
៧.៥ គោលការណ៍ទាំង ៨ក្នុងការបម្រើសេវាកម្មភ្ញៀវ ១០៤
៧.៦ ហេតុការប្រឈមក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ១០៧
សរុប ១០៨

មេរៀនទី ៨ បដិសណ្ឋារកិច្ច និងការគួរសមភ្ញៀវ

៨.១ ការទទួលភ្ញៀវលក្ខណៈស្តង់ដា ១០៩
៨.២ ការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ ១១១
៨.៣ ការផ្តល់សេវាកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ច ១១៧
៨.៤ ការដោះស្រាយជាមួយភ្ញៀវដែលមិនពេញចិត្ត ១១៩
៨.៥ បង្កើនការលក់តាមរយៈបដិសណ្ឋារកិច្ច ១២០
៨.៦ បែបបទនៃការសម្អិតសម្អាងកាយ ១២២
សរុប ១២៨

មេរៀនទី ៩ ភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់ការផ្តល់សេវាកម្មអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

៩.១ ប្រយោគសំខាន់ៗសម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ១២៩
៩.២ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ការកក់តាមរយៈទូរស័ព្ទ) ១៣៦
៩.៣ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ភ្ញៀវមកកាន់ភោជនីយដ្ឋានដោយមិនមានការកក់ទុកជាមុន) ១៣៨

៩.៤ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ភ្ញៀវមកកាន់ភោជនីយដ្ឋានដោយមានការកក់ទុកជាមុន)............១៤០
៩.៥ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ).......................................១៤១
៩.៦ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ការណែនាំមុខម្ហូបសម្រាប់ភ្ញៀវ)....................................... ១៤២
៩.៧ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ការទូទាត់វិក្កយបត្រ) ១៤៣
សរុប...១៤៣
ឯកសារយោង.. ១៤៤

មាតិការូបភាព

លេខ	ឈ្មោះរូបភាព	ទំព័រ
១.១	រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ	០៥
២.១	ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបអង់គ្លេស	២៣
២.២	ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបបារាំង	២៤
២.៣	ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មដោយប្រើប្រាសតុ ឬរទេះរុញ	២៤
២.៤	ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបរុស្ស៊ី	២៥
២.៥	ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបអាម៉េរិកកាំង	២៥
២.៦	បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប A la Carte	២៨
២.៧	បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Set Menu/ Fixed Menu	២៩
២.៨	បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Table D'hote	៣០
២.៩	បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបឌីជីថល	៣១
២.១០	មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសឥណ្ឌា	៣២
២.១១	មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសបារាំង	៣៣
២.១២	មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសអ៊ីតាលី	៣៤
២.១៣	មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសចិន	៣៥
៣.១	រូបរាង ទំហំរបស់តុអាហាររបស់ភោជនីយដ្ឋាន និងការរៀបចំកៅអី	៣៧
៣.២	កៅអី	៣៨
៣.៣	ទូរដាក់សម្ភារ ឬឧបករណ៍	៣៨
៣.៤	តុសម្រាប់ទទួលភ្ញៀវមុខភោជនីយដ្ឋាន	៣៨
៣.៥	Service Table	៣៩
៣.៦	រទេះរុញ Hors D'oeuvres	៣៩
៣.៧	រទេះរុញ Carving	៣៩
៣.៨	រទេះរុញមានចង្ក្រាន	៣៩
៣.៩	រទេះរុញសម្រាប់ដាក់បង្អែម	៣៩
៣.១០	រទេះរុញភេសជ្ជៈ	៣៩
៣.១១	Room Service Trolley	៤០
៣.១២	Salad Trolley	៤០
៣.១៣	ការបត់កំណាត់ជូតមាត់ជារូបរាងផ្សេងៗ	៤១
៣.១៤	ឧបករណ៍ប្រភេទក្បឿង	៤២
៣.១៥	ប្រភេទស្លាបព្រា	៤៣
៣.១៦	ប្រភេទសម	៤៤

៣.១៧ ប្រភេទកាំបិត ៤៤
៣.១៨ កែវប្រភេទ Tumbler ៤៥
៣.១៩ កែវប្រភេទ Footed Ware ៤៦
៣.២០ កែវប្រភេទ Stemware ៤៧
៣.២១ ប្រភេទកែវនិយមប្រើប្រាស់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ៤៨
៣.២២ ឧបករណ៍ប្រចាំតុអាហារ ៤៨
៣.២៣ ឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈ ៤៩
៤.១ Fermentation Process ៥១
៤.២ Distillation Process ៥២
៤.៣ ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល ៥៣
៤.៥ ភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល ៥៨
៤.៦ ដំណើរការផលិតស្រា Whiskey ៥៩
៥.១ ការសម្អាតកែវ ៦៦
៥.២ ការសម្អាតចាន ៦៧
៥.៣ ការសម្អាតស្លាបព្រា កាំបិត និងសម ៦៧
៥.៤ ការក្រាលកម្រាលតុ ៧០
៥.៥ ការរៀបចំតុអាហារបែបអាម៉េរិកកាំង ៧១
៥.៦ ការរៀបចំតុអាហារបែបបារាំង និងរុស្ស៊ី ៧១
៥.៧ ការរៀបចំតុអាហារពេលព្រឹក ៧១
៥.៨ ការរៀបចំតុអាហារពេលថ្ងៃត្រង់ ៧២
៥.៩ ការរៀបចំតុអាហារពេលល្ងាច ៧២
៥.១០ ការរៀបចំតុអាហារបែប Grand Dinner ៧៣
៥.១១ ការរៀបចំគ្រឿងតុបតែងលម្អកែវ ៧៦
៦.១ ការកាន់ចានមួយដង់ ៨១
៦.២ ការកាន់ចានមួយ ៨១
៦.៣ ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីមួយ ៨២
៦.៤ ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីពីរ ៨២
៦.៥ ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីបី ៨២
៦.៦ ការកាន់ចាន ៣តាមវិធីទីមួយ ៨៣
៦.៧ ការកាន់ចាន ៣តាមវិធីទីពីរ ៨៣
៦.៨ ការកាន់ចាន ៤ .... ៨៤
៦.៩ ការប្រមូលចាន ៨៤

៦.១០ ការប្រមូលកែវ ៨៥
៦.១១ ការកាន់ចាស ៨៦
៦.១២ ការកាន់ចាសដាក់ស្មើរចង្កេះ និងស្មើរស្មា ៨៦
៦.១៣ ការរៀបចំអាហារដាក់ក្នុងចាស ៨៧
៦.១៤ ការកាន់ចាសដែលមានកែវភេសជ្ជៈ ៨៨
៦.១៥ ការប្រើប្រាស់ Service Fork and Spoon ៩០

សេចក្ដីផ្ដើម

ក្នុងពេលបច្ចុប្បន្នយើងអាចមើលឃើញបានយ៉ាងច្បាស់ថា មានកន្លែងផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាច្រើនដែលបានកើតឡើងស្ទើរគ្រប់ទីកន្លែងក្នុងប្រទេសរបស់យើង និងមានវិធីសាស្ត្រក្នុងការផ្ដល់សេវាកម្មខុសៗពីគ្នាទៅតាមប្រភេទរបស់ភោជនីយដ្ឋាន ជាពិសេសភោជនីយដ្ឋានបែបអ៊ឺរ៉ុប និងភោជនីយដ្ឋានខ្មែរកាត់អ៊ឺរ៉ុបដែលមាននៅតាមទីក្រុង ទីប្រជុំជន កន្លែងកម្សាន្ត តំបន់ទាក់ទាញទេសចរក៏ដូចជានៅតាមភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារជាដើម ទាំងអស់នេះបើយើងគិតអំពីវាក្យសព្ទខាងសេដ្ឋកិច្ចគេហៅថា ការផ្គត់ផ្គង់ (Supply) នៅក្នុងកម្រិតខ្ពស់ ហើយការកើតឡើងនូវការផ្គត់ផ្គង់កម្រិតខ្ពស់នេះបានមកពីតម្រូវការ (Demand) របស់មនុស្សក្នុងសង្គមនីមួយៗ កាន់តែច្រើនឡើងៗ ដោយមានហេតុផលដូចខាងក្រោម៖

១. វិធីរស់នៅរបស់មនុស្សក្នុងសង្គមបច្ចុប្បន្ន៖ ដោយសារតែសង្គមការរស់នៅរបស់មនុស្សបច្ចុប្បន្នមានការផ្លាស់ប្ដូរ ធ្វើឱ្យមនុស្សត្រូវមានការបត់បែនក្នុងការប្រកបមុខរបររកស៊ីទទួលទានកាន់តែច្រើនឡើងជាលំដាប់។ ជាឧទាហរណ៍ ស្ត្រីពីមុនមកគឺជាអ្នកចម្អិនម្ហូបអាហារសម្រាប់សមាជិកគ្រួសារ តែនៅពេលបច្ចុប្បន្នស្ត្រីត្រូវចេញទៅធ្វើការក្រៅផ្ទះ ដែលជាហេតុធ្វើឱ្យមិនមានពេលវេលានៅក្នុងការធ្វើម្ហូបអាហារសម្រាប់សមាជិកគ្រួសារដូចពីមុនទៀតទេ ដូច្នេះហើយមនុស្សភាគច្រើនដែលរវល់ក្នុងការងារជាពិសេសអ្នករស់នៅតាមទីក្រុង ឬទីប្រជុំជនត្រូវពឹងផ្អែកលើកន្លែងផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈឱ្យទទួលខុសត្រូវក្នុងបញ្ហានេះដើម្បីបំពេញតម្រូវការ និងសម្រួលដល់ការរស់នៅរបស់មនុស្ស។

២. ការស្វែងរកសេចក្ដីសុខខាងផ្លូវអារម្មណ៍របស់មនុស្ស៖ កាលដែលបានចេញទៅទទួលទានអាហារក្រៅផ្ទះម្ដងៗ អាចចាត់ទុកថាជាការបន្ធូរបន្ថយអារម្មណ៍ស្មុកស្មាញដែលកើតឡើងអំពីការបំពេញភារកិច្ចប្រចាំថ្ងៃផ្សេងៗ ដូចជា ការប្រកបមុខរបររកទទួលទាន ការបំពេញការងារតាមស្ថាប័នរដ្ឋ និងឯកជនជាដើម។ ជាការពិតណាស់ការផ្លាស់ប្ដូរបរិយាកាសទទួលទានអាហារនៅខាងក្រៅ (តាមភោជនីយដ្ឋាន) គឺអាចបង្កើតនូវអារម្មណ៍ល្អសម្រាប់សុខភាពផ្លូវចិត្ត ជាពិសេសនៅពេលដែលទទួលបាននូវរស់ជាតិដ៏ឈ្ងុយឆ្ងាញ់នៃអាហារ និងមានអ្នកចាំផ្ដល់សេវាកម្ម (បុគ្គលិកបម្រើ) គ្រប់ពេលវេលាដែលអាចធ្វើឱ្យកាន់តែមានអារម្មណ៍ល្អ និងស្រស់ស្រាយថែមមួយកម្រិតទៀត។

៣. ភាពមានមុខមាត់ក្នុងសង្គម៖ ការចេញទៅជួប ឬទំនាក់ទំនងជាមួយមនុស្សដែលរស់នៅក្នុងសង្គមបច្ចុប្បន្ន និងការពិភាក្សារឿងជំនួញជានិច្ចកាលគឺដើរព្រមគ្នាជាមួយការទទួលទានអាហារ អាចចាត់ទុកថាជាសកម្មភាពរស់នៅក្នុងសង្គមបច្ចុប្បន្នដែលទទួលបានភាពពេញនិយម ដោយសារតែមានភាពងាយស្រួលចំពោះ ទីកន្លែង (ភោជនីយដ្ឋាន) និងសេវាកម្ម។ ការដែលមានឱកាសប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយបុគ្គលសំខាន់ៗនៅក្នុងសង្គមរហូតដល់ការដែលបានទទួលទានអាហាររួមគ្នាគឺអាចកំណត់អំពីឋានៈនៅក្នុងសង្គមរបស់មនុស្ស ដូច្នេះហើយទើបមនុស្សចូលចិត្តចេញទៅទទួលទានអាហារខាងក្រៅ និងចូលរួមកម្មវិធីផ្សេងៗ ដែលអាចបង្ហាញភាពមានមុខមាត់របស់ខ្លួនក្នុងសង្គម។

អ្នកដែលមានចំណង់ចំណូលចិត្តធ្វើការងារក្នុងអាជីវកម្ម ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ គួរតែមានការសិក្សាទាក់ទងនឹងវិធីសាស្ត្រនៃការតបស្នងតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ដែលគួរសិស្សាអំពីគោលដៅដែលភ្ញៀវចូលមកទទួលសវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋានរបស់យើង ថាតើពួកគេ (ភ្ញៀវ) មកដោយហេតុផលអ្វី និងមានគោលបំណងយ៉ាងណា? ហេតុផលទាំងអស់នេះគឺជាគ្រឿងជំនួយ ដើម្បីស្វែងរកវិធីសាស្ត្រក្នុងការប្រតិបត្តិ និងដំណើរការធ្វើយ៉ាងណាគឺធានាបាននូវភាពពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវ។ ជាឧទាហរណ៍ ប្រសិបបើភ្ញៀវដែលចូលមកក្នុងភោជនីយដ្ឋានរបស់យើងមានសភាពអស់កម្លាំងខ្លាំង ដោយសារតែការធ្វើដំណើរកម្សាន្ត ឬហេតុផលផ្សេងៗទៀត គឺពួកគេមិនសូវចូលចិត្តឱ្យគេ សួរនាំច្រើននោះទេ ដូច្នេះបុគ្គលិកបម្រើត្រូវប្រញ៉ាប់នាំពួកគាត់ទៅកាន់តុអាហារភ្លាមៗ ដើម្បីឱ្យពួកគាត់បានសម្រាក និងប្រញ៉ាប់យកភេសជ្ជៈ (Welcome drink) មកបម្រើ ឬប្រញ៉ាប់យកបញ្ជីរាយមុខម្ហូប (Menu) ឱ្យពួកគាត់ដើម្បីបានធ្វើការកុម្ម៉ង់ម្ហូបភ្លាមៗ។ ប្រសិនបើភ្ញៀវដែលចូលមកក្នុងភោជនីយដ្ឋានរបស់យើងជាលក្ខណៈក្រុមតែងតែចង់បានភាពជាឯកជនខ្ពស់ ដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការពិភាក្សា ឬចរចារអំពីអាជីវកម្មរបស់ពួកគេ ដូច្នេះបុគ្គលិកបម្រើគួរជៀសវាងការចូលទៅកាត់ចង្វាក់ប្រសិនបើមិនចាំបាច់ ក្រៅពីនេះបុគ្គលិកគួរតែសិក្សាបន្ថែមអំពីទម្រង់ ឬប្រភេទនៃការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈថាតើមានលក្ខណៈនៃការផ្តល់សេវាកម្មយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះ? ដើម្បីនឹងអាចត្រៀមរៀបចំផ្តល់សេវាកម្មសម្រាប់ភ្ញៀវបានយ៉ាងត្រឹមត្រូវ និងជំរុញឱ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធិភាពនៃការងារ ដែលជាហេតុធ្វើឱ្យមានភាពពេញចិត្តខ្លាំងបំផុតទៅកាន់ភ្ញៀវ និងមានន័យថាអាជីវកម្មរបស់យើងគឺទទួលបានភាពជោគជ័យស្របពេលជាមួយគ្នានោះដែរ។

មេរៀនទី១៖ ចំណេះដឹងទូទៅទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

១.១ ប្រភេទភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារ

១. **Classical Restaurant, Fine Dining Restaurant ឬ Full Service Restaurant:** ដែលជាប្រភេទភោជនីយដ្ឋានដែលសង្កត់ធ្ងន់ទៅលើ Cuisine ជាពាក្យនៃភាសាបារាំងមានន័យថាសិល្បៈក្នុងការធ្វើម្ហូប (The art of preparing fine meals) ដូច្នេះក្រុមភ្ញៀវទីផ្សារគោលដៅរបស់ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះ គឺសំដៅដល់ភ្ញៀវ ឬភ្ញៀវដែលមានអំណាចនៃការទិញខ្ពស់ (ភ្ញៀវអ្នកមាន) និងត្រូវការភ្លក់រស់ជាតិដ៏ឈ្ងុយឆ្ងាញ់របស់អាហារ ដោយថ្វីដៃរបស់ចុងភៅ (Chef) ដែលជាអ្នកមានជំនាញ និងបទពិសោធន៍ក្នុងការធ្វើម្ហូប។ អាហារដែលមានសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មទូទៅជាប្រភេទអាហារកុម្ម៉ង់ និងប្រើប្រាស់នូវគ្រឿងផ្សំបែបស្រស់ៗ មានការជ្រើសរើសយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ដោយមានវិធី សាស្ត្រក្នុងការធ្វើម្ហូបមានភាពស្មុកស្មាញ និងច្រើនដំណាក់កាល ជួនកាលក៏អាចមានការសម្តែងនូវសិល្បៈនៃការធ្វើម្ហូប ឬវិធីការកាត់ ការហាន់អាហារដើម្បីឱ្យភ្ញៀវបានទស្សនានៅនឹងតុអាហារផងដែរ។ បើនិយាយដល់រឿងភេសជ្ជៈសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មវិញគឺមានប្រភេទភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទដូចជា ប្រភេទស្រាទំពាំងបាយជូរ

សម្រាប់ទទួលទានមុនអាហារ (Appetizer Wine) ស្រាបំណិតអាល់កុល (Spirit) ភេសជ្ជៈល្បាយមានជាតិអាល់កុល (Cocktail) ភេសជ្ជៈល្បាយគ្មានជាតិអាល់កុល (Mocktail) ជាពិសេសគឺមានបន្ទប់រក្សាស្រាទំពាំងបាយជូរដែលហៅថា (Wine Cellar) ដើម្បីគ្រប់គ្រងគុណភាពរបស់ស្រាទំពាំងបាយជូរឱ្យរក្សាបាននូវគុណភាពល្អ។ ទំហំរបស់ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះជាទូទៅមានទំហំតូចល្មម ព្រោះដើម្បីឱ្យបុគ្គលិកបម្រើធ្វើការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈទៅកាន់ភ្ញៀវបានសព្វជ្រុងជ្រោយដោយមិនមានចន្លោះប្រហោង និងមានការតុបតែងយ៉ាងប្រណិតទាំងសម្ភារ ឬឧបករណ៍ដែលមានក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ដូចជា អំពូលភ្លើង រូបភាពនៅលើជញ្ជាំង គ្រឿងសង្ហារឹម តុ កៅអី ដើម្បីបង្កើតបរិយាកាសឱ្យកាន់តែអណ្តែតអណ្តូងដល់ភ្ញៀវ។

២. Specialty Restaurant: ជាប្រភេទភោជនីយដ្ឋានដែលមានបម្រើមុខម្ហូបប្រចាំប្រទេសណាមួយដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មសម្រាប់ភ្ញៀវ ឬភ្ញៀវសក្តានុពលរបស់សណ្ឋាគារដែលភាគច្រើនគឺតែងតែប្រើភាសារបស់ប្រទេសនោះក្នុងការដាក់ឈ្មោះសម្រាប់ភោជនីយដ្ឋានដើម្បីឱ្យដឹងថាភោជនីយដ្ឋានមានលក់អាហារប្រភេទអ្វី និងមានការតុបតែងភោជនីយដ្ឋានឱ្យមានភាពដូចទៅនឹងស្ថានភាពពិតនៃភោជនីយដ្ឋានដែលស្ថិតនៅក្នុងប្រទេសទាំងនោះដូចជា៖ ភោជនីយដ្ឋានអាហារចិន ភោជនីយដ្ឋានអាហារកូរ៉េ ភោជនីយដ្ឋានអាហារបារាំង ភោជនីយដ្ឋានអាហារវៀតណាម ភោជនីយដ្ឋានអាហារអ៊ីតាលី ភោជនីយដ្ឋានអាហារជប៉ុន ភោជនីយដ្ឋានអាហារថៃ និងភោជនីយដ្ឋានអាហារខ្មែរជាដើម។

៣. Coffee Shop / All-Day Dinning Restaurant: ជាប្រភេទភោជនីយដ្ឋានដែលជាទូទៅមានទីតាំងនៅជាន់ផ្ទាល់ដីនៃសណ្ឋាគារដែលអាចឱ្យភ្ញៀវទាំងក្នុង និងក្រៅសណ្ឋាគារអាចចូលមកទទួលយកនូវសេវាកម្ម ភេសជ្ជៈ ការហ្វេ ទឹកផ្លែឈើ និងប្រភេទអាហារសម្រន់ខ្លះៗទៀតបានយ៉ាងងាយស្រួល។ ការតុបតែងមានលក្ខណៈសាមញ្ញដោយសារតែវាជាប្រភេទភោជនីយដ្ឋានដែលផ្តោតទៅលើការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈបែបរហ័ស ហើយអាហារភាគច្រើនជាអាហារកុម្ម៉ង់លក្ខណៈមួយចានៗ (បាយស្រួបជាមួយម្ហូបតែម្តង) សម្រាប់ភ្ញៀវដែលមានភាពប្រញាប់ប្រញាល់នៅក្នុងពេលព្រឹកក៏ដូចជាពេលថ្ងៃត្រង់។ ហេតុផលមួយទៀតបានជាគេហៅភោជនីយដ្ឋាននេះថាជា All-Day Dinning Restaurants ក៏ព្រោះតែពេលវេលានៃការបើកដំណើរការភោជនីយដ្ឋានគឺបើកសម្រាប់អារហារពេលព្រឹកក្នុងពេកព្រឹក បើកសម្រាប់អាហារពេលថ្ងៃត្រង់ក្នុងពេលថ្ងៃត្រង់ និងបើកសម្រាប់អាហារពេលល្ងាចក្នុងពេលល្ងាច ពោលគឺមានពេលវេលាក្នុងការបើកដំណើរការភោជនីយដ្ឋានចាប់ពីម៉ោង ៦.០០នាទីព្រឹក ដល់ម៉ោង ២៣.០០នាទីយប់។

៤. Lounge / Lobby Lounge: ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះយើងអាចប្រទះឃើញនៅតាមសណ្ឋាគារដែលគោលដៅចម្បងនៃភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះគឺដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងបរិវេណ Lobby ឬអាចហៅម្យ៉ាងទៀតបានថា Lobby Lounge សម្រាប់ភ្ញៀវដែលត្រូវការបន្ធូរអារម្មណ៍ ឬសម្រាប់អង្គុយរង់ចាំនរណាម្នាក់ ព្រោះវាមានភាពងាយស្រួលក្នុងការអង្គុយលេងស្រូបយកបរិយាកាសដោយសារតែជាកន្លែងដែលសម្បូរភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារធ្វើដំណើរឆ្លងកាត់ព្រមទាំងមានកៅអីប្រភេទសាឡុងសម្រាប់ឱ្យភ្ញៀវសម្រាកបានយ៉ាងងាយស្រួល។ ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទ

នេះមានច្រើនប្រភេទនៅតាមសណ្ឋាគារដូចជា Cocktail Lounge, Cigar Lounge , Club Lounge និងLounge នៅតាមជាន់របស់សណ្ឋាគារជាដើម។

៥. Banquet room / Meeting and Conference Room: គឺជាប្រភេទភោជនីយដ្ឋានសម្រាប់រៀបចំផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងកម្មវិធីជប់លៀងធំៗជូនដល់ភ្ញៀវដូចជា កម្មវិធីមង្គលការ កម្មវិធីប្រជុំសិក្ខាសាលា កម្មវិធីខួបកំណើត និងកម្មវិធីជួបជុំជាច្រើនប្រភេទទៀតទៅតាមការចង់បានរបស់ភ្ញៀវដែលធ្វើការទំនាក់ទំនងមកកាន់សណ្ឋាគារ ហើយខាងសណ្ឋាគារគឺជាអ្នកដំណើការរៀបចំបន្ទប់សម្រាប់រៀបចំកម្មវិធីជប់លៀងឱ្យបានសមរម្យទៅតាមចំនួនភ្ញៀវ និងថ្ងៃ ខែដែលភ្ញៀវចង់បាន លក្ខណៈការរៀបចំតុ កៅអី ជាទូទៅអាស្រ័យទៅលើលក្ខណៈនៃកម្មវិធីនីមួយៗ និងទម្រង់នៃការផ្តល់សេវាកម្ម ឬបម្រើជាដើម ដូចជា កម្មវិធីមង្គល់ការភាគច្រើននិយមប្រើប្រាស់តុមូល ព្រោះវាអាចដាក់ភ្ញៀវបានច្រើន កម្មវិធីប្រជុំ សិក្ខាសាលាគេអាចរៀបចំតុជារាងអក្ស U, L និងT ជាដើម។ ការផ្តល់សេវាកម្មអាហារ និង ភេសជ្ជៈប្រភេទនេះក្រៅពីផ្តល់សេវាកម្មជូនដល់ភ្ញៀវនៅក្នុងបរិវេណបន្ទប់រៀបចំកម្មវិធី (Banquet room) ហើយ នៅអាចធ្វើការរៀបចំនៅក្នុងបរិវេនផ្សេងៗទៀតបាននៅក្នុងបរិវេណសណ្ឋាគារទាំងមូលផងដែរ អាស្រ័យលើគោលបំណង និងការចង់បានរបស់ភ្ញៀវ ដូចជា ការរៀបចំកម្មវិធីជប់លៀងនៅតាម បរិវេណស្រះហែលទឹក ឬបរិវេណសួនច្បាររបស់សណ្ឋាគារជាដើម ក្រៅពីនេះក៏មានការរៀបចំកម្មវិធីផ្សេងៗទៀតនៅក្រៅសណ្ឋាគារ (Catering) សម្រាប់ភ្ញៀវដែលត្រូវការឱ្យខាងសណ្ឋាគាររៀបចំអាហារ និងភេសជ្ជៈទៅកាន់ទីកន្លែងផ្សេងៗ ដែលភ្ញៀវចង់បាន។

៦. Room Service / In Room Dining: ជាប្រភេទកន្លែងផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និង ភេសជ្ជៈទៅកាន់ភ្ញៀវដល់បន្ទប់ ដោយភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារអាចខលមកកុម្ម៉ង់អាហារ និងភេសជ្ជៈដែលត្រូវការបានគ្រប់ពេលវេលា ២៤ម៉ោង ចំពោះបញ្ជីមុខម្ហូប និងភេសជ្ជៈ ព្រមទាំងតម្លៃគឺមានបញ្ជាក់នៅក្នុង Room Service Menu ក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវ ដែលអាចផ្តល់ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលទានសម្រាប់ភ្ញៀវមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ។

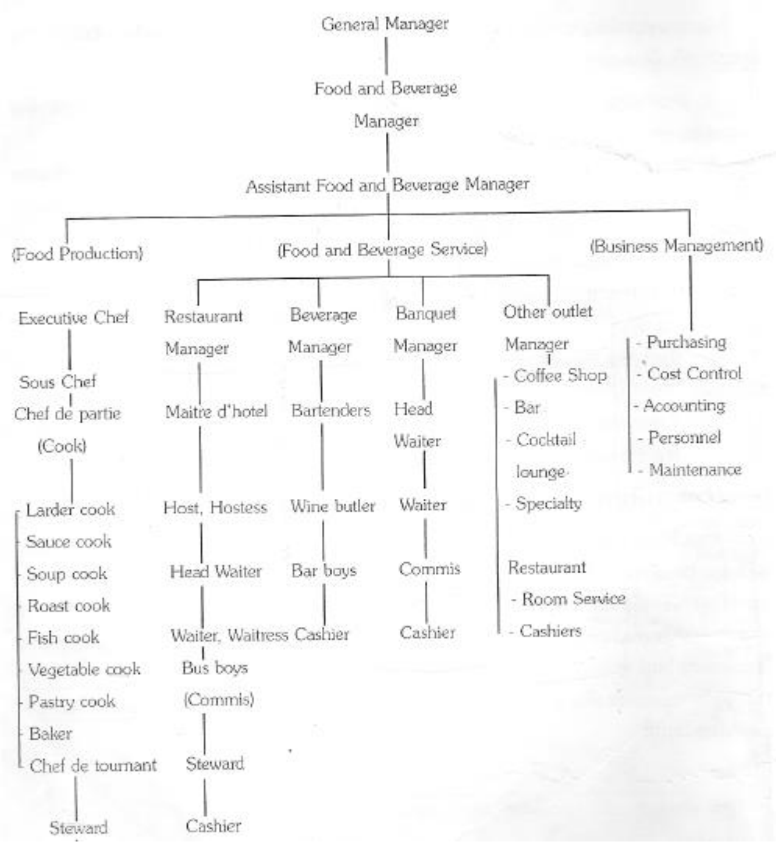
១.២ សារៈសំខាន់របស់ផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

ក្រុមភ្ញៀវទីផ្សារគោលដៅរបស់សណ្ឋាគារដែលមានភាពសំខាន់ក្នុងការរកប្រាក់ចំណូលសម្រាប់សណ្ឋាគារគឺ ភ្ញៀវដែលមកស្នាក់នៅលក្ខណៈជាក្រុម (Group Tour) ដែលមានចំនួនចាប់ពី ១០នាក់ឡើងទៅ ឬរហូតទៅដល់ភ្ញៀវចំនួនរាប់ពាន់នាក់ដែលចូលមកដើម្បីធ្វើការស្នាក់នៅ ប្រជុំ សិក្ខាសិលា ឬកម្មវិធីផ្សេងៗទៀត។ ក្រៅពីផ្តល់សេវាកម្មស្នាក់នៅសម្រាប់ភ្ញៀវឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ និងសមរម្យតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវហើយ ផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាផ្នែកមួយដែលដើរតួរយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការរកប្រាក់ចំណូលចូលក្នុងសណ្ឋាគារលំដាប់ទីពីរបន្ទាប់ពីសេវាកម្មលក់បន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវចូលស្នាក់នៅ ព្រោះជាផ្នែកមួយដែលបានបំពេញនូវតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវរហូតដល់ ២៤ម៉ោងលើ២៤ម៉ោង មានឥទ្ធិពលក្នុងការទាក់ទាញភ្ញៀវឱ្យមកស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារម្តងហើយម្តងទៀតតាមរយៈរស់ជាតិនៃម្ហូបអាហារ និង ភេសជ្ជៈប្លែកៗដែលធ្វើដោយថ្វីដៃមេចុងភៅជំនាញៗក្នុង

សណ្ឋាគារ ភ្ញៀវទទួលបានការផ្តល់សេវាកម្មជាលក្ខណៈស្តង់ដា ត្រឹមត្រូវ ព្រមទាំងយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មយ៉ាងពិសេសពីសំណាក់បុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មដែលមានជំនាញច្បាស់លាស់ឆ្លងកាត់ការអប់រំជំនាញផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈត្រឹមត្រូវ និងជាកត្តាកំណត់ភាពជោគជ័យរបស់អាជីវកម្មសណ្ឋាគារផងដែរ។

១.៣ រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

ការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងសណ្ឋាគារគឺជាមុខងារ ឬតួនាទីរបស់ផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Food and Beverage Department) ដែលជាផ្នែកផ្តល់សេវាកម្មដល់ភ្ញៀវក្នុងសណ្ឋាគារ រួមទាំងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងកម្មវិធីផ្សេងៗទាំងក្នុងនិងក្រៅសណ្ឋាគារដូចជា ការប្រជុំ សន្និសីទ សិក្ខាសាលាជាដើម ។ ការគ្រប់គ្រងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងសណ្ឋាគារធំៗ ត្រូវបានបែងចែកជា ៣ ផ្នែកធំៗ រួមមាន៖ ផ្នែកផលិតផលម្ហូបអាហារ (Food Production) ផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Food and Beverage Service) និងផ្នែកគ្រប់គ្រងអាជីវកម្ម (Business Management)។



រូបភាព ១.១៖ រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

ដោយសរុបការគ្រប់គ្រងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈរបស់សណ្ឋាគារមានលំដាប់ថ្នាក់ ឬកម្រិតសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងដូចខាងក្រោម៖

១. អ្នកគ្រប់គ្រងកម្រិតខ្ពស់ (Manager Levels) មានដូចជា ម្ចាស់អាជីវកម្ម អ្នកបណ្តាក់ទុន អ្នកគ្រប់គ្រងទូទៅ (General Manager) អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Food and Beverage Manager)។

២. អ្នកគ្រប់គ្រងកម្រិតកណ្តាល (Middle Management Levels) មានដូចជា អ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន (Restaurant Manager) អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែករៀបចំកម្មវិធីជប់លៀង (Banquet Manager) ប្រធានចុងភៅ (Chef De Partie/Section) ដែលមានតួនាទី និងមានទំនួលខុសត្រូវសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងប្រភេទភោជនីយដ្ឋានដែលមានក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូល។

៣. អ្នកគ្រប់គ្រងកម្រិតមូលដ្ឋាន (Supervisory Levels) មានដូចជា បុគ្គលិកកម្រិតប្រធានផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម មេចុងភៅប្រចាំផ្នែក ដែលមានតួនាទី និងទំនួលខុសត្រូវតាមការបង្គាប់បញ្ជារបស់អ្នកគ្រប់គ្រងកម្រិតកណ្តាល។

៤. បុគ្គលិកប្រតិបត្តិការ (Operating Staff Levels) មានដូចជា បុគ្គលិកបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និង ភេសជ្ជៈ (Waiter/Waitress) បុគ្គលិកលាយភេសជ្ជៈ (Bartender) បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវមុខភោជនីយដ្ឋាន (Host/Hostess) បុគ្គលិកក្នុងផ្ទះបាយ (Kitchen Staffs) នៅតាមភោជនីយដ្ឋានផ្សេងៗក្នុងសណ្ឋាគារ ដែលមានតួនាទី និងទំនួលខុសត្រូវក្នុងការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ភ្ញៀវដោយផ្ទាល់។

១.៤ តំណែង និងតួនាទីរបស់បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

ចំនួនបុគ្គលិកក្នុងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនឹងមានតិច ឬច្រើនអាស្រ័យលើទំហំស្តង់ដានៃការបើកដំណើរការរបស់ភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារនីមួយៗ។ ការរៀបចំតំណែង តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិកគឺមានភាពចាំបាច់ណាស់ដើម្បីឱ្យការអនុវត្តការងាររបស់ពួកគេបានត្រឹមត្រូវ និងមានប្រសិទ្ធភាព។ តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈរបស់សណ្ឋាគារនីមួយៗអាចមានភាពខុសៗគ្នា ប៉ុន្តែតួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវសំខាន់ៗគឺមានដូចខាងក្រោម៖

១. អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Food and Beverage Manager)

ផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈគឺជាផ្នែកដែលធំជាងគេនៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងមានបុគ្គលិកចំនួនច្រើន ដូច្នេះអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកសេវាកម្មអាហារ និងភេសជ្ជៈគួរតែជាមនុស្សដែលមានចំណេះដឹង ជំនាញនិងបទពិសោធន៍ធ្វើការយូរឆ្នាំក្នុងផ្នែកផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈតាំងពីតំណែងទាបបំផុតក្នុងផ្នែក ដើម្បីអាចមានចំណេះដឹង ជំនាញ និងបទពិសោធន៍ ដែលអាចផ្តល់ការងារ ឬភារកិច្ចឱ្យចំជំនាញរបស់បុគ្គលិកម្នាក់ៗ ព្រមទាំងអាចយល់អំពីអារម្មណ៍របស់បុគ្គលិកទាំងអស់បានយ៉ាងល្អ វានឹងជះឥទ្ធិពលអាក្រក់ចំពោះការគ្រប់គ្របប្រសិនបើអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និង

ភេសជ្ជៈខ្វះចំណេះដឹង ជំនាញ និងបទពិសោធន៍ ព្រោះបុគ្គលិកក្នុងផ្នែកផ្ដល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈគឺជាអ្នកដែលធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវគ្រប់ពេលវេលា ដូច្នេះអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ខ្ពស់លើបុគ្គលិក និងបណ្ដុះបណ្ដាលពួកគាត់ឱ្យមានចិត្តគំនិត និងពេញចិត្តក្នុងការផ្ដល់សេវាកម្ម (Service Mind) មានបុគ្គលិកលក្ខណៈល្អ និងចេះញញឹមគ្រប់ពេលវេលា។

តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

១.១ ការធ្វើផែនការ (Planning)៖ សិក្សាពីនិន្នាការទីផ្សារ និងតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវក្នុងរយៈពេលនីមួយៗ រៀបចំផែនការការងារមុនពេលចាប់ផ្ដើមអនុវត្តន៍ ដោយផ្អែកលើរបាយការណ៍ព័ត៌មានចាស់ និងរបាយការណ៍ព័ត៌មានបច្ចុប្បន្ន ក៏ដូចជាការព្យាករណ៍អំពីព្រឹត្តិការណ៍ដែលនឹងកើតឡើងនាពេលអនាគត។

១.២ ការរៀបចំចាត់ចែងការងារ (Organizing)៖ គឺជាការបែងចែកការងារទាំងអស់ទៅកាន់ផ្នែកផ្សេងៗ ដែលពាក់ព័ន្ធដូចជាផ្នែកបញ្ជាទិញដែលទទួលខុសត្រូវក្នុងការទិញវត្ថុធាតុដើមដើម្បីផលិតអាហារ និងភេសជ្ជៈ រួមទាំងសំភារៈផ្សេងៗ ក៏ដូចជាទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកផ្សេងៗទៀតក្នុងសណ្ឋាគារដូចជាផ្នែកគេហកិច្ច ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ ផ្នែករៀបចំកម្មវិធីជប់លៀង និងផ្នែកធនធានមនុស្សក្នុងការជ្រើសរើសបុគ្គលិកសម្រាប់បម្រើការ។

១.៣ ការដឹកនាំ (Directing)៖ ជាការត្រួតពិនិត្យរាល់ប្រតិបត្តិការគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់ឱ្យស្របតាមផែនការដែលបានគ្រោងទុក ផ្ដល់ប្រឹក្សា និងពិគ្រោះយោបល់ដល់ផ្នែកដែលមានបញ្ហា បណ្ដុះបណ្ដាលបុគ្គលិកឱ្យមានចំណេះដឹងនិងសមត្ថភាពក្នុងការធ្វើការឱ្យបានត្រឹមត្រូវប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ និងអាចរក្សាបាននូវស្តង់ដានៃការផ្ដល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវឱ្យស្ថិតក្នុងកម្រិតមួយដែលគួរជាទីពេញចិត្តជាប់ជានិច្ច។

១.៤ ការត្រួតពិនិត្យ (Controlling)៖ មានន័យថាការគ្រប់គ្រង និងត្រួតពិនិត្យការងារដែលបានអនុវត្តន៍ និងវាយតម្លៃថាតើសម្រេចបានតាមគោលដៅដែរឬទេ? ដូចជាការត្រួតពិនិត្យឱ្យមានភាពសមាត្រនៃបរិមាណអាហារដែលបានផ្ដល់ជូនទៅកាន់ភ្ញៀវ ជាមួយតម្លៃដែលបានកំណត់ ការផ្ដល់ប្រាក់លើកទឹកចិត្តសម្រាប់បុគ្គលិក និងការកំណត់ថ្ងៃឈប់សម្រាករបស់បុគ្គលិក ការបែងចែកកាលវិភាគការងារ (ដោយសារតែសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងសណ្ឋាគារគឺបម្រើ ២៤ ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ) រៀបចំការប្រជុំដើម្បីកំណត់ដោះស្រាយបញ្ហា និងបង្កើតទំនាក់ទំនងល្អ។

សរុបសេចក្ដីមកអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Food and Beverage Manager) ទទួលខុសត្រូវចំពោះការត្រួតពិនិត្យភោជនីយដ្ឋានទាំងអស់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ រដ្ឋបាល និងការគ្រប់គ្រងផ្នែកទាំងអស់ទាក់ទងនឹងសេវាកម្ម ក៏ដូចជាការរៀបចំផែនការ និងស្តង់ដាសេវាកម្មដើម្បីឱ្យភោជនីយដ្ឋានអាចរកប្រាក់ចំណូល និងសម្រេចបាននូវគោលដៅលក់ដែលបានកំណត់។

២. ជំនួយការអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Assistant Food and Beverage Manager)

តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ជំនួយការអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈគឺទទួលខុសត្រូវការងារដែលអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈបានប្រគល់ជូន និងដើរតួនាទីជំនួសនៅពេលដែលអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈអវត្តមាន។

បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ (Food Service Area Staff) **មានដូចជាៈ**

១. អ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន (Restaurant Manager/ Outlet Manager)៖ តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវទាក់ទងនឹងការងារផ្តល់សេវាកម្មទាំងអស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន កំណត់ស្តង់ដាការផ្តល់សេវាកម្ម ត្រួតពិនិត្យការផ្តល់សេវាកម្មរបស់បុគ្គលិក រៀបចំប្រព័ន្ធការងារ រៀបចំយុទ្ធសាស្ត្រទីផ្សារ និងសម្របសម្រួលសកម្មភាពលក់ ដឹកនាំ និងគ្រប់គ្រងបុគ្គលិក រៀបចំកាលវិភាគការងារបុគ្គលិក បណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក ការសម្រេចចិត្ត និងដោះស្រាយបញ្ហាផ្សេងៗដែលកើតឡើងក្នុងភោជនីយដ្ឋានដែលខ្លួនទទួលខុសត្រូវ ព្រមទាំងដំណើរការការងារតាមនិន្នាការ និងនយោបាយរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈបានកំណត់។

២. ប្រធានផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម (Head Waiter/ Captain/ Supervisor)៖ មានតួនាទីមើលថែរក្សារបៀបរៀបរយរបស់ភោជនីយដ្ឋានឱ្យមានភាពរួចរាល់មុននឹងបើកដំណើរការផ្តល់សេវាកម្មដូចជាការសម្អាតបរិវេណ ការរៀបចំតុ និងកៅអី ការរៀបចំសម្ភារ និងឧបករណ៍ មើលថែរក្សាបុគ្គលិកក្នុងផ្នែកដែលទទួលខុសត្រូវដូចជា ការតុបតែងកាយ បង្កើនចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងបញ្ជីរាយមុខម្ហូប ទាំងបញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបកុម្ម៉ង់ (A La Cart) បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបធុត (Set Menu) តារាងតម្លៃ ពេលវេលាក្នុងការចម្អិនម្ហូបអាហារ ជំនាញក្នុងការលក់ ត្រួតពិនិត្យ តាមដានស្តង់ដាសមត្ថភាពការងាររបស់បុគ្គលិក គ្រប់គ្រងត្រួតពិនិត្យសេវាកម្មភ្ញៀវ រៀបចំបញ្ជីរាយនាមបុគ្គលិក និងការងារដែលត្រូវធ្វើ ព្រមទាំងការដោះស្រាយបញ្ហាក្នុងស្ថានភាពផ្សេងៗ ដែលកើតឡើងរវាងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិក។

៣. បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវខាងមុខភោជនីយដ្ឋាន (Host/ Hostess)៖ មានតួនាទីធ្វើគារវកិច្ចទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវ ជួយដល់ភ្ញៀវ និងនាំភ្ញៀវទៅកាន់តុអាហារ ទទួលការកក់តុអាហារសម្រាប់ភ្ញៀវជារៀងរាល់ថ្ងៃ ផ្តល់ព័ត៌មានដែលទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារទៅកាន់ភ្ញៀវ ពោលពាក្យអរគុណទៅកាន់ភ្ញៀវនៅពេលពួកគាត់ត្រលប់ទៅវិញ ព្រមទាំងប្រតិបត្តិតួនាទីដោយភាពរួសរាយរាក់ទាក់ ញញឹម និងមានអធ្យាស្រ័យល្អ។

៤. បុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម (Waiter/ Waitress)៖ មានតួនាទីទទួលខុសត្រូវក្នុងការបម្រើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈតាមតំបន់ ឬទីកន្លែងដែលខ្លួនទទួលខុសត្រូវ (Station) និងជាទូទៅក្នុងមួយតំបន់មានតុចន្លោះពី ៤ ដល់ ៨តុ។ ក្រៅពីនេះបុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មនៅមានតួនាទីសំខាន់ៗជាច្រើនទៀត ដូចជា ការរៀបចំតុអាហារមុននឹងបើកដំណើរការភោជនីយដ្ឋាន ត្រៀមសម្ភារ និងឧបករណ៍ ទទួលការកុម្ម៉ង់ម្ហូបពីភ្ញៀវ និងការទទួលយកអាហារពីផ្ទះបាយសម្រាប់ផ្តល់

សេវាកម្មជូនភ្ញៀវ។ ក្នុងកំឡុងពេលទទួលទាន និងក្រោយការទទួលទាន បុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្ដល់សេវាកម្មមានតួនាទី ជួយដល់ភ្ញៀវ ប្រមូលចាន សម្អាតតុ គិតប្រាក់ និងដោះស្រាយបញ្ហាចំពោះមុខ។

៥. ជំនួយការបុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្ដល់សេវាកម្ម (Bus boy, girls/ Commis)៖ មាន តួនាទីទទួលខុសត្រូវរក្សាអនាម័យក្នុងតំបន់ដែលខ្លួនទទួលខុសត្រូវ ធ្វើការសម្អាតជបដាក់ទឹកជ្រលក់បន្ថែម អំបិល និងម្រេចក្នុងកំប៉ុង (Salt and Pepper Shaker) រៀបចំទុកដាក់សម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហារ អនុវត្តការងារតាមការបង្គាប់បញ្ជារបស់ប្រធានផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម (Head Waiter) និងបុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្ដល់សេវាកម្ម (Waiter/ Waitress) ព្រមទាំងធ្វើការប្រគៀកជាមួយបុគ្គលិកបម្រើនៅពេលដែលភោជនីយដ្ឋានមានភ្ញៀវច្រើនដូចជា ចាក់ទឹក កាហ្វេ តែ ជាដើម។

៦. បុគ្គលិកសម្អាតសម្ភារ និងឧបករណ៍ (Steward)៖ មានតួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវសម្អាតសម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហារដូចជា កាំបិត សម ស្លាបព្រា កែវ ពែងកាហ្វេ ពែងតែ ពែងស៊ុប និងចានជាដើម។

បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកសេវាកម្មភេសជ្ជៈ (Beverage Service Area Staff) **មានដូចជា៖**

១. អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកភេសជ្ជៈ (Beverage Manager/ Head Bartender)៖ មានតួនាទី និងទំនួលខុសត្រូវក្នុងការគ្រប់គ្រង ត្រួតពិនិត្យក្នុងផ្នែក ឬក្នុងវង្គសាល (Bar) គ្រប់គ្រងគុណភាពសេវាកម្មសម្រាប់ភ្ញៀវ គ្រប់គ្រងស្តុក និងការគ្រោងបញ្ជាទិញ ធ្វើគម្រោង និងអនុវត្តវគ្គបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកជាបន្តបន្ទាប់ រៀបចំតារាងកាលវិភាគសម្រាប់បុគ្គលិក ដំណើរការវាយតម្លៃបុគ្គលិក រៀបចំបញ្ជីរាយនាមបុគ្គលិក និងការងារដែលត្រូវធ្វើ ព្រមទាំងការដោះស្រាយបញ្ហាក្នុងស្ថានភាពផ្សេងៗ ដែលកើតឡើងរវាងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិក។

២. បុគ្គលិកលាយភេសជ្ជៈ (Bartender)៖ មានតួនាទីលាយភេសជ្ជៈតាមការកុម្ម៉ង់របស់ភ្ញៀវ ផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវនៅមុខ Bar Counter មានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងប្រភេទភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទ ត្រៀមសម្ភារ ឬឧបករណ៍ប្រើប្រាស់គ្រប់ប្រភេទក្នុងវង្គសាល ថែរក្សា និងស្តុកទុកភេសជ្ជៈ រក្សាអនាម័យក្នុងវង្គសាល ព្រមទាំងមានជំនាញ និងសិល្បៈក្នុងការលាយភេសជ្ជៈបានយ៉ាងល្អ។

៣. បុគ្គលិកជំនាញផ្នែកភេសជ្ជៈ (Wine Butler/ Wine Waiter/ Sommelier)៖ មានតួនាទីណែនាំប្រភេទភេសជ្ជៈសម្រាប់ការទទួលទានរបស់ភ្ញៀវ ដូចជា ការណែនាំស្រាទំពាំងបាយជូរប្រភេទណាដែលសាកសម្បនឹងទទួលទានជាមួយអាហារប្រភេទណា មិនថាតែភេសជ្ជៈសម្រាប់ទទួលទានមុនអាហារ ភេសជ្ជៈសម្រាប់ទទួលទានកំឡុងពេលទទួលអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ទទួលទានក្រោយអាហារ មានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងប្រភេទភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទទាំងភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិ អាល់កុល និងភេសជ្ជៈល្បាយ ផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈតាមការកុម៉ង់របស់ភ្ញៀវ ព្រមទាំងថែរក្សាភេសជ្ជៈជាដើម។

៤. បុគ្គលិកបម្រើភេសជ្ជៈ (Bar Boy/ Girls)៖ មានតួនាទីជាជំនួយបុគ្គលិកលាយភេសជ្ជៈ (Bartender) ក្នុងការបម្រើភេសជ្ជៈក្នុងវង្គសាល ត្រៀមរៀបចំសម្ភារ ឬឧបករណ៍ក្នុងវង្គសាល ពេលខ្លះអាចជាអ្នកលាយ និងបម្រើភេសជ្ជៈនៅពេលដែលមានភ្ញៀវមកចាំទទួលយកសេវាកម្មចំនួនច្រើន។

បុគ្គលិកក្នុងផ្នែករៀបចំកម្មវិធីជប់លៀង (Banquet Department Staff) **មានដូចជា៖**

១. អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកកម្មវិធីជប់លៀង (Banquet Manager)៖ មានតួនាទី និងទំនួលខុសត្រូវក្នុងការត្រួតពិនិត្យម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងពិធីជប់លៀងផ្សេងៗដែលរៀបចំឡើងទាំងក្នុង និងក្រៅសណ្ឋាគារ តាមរយៈការកក់ និងព័ត៌មានលម្អិតផ្សេងៗទៀតរបស់កម្មវិធីតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកផ្ទះបាយ (Kitchen) ផ្នែកភេសជ្ជៈ និងផ្នែកផ្សេងៗទៀតនៅក្នុងផ្នែក សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ រៀបចំគម្រោងត្រៀមសម្រាប់ការផ្តល់សេវាកម្មក្នុងពិធីជប់លៀងទាំងអស់ជាមួយផ្នែកគេហកិច្ច ផ្នែកជំនាង ឬជាង បែងចែកការងារ និងមើលថែរក្សាការប្រតិបត្តការងាររបស់បុគ្គលិក បណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក កែច្នៃស្តង់ដាការផ្តល់សេវាកម្ម រៀបចំតារាងកាលវិភាគសម្រាប់បុគ្គលិក ដំណើរការវាយតម្លៃបុគ្គលិក រៀបចំបញ្ជីរាយនាមបុគ្គលិក និងការងារដែលត្រូវធ្វើ ព្រមទាំងការដោះស្រាយបញ្ហាក្នុងស្ថានភាពផ្សេងៗ ដែលកើតឡើងរវៀងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិក។

២. ប្រធានផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម (Head Waiter/ Captain/ Supervisor)៖ មានតួនាទីមើល ថែរក្សារបៀបរៀបរយរបស់ភោជនីយដ្ឋានឱ្យមានភាពរួចរាល់មុននឹងបើកដំណើរការផ្តល់សេវាកម្មដូចជាការសម្អាតបរិវេណ ការរៀបចំតុ និងកៅអី ការរៀបចំសម្ភារ និងឧបករណ៍ មើលថែរក្សាបុគ្គលិកក្នុងផ្នែកដែលទទួលខុសត្រូវដូចជាការ តុបតែងកាយ បង្កើនចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងបញ្ជីរាយមុខម្ហូប ទាំងបញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបកុម្ម៉ង់ (A La Cart) បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបឈុត (Set Menu) តារាងតម្លៃពេលវេលាក្នុងការចម្អិនម្ហូបអាហារ ជំនាញក្នុងការលក់ ត្រួតពិនិត្យ តាមដានស្តង់ដាសមត្ថភាពការងាររបស់បុគ្គលិក គ្រប់គ្រង ត្រួតពិនិត្យសេវាកម្មភ្ញៀវ រៀបចំបញ្ជីរាយនាមបុគ្គលិក និងការងារដែលត្រូវធ្វើ ព្រមទាំងការដោះស្រាយបញ្ហាក្នុងស្ថានភាពផ្សេងៗ ដែលកើតឡើងរវាងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិក។

៣. បុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម (Waiter/ Waitress)៖ មានតួនាទីទទួលខុសត្រូវក្នុងការបម្រើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈតាមតំបន់ ឬទីកន្លែងដែលខ្លួនទទួលខុសត្រូវ (Station) និងជាទូទៅក្នុងមួយតបន់មានតុចន្លោះពី ៤ ដល់ ៨តុ។ ក្រៅពីនេះបុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មនៅមានតួនាទីសំខាន់ៗជាច្រើនទៀត ដូចជា ការរៀបចំតុអាហារមុននឹងបើកដំណើរការភោជនីយដ្ឋាន ត្រៀមសម្ភារ និងឧបករណ៍ ទទួលការកុម្ម៉ង់ម្ហូបពីភ្ញៀវ និងការទទួលយកអាហារពីផ្ទះបាយសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មជូនភ្ញៀវ។ ក្នុងកំឡុងពេលទទួលទាន និងក្រោយការទទួលទាន បុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មមានតួនាទី ជួយដល់ភ្ញៀវ ប្រមូលចាន សម្អាតតុ គិតប្រាក់ និងដោះស្រាយបញ្ហាចំពោះមុខ។

៤. ជំនួយការបុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម (Bus boy, girls/ Commis)៖ មាន តួនាទីទទួលខុសត្រូវរក្សាអនាម័យក្នុងតំបន់ដែលខ្លួនទទួលខុសត្រូវ ធ្វើការសម្អាតជបដាក់ទឹកជ្រលក់

បន្ថែមអំបិល និងម្រេចក្នុងកំប៉ុង (Salt and Pepper Shaker) រៀបចំទុកដាក់សម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហារ អនុវត្តន៍ការងារតាមការបង្គាប់បញ្ជារបស់ប្រធានផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម (Head Waiter) និងបុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម (Waiter/ Waitress) ព្រមទាំងធ្វើការប្រគៀកជាមួយបុគ្គលិកបម្រើនៅពេលដែលភោជនីយដ្ឋានមានភ្ញៀវច្រើនដូចជា ចាក់ទឹក កាហ្វេ តែ ជាដើម។

សរុបប្រសិនបើសណ្ឋាគារខ្នាតតូចមានបន្ទប់សម្រាប់រៀបចំកម្មវិធីជប់លៀងត្រឹមតែ ១ ឬ២ អាចនឹងមិនមានផ្នែករៀបចំកម្មវិធីជប់លៀងនោះដែរ ហើយតំណែងក្នុងផ្នែករៀបចំកម្មវិធីជប់លៀងទាំងមូលគឺត្រូវប្រគល់ជូនទៅអ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន (Restaurant Manager/ Outlet Manager) ជាអ្នកមើលការខុសត្រូវសម្រាប់ការរៀបចំពិធីជប់លៀងផ្សេងៗក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូលដោយអាស្រ័យលើបុគ្គលិកនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានផ្សេងៗក្នុងសណ្ឋាគារជាអ្នកប្រតិបត្តិការងារ ឬពេលខ្លះអាចជាជួលបុគ្គលិកក្រៅម៉ោង (Part-Time) ផងដែរ។

១.៥ គុណសម្បត្តិរបស់បុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម ឬបុគ្គលិកបម្រើ

បុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម ឬបុគ្គលិកបម្រើគឺជាបុគ្គលសំខាន់ដំបូងគេក្នុងការបង្កើតនូវចំណាប់អារម្មណ៍ និងភាពពេញចិត្តសម្រាប់ភ្ញៀវដែលមកទទួលសេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋានទាំងការ ទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវ ការជួយដល់ភ្ញៀវ ការណែនាំម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈទៅកាន់ភ្ញៀវ ផ្តល់សេវាកម្មដោយភាពសុភាពរាបសា និងយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការប្រតិបត្តិការងារឱ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព។ ដូច្នេះ បុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម ឬបុគ្គលិកបម្រើគួរតែជាអ្នកដែលមានគុណសម្បត្តិដូចខាងក្រោម៖

១. មានបុគ្គលិកលក្ខណៈល្អ មានន័យថា៖

១.១ បុគ្គលិកលក្ខណៈខាងក្នុង (Personality Internal) មានភាពឆ្លាតវាងវៃ ពូកែសង្កេត មានការចង់ចាំល្អ មានភាពទទួលខុសត្រូវ មានចិត្តស្រឡាញ់ការងារដែលខ្លួនកំពុងបំពេញ មានទំនុកចិត្តលើខ្លួនឯង ស្គាល់កាលៈទេសៈ ចេះអភិវឌ្ឍន៍ខ្លួនឯង ចេះសម្របខ្លួនឱ្យស្របតាមបរិបទបរិស្ថាន និងសង្គម មានភាពរឹងមាំ ចេះអត់ធនចំពោះការងារ និងហេតុការណ៍ផ្សេងៗដែលកើតឡើងកំឡុងពេលបំពេញការងារ ចេះជួយយកទុក្ខធុរៈគ្នា មានភាពស្មោះត្រង់ចំពោះកន្លែងការងារ និងមិត្តរួមការងារ ចេះគ្រប់គ្រងអារម្មណ៍ខ្លួនឯង ធ្វើការជាក្រុម និងមានទស្សនៈគតិល្អក្នុងការបំពេញការងារ។

១.២ បុគ្គលិកលក្ខណៈខាងក្រៅ (Personality external) មានសុខភាពល្អ ចេះមើលថែរក្សារាងកាយរបស់ខ្លួន ស្លៀកសម្លាកបំពាក់ឱ្យបានត្រឹមត្រូវរៀបរយក្នុងកំឡុងពេលបំពេញការងារ មិនត្រូវប្រើប្រាស់ទឹកអប់ដែលមានក្លិនខ្លាំងដែលនាំឱ្យរំខានដល់ភ្ញៀវក៏ដូចជាមិត្តរួមការងារ ឬពាក់គ្រឿងអលង្ការច្រើនហួសហេតុពេក មានក្រសែភ្នែកល្អ និយាយពាក្យគួរសម និយាយច្បាស់ៗ ចេះប្រើប្រាស់សម្លេង មានភាពរេះរាយរាក់ទាក់ មិនមានកំហឹងក្នុងខ្លួន មានទំនុកចិត្តក្នុងការដើរការបំពេញការងារ និងចេះគោរពអ្នកដ៏ទៃ។

២. ចរិយា មាយាទ និងការប្រព្រឹត្តិល្អ ៖

២.១ មានចរិយា មាយាទល្អ គឺសំដៅលើ៖

- ការនិយាយ ចេះប្រើប្រាស់ទឹកដមសម្លេង និយាយអ្វីដែលគួរនិយាយ មិននិយាយដើមអ្នកដទៃ ប្រើប្រាស់ភាសាក្នុងការនិយាយឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ច្បាស់លាស់នៅពេលដែលធ្វើការសន្ទនាជាមួយភ្ញៀវ និងមិត្តរួមការងារ។
- ការដើរ និងការឈរ មិនត្រូវឈរផ្អែកជញ្ជាំង តុ ឬឈរបាំងផ្លូវអ្នកដទៃ មិនគួរដើរនាំមុខភ្ញៀវ ព្យាយាមដើរខាងៗភ្ញៀវ។
- ការផ្តល់សេវាកម្ម មានជំនាញក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម បម្រើភ្ញៀវដោយយកចិត្តទុកដាក់ ព្រមទាំងរក្សាបាននូវស្តង់ដាការផ្តល់សេវាកម្មដែលបានកំណត់។
- ការអរគុណ ត្រូវចេះថ្លែងអំណរគុណ និងអរគុណទៅកាន់ភ្ញៀវនៅពេលដែលពួកគាត់មកទទួលនូវសេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ក៏ដូចជាការចាកចេញអំពីភោជនីយដ្ឋានផងដែរ។

២.២ ការប្រព្រឹត្តិល្អ គឺសំដៅលើ មានរបៀបរៀបរយ មិនមានរឿងអាស្រូវជាមួយអ្នកដទៃ គោរពច្បាប់ និងបទបញ្ញត្តិផ្សេងៗដែលបានកំណត់។

៣. មានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ៖ បុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម ឬបុគ្គលិកបម្រើគួរតែមានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងបញ្ជីរាយមុខម្ហូប (Menu) និងភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទដែលមានលក់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានដែលខ្លួនកំពុងបំពេញការងារ ដើម្បីផ្តល់ការណែនាំទៅកាន់ភ្ញៀវបានយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ក្រៅពីនេះក៏គួរតែមានចំណេះដឹងដែលទាក់ទងនឹងគ្រឿងផ្សំ វិធីសាស្ត្រក្នុងការធ្វើអាហារ សម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ព្រមទាំងមានចំណេះដឹងអំពីទំរង់ និងប្រភេទនៃការផ្តល់សេវាកម្មផងដែរ។

៤. មានជំនាញក្នុងការលក់៖ បុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម ឬបុគ្គលិកបម្រើគួរតែមានជំនាញក្នុងការលក់ពោលគឺចេះណែនាំមុខម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ដែលមានសម្រាប់ការផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវ ណែនាំអ្វីដែលមាន និងពិតប្រាកដ មិននិយាយភូតភរ ឬកុហកភ្ញៀវ ផ្តល់សេវាកម្មដោយពេញចិត្ត និងមានទឹកមុខ ញញឹមធ្វើយ៉ាងណាសំដៅបាននូវភាពពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវ ធ្វើឱ្យភ្ញៀវមានអារម្មណ៍ពេញចិត្តនូវសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ជូន និងលើសការរំពឹងទុករបស់ពួកគេ ព្រមទាំងវិលត្រលប់មកប្រើប្រាស់នូវសេវាកម្មរបស់ សណ្ឋាគារម្តងហើយម្តងទៀត។

១.៦ ច្បាប់ និងបទបញ្ញត្តិ ទូទៅរបស់ភោជនីយដ្ឋានសម្រាប់បុគ្គលិកបម្រើ

១. ផ្តល់ការស្វាគមន៍ដោយទឹកមុខញញឹមខណៈពេលដែលភ្ញៀវមកដល់ ប្រសិនបើជាភ្ញៀវប្រចាំភោជនីយដ្ឋាន ឬភ្ញៀវវីអាយភី (VIP) ត្រូវស្វាគមន៍ដោយបន្ថែមនូវការហៅឈ្មោះ ឬហៅគោរមងាររបស់គាត់ ដូចជាលោកនាយក លោកឧញ្ញា ឯកឧត្តម និងលោកជំទាវជាដើម។

២. ណែនាំមុខម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលគិតថាភ្ញៀវនឹងអាចចូលចិត្តទទួលទាន ដើម្បីបន្ថែមបរិមាណនៃការលក់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។

៣. មើលថែរក្សា សម្ភារ និងឧបករណ៍ប្រើប្រាស់កុំឱ្យមានការបាត់បង់ ឬខូចខាត ប្រសិនបើមានការបាត់បង់ ឬចខាតត្រូវធ្វើរបាយការណ៍ និងរាយការណ៍ទៅកាន់អ្នកគ្រប់គ្រង។

៤. ផ្តល់សេវាកម្មឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងមានភាពរវាសរវៃក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម។

៥. មិនត្រូវទទួលទានអាហារ ឬភេសជ្ជៈផ្សេងៗទៀតនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ឬទីកន្លែងដែលអាចមើលឃើញដោយងាយក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូល។

៦. មិនត្រូវប្រើប្រាស់សម្លេងខ្លាំងៗ ឬស្រែកហៅនណាម្នាក់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានកំឡុកពេលភ្ញៀវកំពុងអង្គុយទទួលទានអាហារ។

៧. មិនត្រូវផ្តុំគ្នានិយាយពីនេះពីនោះនៅពេលដែលកំពុងបំពេញការងារ ព្រោះអាចធ្វើឱ្យខ្វះការយកចិត្តទុកដាក់បម្រើសេវាកម្មចំពោះភ្ញៀវ។

៨. មិនត្រូវនាំសាច់ញាតិ ឬមិត្តភ័ក្តរបស់ខ្លួនមកទទួលអាហារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានដោយមិនបានបង់ប្រាក់ ជាពិសេសគឺនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានបែបប៊ុបហ្វេ (Buffet Restaurant)។

៩. មិនត្រូវប្រើប្រាស់បន្ទប់ទឹកដែលត្រៀមសម្រាប់ភ្ញៀវនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។

១០. មិនត្រូវអង្គុយលើតុ ឬកៅអីនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានដែលរៀបចំសម្រាប់ទទួលភ្ញៀវក្នុងកំឡុងពេលបំពេញការងារ។

១១. ធ្វើការទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និតជាមួយនឹងបុគ្គលិកដ៏ទៃទៀតមិនថាបុគ្គលិកនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ឬបុគ្គលិកនៅក្នុងផ្ទះបាយ ដើម្បីឱ្យការផ្តល់សេវកម្មប្រកបដោយភាពរលូន ចៀសវាងការឈ្លោះប្រកែកគ្នា ប្រសិនបើមានបញ្ហាគួរតែជម្រាបដល់អ្នកគ្រប់គ្រងឱ្យជួយដោះស្រាយ។

១២. មិនត្រូវដើរចោលតួនាទីរបស់ខ្លួននៅពេលកំពុងបំពេញការងារ ប្រសិនបើមានភារកិច្ចចាំបាច់ត្រូវជម្រាបអ្នកគ្រប់គ្រងឱ្យបានដឹង មុននឹងធ្វើការចាកចេញ។

១៣. គួរតែមកដល់កន្លែងធ្វើការ ឬភោជនីយដ្ឋានមុន ១៥នាទី ដើម្បីត្រៀមរៀបចំសម្ភារ ឬឧបករណ៍ ក៏ដូចជាផ្លាស់ប្តូរសម្លៀកបំពាក់ផងដែរ។

១៤. ផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវឱ្យបានស្មើៗគ្នា ដោមិនគិតពីអ្នកនេះ ឬអ្នកនោះឱ្យលុយធីប (Tip) តិច ឬច្រើន។

១៥. មិនត្រូវប៉ះពាល់លុយធីបនៅលើតុលុះត្រាតែភ្ញៀវចាកចេញ ឬអនុញ្ញាតនិងមិនត្រូវរាប់លុយធីបនៅមុខភ្ញៀវ ព្រមទាំងមិនសម្តែងកាយវិកាដែលចង់បានលុយធីបហួសហេតុពេក។

១៦. ត្រូវចេះប្រយ័ត្នចំពោះឧប្បតិហេតុផ្សេងៗដែលកើតឡើងកំឡុងពេលការផ្តល់សេវាកម្មដូចជា ការដើរបុកភ្ញៀវ កំពប់ទឹក ឬអាហារទៅលើភ្ញៀវ ជាដើម។

១៧. មិនត្រូវប្រមូលចាន ស្លាបព្រា ពែងតែ ពែងកាហ្វេក្នុងពេលដែលភ្ញៀវកំពុងអង្គុយ និងមិនបានសុំការអនុញ្ញាតជាមុន។

១៨. មិនត្រូវបំពេញការងារនៅពេលដែលកំពុងមានជម្ងឺ ជួបគ្រោះថ្នាក់ផ្សេងៗ ឬមានបញ្ហាសុខភាពទាំងសុខភាពផ្លូវកាយ និងសុខភាពផ្លូវចិត្ត។

១.៧ ចំនុចគួរចងចាំសម្រាប់បុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មក្នុងពេលប្រតិបត្តិការងារ

- ការផ្តល់សេវាកម្មជាការងាររបស់យើង (Service is our work)
- ភ្ញៀវជាស្តេច (The guest is king)
- ភ្ញៀវជាអ្នកដែលត្រូវជានិច្ច (Guest always right)
- ភ្ញៀវមិនមែនជាបុគ្គលដែលយើងអាចឈ្លោះប្រកែកជាមួយបានទេ (The guest is not who that we can quarrel)
- ភ្ញៀវជាអាជីវកម្មរបស់យើង (Guest is our business)
- ការញញឹមមិនពិបាកទេ តែទទួលបានផលមកវិញឥតគណនា (Smile is not difficult but can get many benefits)
- ការញញឹមអាចជួយឱ្យភ្ញៀវបានធូរស្បើយអំពីការនឿយហត់ (The smile can make the guest release their tired)។

សរុប

ប្រភេទរបស់ទីកន្លែងផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ឬប្រភេទរបស់ភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារអាចធ្វើការបែងចែកបានទៅតាមគោលបំណងនៃសណ្ឋាគារនីមួយៗ និងមានលក្ខណៈខុសគ្នាទៅតាមប្រភេទនៃការផ្តល់សេវាកម្ម ប្រភេទម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ភាពប្រណិត ទំហំ ទីតាំង ដូចជា Classical Restaurant, Specialty Restaurant, Coffee Shop, Lobby Lounge, Banquet room, Room Service ជាដើម។ ចំពោះរចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរបស់ផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈគឺត្រូវបានធ្វើការបែងចែកតំណែង និងតួនាទីទទួលខុសត្រូវដូចជា អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Food and Beverage Manager) ជំនួយការអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Assistant Food and Beverage Manager) បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ (Food Service Area Staff) បុគ្គលិកក្នុងផ្នែកសេវាកម្មភេសជ្ជៈ (Beverage Service Area Staff) បុគ្គលិកក្នុងផ្នែករៀបចំកម្មវិធីជប់លៀង (Banquet Department Staff) ជាដើម។ ដូច្នេះបុគ្គលដែលប្រតិបត្តិការងារជាបុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មគួរតែមានគុណសម្បត្តិល្អដូចជា មានចរិយាមាយាទល្អ ការប្រព្រឹត្តិល្អ មានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ មានជំនាញក្នុងការលក់ ព្រមទាំងគោរព ច្បាប់ និងបទបញ្ញត្តិទូទៅរបស់ភោជនីយដ្ឋានផងដែរ។

មេរៀនទី២៖ ចំណេះដឹងអំពីម្ហូបអាហារលោកខាងលិច

អាហារលោកខាងលិចមានន័យថាជាអាហារអឺរ៉ុបដែលមានឈ្មោះល្បីល្បាញ និងមានភាពខុសគ្នាពីអាហារកម្ពុជាយើងជាច្រើនផ្នែកដូចជា រូបរាង លក្ខណៈ គ្រឿងផ្សំ វិធីសាស្ត្រក្នុងការចម្អិន វិធីសាស្ត្រក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម ឬបម្រើ និងវិធីសាស្ត្រក្នុងការទទួលទាន រួមទាំងភេសជ្ជៈដែលអាចទទួលទានរួមជាមួយអាហារប្រភេទផ្សេងៗ។ អាហារអ៊ឺរ៉ុបប្រកបទៅដោយ សាច់សត្វ ខ្លាញ់ ទឹកដោះគោ ប័រ (Butter) ឈីស (Cheese) ជាប្រភេទអាហារដែលផ្តល់ភាពកក់ក្តៅដល់រាងកាយដែលសមស្របនឹងអាកាសធាតុរបស់ប្រទេស ជាពិសេសនៅពេលដែលរដូវរងាចូលមកដល់គឺមានភាពត្រជាក់ខ្លាំងរហូតដល់ធ្លាក់ព្រិលផងដែរ ដូច្នេះហើយទើបប្រជាជនអ៊ឺរ៉ុបត្រូវការអាហារប្រភេទនេះ និងត្រូវការទទួលទានអាហារបែបក្តៅៗពោលគឺទទួលទានអាហារភ្លាមៗបន្ទាប់ពីចម្អិនរួច។

២.១ ការបែងចែកពេលវេលាក្នុងការទទួលទានអាហាររបស់លោកខាងលិច

ការបែងចែកពេលវេលាក្នុងការទទួលទានអាហាររបស់លោកខាងលិចមានដូចខាងក្រោម៖

១. អាហារពេលព្រឹក(Breakfast)៖ ជាអាហារពេលដំបូងបន្ទាប់ពីក្រោកពីតំណេកសម្រាប់ប្រជាជនអ៊ឺរ៉ុបអាហារពេលព្រឹកគឺមិនសូវទទួលទានច្រើននោះទេ ដូច្នេះអាហារមានលក្ខណៈតិចតួចប្រហែល ៤ទៅ ៥មុខទទួលទានបែបក្តៅៗជាមួយភេសជ្ជៈក្តៅៗ ចន្លោះពីម៉ោង៦:០០នាទី ដល់ម៉ោង ៩:០០ នាទី ព្រឹក។ សម្រាប់អាហារពេលព្រឹកលោកខាងលិចបែងចែកជាពីរប្រភេទគឺ៖

១.១ អាហារពេលព្រឹកបែបអឺរ៉ុប(Continental breakfast)៖ គឺជាប្រភេទអាហារពេលព្រឹកដែលប្រជាជនអ៊ឺរ៉ុបចូលចិត្តទទួលទានលើកលែងតែប្រទេសមួយគឺប្រទេសអង់គ្លេស។ អាហារពេលព្រឹកបែបអ៊ឺរ៉ុបប្រកបដោយ នំប៉័ងដុត(Toast) នំ Croissant ប័រ (Butter) ដំណាប់ផ្លែឈើ(Yam) ទឹកផ្លែឈើស្រស់ ទឹកដោះគោ តែ និងកាហ្វេជាដើម។ ក្រៅពីនេះអ្នកខ្លះចូលចិត្តទទួលទានពពួក Cereals, Oatmeal ដែលជាអាហារសម្រេចរូបផលិតចេញពីគ្រាប់ធុញជាតិ។

១.២ អាហារពេលព្រឹកបែបអាម៉េរិកកាំង (American breakfast)៖ អាហារដែលទទួលទានដូចទៅនឹងអាហារពេលព្រឹកបែបអឺរ៉ុបដែលគ្រាន់តែមានការបន្ថែមនូវប្រភេទស៊ុត និងសាច់សត្វមានដូចជា៖

- ស៊ុត (Eggs) មានដូចជាពងចៀន (Fried egg), Scrambled egg, Omelets, Poached egg, Soft boiled egg និង Hard-boiled egg ជាដើម
- សាច់សត្វ (Meats) មានដូចជា Ham, Bacon, Sausage និងសាច់សត្វដុំតូចៗ (Small steaks, lamb chops)។

អាហារពេលព្រឹកបែបអាម៉េរិកកាំងជាទូទៅតែងតែចាប់ផ្តើមដោយទឹកផ្លែឈើដូចជា ទឹកក្រូច ទឹកទំពាំងបាយជូរ ទឹកប៉ោម ទឹកម្នាស់ ឬផ្លែឈើស្រស់ Cereals, Cornflakes បន្ទាប់មកទើប

ចាប់ផ្ដើមជាមួយ នំប៉័ង ស៊ុត Ham, Bacon និងបញ្ចប់ដោយដោយភេសជ្ជៈ តែ ឬកាហ្វេ។ ប្រជាជនអាម៉េរិកនិយមទទួលទានទឹកត្រជាក់ ដែលខុសគ្នាពីប្រជាជនអឺរ៉ុបមិននិយមទទួលទានទឹកត្រជាក់ទេមិនថាមុន ឬក្រោយពេលទទួលទាន ប៉ុន្តែពួកគេទទួលទានតែ ឬកាហ្វេជំនួសវិញ។

ក្រៅពីនេះក៏មានអាហារពេលព្រឹកមួយប្រភេទទៀតហៅថាអាហារពេលព្រឹកបែបប៊ុហ្វេ (Buffet Breakfast) គឺជាប្រភេទអាហារពេលព្រឹកដែលមានទាំងអាហារពេលព្រឹកបែបអឺរ៉ុប និងអាហារពេលព្រឹកបែបអាម៉េរិកកាំងមករួមបញ្ចូលគ្នាច្រើនប្រភេទដាក់រៀងតាមប្រភេទនៃអាហារ ហើយភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសទទួលទានអាហារទាំងអស់នោះរហូតដល់ឆ្អែតដោយធ្វើការបង់ប្រាក់តាមតម្លៃអាហារដែលបានកំណត់។ អាហារពេលព្រឹកបែបប៊ុបហ្វេជាអាហារពេលព្រឹកដែលទទួលបានការពេញនិយមខ្លាំងព្រោះភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសអាហារតាមអ្វីដែលខ្លួនចូលចិត្ត និងអាចទទួលទានបានភ្លាមៗដោយមិនខាតពេលវេលាក្នុងការអង្គុយរង់ចាំកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ។

២. អាហារមុនអាហារថ្ងៃត្រង់ (Brunch)៖ មានន័យថាជាពេលទទួលទានអាហារក្រោយអាហារពេលព្រឹក (Breakfast) និងមុនអាហារថ្ងៃត្រង់ (Lunch) ពោលគឺទទួលទានអាហារទាំងពីរពេលនេះរួមជាមួយគ្នា សម្រាប់ភ្ញៀវដែលភ្ញាក់ពីដំណេកយឺត មិនបានទទួលទានអាហារពេលព្រឹក និងមិនអាចរង់ចាំដល់អាហារថ្ងៃត្រង់បាន។ អាហារដែលទទួលទានអាចជ្រើសរើសអាហារពេលព្រឹកបែបអាម៉េរិកកាំង (ABF) ឬ អាហារសំខាន់ (Main course) នៃអាហារថ្ងៃត្រង់ក៏បាន ពេលវេលានៃការផ្ដល់សេវាកម្មចន្លោះពីម៉ោង ៩:៣០នាទី ដល់ម៉ោង ១១:៣០នាទី។

៣. អាហារថ្ងៃត្រង់ (Lunch)៖ ផ្ដល់សេវាកម្មចន្លោះពីម៉ោង ១១:៣០នាទី ដល់ម៉ោង ១៤:០០នាទី។ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបមានទាំងបែបកុម្ម៉ង់ (A La Carte) និងបែបឈុត (Set Menu) ដោយ សារតែភ្ញៀវមានពេលវេលាតិចក្នុងការទទួលទានទើបត្រូវជ្រើសរើសមុខម្ហូបក្នុងបញ្ជីរាយមុខម្ហូប (Menu) ខាងលើ ព្រោះវាមានភាពងាយស្រួល និងរហ័ស មានដូចជា៖

៣.១ អាហារប្រភេទ One course: ពេលខ្លះគេហៅថា A La Carte សម្រាប់ភ្ញៀវដែលមានពេលវេលា សម្រាប់ការទទួលទានអាហារតិចតួច និងត្រូវការភាពប្រញាប់ ឬត្រូវការអាហារតែមួយមុខ។ អាហារប្រភេទនេះជាអាហារប្រភេទ សាច់មាន់ សាច់ជ្រូក សាច់ត្រី និងរួមផ្សំជាមួយបន្លែផ្សេងៗ។

៣.២ អាហារប្រភេទ Two courses: ប្រើប្រាស់នូវបញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបកុម្ម៉ង់ (A La Carte) អាហារចានទីមួយអាចជាអាហារដែលទទួលទានងាយៗដូចជា Salad ឬស៊ុប (Soup) អាហារចានទីពីរ អាចជាអាហារបែប Main course ដូចជាសាច់សត្វ និងបន្លែផ្សេងៗ។

៣.៣ អាហារប្រភេទ Three courses: ប្រើប្រាស់បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបកុម្ម៉ង់ និងបែបឈុត អាចមានមុខម្ហូបចន្លោះពី ៣ ទៅ ៥វគ្គ ហើយក្នុងវគ្គនីមួយៗមានអាហារច្រើនមុខដែលភ្ញៀវអាចធ្វើការជ្រើសរើសនូវមុខម្ហូបតាមវគ្គនីមួយៗដូចខាងក្រោម៖

- ស៊ុប (វគ្គទី១), Main course (វគ្គទី២) និងបង្អែម (វគ្គទី៣) ឬ

○ Cold appetizer (វគ្គទី១), Main course (វគ្គទី២) និងបង្អែម (វគ្គទី៣)។

៤. អាហារពេលរសៀល (Afternoon)៖ ផ្តល់សេវាកម្មចន្លោះពីម៉ោង ១៥:០០នាទី ដល់ម៉ោង ១៧:០០នាទី អាហារផ្តល់សេវាកម្មជាប្រភេទអាហារសម្រន់ដែលអាចទទួលបានដោយងាយស្រួលដូចជា នំប៉័ង នំខេក បង្អែម ទទួលទានជាមួយតែ កាហ្វេ ឬភេសជ្ជៈផ្សេងៗទៀតដែលមានសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្ម។ សណ្ឋាគារតែងតែផ្តល់សេវាកម្មអាហារពេលរសៀលនៅបរិវេណ Lounge , Coffee Shop ឬTea garden ជាដើម។ ក្រៅពីនេះអាហារពេលរសៀលនិយមយកទៅផ្តល់សេវាកម្មសម្រាប់ក្រុមភ្ញៀវដែលមកធ្វើការប្រជុំ ក្នុងសណ្ឋាគារ ហៅថា Coffee break ដែលមានការរៀបចំតុជាលក្ខណៈអាហារប៊ុហ្វេ (Buffet) ឬអាច ត្រៀមរៀបចំទុកឱ្យភ្ញៀវតាមពេលវេលាដែលភ្ញៀវត្រូវការកំឡុងពេលប្រជុំ (ភ្ញៀវបម្រើដោយខ្លួនឯង)។

៥. អាហារពេលល្ងាច (Dinner)៖ ប្រជាជនលោកខាងលិចគឺបានផ្តល់ភាពសំខាន់សម្រាប់អាហារពេលល្ងាចខ្លាំងបំផុតដោយសារតែវាជាពេលវេលាសម្រាកបន្ទាប់ពីធ្វើការពេញមួយថ្ងៃ ទើបត្រូវការការបន្ធូរអារម្មណ៍ ការសម្រាក និងការជួបជុំជាមួយមិត្តភក្តិ ឬញាត្តិមិត្ត ពេលខ្លះប្រជាជនលោកខាងលិចត្រូវការប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋានបែបប្រណីត និងប្រើប្រាស់រយៈពេលក្នុងការទទួលទានយូរ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបដែលប្រើប្រាស់គឺបែបកុម្ម៉ង់ រីឯប្រភេទនៃការផ្តល់សេវាកម្មមានទាំងបែបបារាំង បែបអង់គ្លេស បែបរុស្សី និងបែបអាម៉េរិកកាំង អាស្រ័យលើទំហំ និងលទ្ធិភាពនៃការផ្តល់សេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋាន។

អាហារពេលល្ងាចរបស់លោកខាងលិចដែលមានភាពល្បីល្បាញជាងគេគឺ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប បារាំង ដែលមានការរៀបចំលំដាប់មុខម្ហូបសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មក្នុងរាជដំណាក់របស់បារាំងក្នុងសម័យមុន ហៅថា French Classical Menu ដែលមានមុខម្ហូបចន្លោះពី ១៣មុខ ទៅ ១៧មុខ ព្រមទាំងបានរៀបចំ លំដាប់អាហារបានយ៉ាងសមតុល្យ គឺរៀងលំដាប់ចាប់ពីអាហារដែលបានចំនួនតិចៗ រហូតដល់អាហារដែលមានចំនួនច្រើនៗ (ប្រៀបបានទៅនឹងអាហារក្នុងពិធីមង្គលការរបស់ខ្មែរយើងក្នុងពេលបច្ចុប្បន្ន) ដែលអាចធ្វើឱ្យភ្ញៀវទទួលទានអាហារបានគ្រប់មុខ។ ក្នុងពេលបច្ចុប្បន្នការទទួលទានអាហារឱ្យបានគ្រប់មុខ តាមបញ្ជីរាយមុខម្ហូបខាងលើស្ទើរតែមិនមានវត្តមាននៅតាមសណ្ឋាគារ ឬក្នុងភោជនីដ្ឋានផ្សេងៗទៀតឡើយ ដោយសារតែមានមុខម្ហូបខ្លះត្រូវបានរួមបញ្ចូលជាមួយមុខម្ហូបផ្សេង ឬកាត់ចេញខ្លះ តែក៏នៅតែមានការរៀបចំលំដាប់ការ កុម្ម៉ង់ និងការទទួលទានដូចបញ្ជីរាយមុខម្ហូបមុនដ៏ដែល។

បញ្ជីរាយឈ្មោះមុខម្ហូបបារាំងសម័យមុន (French Classical Menu) **មានដូចខាងក្រោម ៖**

១. Hors d´ oeuvres/ Appetizer: ជាអាហារចានដំបូងភាគច្រើនមានរសជាតិជិត ជូរ ឬប្រៃ និងមានច្រើនប្រភេទសម្រាប់ភ្ញៀវជ្រើសរើសតាមតម្រូវការ អាចផ្តល់សេវាកម្មជាលក្ខណៈប៊ុបហ្វេ (Buffet) ឬរៀបចំដាក់លើថាស និងរទេះរុញ (Trolley) ព្រមទាំងផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវតាមដែល

ភ្ញៀវត្រូវការ ក្នុងបរិមាណដែលមិនសូវច្រើនប៉ុន្មាននោះទេ។ Hors d´ oeuvres/ Appetizer បែងចែកជាពីរប្រភេទគឺ៖

១.១ Hors d´ oeuvres chauds/ Hot Appetizer: មានដូចជាប្រភេទបន្លែស្រុះ មានរស់ជាតិជូរៗ ប្រៃៗ ដូចជាការ៉ុត ឬសាច់ក្រករុំជាមួយបន្លែជាដើម។

១.២ Hors d´ oeuvres froide/ Cold Appetizer: មានច្រើនប្រភេទដូចជា ៖

- Russian salad (សាឡាត់ផ្សំដោយបន្លែច្រើនមុខ)
- Potato salad (សាឡាត់ដំឡូងបារាំង)
- Tomato salad (សាឡាត់ប៉េងប៉ោះ)
- Cauliflower in cooking liquor (ផ្កាខាត់ណាផ្សំគ្រឿងជាមួយស្រា liquor)
- Fish Mayonnaise (ត្រីលាយជាមួយទឹកជ្រលក់ Mayonnaise)
- Egg Mayonnaise (ស៊ុតលាយជាមួយទឹកជ្រលក់ Mayonnaise)
- Shellfish cocktail (បង្គាលាយជាមួយបន្លែ ទឹកជ្រលក់ប៉េងប៉ោះ និង Mayonnaise)

២. ស៊ុប (Potage/ Soup)៖ ជាប្រភេទ Appetizer ដូចនិងបញ្ជីរាយមុខម្ហូបទី១ដែរ ដែលបែងចែកជាពីរប្រភេទគឺ៖

២.១ ស៊ុបរាវ ឬស៊ុបថ្លា (Consumme/ Thin Soup/ Clear Soup)៖ ជាប្រភេទស៊ុបរាវ ឬស៊ុបថ្លា និងអាចមានបន្លែ ស៊ុត ឬសាច់សត្វដុំតូចៗនៅក្នុងទឹកស៊ុបផងដែរដូចជា Clear onion Soup (ស៊ុបខ្ទឹមបារាំង) Beef, Duck and Chicken Flavoured Consumne´ (ស៊ុបថ្លាដែលមានរស់ជាតិសាច់គោ សាច់ទា និងសាច់មាន់)។

២.២ ស៊ុបខាប់ (Cream soup/ Thick Soup)៖ ជាស៊ុបដែលគេយកបន្លែទៅកិន ឬបុកកំទិច និងលាយជាមួយ Cream មានដូចជា Corn Soup (ស៊ុបពោត) Cream Of Tomato (ស៊ុបប៉េងបោះ) Potato soup (ស៊ុបដំឡូងបារាំង) និងMushroom Soup (ស៊ុបផ្សិត)។

៣. អាហារប្រភេទស៊ុត (Oeufs/ Egg dishes)៖ ជាប្រភេទអាហារធ្វើអំពីស៊ុតលាយជាមួយបន្លែ និងគ្រឿងទេសផ្សេងៗ ដូចជា៖

- Omelette Espagnole (ស៊ុតចៀនលាយជាមួយ ម្រិច ខ្ទឹមបារាំង និងប៉េងបោះ)
- Tomato omelette (ពងចៀនលាយជាមួយនឹងទឹកជ្រលក់ប៉េងប៉ោះ)
- Mushroon omelette (ស៊ុតចៀនលាយជាមួយផ្សិតព្រមទាំងប្រភេទជីបួនមុខទៀត មានដូចជា ស្លឹកខ្ទឹម ខ្ទឹមស Parsley និងTarragon)
- Poached egg with spinach (ស៊ុតស្រុះជាមួយបន្លែ spinach, Cheese (ប័រឺង) និងទឹកជ្រលក់)

- Scrambled egg with ham and bacon (ស៊ុតចៀនលាយជាមួយ Ham និង Bacon).

៤. អាហារប្រភេទម្សៅ (Farineux/ Pasta and Rice dishes)៖ ជាអាហារប្រភេទសរសៃដែលធ្វើមកពីម្សៅផ្សេងៗមានដូចជា៖

- Spaghetti Napalitaine (សរសៃSpaghetti លាយជាមួយនឹងទឹកជ្រលក់ប៉េងប៉ោះ និងខ្ទឹមស)
- Ravioli (អាហាររបស់អ៊ីតាលីស្រដៀងគុយទាវលាយជាមួយប័រឹង សាច់គោ និងទឹកជ្រលក់ប៉េងប៉ោះ) ។

៥. អាហារប្រភេទត្រី (Poissone/ Fish)៖ អាហារប្រភេទត្រីមានវិធីសាស្ត្រក្នុងការចម្អិន និងប្រភេទត្រីផ្សេងៗគ្នាដូចជា៖

- ត្រីសាលម៉ុន (Salmon) ត្រីមានមាឌធំៗ ស្រការពណ៌ស សាច់ពណ៌ផ្កាឈូក (ទទួលទានឆៅ និងយកទៅចម្អិនក៏បាន)
- ត្រី Trout ជាប្រភេទត្រីទឹកសាប បច្ចុប្បន្នគេនិយមចិញ្ចឹមក្នុងកសិដ្ឋានតម្លៃសមរម្យ និងសាកសម ចំពោះការយកទៅអាំង ឬដុត
- ត្រី Turbot ជាត្រីខ្លួនសំប៉ែត ទំហំធំផ្នែកខ្នងពណ៌ត្នោត និងផ្នែកពោះពណ៌ស
- ត្រីអណ្តាតឆ្កែ (Sole) ជាប្រភេទត្រីសមុទ្រខ្លួនសំប៉ែត មានស្រកាតូចៗចូលចិត្តរស់នៅជាលក្ខណៈហ្វូង។

វិធីសាស្ត្រចម្អិនត្រី

- Poached ជាការដាំទឹកឱ្យពុះ និងដាក់ទឹកខ្មេះបន្តិច ដូចជា Poached Salmon និង Poached turbot ជាដើម
- Menuiere ចម្អិនដោយការប្រឡាក់ម្សៅបំពងស្តើងៗចៀនជាមួយប័រោយដោយជី Parsley និងប្របាច់ក្រូចឆ្មាដាក់ដូចជាមុខម្ហូប Sole menuiere ជាដើម
- Fried ការបំពងដោយប្រើខ្លាញ់ក្តៅៗដូចជា Fried sole និង Fried whitebait ជាដើម។

៦. អាហារសំខាន់ចានដំបូង (Entree/ Intermediate)៖ ជាអាហារប្រភេទសាច់សត្វចានដំបូងក្នុងបញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបបារាំង បម្រើក្នុងចន្លោះអាហារប្រភេទត្រី និងអាហារសំខាន់ (Main course) ចំពោះ អាហារប្រភេទនេះមានបរិមាណសមល្មមមានការតុបតែងយ៉ាងស្រស់ស្អាត និងផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវភ្លាមៗបន្ទាប់ពីចម្អិនរួច និងទទួលទានជាមួយទឹកជ្រលក់ប្រភេទផ្សេងៗ។ ឧទាហរណ៍អាហារ ប្រភេទនេះមានដូចជា៖

- Veal Cutlets (សាច់សត្វគោក្រោមអាយុ៣ខែ ហាន់ជាចំណិតស្តើងៗ ហើយប្រឡាក់ជាមួយកំទិចនំប៉័ងរួចយក ទៅបំពង)
- Lamb Chop/ Pork Chop (សាច់សត្វចៀម សាច់ជ្រូកជាប់ឆ្អឹងជំនី)

- Mixed Grilled (មានដូចជាសាច់ចៀម ថ្លើមចៀម សាច់ក្រកផ្សិត និងប៉េងប៉ោះអាំង) ។

៧. Sorbet (Sherbet)៖ ជាប្រភេទទឹកផ្លែឈើច្របាច់ក្នុងកំឡុងពេលទទួលទានអាហារ ក្នុងមុខម្ហូបទី១ ដល់ ទី ៦។ Sorbet ចម្រាញ់មកពី ទឹកផ្លែឈើ (Fruit Juices) ទឹកកក ទឹកស្ករ ស្រា Liqueurs (ចម្រាញ់មកពីទឹកផ្លែឈើ ឬស្រាទំពាំងបាយជូ) បន្ទាប់មកយកទៅក្រឡុក ឬទុកក្នុងទូទឹកកកឱ្យរឹង ដែលមានលក្ខណៈស្រដៀងនិងការ៉េម នៅពេលផ្តល់សេវាកម្មជូនភ្ញៀវត្រូវចាក់ចូលកែវប្រភេទ Champagne។ Sorbet ជួយដល់ការរំលាយអាហារ និងបង្កើនចំណង់ក្នុងការទទួលទានអាហារក្នុងបញ្ជីរាយមុខម្ហូបបន្តបន្ទាប់ទៀត។

៨. អាហារសំខាន់ (Releve/ Main Course)៖ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបអាហារសំខាន់មានច្រើនជាង Entree/ Intermediate (អាហារសំខាន់ចានដំបូង) និយមយកមកផ្តល់សេវាកម្មក្នុងអាហារពេលល្ងាចដោយសារតែជាអាហារប្រភេទសាច់ដែលមានដុំធំៗ អាចត្រូវយកយកមកកាត់ ហាន នៅលើតុអាហារ។ ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មមានលក្ខណៈបែបប្រណីត និងទាន់សម័យ ដូចជា Gue'ridon Service, English Service , French Service , Russian Service និងមានវិធីសាស្រ្តចម្អិនច្រើនប្រភេទ ជាពិសេសគឺការដុត ឬការអាំង រួមទាំងគ្រឿងផ្សំជាច្រើនទៀត។ ជាឧទាហរណ៍ អាហារប្រភេទនេះមាន៖

- Saddle of Mutton (សាច់ចំឡកខាងក្រោយរបស់ ចៀម ឬពពែដែលនៅចន្លោះត្រកៀក និងឆ្អឹងជំនី)
- Baron of Beef (សាច់ចំឡកគោដុតជាប់ជាមួយឆ្អឹងជំនី)
- Boned Sirloin (សាច់ចំឡកក្រោយ (គោ) ជាប់ឆ្អឹង)
- Braised Ham (Ham បំពង និងយកទៅរំងាស់ជាមួយទឹកស៊ុប)
- Roast leg of pork with apple sauce (ជើងជ្រូក ដុត ឬអាំងប្រឡាក់ជាមួយទឹកជ្រលក់)

៩. អាហារប្រភេទដុត ឬអាំង (Rati/ Roast)៖ ជាប្រភេទអាហារសត្វព្រៃ ឬសត្វស្លាប ដូចជា មាន់ មាន់បារាំង (Turkey) ទា យកមកដុត ឬអាំង ទទួលជាមួយទឹកជ្រលក់ (Sauce) ផ្សេងៗ និងប្រភេទបន្លែផ្សេងៗផងដែរ។

១០. អាហារប្រភេទបន្លែ (Le'gumes/ Vegtable)៖ ជាអាហារប្រភេទបន្លែដែលមានវិធីសាស្រ្តចម្អិន ច្រើនប្រភេទ និងទទួលទានរួមជាមួយនឹងទឹកជ្រលក់។

វិធីសាស្រ្តចម្អិនមានដូចជា៖

- Creamed (កិន ឬលាយបន្លែជាមួយ Cream)
- Boiled (ស្ងោ)
- Sauted (ឆាដោយប្រើប្រេងសណ្តែក ឬខ្លាញ់តិច)
- Fried, Deep fried (បំពង់ដោយប្រេងសណ្តែក ឬខ្លាញ់ក្តៅៗ)

- Grilled (ការអាំង)

១១. សាឡាត់ (Salade/ Salad)៖ ប្រកបដោយបន្លែស្រស់ៗច្រើនប្រភេទដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់ធ្វើ Salad ដូចជា ស្ពៃក្តោបពណ៌ស្វាយ (Lettuce) ត្រសក់ ប៉េងប៉ោះ ខ្ទឹមបារាំង ម្ទេសផ្លោកខៀវ (Green pepper) និងទឹកជ្រលក់សាឡាត់ (Salad dressing) ប្រភេទផ្សេងៗ។

១២. អាហារអាំង ឬដុតត្រជាក់ (Roti Froid/ Cold Roast)៖ មុខម្ហូបប្រភេទនេះគឺទុកសម្រាប់ប្តូរបរិយាកាស និងរស់ជាតិនៃអាហារ ព្រមទាំងបម្រើបែបត្រជាក់ (ចម្អិនរួច ទុកឱ្យត្រជាក់) មានដូចជា Roast Chicken , Roast duck ,Ham , Lobster mayomaise ជាដើម។

១៣. អាហារផ្អែម (Entremets/ Sweet)៖ មុខម្ហូបប្រភេទនេះមានទាំងក្តៅ និងត្រជាក់ ដូចជា៖

- Crepe (ជាបន្ទះនំខេកស្តើងៗ រមូលដាក់ស្នូលផ្អែម ឬរស់ជាតិផ្សេងៗទៀត ដូចជា Crepe Suzette ជាដើម
- Souffles (ស៊ុតពណ៌សវាយឱ្យឡើង រួចយកទៅចំហុយ ឬដុតពេលឆ្អិនវានឹងឡើងល្អ ហើយយក ទៅធ្វើនំលាយជាមួយ Cream ស្ករស និងទឹកផ្លែឈើ ឬចាហួយ បន្ទាប់មកទុកឱ្យរឹង។

១៤. Savoury (Sovory)៖ ជាប្រភេទអាហារដែលជម្រុញឱ្យមានចំណង់ក្នុងការទទួលទាន មានរស់ជាតិ ជូ ប្រៃ បម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបក្តៅៗ មានដូចជា៖

- Scotch Woodcock (Scramble egg តុបតែងជាមួយត្រី)
- Canape Diane (អាហារដែលមានដុំតូចៗលាយបញ្ចូលគ្នាមានដូចជា នំប៉័ង នំប៉័ងស្រួយ ត្រីធូណា សាច់ក្រក Ham និង Cheese)

១៥. អាហារប្រភេទ (Cheese/ Fromage)៖ ជាប្រភេទមុខម្ហូបដែលមិនអាចខ្វះបានក្នុងបញ្ជីរាយមុខម្ហូប របស់បារាំង ដែលមានភាពល្បីល្បាញក្នុងប្រទេសបារាំង ។ Cheese ដែលនិយមទទួលទានក្នុងប្រទេសបារាំងមាន ដូចជា Beaufort (ជា Cheese ប្រភេទដុំមូល) Boursin (ជា Cheese ប្រភេទ Cream មានច្រើនរស់ជាតិ និងក្លិន) Roquefort (ជា Cheese ធ្វើមកពីទឹកដោះពពែ)។

១៦. បង្អែម (Dessert)៖ ជាទូទៅជាប្រភេទនំផ្អែមទាំងបែបត្រជាក់ និងក្តៅ ដូចជា Pudding , Ice-cream និងផ្លែឈើស្រស់គ្រប់ប្រភេទ។

១៧. កាហ្វេ (Cafe/ Coffee)៖ ជាប្រភេទមុខម្ហូបចុងក្រោយគេអាចបម្រើជាកាហ្វេ និងពេលខ្លះអាចជាភេសជ្ជៈ ផ្សេងៗ ដូចជា ភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុលភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុលនិងភេសជ្ជៈល្បាយ។

ដោយសារតែបញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបបារាំងជាបញ្ជីមុខម្ហូបដែលមានមុខម្ហូបច្រើនមានភាពស្មុកស្មាញក្នុងការត្រៀមរៀបចំ និងការផ្តល់សេវាកម្ម ព្រមទាំងប្រើប្រាស់ពេលវេលាក្នុងការទទួលទាន

យូរ ដូច្នេះហើយបញ្ជីរាយមុខម្ហូបសម័យថ្មី មានការរួមបញ្ចូលគ្នា ឬកាត់ចេញខ្លះសល់ត្រឹមតែ ៥ ទៅ ៦ មុខ និងមានការរៀបលំដាប់ក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មដូចខាងក្រោម៖

១. Cold / Warm Appetizer ភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសទទួលទានបានទាំប្រភេទ Cold និង Warm និងអាចចាប់ផ្តើមនូវប្រភេទមួយណាមុនក៏បាន។

២. ស៊ុប (Soup) អាចជាស៊ុបខាប់ ឬស៊ុបរាវក៏បានតាមតម្រូវការភ្ញៀវ។

៣. Main course ភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសអាហារប្រភេទ សាច់ ត្រី និងបម្រើជាមួយប្រភេទ បន្លែផ្សេងៗ។

៤. Sweet / Cheese ភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសតាមតម្រូវការ ឬអាចរួម Sorbert ចូលក្នុងមុខម្ហូបនេះក៏បាន។

៥. Dessert មានដូចជាប្រភេទ នំផ្អែម ការ៉េម និងផ្លែឈើស្រស់ៗ។

៦. Coffee ភ្ញៀវអាចទទួលទានកាហ្វេ ឬភេសជ្ជៈផ្សេងៗតាមតម្រូវការ។

ក្រៅពីមានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងបញ្ជីរាយមុខម្ហូប ពេលវេលាទទួលទាន និងម្ហូបអាហារលោកខាងលិចរួចមក អ្នកផ្តល់សេវាកម្មគួរតែមានចំណេះដឹងទាក់ទាងនឹងពេលវេលានៃការចម្អិនម្ហូអាហារផងដែរ ដើម្បីអាចជម្រាបប្រាប់អំពីពេលវេលានៃការចម្អិនទៅកាន់ភ្ញៀវបាន ព្រមទាំងអាចប៉ាន់ស្មានពេលវេលា សម្រាប់បម្រើ ឬការផ្តល់សេវាកម្មបានផងដែរ។ ពេលវេលានៃការចម្អិនម្ហូបដែលត្រូវដឹងគឺ ៖

- ប្រហែល ៥ ទៅ១០នាទី មានដូចជាប្រភេទអាហារ Appetizer , Soup , Egg
- ប្រហែល ១០នាទី មានដូចជាប្រភេទអាហារ Fried fish , Lobster , Omelette
- ប្រហែល ១៥នាទី មានដូចជាប្រភេទអាហារ Liver , Stack , Lamb Chop
- ប្រហែល ២០នាទី មានដូចជាប្រភេទអាហារ Grilled Salmon
- ប្រហែល ២៥នាទី មានដូចជាប្រភេទអាហារ Roast Chicken
- ប្រហែល ៣០នាទី មានដូចជាប្រភេទអាហារ Souffle's
- ប្រហែល ៤០នាទី មានដូចជាប្រភេទអាហារ Chicken in Cocatte

២.២ ប្រភេទនៃការបម្រើ ឬការផ្តល់សេវាកម្ម

ប្រភេទនៃការបម្រើមានច្រើនបែបច្រើនយ៉ាងទៅតាម ទំនៀមទម្លាប់ និងការនិយមរបស់ជាតិសាសន៍នីមួយៗ។ មានជាតិសាសន៍ខ្លះ សិល្បៈ នៃការបម្រើនេះគឺមានភាពអធិកអធមណាស់ ដែលបង្ហាញនូវភាពថ្កុំថ្កើង និងភាពរុងរឿងរបស់ពួកគេ។ សព្វថ្ងៃនេះគេចាប់ផ្តើមពេញនិយមនូវប្រភេទនៃការបម្រើ ណាដែលមានភាពរហ័ស មិនទាមទារនូវបុគ្គលិកច្រើន ព្រោះការបន្ថែមបុគ្គលិកមានន័យថាបន្ថែមការចំណាយ។ តែទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយបែបបទនៃការបម្រើដែលមានលក្ខណៈអធិកអធមក៏នៅមានប្រើនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានបែបប្រណីត និងសម្រាប់ពិធីផ្លូវការសំខាន់ៗ មួយចំនួនដែរ។ ប្រភេទនៃការបម្រើសេវាកម្ម ឬការផ្តល់សេវាកម្ម (Types and Styles of Service) បែងចែកជាពីរ

ប្រភេទ ធំៗគឺ ការបម្រើ ឬការផ្តល់សេវាកម្មដល់តុអាហារដោយបុគ្គលិក និងការបម្រើ ឬការផ្តល់សេវាកម្មដោយខ្លួនឯង។

១. ការបម្រើ ឬការផ្តល់សេវាកម្មដល់តុអាហារដោយប្រើបុគ្គលិក

គឺជាការបម្រើដែលមានភាពចំណាស់ជាងគេ និងជាទីពេញនិយមរបស់អាជីវកម្មបម្រើសេវាកម្ម ឬការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។ បច្ចុប្បន្នចាត់តុថាជាការបម្រើដែលមាន ភាពប្រណីត ពោលគឺភ្ញៀវបានទទួលនូវការបម្រើនៅនឹងតុអាហារ រាប់ចាប់តាំងពីពេលមកដល់ ការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ បុគ្គលិកបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មនឹងនាំយកអាហារដែលបានកុម្ម៉ង់មកបម្រើ ចាំផ្តល់ការមើលថែរក្សា និងផ្តល់ភាពងាយស្រួលផ្សេងទៀតទៅកាន់ភ្ញៀវកំឡុងពេលទទួលទាន ធ្វើឱ្យភ្ញៀវមានអារម្មណ៍ថាត្រូវបានគេយកចិត្តទុកដាក់ និងបានទទួលទានអាហារដែលមានអ្នកចាំបម្រើ។ ការបម្រើប្រភេទនេះសាកសមសម្រាប់ភ្ញៀវដែលមានពេលវេលាគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការទទួលទាន និងត្រូវការការទទួលទានបែបសម្រាកលំហែយកបរិយាកាស។ ការបម្រើ ឬការផ្តល់សេវាកម្មដល់តុអាហារបែងចែកជាច្រើនប្រភេទដែលមានភាពខុសគ្នាទៅតាមវិធីសាស្ត្រនៃការបម្រើដូចខាងក្រោម៖

១.១ ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបអង់គ្លេស (English Service / Family Service)៖ ជាការបម្រើដែលមានភាពចំណាស់នៅក្នុងប្រទេសអង់គ្លេស ដែលបរិយាកាសក្នុងការទទួលទានអាហារជាលក្ខណៈគ្រួសារ ដោយមេគ្រួសារជាអ្នកបែងចែកនូវមុខម្ហូបសំខាន់ (Main Cause) ទៅកាន់សមាជិកគ្រួសារដ៏ទៃទៀត (មានអ្នកបម្រើចាំយកម្ហូបទៅឱ្យសមាជិកគ្រួសារ) ចំណែកអាហារផ្សេងៗទៀតដែលនៅលើតុសមាជិកគ្រួសារអាចជួស ឬចាប់ទទួលទានដោយខ្លួនឯងបាន។ ការផ្តល់បម្រើបែបអង់គ្លេសនេះត្រូវបាននាំយកមកប្រើប្រាស់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានបែបប្រណីតក្នុងសណ្ឋាគារសម្រាប់កម្មវិធីជប់លៀងផ្សេងៗ ការផ្តល់សេវាកម្មមានលក្ខណៈស្រដៀងគ្នានឹងបែបចំណាស់ដែរ គឺបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មនឹងយកម្ហូបដែលចម្អិនហើយមកឱ្យម្ចាស់កម្មវិធីជាអ្នកជួស ឬបែងចែកឱ្យទៅអ្នកចូលរួម ដោយបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មជាអ្នកយកម្ហូបដែលជួស ឬបែងចែកដោយម្ចាស់កម្មវិធីយកទៅឱ្យអ្នកចូលរួមផ្សេងៗទៀតដោយចូលបម្រើខាងស្តាំដៃនៃភ្ញៀវ ចំណែកឯមុខម្ហូបផ្សេងៗទៀតអ្នកចូលរួមអាចជួស ឬចាប់ទទួលទានដោយខ្លួនឯងបាន។ ក្រៅពីនេះបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មជាអ្នកចាំផ្តល់សេវាកម្មផ្សេងៗទៀតដូចជា យកអាហារមកបន្ថែម ចាក់ទឹក និងប្រមូលចានជាដើម។

រូបភាពទី ២.១៖ ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបអង់គ្លេស

១.២ ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបបារាំង (French Service)៖ ការបម្រើប្រភេទនេះមានដើមកំណើតតាំងពីសម័យព្រះចៅ លុយ ទី១៤ នៃប្រទេសបារាំង មានអាហារច្រើនប្រភេទឱ្យជ្រើសរើសបរិយាកាសទទួលទានអាហារ ស្រដៀងនឹងបែបអង់គ្លេសដែរ (English/ Family Service) ខុសគ្នាត្រង់ភ្ញៀវមកចូលរួមកម្មវិធីអាចចាប់ ឬដួសម្ហូបអាហារដោយខ្លួនឯងតាមតម្រូវការ ដោយបុគ្គលិក បម្រើនឹងនាំយកអាហារដែលបានរៀបចំដាក់លើភាជន៍ (Platter) ទៅឱ្យភ្ញៀវចាប់ ឬដួសដោយខ្លួនឯងម្តងម្នាក់ៗរហូតដល់គ្រប់គ្នា ដោយភ្ញៀវដែលមានអាយុច្រើន ឬមានឋានៈធំជាងជាអ្នកចាប់ ឬដួសអាហារមុនគេ។ ឧបករណ៍ប្រើប្រាស់សម្រាប់ចាប់ ឬដួសអាហារគឺ Service Spoon and Fork ដែលមានទំហំធំ ជាងសម និងស្លាបព្រាធម្មតា ការបម្រើអាហារសម្រាប់ភ្ញៀវនីមួយៗត្រូវបម្រើនៅខាងឆ្វេងដៃនៃភ្ញៀវនីមួយៗជាលក្ខណៈបញ្ច្រាសទ្រនិចនាឡិកា ចំណែកឯ Cheese នំប៉័ង និងសាឡាត់ត្រូវបម្រើនៅខាងស្តាំដៃនៃភ្ញៀវ។ ការបម្រើ ប្រភេទនេះមានលក្ខណៈប្រណីត និងនិយមយកមកប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋានបែបប្រណីតក្នុងសណ្ឋាគារ។

រូបភាពទី ២.២៖ ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបបារាំង

១.៣ ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មដោយប្រើប្រាស់ តុ និងរទេះរុញ (Guéridon/ Trolley/ Side Table Service)៖ ការបម្រើប្រភេទនេះមានលក្ខណៈប្រណីតខ្លាំងនិយមប្រើប្រាស់ក្នុងសង្គមអ្នកមានប្រើប្រាស់ពេលវេលាក្នុងការទទួលទានយូរ និងមានតម្លៃថ្លៃ។ ការបម្រើតម្រូវឱ្យមានការប្រើប្រាស់ តុ និងរទេះរុញ ជាការបម្រើដែលអាហារភាគច្រើនគឺត្រូវបានចម្អិនបានពាក់កណ្តាលពីផ្ទះបាយរួចយកមកដាក់លើថាស និងដាក់លើប្រដាប់កម្តៅ (Chafing dish) ឬដាក់លើរទេះរុញ (Trolley/ Side Table) បុគ្គលិកបម្រើចាំទទួលការកុម្ម៉ង់អំពីភ្ញៀវ រួចធ្វើការចម្អិនអាហារ និងតុបតែងចានអាហារនៅនឹងមុខភ្ញៀវតាមអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ។ ពេលខ្លះអាចមានការបង្ហាញអំពីសិល្បៈនៃការចម្អិនអាហារសម្រាប់ភ្ញៀវទស្សនាផងដែរ ។

រូបភាពទី ២.៣៖ ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មដោយប្រើប្រាស់ តុ និងរទេះរុញ

១.៤ ការបម្រើ ឬផ្ដល់សេវាកម្មបែបរុស្ស៊ី (Russian/ Platter service)៖ ការបម្រើប្រភេទនេះមានលក្ខណៈស្រដៀងនឹងការបម្រើបែបបារាំងដែរ។ ការបម្រើគឺចាប់ផ្ដើមតាំងពីការទទួលកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហាររបស់ភ្ញៀវ និងបញ្ជូនទៅកាន់ផ្ទះបាយ មេចុងភៅចម្អិនអាហារតាមការកុម្ម៉ង់របស់ភ្ញៀវ និងរៀបចំតុបតែងបានយ៉ាងស្រស់ស្អាតដាក់លើភាជន៍ (Platter) ហើយបុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្ដល់សេវាកម្មនាំយកអាហារ និងចានដែលបានកម្ដៅហើយយកមកដាក់ក្នុងថាសធំ រួចយកទៅដាក់នៅលើតុ (Side stand) ឬរទេះរុញ (Trolley) រួចយកចានដែលបានកម្ដៅហើយទៅដាក់នៅនឹងមុខភ្ញៀវគ្រប់ៗគ្នាដោយចូលបម្រើនៅខាងស្ដាំដៃនៃភ្ញៀវបន្ទាប់មកបុគ្គលិកបម្រើកាន់ភាជន៍អាហារលើដៃខាងឆ្វេងមកបម្រើភ្ញៀវដោយចូលបម្រើននៅខាងឆ្វេងដៃនៃភ្ញៀវ និងប្រើប្រាស់ Service spoon and Fork ដួស ឬចាប់អាហារសម្រាប់ភ្ញៀវ។

រូបភាពទី ២.៤៖ ការបម្រើ ឬផ្ដល់សេវាកម្មបែបរុស្ស៊ី

១.៥ ការបម្រើ ឬផ្ដល់សេវាកម្មបែបអាម៉េរិកកាំង (American Service)៖ ការបម្រើប្រភេទនេះមិនសូវមានលក្ខណៈជាផ្លូវការប៉ុន្មានទេ បើប្រៀបធៀបជាមួយការបម្រើផ្សេងៗទៀត គឺបុគ្គលិកបម្រើគ្រាន់តែបម្រើម្ហូបអាហារដែលបានចម្អិន និងមានការតុបតែងរួចរាល់ហើយមកពីផ្ទះបាយដោយចូលបម្រើនៅខាងស្ដាំដៃនៃភ្ញៀវលើកលែងតែនំប៉័ង សាឡាត់ និងអាហារសំខាន់ (Main Course) ដែលត្រូវចូលទៅបម្រើនៅខាងឆ្វេងដៃនៃភ្ញៀវ។ ការបម្រើប្រភេទនេះសាកសមសម្រាប់ភ្ញៀវដែលត្រូវការភាពរហ័ស ប្រើប្រាស់ពេលវេលាទទួលទានតិច ហើយបុគ្គលិកបម្រើតែម្នាក់អាចបម្រើភ្ញៀវបានជាច្រើននាក់។

រូបភាពទី ២.៥៖ ការបម្រើ ឬផ្ដល់សេវាកម្មបែបអាម៉េរិកកាំង

២. ការបម្រើ ឬផ្ដល់សេវាកម្មដោយខ្លួនឯង (Self Service)

ការបម្រើម្ហូបអាហារដោយខ្លួនឯងជាវិធីសាស្ត្រមួយដែលពេញនិយមក្នុងពេលបច្ចុប្បន្ន ដោយសារតែការរស់នៅរបស់ប្រជាជនយើងសព្វថ្ងៃមានភាពប្រញាប់ប្រញាល់ក្នុងការប្រកបរបររកស៊ី ធ្វើការងារ ធ្វើដំណើរ និងបំពេញភារៈកិច្ចផ្សេងៗទៀត ដែលជាហេតុធ្វើឱ្យពួកគេមានពេលវេលាតិចតួចបំផុតសម្រាប់ទទួលទានអាហារ ដូច្នេះហើយទើបការបម្រើអាហារដោយខ្លួនឯងបានលេចរូបរាងឡើងក្នុងទម្រង់ជាច្រើនប្រភេទ ដែលមានគោលដៅសំខាន់គឺការបម្រើមានលក្ខណៈសន្សំសំចៃ និងរហ័ស។ ប្រភេទនៃការបម្រើអាហារដោយខ្លួនឯងមានច្រើនប្រភេទដូចជា៖

២.១ ការបម្រើបែប Cafeteria Service: លក្ខណៈនៃការបម្រើប្រភេទនេះគឺភោជនីយដ្ឋានបានត្រៀមម្ហូបអាហាររួចជាស្រេច និងអាចលក់បានភ្លាមៗនៅពេលដល់ម៉ោងបើកដំណើរការ ភោជនីយដ្ឋាន ហើយភ្ញៀវអាចបម្រើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដោយខ្លួនឯងដោយយកចាន ឬថាសសម្រាប់ដាក់អាហារពីកន្លែងចាប់ផ្ដើម រួចដើរតាមជួរដើម្បីចាប់ ឬយកអាហារ និងភេសជ្ជៈមាននៅក្នុងជួរអាហារដែលភោជនីយដ្ឋានបានរៀបចំ និងបង់ប្រាក់នៅខាងចុងនៃជួរព្រមទាំងយកឧបករណ៍ ឬសម្ភារសម្រាប់ការទទួលទានអាហារផងដែរ បន្ទាប់មកយកអាហារ និង ភេសជ្ជៈទាំងនោះទៅអង្គុយទទួលនៅនឹងតុអាហាររបស់ភោជនីយដ្ឋាន។ នៅពេលដែលភ្ញៀវទទួលទានអាហាររួចត្រូវយកចាន ឬថាសអាហារទៅទុកនៅទីកន្លែងដែលភោជនីយដ្ឋានបានកំណត់ឱ្យបានត្រឹមត្រូវ។

២.២ ការបម្រើបែបប៊ុហ្វេ (Buffet Service)៖ លក្ខណៈនៃការបម្រើគឺស្រដៀងទៅនឹង Cafeteria Service ដែរ ពោលគឺអាហារ និងភេសជ្ជៈទាំងអស់ត្រូវបានគេរៀបចំយ៉ាងមានរបៀបរៀបរយតាមប្រភេទនៃអាហារ និងភេសជ្ជៈខុសគ្នាត្រង់ថា អាហារបែបប៊ុហ្វេមានច្រើនមុខមានតម្លៃថ្លៃជាង និងមានបុគ្គលិកចាំជួយបម្រើដូចជា ចាំប្រមូលចាន ប្រមូលស្លាបព្រា ប្រមូលសម សម្អាតតុ ពេលខ្លះអាចមានដល់ការបម្រើជាភេសជ្ជៈ ដូចជា តែ ឬកាហ្វេជាដើម។ ការបម្រើប្រភេទនេះមានលក្ខណៈងាយស្រួល និងពេញនិយមយកមកប្រើប្រាស់ក្នុងសណ្ឋាគារ ជាពិសេសគឺ អាហារពេលព្រឹកក្នុងសណ្ឋាគារតែម្ដង។

២.៣ ការបម្រើបែប Cocktail/ Parties: លក្ខណៈនៃការបម្រើគឺភោជនីយដ្ឋាននឹងយកអាហារសម្រន់ដែលរៀបចំយ៉ាងស្អាតដាក់ក្នុងថាស ឬចានហើយយកទៅរៀបចំទុកដាក់នៅតាមចំណុចផ្សេងៗគ្នានៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ឬតំបន់សាធារណៈផ្សេងៗទៀតក្នុងសណ្ឋាគារដែលអាចយកមកប្រើប្រាស់ជាប្រយោជន៍បានដូចជា នៅជុំវិញស្រះហែលទឹក ផ្លូវដើរ សួនច្បារជាដើម ដោយភ្ញៀវនឹងបម្រើខ្លួនឯងក្នុងការជ្រើសរើសអាហារដែលបានរៀបចំម្ហូបអាហារដែលយកមកបម្រើវាជាប្រភេទអាហារសម្រន់មានច្រើនប្រភេទដូចជា នំប៉័ង Mini Pizza, Mini Burger, Cookies, និង Sandwiches ជាដើម។

២.៤ ការបម្រើបែប Fast Food Service: ជាទម្រង់នៃការបម្រើរបស់ភោជនីយដ្ឋានបែបអាម៉េរិកកាំងដែលមានភាពល្បីល្បាញដូចជា Mc Donald's. Kentucky Fried Chicken (KFC) បាននឹងកំពុងពង្រីកអាជីវកម្មរបស់ខ្លួនទូទាំងពិភពលោករួមទាំងប្រទេសកម្ពុជាយើងផងដែរ។ បញ្ជីរាយមុខម្ហូប(Menu) ដែលយកមកបម្រើមានដូចជា មាន់បំពង ដំឡូងបារាំងបំពង ទឹកក្រូចកូកា ឬ

ប៉ិបស៊ី កាហ្វេ នំស៊ាំងវិច និងនំ Burger ជាដើម ដោយមានការបង្ហាញនូវតម្លៃក្នុងបញ្ជីរាយមុខម្ហូបនៅបិតជាប់នឹងកន្លែងលក់ (Counter) ហើយភ្ញៀវគ្រាន់តែមើលលើបញ្ជីរាយមុខម្ហូប និងធ្វើការកុម្ម៉ង់ព្រមទាំងបង់ប្រាក់នៅនឹង Counter តែម្តង បន្ទាប់មកយកអាហារទៅទទួលទាននៅនឹងតុអាហារដែលបានរៀបចំតុក្នុងភោជនីយដ្ឋាន (ភ្ញៀងអាចជ្រើសរើសតុមួយណាក៏បានក្នុងភោជនីយដ្ឋាន អាស្រ័យលើភាពទំនេរ) ឬអាចខ្ចប់យកទៅទទួលទានទីកន្លែងផ្សេងក៏បាន។ សម្ភារ ឬឧបករណ៍ប្រើប្រាស់សម្រាប់ទទួលទានជាលក្ខណៈទទួលទានហើយអាចបោះចោលបានតែម្តង ដោយសារតែសម្ភារ ឬឧបករណ៍ទាំងអស់នោះធ្វើអំពី ជ័រ និងក្រដាស។

២.៥ ការបម្រើបែប Takeout Service: ជាទម្រង់នៃការបម្រើដែលកន្លែងលក់អាហារ មិនមានកន្លែងសម្រាប់អង្គុយទទួលអាហារសម្រាប់ភ្ញៀវ គឺជាការបម្រើដែរភ្ញៀវធ្វើការទិញ (ខ្ចប់) រួចនាំយកអាហារទៅទទួលទាននៅទីកន្លែងផ្សេងៗបាន។ បើយើងសង្កេតមើលនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា អាជីវកម្មប្រភេទនេះមានបម្រើនៅតាមចិញ្ចើមផ្លូវក្នុងទីក្រុង ឬទីប្រជុំជន ដែលមានលក្ខណៈជា កាហ្វេរ៉ឺម៉ក់ មាន់បំពងរបស់ក្រុមហ៊ុន ស៊ីភី ជាដើម។

២.៦ ការបម្រើបែប Vending Service: ជាប្រភេទនៃការបម្រើបែបអាហារសម្រន់ផ្សេងៗ ដែលត្រូវបានរៀបចំដាក់តាំងក្នុងទូ (Automatic Vending Machine) ដោយភ្ញៀវគ្រាន់តែប្រើប្រាស់លុយកាក់ដាក់ចូលក្នុងម៉ាស៊ីន តាមចំនួនតម្លៃនៃទំនិញដែលមានបង្ហាញនៅក្នុងទូ បន្ទាប់មកអាហារ ឬទំនិញនោះនឹងចេញមកដោយខ្លួនឯង (នៅប្រទេសកម្ពុជាយើងប្រើប្រាស់ក្រដាសប្រាក់)។ ការបម្រើប្រភេទនេះមាននៅតាមផ្សារទំនើប សាលារៀន មន្ទីរពេទ្យ និងទីសាធារណៈផ្សេងៗផងដែរ។

២.៣ ប្រភេទនៃបញ្ជីរាយមុខម្ហូប

បញ្ជីរាយមុខម្ហូប (Menu) គឺជាបញ្ជីរាយមុខម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈបែបលម្អិតតាមលំដាប់លំដោយ និងមានបញ្ជាក់អំពីតម្លៃនៃមុខម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនីមួយៗផងដែរ។ វាត្រូវបានរៀបចំឡើងដោយម្ចាស់អាជីវកម្មសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដើម្បីផ្តល់ជូនភ្ញៀវនូវព័ត៌មានអំពីម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលមានសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្ម និងមានលក្ខណៈខុសៗគ្នាទៅតាមទម្រង់ និងប្រភេទនៃការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្ម ប្រភេទពេលវេលានៃការទទួលទាន ព្រមទាំងប្រភេទនៃភោជនីយដ្ឋានផងដែរ។ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបមានច្រើនប្រភេទ ក៏ប៉ុន្តែប្រភេទដែលសំខាន់ៗ និងនិយមយកមកប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋានមាន ៤ប្រភេទដូចខាងក្រោម៖

១. បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប A La Carte

A La Carte ជាពាក្យនៃភាសារបារាំងដែលមានន័យថា FROM THE CARD ។ វាត្រូវបានគេយកមកប្រើប្រាស់នៅដើមសតវត្សទី ១៩ មានមុខម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាច្រើនប្រភេទ មានតម្លៃថ្លៃ ហើយភ្ញៀវអាចធ្វើការជ្រើសរើសមុខម្ហូបដែលមានក្នុងបញ្ជីតាមតម្រូវការ។ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបប្រភេទនេះភាគច្រើនមាននៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានបែបទំនើប ឬបែបប្រណីត ម្ហូបនីមួយៗអាចត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរទៅតាមរដូវកាលផងដែរ។

រូបភាពទី ២.៦៖ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប A La Carte

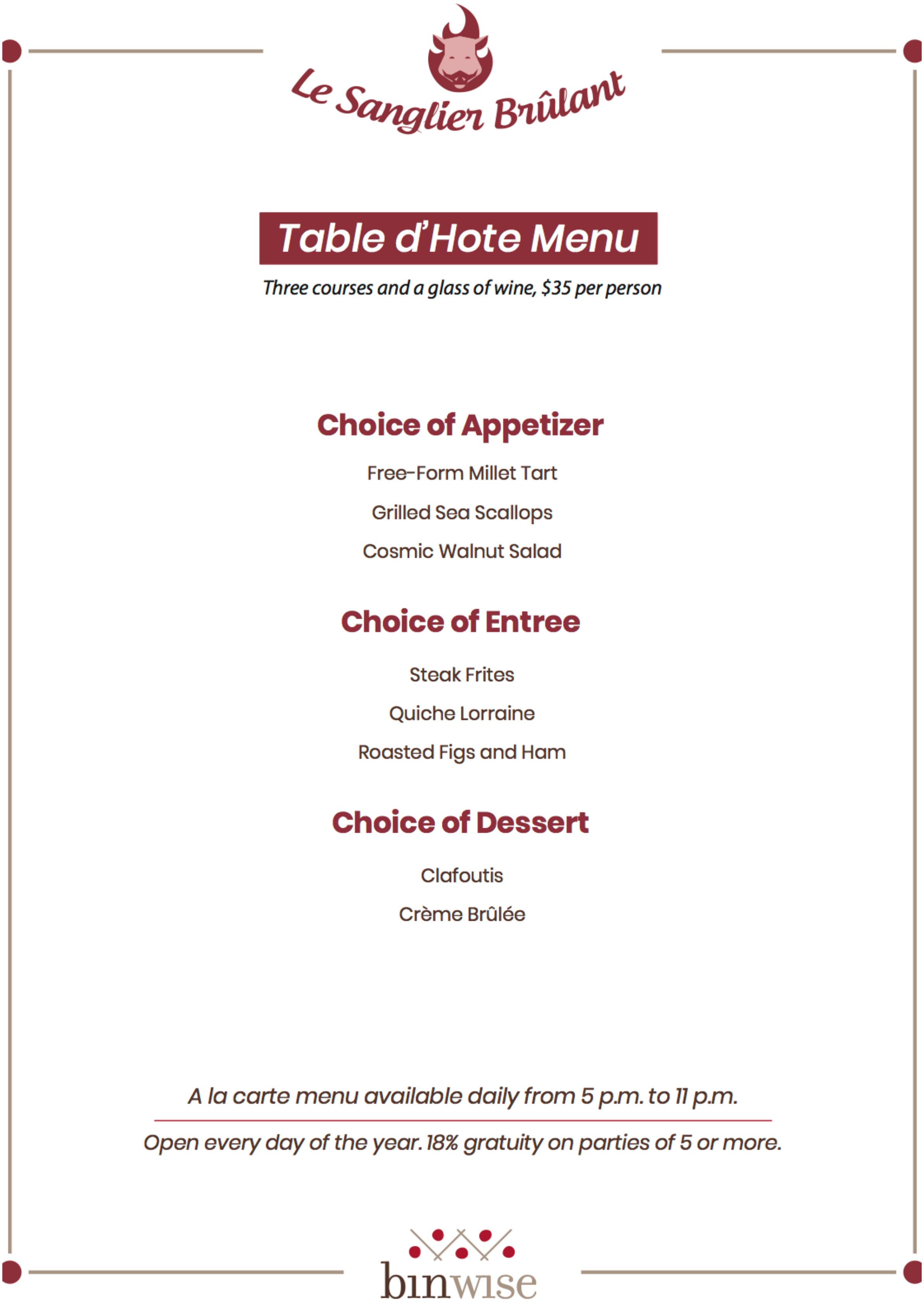
២. បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Set Menu/ Fixed Menu

បញ្ជីរាយមុខម្ហូបប្រភេទនេះមានជម្រើសតិច ឬពេលខ្លះជាបញ្ជីរាយមុខម្ហូបដែលត្រូវបានភោជនីយដ្ឋានកំណត់រួចស្រេចជាមុនមានន័យថាភ្ញៀវមិនអាចធ្វើការជ្រើសរើសអ្វីផ្សេងក្រៅពីមុខម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលបានកំណត់នោះឡើយ។ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបប្រភេទនេះ ភាគច្រើនគេយកមកប្រើប្រាស់ក្នុងកម្មវិធីធំៗដូចជាពិធីជប់លៀង និងពិធីមង្គលការជាដើម។

រូបភាពទី ២.៧៖ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Set Menu/ Fixed Menu

៣. បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Table D'hote

Table D'hote ជាពាក្យនៃភាសារបារាំងដែលមានន័យថា Table of the host។ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Table D'hote មានរៀបចំដូចជា មានមុខម្ហូបដាក់លាក់ក្នុងវគ្គនីមួយៗអាចជ្រើសរើសមុខម្ហូបចាប់ពីមួយមុខនៅក្នុងវគ្គនីមួយៗ ចំណែកឯតម្លៃនៃម្ហូបអាហារគឺត្រូវបានបញ្ជាក់លើមុខម្ហូបក្នុងបញ្ជីតាមវគ្គនីមួយៗផងដែរ។ Table D'hote អាចមានចាប់ពី ២វគ្គឡើងទៅ ហើយមុខម្ហូបក្នុងវគ្គនីមួយៗ អាចមានចន្លោះពី២មុខរហូតដល់ច្រើនមុខ វាជាបញ្ជីរាយមុខម្ហូបសាមញ្ញ ងាយស្រួលក្នុងការគ្រប់គ្រងចាត់ចែងមិនសូវខ្ជះខ្ជាយវត្ថុធាតុដើម ប្រើប្រាស់បុគ្គលិកតិច និងមានការបម្រើភ្ញៀវបានឆាប់រហ័សផងដែរ។



Le Sanglier Brûlant

Table d'Hote Menu

Three courses and a glass of wine, $35 per person

Choice of Appetizer

Free-Form Millet Tart

Grilled Sea Scallops

Cosmic Walnut Salad

Choice of Entree

Steak Frites

Quiche Lorraine

Roasted Figs and Ham

Choice of Dessert

Clafoutis

Crème Brûlée

A la carte menu available daily from 5 p.m. to 11 p.m.

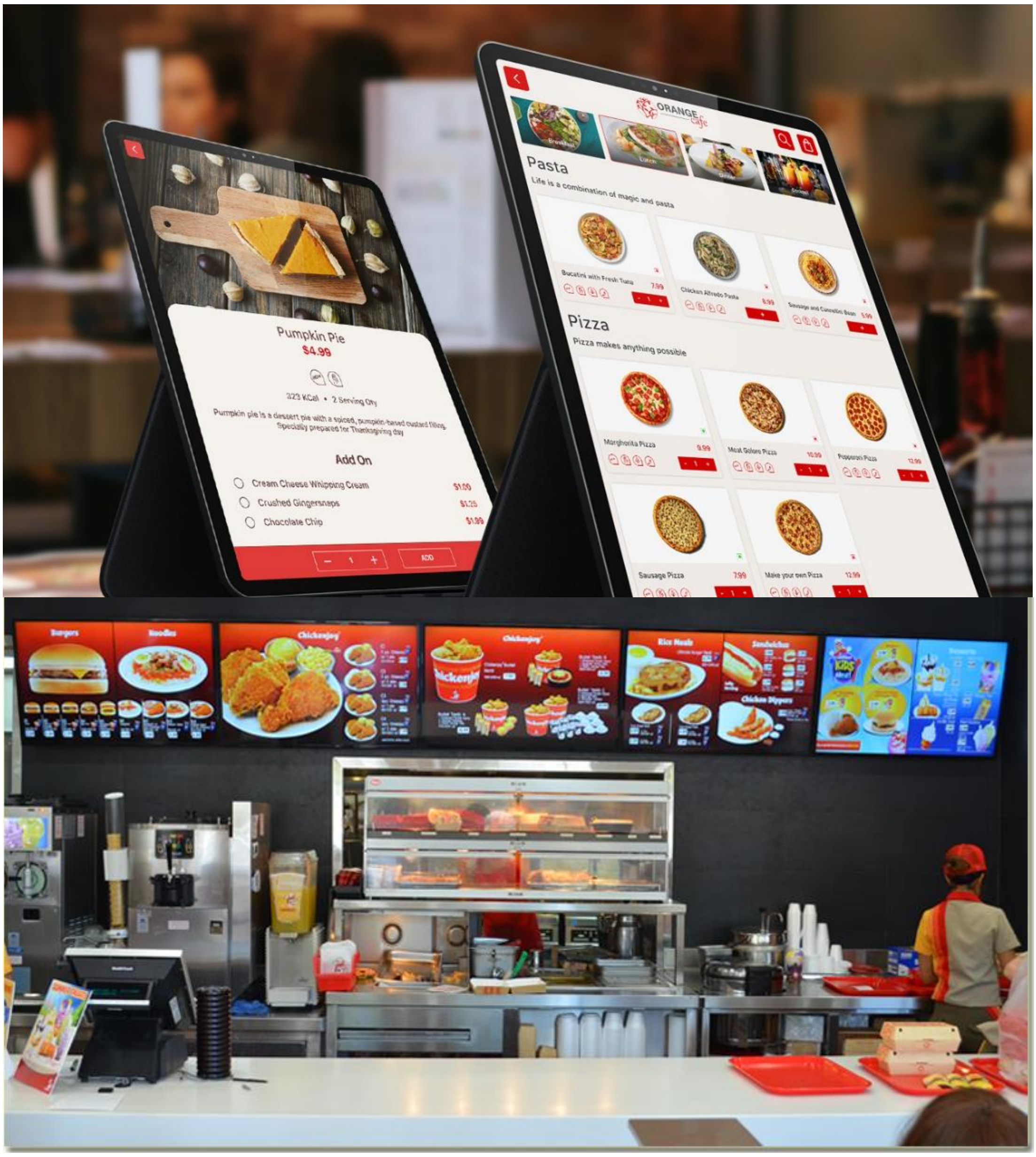
Open every day of the year. 18% gratuity on parties of 5 or more.

binwise

រូបភាពទី ២.៨៖ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Table D'hote

៤. បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបឌីជីថល (Digital Menu)

បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបឌីជីថលជាប្រភេទបញ្ជីរាយមុខម្ហូបដែលមានបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋានបែបប្រណិត ភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារ ឬក្នុងវង្គសាលជាដើម។ វាត្រូវបានដាក់បង្ហាញលើកញ្ចក់នៃឧបករណ៍អេឡិចត្រូនិច (Screen) ជំនួសឱ្យការថតចម្លងចេញជាការដាស ឬជាសៀវភៅ ជាទូទៅ វាមានពីរប្រភេទគឺ Menu apps និង QR code menu។ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបឌីជីថលគឺមានភាពងាយស្រួល និងទាន់សម័យ ដោយសារតែបច្ចុប្បន្នបច្ចេកវិទ្យាមានភាពជឿនលឿន ដែលជាហេតុធ្វើឱ្យភ្ញៀវដែលចូលមកទទួលនូវសេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋានទាំងក្នុង និងក្រៅសណ្ឋាគារមានភាពងាយស្រួល ទាន់សម័យ និងបានទទួលនូវបទពិសោធន៍ថ្មីនៃការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ ជាពិសេសភ្ញៀវដែលចូលចិត្តបច្ចេកវិទ្យាថ្មីៗ។



រូបភាពទី ២.៩៖ បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Table D'hote

២.៤ មុខម្ហូបប្រចាំប្រទេសដែលមានភាពល្បីល្បាញ

ក្នុងពេលបច្ចុប្បន្នមុខម្ហូបមានច្រើនប្រភេទ មានលក្ខណៈនៃរស់ជាតិ និងសោភ័ណ្ឌភាពខុសៗគ្នានៅជុំវិញពិភពលោកយើងនេះមុខម្ហូបនីមួយៗត្រូវមានការត្រៀមរៀបចំ និងមានវិធីសាស្ត្រនៃការចម្អិនច្រើនដំណាក់កាលដែលជាហេតុធ្វើឱ្យមុខម្ហូបទាំងអស់នោះមានរស់ជាតិឈ្ងុយឆ្ងាញ់ និងជាទីពេញនិយមរបស់មនុស្សលើពិភពលោកទាំងមូល។ មុខម្ហូបប្រចាំប្រទេសដែលមានភាពល្បីល្បាញ និងមានភាពពេញនិយមខាងក្រោមនេះត្រូវបានគេយកទៅប្រើប្រាស់ និងដាក់ក្នុងបញ្ជីរាយមុខម្ហូបប្រចាំភោជនីយដ្ឋានល្បីៗជុំវិញពិភពលោកដែលមុខម្ហូបប្រចាំប្រទេសទាំងនោះមានដូចជា៖

១. មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសឥណ្ឌា (Indian Food Menu)

មុខម្ហូបឥណ្ឌាមានលក្ខណៈចម្រុះដូចទៅនឹងវប្បធម៌របស់ប្រទេសនេះផងដែរ ហើយវាមានភាពខុសប្លែកគ្នាយោងទៅតាមរដ្ឋផ្សេងៗដូចជា ការស្មៀរី ផុនជីរៀ ហ្គូរ៉ាចា ម៉ារ៉ាធិ កេរ៉ាលីត បេងហ្គាល់ជាដើម។ ជាទូទៅមុខម្ហូបឥណ្ឌាមានលក្ខណៈជា Curries និង Gravies ព្រមទាំងមានរស់ជាតិ ផ្អែម ប្រៃ និងជូរ។ ប្រជាជនឥណ្ឌាប្រើប្រាស់ដៃសម្រាប់ទទួលទាន ចំណែកឯស្លាបព្រា និងសមប្រើសម្រាប់ទទួលទានអាហារសម្រន់ សម្ល បាយ និងនំផ្អែមនៅពេលចាំបាច់។

រូបភាពទី ២.១០៖ មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសឥណ្ឌា (Indian Food Menu)

មុខម្ហូបឥណ្ឌាដែលមានភាពល្បីល្បាញ និងពេញនិយមមានដូចជា៖

- Poha (beaten rice soaked and cooked by adding chopped vegetables and cilantro)
- Aloo Bonda (Boiled, mashed, and flavored potatoes enwrapped with lentil flour and deep fried)

- Kadhai Panner (Savory cubes of cottage cheese in thick tangy curry or gravy)
- Veg Kolhapuri (Wholesome vegetables cooked in spicy red gravy)
- Rajma (Black beans cooked in spicy gravy)
- Biryani (Aromatic and flavored rice dish cooked with vegetables or meat)
- Sarson-da-saag (Mustard leaves cooked with chili, garlic, and mustard oil)
- Jalebi (Coils of flour batter deep fried and dipped in sugar syrup)
- Gulab Jamun (Deep fried balls of milk powder and flour soaked into sugar syrup)

២. មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសបារាំង (French Food Menu)

មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសបារាំងមានជាច្រើនប្រភេទយ៉ាងសម្បូរបែប និងមានការវិវត្តជាច្រើនលើកច្រើនសារពីសតវត្សមួយទៅសតវត្សមួយទៀត ចាប់ផ្តើមពីសតវត្សទី៥ ដល់សតវត្សទី១៤ មុខម្ហូបទាំងឡាយមានភាពពិសេស និងមានភាពច្នៃប្រឌិតខ្ពស់ត្រូវបានលេចរូបរាងឡើង។ ពីមួយឆ្នាំទៅមួយឆ្នាំ របៀបនៃការធ្វើម្ហូបបារាំងត្រូវបានគេឱ្យឈ្មោះផ្សេងៗពីគ្នា និងត្រូវបានកែច្នៃដោយមេចុងភៅល្បីៗ។

រូបភាពទី ២.៤.២៖ មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសបារាំង (French Food Menu)

មុខម្ហូបបារាំងដែលមានភាពល្បីល្បាញ និងពេញនិយមមានដូចជា៖

- Soupe a l'oignon (Onion soup in meat stock)
- Petits Pates a la Sage (Little pies of sage)
- Ratatouille (Traditional vegetable stew)

- Coq au vin (Rooster in wine)
- Cassoulet (White beans stewed slowly with meat)
- Salade Niçoise (The salad is a mix of lettuce, fresh tomatoes, boiled eggs, (canned or fresh) tuna, green beans, Nicoise Cailletier olives)

៣. មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសអ៊ីតាលី (Italian Food Menu)

មុខម្ហូបអ៊ីតាលីជាប់ចំណាត់ថ្នាក់ក្នុងចំណោមមុខម្ហូបល្អបំផុតនៅលើពិភពលោកដែលជាញឹកញាប់គឺជាដៃគូប្រកួតប្រជែងជាមួយមុខម្ហូបរបស់ប្រទេសបារាំង។ ម្ហូបអ៊ីតាលីបានរីករាលដាលមិនគួរឱ្យជឿនៅទូទាំងពិភពលោកដូចដែលយើងបានដឹង និងស្គាល់មួយចំនួនដូចជា នំភីហ្សា (Pizza) និងអាហារប្រភេទសរសៃ (Pasta) ដែលមានច្រើនរូបរាង និងច្រើនទំហំ។ ម្ហូបអ៊ីតាលីក៏ជាមុខម្ហូបចំណាស់ជាងគេបំផុតនៅលើពិភពលោកផងដែរ ដោយមានមុខម្ហូបជាច្រើនត្រូវបានគេរកឃើញនៅ Estonia, Greece និង Rome។

រូបភាពទី ២.១១៖ មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសអ៊ីតាលី (Italian Food Menu)

ខាងក្រោមនេះគឺជាមុខម្ហូបពេញនិយមមួយចំនួននៅក្នុងម្ហូប អ៊ីតាលី

- Bellini (a cocktail made with white peach puree and sparkling wine.)
- Cacciuco (Seafood stew)
- Risotto Alla Milanese (Saffron Rice)
- Arancini Veneziani (Venetian Rice Fritters)
- Braciola (Italian Beef Rolls in Tomato Sauce)
- Spinach and Mushroom Lasagna (Baked sheets of flour separated by stew and cheese)
- Spaghetti (Spaghetti is most often served with tomato sauce containing herbs (Oregon basil, etc.), olive oil, meat or vegetables)

៤. មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសចិន (Chinese Food Menu)

ប្រទេសចិនគឺជាទឹកដីបុរាណ និងជាប្រទេសដ៏ធំមួយដែលមានចម្ងាយរាប់ពាន់គីឡូម៉ែត្រពីតំបន់មួយទៅតំបន់មួយទៀត និងបន្ថែមដោយទេសភាព អាកាសធាតុ វប្បធម៌ និងប្រពៃណី ហើយមានមនុស្សជាច្រើនតែងតែនិយាយថាមុខម្ហូបប្រទេសចិនគឺជាអាហារដែលមានរស់ជាតិឆ្ងាញ់ជាងគេបំផុតនៅលើពិភពលោក។ ប្រទេសចិនជាប្រទេសធំមួយដែលមានវប្បធម៌សម្បូរបែប និងម្ហូបអាហារជាច្រើនប្រភេទទៅតាមតំបន់នីមួយៗរហូតមានអ្នកខ្លះហ៊ាននិយាយថា ទោះបីឱ្យពេលមួយឆ្នាំពេញក៏នៅញ៉ាំម្ហូបចិនមិនគ្រប់មុខដែរ។ រូបមន្តម្ហូបអាហាររបស់ប្រទេសចិនត្រូវបានជ្រើសរើសគ្រឿងផ្សំផ្សេងៗគ្នាដូចជា ស៊ុត (Egg) តៅហ៊ូ (Bean Curd) សាច់ (Meats) បន្លែ និងគ្រឿងទេសជាច្រើនប្រភេទទៀត។

រូបភាពទី ២.១៣៖ មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសចិន (Chinese Food Menu)

មុខម្ហូបចិនដែលមានភាពល្បីល្បាញ និងពេញនិយមមានដូចជា៖

- Gong Bao Chicken (Diced chicken cooked with dried chili and fried peanuts).
- Ma Po Tofu (Tofu cubes cooked with pepper powder, ground beef, and green onions).

- Wontons (Triangles of flour added in soup).
- Dumplings (Small dough disks filled with minced meat or spicy chopped vegetables, closed, and steamed).
- Spring Rolls (fried cylindrical rolls that enwrap minced meat or vegetables).
- Chow Mein (Cooked and stir fried vegetables in savory sauce).

សរុប

ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហាររបស់លោកខាងលិច ជាការបម្រើអាហារដែលទទួលបានការពេញនិយមខ្លាំងនាពេលបច្ចុប្បន្ន ដែលមានការបែងចែកប្រភេទម្ហូបអាហារទៅតាមពេលវេលានៃការទទួលទានដូចជា អាហារពេលព្រឹក (មានពីរប្រភេទគឺ អាហារពេលព្រឹកបែបអ៊ឺរុប និងអាហារពេលព្រឹកបែបអាម៉េរិកកាំង) អាហារថ្ងៃត្រង់ អាហារពេលរសៀល និងអាហារពេលល្ងាច។ សម្រាប់ប្រជាជនលោកខាងលិចគឺបានផ្តល់ភាពសំខាន់សម្រាប់អាហារពេលល្ងាចខ្លាំងបំផុតដោយសារតែវាជាពេលវេលាសម្រាកបន្ទាប់ពីធ្វើការពេញមួយថ្ងៃ ហើយត្រូវការបន្ធូរអារម្មណ៍ ការសម្រាក និងការជួបជុំជាមួយមិត្តភក្តិ ឬញាត្តិមិត្ត ដែលជាមូលហេតុធ្វើឱ្យមានការលេចរូបរាងឡើងនូវប្រភេទនៃការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបប្រណីតៗ និងមានភាពពេញនិយមដូចជា ការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មបែបអង់គ្លេស ការបម្រើបែបបារាំង ការបម្រើដោយប្រើប្រាស់គុ ឬរទេះរុញ ការបម្រើបែបរុស្សី និងការបម្រើបែបអាម៉េរិកកាំងជាដើម ហើយជាមួយគ្នានេះដែរការបម្រើទាំងអស់នេះក៏មិនអាចខ្វះបាននូវបញ្ជីរាយមុខម្ហូប (Menu) ដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់ទទួលការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ដែលប្រភេទនៃបញ្ជីរាយមុខម្ហូបនិយមយកមកប្រើប្រាស់មានដូចជា បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប A La Carte បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Set Menu/ Fixed Menu បញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែប Table D'hote និងបញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបឌីជីថល (Digital Menu) ជាដើម។ ក្រៅពីនេះក៏នៅមានមុខម្ហូបប្រចាំប្រទេសមួយចំនួនដែលមានភាពល្បីល្បាញ និងនិយមយកមកបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋានល្បីៗលើពិភពលោកមានដូចជា មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសឥណ្ឌា មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសបារាំង មុខម្ហូបរបស់ប្រទេសអ៊ីតាលី និងមុខម្ហូបរបស់ប្រទេសចិនជាដើម។

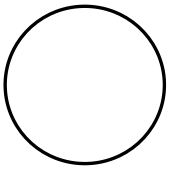
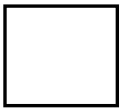
មេរៀនទី ៣៖ ឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

បុគ្គលិកបម្រើ ឬអ្នកផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈចាំបាច់ត្រូវមានចំណេះដឹងដែលទាក់ទងនឹងឧបករណ៍ ឬសម្ភារសម្រាប់បម្រើម្ហូបអាហារ ព្រោះឧបករណ៍ ឬសម្ភារជាធាតុផ្សំដ៏សំខាន់ដែលអាចទាក់ទាញចិត្តរបស់ភ្ញៀវឱ្យមកទទួលយកនូវសេវាកម្មរបស់យើង។ ចំពោះសណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋានដែលចង់បាន ឬបង្កើតស្តង់ដាការផ្តល់សេវាកម្ម ចាំបាច់ត្រូវមានការចំណាយខ្ពស់ក្នុងការរៀបចំឧបករណ៍ ឬសម្ភារប្រើប្រាស់ រួចទាំងការតុបតែង ដោយសារតែវាជាចំណុចដែលសំខាន់ក្នុងការបង្កើតបរិយាកាសសម្រាប់ភ្ញៀវដែលមកទទួលយកនូវសេវាកម្ម ឱ្យមានភាពពេញចិត្ត និងចង់មកប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋានម្តងហើយម្តងទៀត។

៣.១ ឧបករណ៍ប្រភេទគ្រឿងសង្ហារឹម

ប្រភេទគ្រឿងសង្ហារឹមដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់បម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងភោជនីយដ្ឋានមានដូចជា តុអាហារ កៅអី ទូរដាក់ឧបករណ៍ តុសម្រាប់ទទួលការកក់ (នៅខាងមុខភោជនីយដ្ឋាន) និងរទេះរុញសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មអាហារប្រភេទផ្សេងៗ។

១. តុអាហារ (Tables)៖ តុអាហារជាឧបករណ៍សំខាន់សម្រាប់ឱ្យភ្ញៀវអង្គុយរង់ចាំទទួលទានអាហារ រូបរាងតុអាហារដែលនិយមប្រើប្រាស់មាន ៣ប្រភេទគឺ មានរាងមូល រាងការ៉េ និងរាងចតុកោណ ដែលអាចជ្រើសរើសបានតាមចំណង់ចំណូលចិត្ត។ ជាទូទៅកម្ពស់ស្តង់ដារបស់តុមានប្រវែង ៧៥សង់ទីម៉ែត្រ ហើយសភាពរបស់តុអាហារជាតុដែលរឹងមាំ មិនរង្គោះរង្គើល ដើម្បីមិនឱ្យមានបញ្ហានៅពេលភ្ញៀវកំពុងទទួលទាន។

រូបរាង	ចំនួនមនុស្ស	ទំហំ
	4 – 6 8 10	125 Cm 150 Cm 175 Cm
	1 – 2 3 - 4	80 x 80 Cm 120 x 120 Cm
	4 – 6 សម្រាប់ការប្រជុំ	120 x 120 Cm 2.00 x 50 Cm

តារាង ៣.១៖ រូបរាង ទំហំរបស់តុអាហារទូទៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងការរៀបចំកៅអីអង្គុយ

២. កៅអី (Chairs)៖ កៅអីត្រូវតែជ្រើសរើសឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមតុអាហារទាំង រូបរាង ទំហំ និងពណ៌ជាដើម។ ជាទូទៅកម្ពស់ស្តង់ដារបស់កៅអីគឺ ៤៥សង់ទីម៉ែត្រ ចំណែកឯកៅអីសម្រាប់ក្មេង (Baby Sitting) គឺមានកម្ពស់ ៦៥សង់ទីម៉ែត្រ។

៣. ទូរដាក់ឧបកណ៍ (Sideboard)៖ ជាប្រភេទឧបកណ៍ដែលសំខាន់សម្រាប់រក្សា និង ទុកដាក់ឧបករណ៍ ឬសម្ភារសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដូចជា កំបិត សម ស្លាបព្រា កែវ ពែងការហ្វេ ពែងតែ ចាន ថាស កម្រាលតុ កំណាត់ជូតមាត់ (Napkin) កំប៉ុងម្រេច កំប៉ុងអំបិល ប្រដាប់ដាក់ឈើចាក់ធ្មេញ និងប្រដាប់គៀបារី (Astray) ជាដើម។

៤. តុសម្រាប់ទទួលការកក់ (Reservation Stand)៖ ជាតុសម្រាប់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវមុខ ភោជនីយដ្ឋាន (Host/ Hostess) ដាក់សៀវភៅ ឬបញ្ជី និងទូរស័ព្ទសម្រាប់ទទួលការកក់ ឬទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ។ តុសម្រាប់ទទួលការកក់មានច្រើនទម្រង់ ទៅតាមការរចនាម៉ូតឱ្យសាកសមទៅនឹង ភោជនីយដ្ឋាន។

រូបភាព ៣.២៖ កៅអី

រូបភាព ៣.៣៖ ទូរដាក់ឧបកណ៍

រូបភាព ៣.៤៖ តុសម្រាប់ទទួលការកក់

៥. រទេះរុញ (Trolley)៖ នៅក្នុងការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មតាមប្រភេទនីមួយៗតែងតែមានការ ប្រើប្រាស់រទេះរុញសម្រាប់ដាក់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់បម្រើទៅកាន់ភ្ញៀវ។ រទេះរុញមានច្រើន ប្រភេទ ដូច្នេះបុគ្គលិកបម្រើ ឬអ្នកផ្តល់សេវាកម្មត្រូវប្រើប្រាស់ឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមប្រភេទនីមួយៗដូច ខាងក្រោម៖

៥.១ រទេះរុញសម្រាប់បម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មភ្ញៀវ (Service table) ជាតុ ឬរទេះរុញ សម្រាប់បម្រើភ្ញៀវអាចជាមានកង់ ឬមិនមានកង់សម្រាប់រុញក៏បាន។ ទំហំស្តង់ដារបស់រទេះរុញជាទូទៅ មានបណ្តោយមានប្រវែង ៨០សង់ទីម៉ែត្រ និងទទឹងមានប្រវែង ៥០សង់ទីម៉ែត្រ។

៥.២ រទេះរុញ Hors D'oeuvres ជារទេះរុញសម្រាប់ដាក់អាហារសម្រន់ ឬអាចហៅ ម្យ៉ាងទៀតបានថាគ្រឿងខ្លែម (Appetizer) ដែលបុគ្គលិកបម្រើអាចរុញមកតុអាហាររបស់ភ្ញៀវ ដើម្បី បង្ហាញមុខម្ហូបជាច្រើនប្រភេទដែលមានលើរទេះរុញទៅកាន់ភ្ញៀវ ក្នុងករណីភោជនីយដ្ឋាន ឬកន្លែង ផ្តល់សេវាកម្មផ្សេងៗទៀតមិនមានរទេះរុញប្រភេទនេះ គេអាចប្រើប្រាស់ថាសដើម្បីរៀបចំម្ហូបអាហារ យកមកបង្ហាញភ្ញៀវ និងចូលបម្រើភ្ញៀវនៅខាងឆ្វេងដៃនៃភ្ញៀវ។

៥.៣ រទេះរុញ Carving ជារទេះរុញដែលគេនិយមយកមកប្រើប្រាស់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានបែបប្រណីត ដែលមានតម្លៃថ្លៃ ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់អាហារប្រភេទ អាំង ឬដុតដែលមានទំហំធំៗ ដូចជា ជើងជ្រូកអាំង Ham អាំង និងសាច់គោអាំងជាដើម ដោយម្ហូបអាហារទាំងនេះស្ថិតនៅផ្នែកខាងលើនៃរទេះរុញ និងមានគម្របសម្រាប់គ្របពីលើ។ ចំណែកឯឧបករណ៍សម្រាប់ការកាត់ ឬហាន់សាច់គឺនៅផ្នែកខាងក្រោមនៃរទេះរុញ ចំពោះចានសម្រាប់ដាក់អាហារគឺនៅផ្នែកខាងៗនៃរទេះរុញ ។

រូបភាព ៣.៥៖ Service table រូបភាព ៣.៦៖ រទេះរុញ Hors D'oeuvres រូបភាព ៣.៧៖ រទេះរុញ Carving

៥.៤ រទេះរុញមានចង្ក្រាន (Gueridon Or Flambe Trolley) ជារទេះរុញមួយប្រភេទទៀតដែលភាគច្រើនត្រូវបានគេយកមកប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋានបែបប្រណីតក្នុងសណ្ឋាគារ លក្ខណៈពិសេសនៃរទេះរុញនេះគឺមានភាពខុសគ្នាពីប្រភេទរទេះរុញផ្សេងៗទៀងត្រង់មានចង្ក្រានដែលអាចឱ្យបុគ្គលិកអាចចម្អិនម្ហូបអាហារ និងសម្តែងសិល្បៈនៃការចម្អិនអាហារឱ្យភ្ញៀវបានទស្សនាកំឡុងពេលទទួលទានអាហារ ដូចនេះមុននឹងយករទេះរុញមកបម្រើ ឬចម្អិនម្ហូបអាហារសម្រាប់ភ្ញៀវ បុគ្គលិកបម្រើត្រូវត្រៀមឧបករណ៍ ឬសម្ភារដាក់លើរទេះរុញឱ្យបានរៀបរយ ដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការបម្រើ។

៥.៥ រទេះរុញសម្រាប់ដាក់បង្អែម (Dessert Trolley) ជារទេះរុញសម្រាប់ដាក់បង្អែម ឬនំផ្អែម ដែលមានការរៀបចំតុបតែងយ៉ាងស្រស់ស្អាត ទាំងរទេះរុញ និងប្រភេទបង្អែមដែលយកមកផ្តល់សេវាកម្ម ផងដែរ។

៥.៦ រទេះរុញភេសជ្ជៈ (Liqueur Trolley or Beverage Trolley) ជាប្រភេទរទេះរុញសម្រាប់ដាក់ភេជ្ជៈដែលមានជាតិអាល់កុលច្រើនប្រភេទ ដែលមានសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវក្រោយពេលភ្ញៀវទទួលទានអាហាររួច ដើម្បីជួយរំលាយអាហារ ដែលជាទូទៅជាប្រភេស្រាដែលមានរស់ជាតិផ្អែមផលិតអំពីផ្លែឈើ។ ផ្នែកខាងលើនៃរទេះរុញគឺសម្រាប់ដាក់តាំងប្រភេទភេសជ្ជៈ និងផ្នែកខាងក្រោមនៃរទេះរុញគឺមានរៀបចំគ្រឿងកែវសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈតាមប្រភេទនីមួយៗ។

រូបភាព ៣.៨៖ រទេះរុញមានចង្ក្រាន រូបភាព ៣.៩៖ រទេះរុញសម្រាប់ដាក់បង្អែម រូបភាព ៣.១០៖ រទេះរុញភេសជ្ជៈ

៥.៧ Room Service Trolley: វាត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវនៅក្នុងបន្ទប់របស់ភ្ញៀវ។ បុគ្គលិកបម្រើត្រូវរៀបចំអាហារលើរទេះរុញឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ហើយរុញរទេះរុញដែលបានរៀបចំនោះចូលក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវ។ រទេះរុញប្រភេទនេះក៏អាចត្រូវបានគេយកទៅប្រើប្រាស់ជាតុទទួលទានអាហារពេលល្ងាចនៅក្នុងបន្ទប់របស់ភ្ញៀវផងដែរ។

៥.៨ រទេះរុញសាឡាត់ (Salad Trolley) ប្រើប្រាស់សម្រាប់រៀបចំដាក់តាំងប្រភេទសាឡាត់ គ្រឿងផ្សំ និងប្រភេទទឹកជ្រលក់សាឡាត់ផ្សេងៗ ដែលភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសប្រភេទបន្លែ គ្រឿងផ្សំ និងទឹកជ្រលក់តាមចំណង់ចំណូលចិត្ត។

រូបភាព ៣.១១៖ Room Service Trolley

រូបភាព ៣.១២៖ Salad Trolley

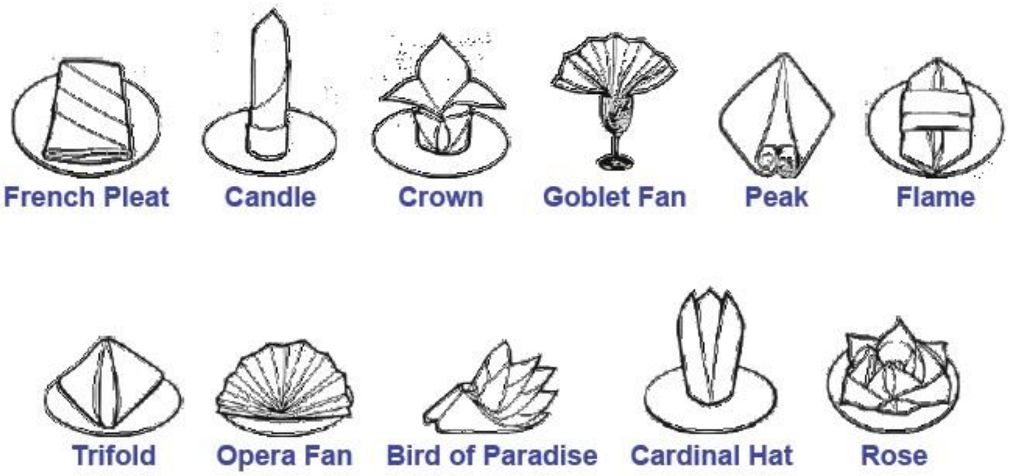
៣.២ ឧបករណ៍ប្រភេទកំណាត់

ក្នុងការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈចាំបាច់ត្រូវមានវត្ថុមានកំណាត់ដែលជាជាតុផ្សំនៃការបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន កំណាត់ដែលប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋានមានច្រើនប្រភេទ ដូច្នេះបុគ្គលិកបម្រើត្រូវចេះប្រើប្រាស់កំណាត់ឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមប្រភេទរបស់វាដូចខាងក្រោម៖

១. កំណាត់ការពាររអិល (Under lay cloth or Moleton)៖ ជាប្រភេទកំណាត់សម្រាប់ក្រាលមុនកំណាត់កម្រាលតុ (Table Cloth) នៅលើតុអាហារ ដើម្បីការពារការរអិល និងអាចការពារកម្រាលតុពីសំណើកនៃតុអាហារផងដែរ។

២. កំណាត់កម្រាលតុ (Table cloth)៖ កម្រាលតុគឺត្រូវតែជ្រើសរើសពណ៌ឱ្យសាកសមទៅនឹងភោជនីយដ្ឋាន ចំណែកឯទំហំគឺអាស្រ័យលើប្រភេទ និងទំហំនៃតុអាហារ។

៣. កំណាត់ជូតមាត់ (Napkins)៖ ជាប្រភេទកំណាត់សម្រាប់ឱ្យភ្ញៀវជូតមាត់ក្នុងកំឡុងពេលទទួលទានអាហារ ឬក្រោយពេលទទួលទានអាហារ។ លក្ខណៈនៃកំណាត់ជូតមាត់អាចមានរូបរាងជារាងការេ ឬរាងចតុកោណ សាច់កំណាត់ជាសាច់ដែលជ្រាបទឹកបានល្អ ជាសាច់មិនរអិល និងមិនត្រូវមានពណ៌ដូចកម្រាលតុនោះទេ។ នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានបែបប្រណីត កំណាត់ជូតមាត់មិនត្រឹមតែសម្រាប់ឱ្យភ្ញៀវជូតមាត់នោះទេ គេអាចយកវាទៅធ្វើជាគ្រឿងតុបតែងលម្អរលើតុអាហារផងដែល តាមរយៈការបត់ជារូបរាងផ្សេងៗដូចជា Bishop's Hat, Bird of paradise, Standing Fan, The rose, Crown, Goblet fan, Peak, Plame, Trifold, Cardinal Hat និង Candle ជាដើម។



រូបភាព ៣.១៣៖ ការបត់កំណាត់ជូតមាត់ជារូបរាងផ្សេងៗ

៤. កំណាត់សម្រាប់បុគ្គលិកបម្រើ (Service cloth)៖ ជាប្រភេទកំណាត់សម្រាប់បុគ្គលិកបម្រើប្រើប្រាស់សម្រាប់ចាប់របស់ក្តៅ ជូតដំណក់ទឹកដែលស្រក់លើតុអាហារ និងយកមកពាក់លើដៃខាងឆ្វេងនៅពេលបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈទៅកាន់ភ្ញៀវ ដែលជាទូទៅគេប្រើប្រាស់កំណាត់ពណ៌ស (ពណ៌តំណាងឱ្យភាពស្អាត)។

៥. កំណាត់សម្រាប់សម្អាត (Cleaning cloth)៖ ជាប្រភេទកំណាត់សម្រាប់សម្អាតឧបករណ៍ ឬសម្ភារផ្សេងៗមានដូចជា កំណាត់សម្រាប់សម្អាតកែវ (Glass cleaning cloth) កំណាត់សម្រាប់សម្អាតចាន កាំបិត សម និងស្លាបព្រា (Dish cleaning cloth) និងកំណាត់សម្រាប់សម្អាតតុអាហារ ឬកៅអី (Cleaning cloth)។

៦. កំណាត់ទ្រាប់ថាស (Tray cloth)៖ កំណាត់ទ្រាប់ថាសប្រើប្រាស់សម្រាប់ការពារស្នាមប្រឡាក់ និងការពាររអិលឧបករណ៍ ឬសម្ភារនៅពេលបុគ្គិលកាន់ថាសនៅបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវ ចំណែកឯរូបរាង និងទំហំគឺអាស្រ័យទៅលើរូបរាង និងទំហំនៃថាសដែលយកមកប្រើប្រាស់។

៧. កំណាត់កម្រាលតុប្រភេទ Skirt: វាជាប្រភេទកំណាត់កម្រាលតុដែរដែលមានរំយោលស្រាប់មិនពិបាកក្នុងការចាប់ភ្លីនៅពេលក្រាលនៅលើតុ។ ជាទូទៅវាមានទំហំ និងរូបរាងតាមប្រភេទនៃតុអាហារ និងយកមកប្រើប្រាស់សម្រាប់ក្រាលតុដើម្បីបន្ថែមភាពស្រស់ស្អាត និយមយកទៅក្រាលតុអាហារ ប៊ុបហ្វេ ឬតុប្រជុំជាដើម។

៣.៣ ឧបករណ៍ប្រភេទគ្រឿង (China or Dishes)

ជាឧបករណ៍សម្រាប់បម្រើឱ្យការទទួលទានម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ដែលត្រូវមានការជ្រើសរើសឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងស្រស់ស្អាត ដើម្បីជាការទាក់ទាញចំណង់ក្នុងការទទួលទានអាហាររបស់ភ្ញៀវ។ ឧបករណ៍ប្រភេទគ្រឿងដែលនិយមប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋានមានដូចខាងក្រោម៖

១. Bread Plate: ជាចានសម្រាប់ទទួលទាននំប៉័ង និងប្រភេទនំផ្អែម ឬផ្លែឈើផ្សេងៗ ដែលជាទូទៅវាមានទំហំចាប់ពី ១០សង់ទីម៉ែត្រទៅ ១២សង់ទីម៉ែត្រ។

២. Salad Plate: ជាចានសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទសាឡាត់ ដែលជាទូទៅវាមានទំហំចាប់ពី ១៤សង់ទីម៉ែត្រ ទៅ ១៦សង់ទីម៉ែត្រ។

៣. Soup Plate: ជាចានសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទស៊ុប មានរាងក្រឡុកកណ្ដាលខ្លាំងជានចានធម្មតា ដែលជាទូទៅវាមានទំហំចាប់ពី ១៦សង់ទីម៉ែត្រ ទៅ ២០សង់ទីម៉ែត្រ។

៤. Dinner Plate: ជាចានសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទអាហារសំខាន់ (Main Course) ដែលជាទូទៅវាមានទំហំចាប់ពី 20សង់ទីម៉ែត្រ ទៅ 24សង់ទីម៉ែត្រ។

៥. Platter: ជាភាជន៍សម្រាប់ដាក់ម្ហូបអាហារដែលមានចំនួនច្រើន។

៦. Soup Cup: ជាប្រភេទពែងសម្រាប់ដាក់អាហារប្រភេទស៊ុប និងមានដៃកាន់ទាំងសងខាង។

៧. Soup Tureen: ជាឆ្នាំងសម្រាប់ដាក់ស៊ុប នៅពេលបម្រើត្រូវដួសស៊ុបដាក់ចានស៊ុប ឬពែងស៊ុប។

៨. Coffee and Tea Cup: ជាប្រភេទពែងសម្រាប់ទទួលភេសជ្ជៈ តែ ឬកាហ្វេក្តៅៗ។

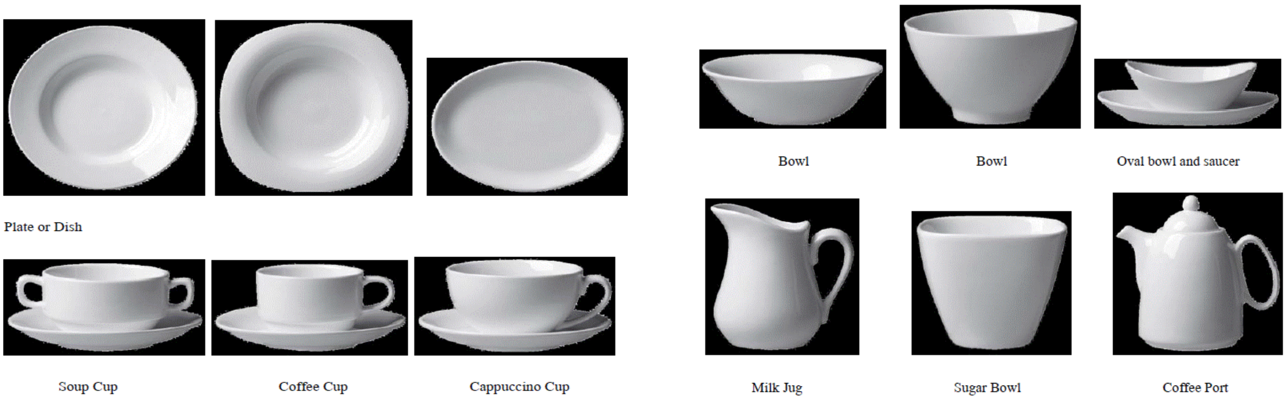
៩. Coffee and Tea Pot: ជាប៉ាន់សម្រាប់ដាក់ តែ ឬកាហ្វេក្តៅៗ។

១0. Saucer: ជាចានទម្រសម្រាប់ទ្រពែងកាហ្វេ ពែងតែ និងពែងស៊ុប។

១១. Bowl: ជាប្រភេទចានក្រឡូង។

១២. Sugar Bowl: ជាប្រភេទចានក្រឡូងតូចសម្រាប់ដាក់ស្ក (អាចដាក់បានទាំងស្កររាយ និងស្ករប្រភេទជាកញ្ចប់) ។

១៣. Milk Jug: ជាប្រភេទប៉ាន់ ឬស្ង ដាក់ទឹកដោះគោសម្រាប់បម្រើនៅតុអាហាររបស់ភ្ញៀវ។



រូបភាព ៣.១៤៖ ឧបករណ៍ប្រភេទក្បៀង (China or Dishes)

៣.៤ ឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហាររបស់ភ្ញៀវ

គួរនាទីរបស់បុគ្គិលបម្រើត្រូវមានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហាររបស់ភ្ញៀវ ដើម្បីត្រៀមរៀបចំឧបករណ៍នៅលើតុអាហារឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមប្រភេទនៃមុខម្ហូបដែលភ្ញៀវបានកុម្ម៉ង់ ដោយឧបករណ៍ទាំងអស់នោះមានដូចជា៖

១. ស្លាបព្រា (Spoon)៖ ប្រើប្រាស់សម្រាប់ទទួលទានអាហារ មានច្រើនប្រភេទដូចខាងក្រោម ៖

១.១ Table Spoon: ជាស្លាបព្រាសម្រាប់ទទួលទានអាហារចានសំខាន់ (Main Course) ទាំងអាហារពេលព្រឹក ថ្ងៃត្រង់ និងរសៀល ជាទូទៅមានប្រវែង ២២សង់ទីម៉ែត្រ។

១.២ Soup Spoon: ជាស្លាបព្រាសម្រាប់ទទួលទានស៊ុប ជាទូទៅមានប្រវែង ២០ សង់ទីម៉ែត្រ។

១.៣ Salad Spoon: ជាស្លាបព្រាសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទសាឡាត់ ជាទូទៅមានប្រវែង ២១សង់ទីម៉ែត្រ។

១.៤ Dessert Spoon: ជាស្លាបព្រាសម្រាប់ទទួលទានបង្អែម ឬនំផ្អែម ជាទូទៅមានប្រវែង ១៩ សង់ទីម៉ែត្រ។

១.៥ Ice-cream Spoon: ជាស្លាបព្រាសម្រាប់ទទួលទានការ៉េម

១.៦ Tea or Coffee Spoon: ជាស្លាបព្រាសម្រាប់កូរកាហ្វេ ឬតែ ជាទូទៅមានប្រវែង ១៤ សង់ទីម៉ែត្រ។

១.៧ Serving Spoon: ជាស្លាបព្រាកណ្តាលសម្រាប់ភ្ញៀវដួស ឬចាប់អាហារនៅលើតុ ជាទូទៅមានប្រវែង ២២ ឬ២៣សង់ទីម៉ែត្រ។

រូបភាព ៣.១៥៖ ប្រភេទស្លាបព្រា (Spoon)

២. សម (Fork)៖ ប្រើប្រាស់សម្រាប់ទទួលទានអាហារ មានច្រើនប្រភេទដូចខាងក្រោម៖

២.១ Table/ Dinner Fork: ជាសមសម្រាប់ទទួលទានអាហារចានសំខាន់ (Main Course) ទាំងអាហារពេលព្រឹក ថ្ងៃត្រង់ និងរសៀល ជាទូទៅមានប្រវែង ២៣សង់ទីម៉ែត្រ។

២.២ Salad Fork: ជាសមសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទសាឡាត់ ជាទូទៅមានប្រវែង ២១សង់ទីម៉ែត្រ។

២.៣ Fish Fork: ជាសមសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទត្រី ជាទូទៅមានប្រវែង ២២សង់ទី ម៉ែត្រ។

២.៤ Desert/ Cake Fork: ជាសមសម្រាប់ទទួលទានបង្អែម ឬនំផ្អែម ជាទូទៅមានប្រវែង ១៦សង់ទីម៉ែត្រ។

២.៥ Fruit Fork: ជាសមសម្រាប់ទទួលទានផ្លែឈើ ជាទូទៅមានប្រវែង ១៦ សង់ទីម៉ែត្រ។

២.៦ Serving Fork: ជាសមកណ្តាលសម្រាប់ភ្ញៀវដួស ឬចាប់អាហារនៅលើតុ ជាទូទៅមានប្រវែង ២២ ឬ២៣សង់ទីម៉ែត្រ។

Table/ Dinner Fork Salad Fork Fish Fork Dessert/ Cake Fork Fruit Fork Serving Fork

រូបភាព ៣.១៦៖ ប្រភេទសម (Fork)

៣. កាំបិត (Knife)៖ ប្រើប្រាស់សម្រាប់ទទួលទានអាហារ មានច្រើនប្រភេទដូចខាងក្រោម៖

៣.១ Dinner Knife or Stack Knife ជាកាំបិតសម្រាប់ទទួលទានអាហារចានសំខាន់ (Main Course) ទាំងអាហារពេលព្រឹក ថ្ងៃត្រង់ និងរសៀល ជាទូទៅមានប្រវែង ២៣សង់ទីម៉ែត្រ។

៣.២ Fish Knife ជាកាំបិតសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទត្រី ជាទូទៅមានប្រវែង ២៣ សង់ទីម៉ែត្រ។

៣.៣ Dessert Knife ជាកាំបិតសម្រាប់កាត់ ឬហាន់ប្រភេទនំផ្អែម ជាទូទៅមានប្រវែង ២១សង់ទីម៉ែត្រ។

៣.៤ Butter Knife ជាកាំបិតសម្រាប់លៀប Butter លើនំប៉័ងនៅពេលទទួលទាន ជាទូទៅមានប្រវែង ១៦សង់ទីម៉ែត្រ។

Dinner/ Stack Knife Fish Knife Dessert Knife Butter Knife

រូបភាពទី ៣.១៧៖ ប្រភេទកាំបិត (Knife)

៣.៥ ឧបករណ៍ប្រភេទកែវ

ឧបករណ៍ប្រភេទកែវដែលប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារមានច្រើនប្រភេទ និងច្រើនរូបរាង ដូចនេះក្នុងនាមយើងជាបុគ្គលិកបម្រើត្រូវមានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់ប្រភេទកែវតាមប្រភេទនីមួយៗឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ព្រោះថាប្រសិនបើយើងប្រើប្រាស់កែវខុសប្រភេទវាជះឥទ្ធិពលមិនល្អដល់ការទទួលទានភេសជ្ជៈរបស់ភ្ញៀវ។ ប្រភេទកែវដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់ទទួលទានភេសជ្ជៈជាទូទៅមានជាតុផ្សំសំខាន់ ៣គឺ តួរកែវ (Bowl) ដៃកែវ (Stem) និងជើងរបស់កែវ (Base of Foot) ក៏ប៉ុន្តែបច្ចុប្បន្នកែវគ្រប់ប្រភេទមិនចាំបាច់ត្រូវតែមានជាតុផ្សំសំខាន់ទាំងបីនោះទេ។ ប្រភេទកែវមានដូចខាងក្រោម៖

១. កែវប្រភេទ Tumbler: ជាប្រភេទកែវដែលមានជាតុផ្សំសំខាន់ត្រឹមតែមួយប៉ុណ្ណោះគឺតួកែវ (Bowl) សាកសមសម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈប្រភេទដែលមានជាតិអាល់កុលខ្ពស់ ចំពោះទំហំ និងរូបរាងគឺមានលក្ខណៈខុសគ្នាដូចខាងក្រោម៖

១.១ Jigger or Short Glass: ជាកែវសម្រាប់ប្រើប្រាស់ជារង្វាល់ស្រា ឬអាចហៅម៉្យាងទៀតបានថាកែងក្រិត។

១.២ Old-Fashioned or Rock Glass: ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាលគុល (Cocktail) ឈ្មោះថា Old-Fashioned ឬសម្រាប់ការទទួលស្រាដែលលាយជាមួយទឹកកក់ហៅថា On the rock។

១.៣ Highball Glass: ជាកែវសម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈដែលលាយរវាងស្រា និងសូដា។

១.៤ Collins Glass: ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាលគុល (Cocktail) ឈ្មោះថា Collins ដែលមានគ្រឿងផ្សំដូចជា ស្រាBrandy ទឹកក្រូចឆ្មា និងទឹកសេរ៉ូ។

១.៥ Cooler Glass ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាល់កុល (Cocktail) ដែលមានគ្រឿងផ្សំជាទឹកផ្លែឈើ និងGrenadine (មេទឹកទទឹមរស់ជាតិផ្អែម)។

១.៦ Zombie ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាល់កុល (Cocktail) ឈ្មោះថា Zombie ដែលមានគ្រឿងផ្សំដូចជា ស្រារ៉ុំ (Rum) ទឹកផ្លែឈើប្រភេទផ្សេងៗ និងទឹកក្រូចឆ្មា។

១.៧ Pilsner ជាកែវសម្រាប់ដាក់ស្រាបៀប្រភេទ Lager Beer ដែលមានពណ៌រាងថ្លា និងរស់ជាតិស្រាល។

រូបភាព ៣.១៨៖ កែវប្រភេទ Tumbler

២. កែវប្រភេទ Footed Ware: ជាប្រភេទកែវដែលមានជាតុផ្សំសំខាន់ពីរគឺតួកែវ (Bowl) និងជើងរបស់កែវ (Base of Foot)។ រូបរាងរបស់កែវប្រភេទនេះមានច្រើនប្រភេទអាស្រ័យលើការរចនាម៉ូត និងការនិយមប្រើប្រាស់របស់ភោជនីយដ្ឋាននីមួយៗ កែវប្រភេទនេះមានដូចខាងក្រោយៈ

២.១ Rock Glass: ជាកែវសម្រាប់ប្រើប្រាស់ដាក់ស្រាបំណិតអាល់កុលលាយជាមួយដុំទឹកកក។

២.២ Beer Glass: ជាកែវសម្រាប់ប្រើប្រាស់ដាក់ស្រាបៀរ។

២.៣ Brandy Snifter: ជាកែវសម្រាប់ប្រើប្រាស់ដាក់ Brandy។

២.៤ Hurricane Glass: ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាល់កុល (Cocktail) ឈ្មោះថា Hurricane។

រូបភាព ៣.១៩៖ កែវប្រភេទ Footed Ware

៣. កែវ Stemware: ប្រភេទកែវដែលមានជាតុផ្សំសំខាន់បីគឺតួរកែវ (Bowl) ជើងរបស់កែវ (Base of Foot) និងដៃកែវ (Stem) ដែលយើងអាចមើលឃើញបានយ៉ាងច្បាស់ ចំណែកឯរូបរាងនិងទំហំអាចមានភាពខុសៗគ្នា។ កែវប្រភេទនេះសាកសម្បសម្រាប់ការបម្រើភេសជ្ជៈប្រភេទស្រាទំពាំងបាយជូរ (Wine)។ កែវប្រភេទនេះមានដូចខាងក្រោមៈ

៣.១ Cocktail Glass ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាលគុល (Cocktail) ប្រភេទ Pink Lady ឬWhite Lady។

៣.២ Sour Glass ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាលគុល (Cocktail) ប្រភេទ Whisky Sour ឬBrandy Sour។

៣.៣ Margarita Glass ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាលគុល (Cocktail) ឈ្មោះថា Margarita។

៣.៤ Flute Champagne ជាកែវសម្រាប់បម្រើភេសជ្ជៈប្រភេទស្រា Champagne។

៣.៥ All-Purposed Wine Glass ជាកែវសម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈប្រភេទស្រាទំពាំងបាយជូរ។

៣.៦ Liqueur or Cordial Glass ជាកែវសម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈប្រភេទស្រាក្រហមមានរស់ជាតិផ្អែមសម្រាប់ទទួលទានក្រោយអាហារ ដែលផលិតចេញពីផ្លែឈើប្រភេទផ្សេងៗ។

រូបភាព ៣.២០៖ កែវប្រភេទ Stemware

នៅតាមកន្លែងផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ឬភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារនីមួយៗ មិនចាំបាច់ទាល់តែមានប្រភេទនៃកែវដែលបានបង្ហាញខាងលើទាំងអស់នោះទេ ព្រោះគេអាចប្រើប្រាស់កែវតែមួយប្រភេទក្នុងការបម្រើភេសជ្ជៈជាច្រើនប្រភេទបាន ក៏ប៉ុន្តែកែវដែលយកមកប្រើប្រាស់ត្រូវតែជាប្រភេទកែវដែលអាចរក្សាបាននូវគុណភាពរបស់ភេសជ្ជៈទាំងនោះបាន ដូចជាស្រា Champagne ជាប្រភេទស្រាដែលមានពពុះ ដូច្នេះនៅពេលដែលមានការបម្រើស្រាប្រភេទនេះយើងគួរតែរកប្រភេទកែវដែលមានរូបរាងវែង និងមានមាត់កោងចូលក្នុងបន្តិច ដើម្បីអាចជួយរក្សាពពុះរបស់ស្រាបានយ៉ាងល្អ។ រូបរាងរបស់កែវស្រាប្រភេទ Wine គួរតែជាកែវដែលមានមាត់កែងក្តោបចូលក្នុងបន្តិចធ្វើយ៉ាងណាឱ្យសមស្របទៅនឹងទំហំនៃច្រមុះ និងមាត់របស់មនុស្ស ដើម្បីឱ្យច្រមុះអាចស្រង់ក្លិនឈ្ងុយរបស់ស្រាទំពាំងបាយជូរក្នុងកំឡុងពេលទទួលទាន ទំហំកែវស្រាប្រភេទ Wine ស្តង់ដាជាទូទៅអាចចាក់ស្រាបានចាប់ពី៦ ទៅ ៨កែង ក្នុងមួយដប។ ប្រភេទកែវផ្សេងៗដែលនិយមយកមកប្រើប្រាស់នៅតាមកន្លែងផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ឬភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារមានដូចខាងក្រោម៖

១. Water Goblet ជាកែវសម្រាប់ដាក់ទឹក មានទំហំធំជាងកែវទឹកធម្មតា។

២. Red wine glass ជាកែវសម្រាប់ដាក់ស្រាទំពាំងបាយជូរពណ៌ក្រហម។

៣. White wine glass ជាកែវសម្រាប់ដាក់ស្រាទំពាំងបាយជូរពណ៌ ថ្លា លឿង ទង់ដែង ឬមាស។

៤. Bordeaux glass ជាកែវសម្រាប់ដាក់ស្រាទំពាំងបាយជូរដែលផលិតក្នុងតំបន់ Bordeaux ក្នុងប្រទេសបារាំង។

៥. Champagne glass ជាកែវសម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈប្រភេទដែលមានពពុះដូចជា ស្រា Champagne ឬSparkling Wine។

៦. Cocktail glass ជាកែវដែលមានមាត់រីក និងតូចៗ ប្រើប្រាស់សម្រាប់ដាក់ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាលកុល (Cocktail)។

៧. Aperitif glass ជាកែវដែលមានរាងខ្ពស់គ្មានដៃ ប្រើប្រាស់សម្រាប់ភេសជ្ជៈប្រភេទ Tall drink និងស្រាទំពាំងបាយជូរដែលទទួលទានមុនអាហារ (Aperitif Wine) ។

រូបភាព ៣.២១៖ ប្រភេទកែវនិយមប្រើប្រាស់ក្នុងសណ្ឋាគារ

៣.៦. ឧបករណ៍ប្រចាំតុអាហារ

ឧបករណ៍ប្រចាំតុអាហារដែលបុគ្គលិកបម្រើត្រូវត្រៀមរៀបចំជាប្រចាំមានដូចខាងក្រោម៖

១. ដបដាក់អំបិល និងដបដាក់ម្រេច (Salt and Pepper Shaker) នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានខ្លះអាចដាក់អំបិល និងម្រេចប្រភេទគ្រាប់ ហើយដាក់ចូលក្នុងឧបករណ៍សម្រាប់កិន ហៅថា Pepper or Salt Grander ។

២. ប្រដាប់គៀបារី (Ashtray) រៀបចំដាក់លើតុអាហារក្នុងតំបន់ដែលកំណត់ឱ្យភ្ញៀវអាចជក់បារីបាន និងមានដាក់ស្លាកសញ្ញាសម្គាល់ Smoking Area

៣. ប្រដាប់ដាក់ឈើចាក់ធ្មេញ (Toothpick Holder)

៤. ថូផ្កា (Flower vase)

៥. លេខតុ (Table number)

៦. មីនុយអាហារតាំងលើតុ (Table tend menu)

៧. ទ្រនាប់ដាក់ចាន (Table mat)។

Salt and Pepper Shaker

Astray

Toothpick Holder

Flower Vase

Table Number

Table Tend Menu

Table Mat

រូបភាព ៣.២២៖ ឧបករណ៍ប្រចាំតុអាហារ

៣.៧ ឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈ

ឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈមានដូចខាងក្រោម៖

១. ឧបករណ៍គាស់ដបស្រា (Bottle Opener)

២. ឧបករណ៍ដកឆ្នុកដបស្រា (Corkscrew)

៣. ឧបករណ៍គៀបយកទឹកផ្លែឈើ (Fruit Squeezer)

៤. ឧបករណ៍ក្រឡុកភេសជ្ជៈ (Shaker)

៥. កែវសម្រាប់លាយគ្រឿងផ្សំ (Mixing glass)

៦. ស្លាបព្រាសម្រាប់កូរគ្រឿងផ្សំក្នុង Mixing glass (Bar Spoon)

៧. ឧបករណ៍សម្រាប់ត្រងភេសជ្ជៈនៅពេលចាក់ចេញពី Shaker ដាក់ចូលកែវ (Strainer)

៨. ទ្បៅសម្រាប់ចាក់ភេសជ្ជៈផ្សេងៗដាក់ចូលដប (Funnel)

៩. កែវក្រិតសម្រាប់វាល់គ្រឿងផ្សំភេសជ្ជៈ (Jigger)

១០. គម្របដបដែលមានបង្ហូរតូចងាយស្រួលសម្រាប់ការចាក់ស្រាចេញពីដបចូលក្នុង Jigger ដើម្បីវាល់(Pourer)

១១. កូនអង្រែសម្រាប់បុកគ្រឿងផ្សំភេសជ្ជៈនៅក្នុង Mixing glass ឬ Shaker (Muddler)។

រូបភាព ៣.២៣៖ ឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈ

សរុប

ឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ជាអ្វីដែលបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្ម ឬបុគ្គលិកបម្រើចាំបាច់ត្រូវតែមានចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងប្រភេទឧបករណ៍ ឬសម្ភារៈប្រើប្រាស់ទាំងអស់

នោះ ដើម្បីងាយស្រួល និងផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវបានយ៉ាងត្រឹមត្រូវ។ ឧបករណ៍ ឬសម្ភារៈប្រើប្រាស់សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសំខាន់ៗយើងអាចធ្វើការបែងចែកជា ៧ប្រភេទដូចជាឧបករណ៍ប្រភេទគ្រឿងសង្ហារឹមមានដូចជា តុអាហារ ទូដាក់ឧបករណ៍ កៅអី រទេះរុញ ឧបករណ៍ប្រភេទ កំណាត់មានដូចជា កម្រាលតុអាហារ កំណាត់ជូតមាត់ កំណាត់សម្រាប់បុគ្គលិកបម្រើ កំណាត់សម្រាប់សម្អាត ឧបករណ៍ប្រភេទក្បឿងមានដូចជា ភាជន៍ និងប្រភេទចានដាក់អាហារផ្សេងៗ ឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហាររបស់ភ្ញៀវមានដូចជា ស្លាបព្រា សម កាំបិត ឧបករណ៍ប្រភេទកែវ ឧបករណ៍ប្រចាំតុអាហារមានដូចជា ដបដាក់អំបិល និងដបដាក់ម្រេច ប្រដាប់គៀបារី ប្រដាប់ដាក់ឈើចាក់ធ្មេញ ថូរផ្កា មីនុយអាហារតាំងលើតុ និងឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈមានដូចជា ឧបករណ៍គាស់ដបស្រាឧបករណ៍ដកឆ្នុកដបស្រា ឧបករណ៍គៀបយកទឹកផ្លែឈើ ឧបករណ៍ក្រឡុកភេសជ្ជៈ កែវសម្រាប់លាយគ្រឿងផ្សំ និងកែវក្រិតសម្រាប់វាល់គ្រឿងផ្សំភេសជ្ជៈជាដើម។

មេរៀនទី ៤៖ ចំណេះដឹងទាក់ទងនិងភេសជ្ជៈ

ភេសជ្ជៈ (Beverage) គឺជាភេសជ្ជៈដែលមិនមែនជាទឹកធម្មតា តែវាជាប្រភេទទំនិញដែលអាចរកប្រាក់ចំណូលចូលក្នុងអាជីវកម្មផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈបានយ៉ាងមហាសាល ដោយសារតែមាននូវប្រភេទភេសជ្ជៈជាច្រើនប្រភេទ ជាពិសេសគឺភេសជ្ជៈប្រភេទល្បាយ (Mixing Drinks) ដែលមានឥទ្ធិពលនៃការទាក់ទាញចិត្តរបស់ភ្ញៀវ ហើយភ្ញៀវក៏អាចជ្រើសរើសភេសជ្ជៈតាមចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់ពួកគេផងដែរ។ ក្រៅពីរស់ជាតិនៃភេសជ្ជៈហើយ ការតុបតែង និងលម្អរបន្ថែមពីលើដោយប្រើប្រាស់នូវ ឧបករណ៍ប្រភេទកែវ ឬគ្រឿងលម្អរផ្សេងៗទៀតក៏អាចមានឥទ្ធិពលនៃការទាក់ទាញចិត្តរបស់ភ្ញៀវ ធ្វើឱ្យភ្ញៀវរំសាយទុក្ខកង្វល់ និងទទួលបានការសម្រាកយ៉ាងពេញលេញផងដែរ។

៤.១ ការបែងចែកប្រភេទរបស់ភេសជ្ជៈ

ដើម្បីឱ្យការសិក្សាព័ត៌មានលម្អិតអំពីភេសជ្ជៈតាមប្រភេទនីមួយៗឱ្យកាន់តែងាយស្រួល ទើបមានការបែងចែកប្រភេទនៃភេសជ្ជៈដោយពិចារណាលើកត្តាខាងក្រោម៖

១. បែងចែកតាមគ្រឿងផ្សំរបស់ភេសជ្ជៈ ការបែងចែកតាមប្រភេទនេះគេអាចធ្វើការបែងចែកភេសជ្ជៈជាបីប្រភេទធំៗគឺ៖

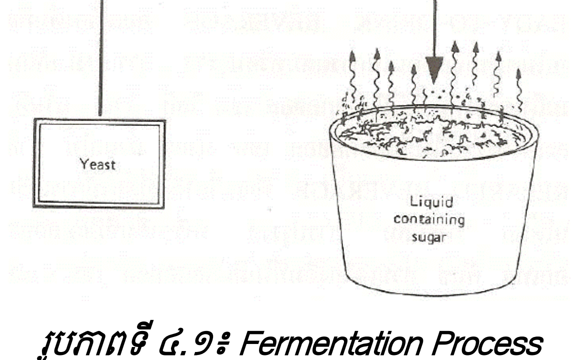
១.១ ភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល Alcoholic Beverages/ Hard Drinks

១.២ ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល Non- Alcoholic Beverages/ Soft Drinks

១.៣ ភេសជ្ជៈល្បាយ Mixing Drinks

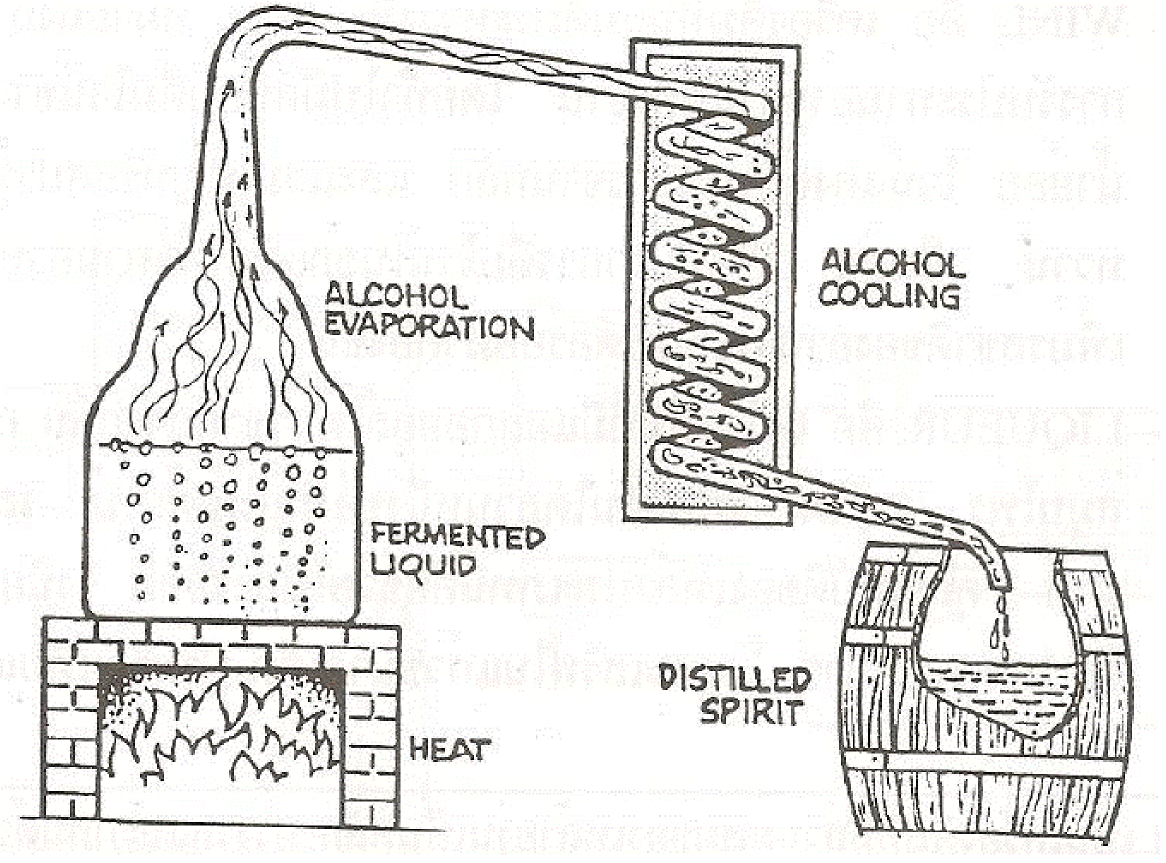
២. បែងចែកតាមកម្មវិធីផលិត ការបែងចែកប្រភេទនេះជាទូទៅគឺប្រើប្រាស់សម្រាប់ភេសជ្ជៈប្រភេទមានជាតិអាល់កុល Alcoholic Beverages/ Hard Drinks ដែលមានវិធីសាស្ត្រក្នុងការផលិតផ្សេងៗពីគ្នាដូចខាងក្រោម៖

២.១ Fermentation: មានន័យថាការប្រឡាក់ ឬលាយ គឺការនាំយកមេដំបែ (Yeast) លាយជាមួយគ្រឿងផ្សំដ៏ទៃទៀតសម្រាប់ការផលិត ដើម្បីឱ្យមេដំបែបំប្លែងជាតិស្ករដែលមាននៅក្នុងគ្រឿងផ្សំដ៏ទៃទៀតនោះ ទៅជាអាល់កុលភេជ្ជៈប្រភេទនេះភាគច្រើនជា Wine ឬBeer ព្រោះវាមានកម្រិតជាតិអាល់កុលទាប។



រូបភាពទី ៤.១៖ Fermentation Process

២.២ Distillation: មានន័យថាការចម្រាញ់ ឬបិត គឺការនាំយកផលិតផលដែលលាយ ហើយមកចម្រាញ់ដើម្បីបែងចែកជាតិអាល់កុលចេញពីទឹក ជាលទ្ធផលគឺការបន្ថែមចំណែកជាតិអាល់កុលនៅក្នុងសារធាតុរំលាយ ឬអាចនិយាយម្យ៉ាងទៀតថា គឺការបន្ថយកម្រិតទឹកនៅក្នុងសារធាតុរំលាយនោះ។



រូបភាពទី ៤.២៖ Distillation Process

ឧទាហរណ៍ សុរាដែលចម្រាញ់ និងមានភាពពេញនិយមនៅក្នុងពិភពលោកមានដូចជា Brandy, Whisky, Rum, Gin, និង Vodka ជាដើម

៣. បែងចែកតាមដំណាក់កាលត្រៀមមុននឹងទទួលទាន ភេសជ្ជៈអាចធ្វើការបែងចែកតាមដំណាក់កាលត្រៀមមុននឹងទទួលទានជា ២ប្រភេទគឺ៖

៣.១ Ready – to drink beverage: គឺជាប្រភេទភេសជ្ជៈដែលអាចទទួលទានបានភ្លាមៗ ដោយមិនចាំបាច់ឆ្លងកាត់ដំណាក់កាលលាយ ឬបន្ថែមរស់ជាតិ ហើយការបែងចែកក្នុងលក្ខណៈប្រភេទនេះគឺសំដៅទៅលើភេសជ្ជៈប្រភេទដែលមានជាតិអាល់កុលដូចជា Brandy, Whisky, Rum, Gin និងភេសជ្ជៈដែលគ្មានជាតិអាល់កុលមានដូចជា ទឹករ៉ែ ទឹកផ្លែឈើ និងទឹកក្រូចជាដើម។

៣.២ Prepared beverage: ជាប្រភេទភេសជ្ជៈដែលបានឆ្លងកាត់ដំណាក់កាលលាយ ឬបន្ថែមរស់ជាតិមុននឹងទទួលទាន ហើយការបែងចែកក្នុងលក្ខណៈប្រភេទនេះគឺសំដៅទៅលើភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានជាតិអាល់កុល (Cocktail) និងភេសជ្ជៈដែលគ្មានជាតិអាល់កុលមានដូចជាតែ ឬកាហ្វេជាដើម។

៤. បែងចែកតាមពេលវេលានៃការទទួលទានអាហារ ប្រជាជនលោកខាងលិចនិយមទទួលទានភេសជ្ជៈគ្រប់ពេលទទួលទានអាហារ ជាពិសេសគឺអាហារពេលល្ងាច ដូច្នេះហើយទើបមានការបែងចែកក្រុមភេសជ្ជៈតាមពេលវេលានៃការទទួលអាហារដូចខាងក្រោម៖

៤.១ Aperitif: ជាប្រភេទភេសជ្ជៈសម្រាប់ទទួលទានមុនអាហារ និយមទទួលទានដើម្បីរំញោចទឹកក្រពះ មកជួយរំលាយអាហារ ជាទូទៅភេសជ្ជៈប្រភេទនេះមានដូចជា ស្រាបំណិតអាល់កុល ស្រាទំពាំងបាយជូរដែលមានការបន្ថែមរស់ជាតិ និងក្លិនដោយគ្រឿងទេស ឬគ្រឿងផ្សំដ៏ទៃទៀតដែលមានច្រើនប្រភេទប្រហែលពី ៤០ ទៅ៥០ប្រភេទ ពេលខ្លះអាចមានការបន្ថែមបរិមាណជាតិអាល់កុល ឬចម្រាញ់រហូតដល់បានបរិមាណអាល់កុលខ្ពស់។ ឧទាហរណ៍ Aperitif ដែលមានភាពពេញនិយមមានដូចជា Beer, Wine, Vermouth និងBitter ជាដើម។

៤.២ Wine ជាប្រភេទភេសជ្ជៈនិយមទទួលទានកំឡុងពេលទទួលទានអាហារ គឺសំដៅទៅលើការទទួលទានភេសជ្ជៈប្រភេទ Wine ជាគូរជាមួយកាទទួលទានអាហារតាមចាននីមួយៗដែលជាទូទៅនិយមទទួលទាន Wine ជាមួយនឹងប្រភេទអាហាររំញ៉ោចទឹកក្រពះ។ Red wine ជាគូរជាមួយអាហារ អាហារសំខាន់ (Main Course) ហើយ Champagne ឬSparkling Wine គូរជាមួយនំផ្អែម ឬបង្អែមជាដើម។ ក្នុងជំនឿរបស់លោកខាងលិចមានជំនឿថាការទទួលទាន Wine ក្នុងកំឡុងពេលទទួលទានអាហារគឺជួយបន្ថែមរស់ជាតិនៃអាហារឱ្យកាន់តែមានរស់ជាតិកាន់តែឆ្ងាញ់ឡើងៗ។

៤.៣ Liqueur ជាភេសជ្ជៈដែលមានជាតិអាល់កុលដែលបានមកពីការចម្រាញ់ចេញពីផ្លែឈើ Herb ឬសឈើ ជាដើម ចំណែកឯរស់ជាតិគឺមានរស់ជាតិផ្អែម គុណសម្បត្តិរបស់ស្រាប្រភេទនេះគឺជួយនៃការរំលាយអាហារ ដូច្នេះហើយទើបនិយមទទួលទានក្រោយការទទួលទានអាហារ។

៤.២ ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល

រូបភាពទី ៤.៣៖ ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល

ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល Non- Alcoholic Beverages/ Soft Drinks គឺជាភេសជ្ជៈដែលមានលក់ក្នុងទីកន្លែងផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ឬភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារ មានច្រើនប្រភេទ ដែលអាចធ្វើការបែងចែកចេញជា ៨ប្រភេទដូចខាងក្រោម៖

១. ទឹករ៉ែ (Mineral Water/ Natural Spring Waters)៖ ខុសប្លែកពីទឹកពិសារទូទៅដោយសារមានសារជាតុរ៉ែ និងឧស្ម័នកាបូនិក ដែលមានប្រយោជន៍សម្រាប់សុខភាព។

២. សូដា (Soda)៖ គឺជាភេសជ្ជៈដែលមានការបន្ថែមឧស្ម័នកាបូនិក ធ្វើឱ្យមានពពុះ និយមទទួលទានលាយជាមួយស្រា។

៣. ទឹកក្រូច (Carbonated Drink Water)៖ គឺជាប្រភេទទឹករ៉ែដែលមានការបន្ថែម ស្ករ និងថែមរស់ជាតិដោយទឹកផ្លែឈើផ្សេងៗ។

៤. ទឹកបន្លែ និងផ្លែឈើ (Fruit and Vegetable Juices)៖ បានមកពីបន្លែ និងផ្លែឈើ ដូចជា ទឹកក្រូច ទឹកទំពាំងបាយជូរ ទឹកម្នាស់ ទឹកការ៉ុត ជាដើម។ ប្រសិនបើប្រើពាក្យ Juice គឺមានន័យថាប្របាច់ថ្មីៗ តែបើមានការលាយជាមួយទឹកគេហៅថា Fruit Drink។

៥. ទឹកដោះគោ (Milk)៖ ភាគច្រើនបានមកពីទឹកដោះគោ ពពែ ឬចៀម ដែលជាអាហារូបត្ថម្ភជាពិសេសសម្រាប់ក្មេងៗ ទឹកដោះគោដែលគេយកមកផ្តល់សេវាកម្ម ឬទទួលទានសុតតែបានឆ្លងកាត់កម្មវិធីសម្លាប់មេរោគរួចរាល់។ ភេសជ្ជៈដែលធ្វើពីទឹកដោះមានផ្ទុកនូវសារជាតុអាហារចិញ្ចឹមក្នុងទម្រង់ជា ប្រូតេអ៊ីន កាល់ស្យូម និងជីវជាតិបេច្រើនជាងប្រភេទភេសជ្ជៈផ្សេងៗទៀត។ ទឹកដោះគោឆៅមានជម្រើសច្រើនប្រភេទដូចជាទឹកដោះគោឆៅធម្មតា (Whole Milk) ទឹកដោះគោឆៅដែលមានសារជាតុខ្លាញ់ ២% (2% Fat) ទឹកដោះគោឆៅដែលមាន ខ្លាញ់តិច (១%) ទឹកដោះគោឆៅគ្មានសារជាតុខ្លាញ់ (Free Fat or Non-Fat Milk) និងទឹកដោះគោម្សៅគ្មានខ្លាញ់ (NFDM: Non Fat Dried Milk) ជាដើម។ ភេសជ្ជៈមួយចំនួនដែលមានផ្ទុកសារជាតុអាហារចិញ្ចឹម ប្រើសម្រាប់បំប៉ន សុខភាពអាចផលិតចេញពីទឹកដោះគោដែលប្រើជារូបជាតុគ្រឹះ។ ក្រៅពីទឹកដោះស្រស់គេក៏មានផលិតទឹកដោះផ្អាប់ (ជូរ) ឬទឹកដោះដែលមានបន្ថែមសារជាតុសរីរាង្គ (មេ) មួយចំនួនទៀតដែរដូចជា Joghurt, Kefix, Butter, Cheese ជាដើម។

៦. កាហ្វេ (Coffee)៖ កាហ្វេប្រហែលគេរកឃើញមុនគេបង្អស់នៅប្រទេសអេត្យូពី (Ethiopia) ក្នុងសតវត្សទី៣ នៃគ្រិស្តសករាជ។ ក្នុងតំណាលរឿងថា មានអ្នកគង្វាលពពែម្នាក់ឈ្មោះ Kaldi បានកត់សំគាល់ឃើញថា ពពែរបស់ខ្លួនចូលចិត្តសប្បាយក្រោយពេលពួកវាបានស៊ីគ្រាប់រុក្ខជាតិម្យ៉ាងដែលក្រោយមកគេស្គាល់ថាជាកាហ្វេនេះឯង រួចគេក៏ចាប់ផ្តើម យកគ្រាប់កាហ្វេមកធ្វើជា ភេសជ្ជៈ។ ទោះបីជាដើមកាហ្វេមានច្រើនបែបច្រើនយ៉ាង ប៉ុន្តែកាហ្វេដែលធ្វើចរាចរលើទីផ្សារសព្វថ្ងៃ ស្ទើរតែទាំងអស់មានកាហ្វេ ៣ប្រភេទគឺ Arabica, Robusta និងLiberica។ ប្រទេសដែលផលិតកាហ្វេច្រើនជាងគេលើពិភពលោកគឺ ប្រទេសប្រេស៊ីល និងកូឡុមប៊ី។ បណ្តាប្រទេសនៅតំបន់ត្រូពិចមួយចំនួនក៏ផលិតកាហ្វេច្រើនណាស់ដែរដូចជា ប្រទេសឥណ្ឌូណេស៊ី ម៉ិចស៊ិកូ អាមេរិកកណ្តាល និងបណ្តាប្រទេសនៅ

អាព្រិច។ ការដឹងនូវប្រភេទ ផលិតកាហ្វេនីមួយៗ មានសារៈ សំខាន់ណាស់ ពីព្រោះរស់ជាតិ និងគុណភាពរបស់កាហ្វេខុសប្លែកគ្នាទៅតាមតំបន់ ដែលគេដាំកាហ្វេទាំងនោះ។

៦.១ ដំណើរការផលិតកាហ្វេ កាហ្វេបានមកពីគ្រាប់កាហ្វេ (Coffee Bean) ដែលគេបេះពីដើមកាហ្វេ យកមកហាលរួចបកសម្បកចេញ ហើយយកទៅលីង បន្ទាប់មកទើបកិនទៅជាម្សៅកាហ្វេ។ កាហ្វេជាទូទៅចរាចរលើទីផ្សារ ក្នុងទម្រង់ជាម្សៅកាហ្វេ ឬក្នុងទម្រង់ ជាគ្រាប់កាហ្វេ។ កាហ្វេភាគច្រើនត្រូវបានគេនាំចូលក្នុងទម្រង់ជាគ្រាប់ទាំងមូល ព្រោះក្នុងទម្រង់នេះគេអាចរក្សាគុណភាពវាទុកបានយូរ។ គេក៏អាចដកយកសារជាតុកាហ្វេអ៊ីន (Caffeine) ពីគ្រាប់កាហ្វេបានដែរ ហើយទឹកដមដែលយកពីគ្រាប់កាហ្វេនេះ គេអាចផលិតជាកាហ្វេទទួលទានភ្លាមៗ (Instant Coffee)។ ដំណើរការផលិតកាហ្វេមានដូចជា ការបេះកាហ្វេពីដើម ការបកសំបក ការលីងគ្រាប់កាហ្វេ និងការកិន។

៦.២ ការឆុងកាហ្វេ គន្លឹះសំខាន់ដើម្បីបានកាហ្វេល្វីងឆ្ងាញ់ គឺលៃយ៉ាងណាឱ្យសារជាតុសមាស ដែលមាននៅក្នុងគ្រាប់កាហ្វេចេញមកឱ្យអស់ដើម្បីបានរសជាតិ និងក្លិនឈ្ងុយ។ ទន្ទឹមនឹងនោះ ត្រូវលៃយ៉ាងណាឱ្យសារជាតុល្វីងមានកម្រិតកំណត់មួយ។ កត្តាដែលធ្វើឱ្យមានឥទ្ធិពលទៅលើគុណភាពកាហ្វេគឺ គុណភាពម្សៅកាហ្វេ ភាពស្រស់ថ្មី បរិមាណទឹក សីតុណ្ហភាពទឹក រយៈពេលឆុង និងឧបករណ៍ឆុង។

៧. តែ (Tea)៖ ការទទួលទានតែរបស់មនុស្សមានប្រវត្តិតាំងពីយូរលង់ណាស់មកហើយ គឺតាំងពីប៉ុន្មានពាន់ឆ្នាំមុនគ្រិស្តសករាជមកម្ល៉េះ។ គេជឿថា តែត្រូវបានគេដាំដំបូងនៅ ប្រទេសឥណ្ឌា។ ប្រទេសនៅទ្វីបអឺរ៉ុបបាននាំចូលនូវស្លឹកតែ និងវិធីឆុងតែនៅសតវត្សទី១៦ តាមរយៈអ្នកជំនួញមកពីមជ្ឈិមបូព៌ា។ តែមាននៅពាសពេញពិភពលោក ប៉ុន្តែប្រទេសដែលដាំដុះតែល្បីៗមួយចំនួនដូចជាប្រទេសសិរីលង្កា ឥណ្ឌូណេស៊ី ជប៉ុន រុស្ស៊ី និងចិន។ ការដាំដុះតែដូចគ្នាទៅនឹងកាហ្វេដែរ គឺអាស្រ័យលើតំបន់ និងអាកាសដែលជាតុមានឥទ្ធិពលទៅលើរសជាតិ និងលក្ខណៈសំគាល់របស់ប្រភេទតែនីមួយៗ ទន្ទឹមនឹងនោះវិធីសាស្ត្រនៃការឆុងតែគឺ រឹតតែសំខាន់ណាស់ទៅទៀត។

៧.១ ដំណើរការផលិតតែ ក្នុងការផលិតតែ គឺគេបេះតែត្រួយតែដែលនៅខ្ចីប៉ុណ្ណោះ យកទៅហាលឱ្យស្វិតស្រពោនរួចយកទៅម៉ូរ ឬរុំ រួចផ្អាប់ទុក ចុងក្រោយគឺគេយកទៅហាលឱ្យស្ងួត និងក្រៀមល្អ។ ការផ្អាប់ស្លឹកតែ គឺធ្វើឱ្យអង់ស៊ីម (Enzyme) ដែលមានក្នុងស្លឹកតែមាន ប្រតិកម្មជាមួយអុកស៊ីសែនបង្កើតបានជាពណ៌ស្រអាប់។ ការហាលតែឱ្យក្រៀម គឺជាការបញ្ឈប់ប្រតិកម្ម និងឱ្យស្លឹកតែឡើងរឹងស្រួយ។ បច្ចេកទេសខុសៗគ្នាក្នុងការផលិតតែ អាចបង្កើតបានតែ ៣ប្រភេទគឺ តែខ្មៅ (Black Tea) តែអ៊ូឡុង (Oolong Tea) និងតែបៃតង (Green Tea)។ តែដែលចរាចរលើពិភពលោក មួយភាគធំគឺជាតែខ្មៅ ហើយប្រទេសដែលនិយមប្រើតែខ្មៅ គឺមានប្រទេសអង់គ្លេស អាមេរិក អឺរ៉ុប និងប្រទេសមួយចំនួននៅអាស៊ី។ ប្រទេសដែលនិយមតែបៃតងមានដូចជាប្រទេសចិន ជប៉ុន កូរ៉េ និងឥណ្ឌា ចំណែកឯតែអ៊ូឡុងនិយមនៅប្រទេសចិនភាគខាងត្បូងប៉ុណ្ណោះ។

៧.២ ចំណាត់ថ្នាក់តែ គេចែកចំណាត់ថ្នាក់តែទៅតាមទំហំនៃស្លឹកតែ។ តែដែលមានស្លឹកកាន់តែធំ គឺជាតែដែលកាន់តែមានគុណភាពល្អ ហើយតែដែលមានស្លឹកកាន់តែតូចគឺជាតែដែល

មានគុណភាពកាន់តែអន់។ សន្លឹកតែដែលមានទំហំធំ ជាទូទៅគេនិយមធ្វើជាតែស្លឹក ដែលប្រកជាកញ្ចប់ គេឱ្យឈ្មោះថា Loose Tea ដែលមានប្រភេទ Orange Pekoe, Pekoe, Pekoe Souchong។ តែដែលមានសន្លឹកតូចៗឬសន្លឹកខ្ទេច គេច្រើនប្រើជា តែខ្ចប់ក្នុងកញ្ចប់តូចៗ ដែលគេហៅថា Broken Orange Pekoe, Broken Orange Pekoe Fanning និង Fanning។

៧.៣ សារជាតុផ្សំដែលមានក្នុងតែ នៅក្នុងតែខ្មៅគេឃើញមានសារជាតុសមាសច្រើនជាង៣០០សារជាតុឯណោះ។ សារជាតុសមាសទាំងនោះដែលសំខាន់មានដូចជា សារជាតុ Polyphenolic, Catechins, Flavonols, Methylxanthine និង Volatile ។ សារជាតុ Catechins មាននៅក្នុងសន្លឹកតែដែលខ្ចីច្រើនជាងក្នុងសន្លឹកតែដែលចាស់។ បរិមាណនៃសារជាតុ Polyphenols ក៏ខុសគ្នាទៅតាមប្រភេទតែដែរ(តែខ្មៅ តែបៃតង ឬតែអ៊ូឡុង)។ សមាសជាតុ Polyphenols មានឥទ្ធិពលទៅលើ រសជាតិ និងសភាពរបស់តែ។ សមាសជាតុ Methylxanthines ដែលមានក្នុងនោះដូចជា Caffeine និង Theobromine ក៏មាននៅក្នុងតែដែរ តែមានបរិមាណតិច ជាងក្នុងកាហ្វេ។ តែបៃតងជាប្រភពយ៉ាងសំខាន់របស់ Fluoride និង Folate មួយចំនួន។

៧.៤ ការឆុងតែ ក្នុងការឆុងតែ ក៏ដូចគ្នានឹងការឆុងកាហ្វេដែរ គឺលៃយ៉ាងណាឱ្យសារជាតុ សមាសដែលជាជាតុផ្សំមាននៅក្នុងស្លឹកតែនោះចេញមកឱ្យបានច្រើន ដើម្បីបានរសជាតិ និងមានក្លិនឈ្ងុយឆ្ងាញ់។ ទន្ទឹមនឹងនោះចៀសវាងនូវសារជាតុចត់ ឬល្វីងខ្លាំងពេក។ ទឹកតែអាចទទួលទានដោយក្តៅ ឬដោយត្រជាក់ក៏បាន តែទោះជាក្តៅ ឬត្រជាក់ ការឆុងតែគឺត្រូវតែប្រើទឹកក្តៅ ។ វិធីឆុងតែគឺមានភាពងាយស្រួលណាស់ ដោយគ្រាន់តែចាក់ទឹកក្តៅដែលមានសីតុណ្ហភាពក្រោមចំណុចពុះទៅក្នុងពែងដែលមានតែកញ្ចប់ (Filtered Tea) ឬទៅក្នុងប៉ាន់ដែលមានសន្លឹកតែ ដោយក្នុងរយៈពេលប្រហែល៣ទៅ៥ នាទី។ ការត្រាំ កញ្ចប់តែ ឬស្លឹកតែយូរពេកធ្វើឱ្យទឹកតែមានរសជាតិចត់ខ្លាំង។ បើចង់បានទឹកតែ ដែលមានកាហ្វេអ៊ីនច្រើនត្រូវបង្កើនបរិមាណស្លឹកតែ តែមិនគួរត្រាំស្លឹកតែក្នុងរយៈពេលយូរពេកនោះទេ។

៧.៥ ការរក្សាតែ ការរក្សាតែទុកបានត្រឹមត្រូវមានសារៈសំខាន់ណាស់ក្នុងការរក្សាគុណភាពតែ។ ជាទូទៅតែអាចរក្សាទុកបានយូរជាងកាហ្វេ តែប្រសិនបើរក្សាទុកមិនបានត្រឹមត្រូវទេ វាងាយមានប្រតិកម្មជាមួយអុកស៊ីសែនណាស់ក៏ដូចជាបាត់បង់នូវសារជាតុហើរ (Volatile)។ តែគួរត្រូវបានរក្សាទុកក្នុងកំប៉ុង ឬធុងដែលគ្មានខ្យល់ ក្នុងសីតុណ្ហភាពទាបជាង ៣០អង្សា។

៨. ភេសជ្ជៈសម័យថ្មី (New Age Beverage)៖ ភេសជ្ជៈសម័យថ្មី ជាភេសជ្ជៈម៉្យាងដែលទើបតែមានវត្តមាននៅចុងសតវត្ស ទី២០យើងនេះ។ ភេសជ្ជៈទាំងនេះមិនអាចចាត់ចូលទៅក្នុងប្រភេទភេសជ្ជៈដែលជាភេសជ្ជៈបែបប្រពៃណីមកពីមុនទេ ដោយភេសជ្ជៈទាំងនេះកើតឡើងពីការផ្សំសារជាតុផ្សេងៗជាច្រើន ហើយការប្រើប្រាស់ក៏មានគោលដៅខុសៗគ្នាដែរ។ ភេសជ្ជៈទាំងនេះអាចមានដូចជា៖

៨.១ ភេសជ្ជៈកីឡា (Sport/ Isotonic Beverage) ភេសជ្ជៈកីឡាប្រភេទនេះ ត្រូវបានគេនិយមប្រើប្រាស់សម្រាប់អ្នក ដែលប្រើកម្លាំងកាយខ្លាំង ដូចជាកីឡាករជាដើម។ ភេសជ្ជៈប្រភេទនេះអាចការពារ ទប់ទល់នឹងការខ្សោះជាតិទឹក ដោយជំនួសនូវសារជាតុទឹកដែលបាត់បង់នោះបាន

យ៉ាងឆាប់រហ័ស និងផ្តល់នូវថាមពលបន្ថែមក្នុងទម្រង់ជាកាបូហាយដ្រេត (Carbohydrate)។ ភេសជ្ជៈទាំងនេះត្រូវបានគេប្រើមុនពេលប្រើកម្លាំងខ្លាំង ដូចជាការលេងកីឡា ឬហាត់ប្រាណជាដើម។

៨.២ ភេសជ្ជៈរុក្ខជាតិឱសថ (Herbal Beverage) ជាភេសជ្ជៈម៉្យាងដែលគេផ្សំឡើងពីរុក្ខជាតិថ្នាំផ្សេងៗ ដើម្បីជាជំនួយដល់ការ ព្យាបាល ឬលើកកម្លាំង។ មានរុក្ខជាតិមួយចំនួនដែលគេអាចយកមកធ្វើជាភេសជ្ជៈបាន និងមានឥទ្ធិពលទៅលើសរីរាង្គក៏ដូចជាសតិបញ្ញារបស់មនុស្ស មានដូចជាយិនស៊ិន (Ginseng) ជួយលើកកម្លាំង Ginko ធ្វើឱ្យអារម្មណ៍ភ្លឺថ្លា Echinacea ជួយប្រព័ន្ធការពារ Kava កាត់បន្ថយស្ត្រេស។

៨.៣ ភេសជ្ជៈថ្នាំព្យាបាល (Nutracentical Beverage) គឺជាភេសជ្ជៈដែលផ្តល់នូវសុខភាពល្អ តាមរយៈការកម្ចាត់មេរោគ ឬការពារ ប្រឆាំងមេរោគផ្សេងៗ។ មានទឹកផ្លែឈើមួយចំនួនមានផ្ទុកនូវសារជាតុព្យាបាល ហើយត្រូវបានគេផ្តល់អនុសាសន៍សម្រាប់ឱ្យពិសារក្នុងគោលបំណងកាត់បន្ថយ ឬព្យាបាលជម្ងឺ ដូចជាជម្ងឺតម្រងនោមជាដើម។ ជាធម្មតាផ្លោកនោមដែលល្អគឺមិនមានបាក់តេរីចង្រៃនោះទេ ប៉ុន្តែដោយសារបាក់តេរីចង្រៃមួយចំនួនដូចជា Escherichia Coli ដែលអាចបណ្តាលឱ្យមានការឆ្លងចូលទៅដល់តម្រងនោម ដែលបណ្តាលឱ្យមានគ្រោះថ្នាក់ជាខ្លាំងបើមិនព្យាបាលទាន់ពេលវេលាទេ។ អាស៊ីតម៉្យាងដែលមាននៅក្នុងផ្លែ Cranberry អាចជួយការពារ និងកម្ចាត់បាក់តេរីនោះបាន។ យើងសង្កេតឃើញថាមានទឹកភេសជ្ជៈដែលជាថ្នាំព្យាបាល (Nutracentical Beverage) មួយចំនួនចម្រាញ់ចេញពីផ្លែញរដែលមានគុណសម្បត្តិជាច្រើនដូចជា ការពារប្រឆាំងនឹងជំងឺមហារីក ការពារ និងព្យាបាយជំងឺលោលសន្លាក់ ប្រយុទ្ធប្រឆាំងនឹងជំងឺបេះដូង កាត់បន្ថយសម្ពាធឈាមខ្ពស់ និងពង្រឹងប្រព័ន្ធភាពស៊ាំក្នុងរាងកាយ។

៨.៤ ភេសជ្ជៈផ្តល់ថាមពល (Energy Beverage) គឺជាភេសជ្ជៈម្យ៉ាងដែលពិសារដើម្បីទទួលបាននូវថាមពលខ្លាំង និងពិសេសដោយសារនៅក្នុងភេសជ្ជៈទាំងនោះ គេបានដាក់បញ្ចូលនូវសារជាតុកាបូហាយដ្រេត (Carbohydrate) ខ្ពស់ ឬក៏មានបន្ថែមគ្រឿងលើកកម្លាំងដូចជាពពួកកាហ្វេអ៊ីន (Caffeine) ជាដើម។ ភេសជ្ជៈផ្តល់ថាមពលដែលមានចរាចរលើទីផ្សារកម្ពុជាយើងមានដូចជា ខាំ៉បាវ គោជល់ និងបាកាសជាដើម។

៨.៥ ភេសជ្ជៈឆ្លាតវៃ (Smart Beverage) ជាភេសជ្ជៈម្យ៉ាងដែលគេបានអះអាងថាជួយលើកកម្រិតប្រាជ្ញាស្មារតីរបស់កុមារ និងកែប្រែប្រព័ន្ធចងចាំរបស់មនុស្សចាស់ឡើងវិញ ជាពិសេសមនុស្សចាស់ ដែលមានការភ្លេចភ្លាំងច្រើន។ ភេសជ្ជៈប្រភេទនេះនៅមិនទាន់មានការអះអាង បញ្ជាក់ឱ្យបានច្បាស់លាស់ពីអ្នកសិក្សាស្រាវជ្រាវនៅឡើយទេ។ សារជាតុមួយចំនួនដែលជួយលើកកម្ពស់ប្រាជ្ញាស្មារតី ត្រូវបានគេដាក់បន្ថែមទៅក្នុងភេសជ្ជៈទាំងនេះ ដើម្បីជួយដល់ប្រព័ន្ធសរសៃប្រសាទក្នុងខួរក្បាល។ សារជាតុទាំងនោះមានដូចជា អាស៊ីតអាមីណូ Choline, L-lysteine, Taurine និង Phenylalanine ។

៤.៣ ភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល (Alcoholic Beverages/ Hard Drinks)

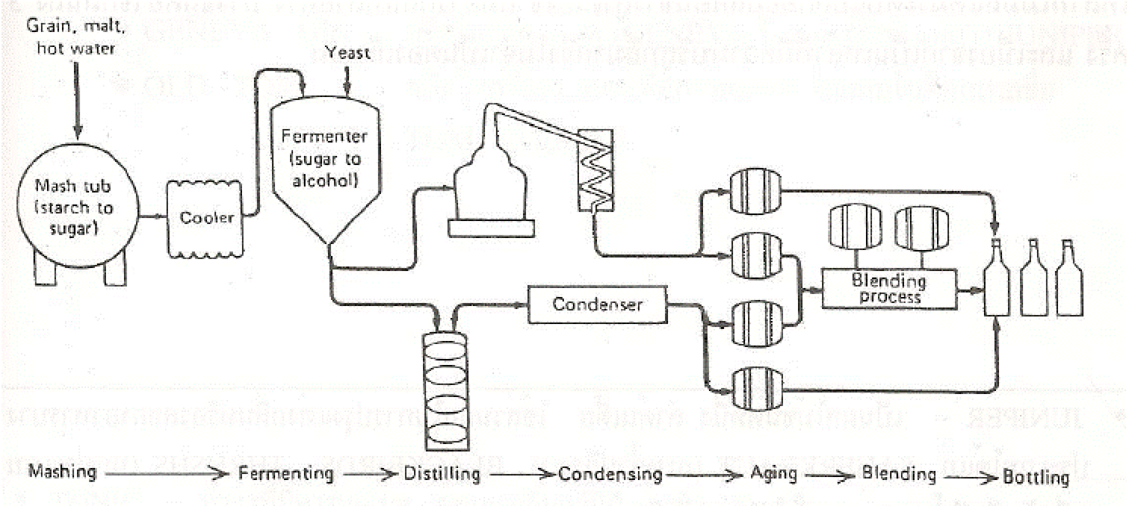
ភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុលដែលមានបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មតាមភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារ ជាប្រភេទភេសជ្ជៈដែលអាចរកចំណូលបានច្រើនជាងគេបើធៀបទៅនឹងប្រភេទភេសជ្ជៈផ្សេងៗទៀត ដូច្នេះការសិក្សាអំពីព័ត៌មានលម្អិតទាក់ទងនឹងភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល(Hard Drink) តាមប្រភេទនីមួយៗជួយឱ្យបុគ្គលិកបម្រើ ឬបុគ្គលិកផ្តល់សេវាកម្មអាចស្នើ ឬផ្តល់ជាយោបល់អំពីភេសជ្ជៈទៅកាន់ភ្ញៀវយ៉ាងមានប្រសិទ្ធិភាព និងអាចជឿទុកចិត្តបាន ។

រូបភាពទី ៤.៤៖ ភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល

ភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុលមានដូចខាងក្រោម៖

១. Whisky/Whiskey: ជាប្រភេទស្រាដែលចម្រាញ់ចេញពីស្រូវបាលី (Barley) ពោត (Maize) អង្ករ (Rice) ហើយនាំយកផលផលិតបាន (Distillation) ទៅរក្សាទុក និងផ្អាប់ទុកក្នុងធុងឈើ។ នៅក្នុងសម័យបុរាណក្រោយពេលចម្រាញ់ និងផ្អាប់រួចគឺអាចទទួលទានបាន តែក្រោយមកមានការស្រាវជ្រាវប្រទះឃើញថា ការយក Whiskey ច្រើនប្រភេទមកលាយចូលគ្នានឹងបង្កើតបាន Whiskey ប្រភេទផ្សេងទៀតដែលមានគុណភាពល្អ។ កម្មវិធីផលិតហៅថា Blanding គឺអាស្រ័យលើអ្នកជំនាញជាអ្នកផលិត ដោយសារតែកម្មវិធីផលិតមានភាពស្មុកស្មាញ និងជាចំណុចដែលធ្វើឱ្យ Whiskey ប្រភេទនីមួយៗមានលក្ខណៈពិសេសផ្ទាល់ខ្លួន។ Whiskey ដែលគេផលិតបានត្រូវបានគេផ្អាប់ក្នុងធុងឈើខ្នាតធំរយៈពេល៣ឆ្នាំមុននឹងយកមកច្រកដប តែ Scotch Whiskey ត្រូវប្រើរយៈពេលពី ៤ ទៅ ៦ឆ្នាំ ដើម្បីឱ្យវាមានពណ៌មាសស្រស់ និងមានរស់ជាតិឆ្ងុយឆ្ងាញ់។ ប្រទេសដែលមានភាពល្បីល្បាញក្នុងការផលិត Whiskey មានដូចជាប្រទេស Scotland ដែលដាក់ឈ្មោះស្រា Whiskey ថា Scotch Whisky ចំណែកប្រទេស Iceland ក៏មានភាពល្បីល្បាញក្នុងការផលិត Irish Whiskeyដែរ។ សម្រាប់ Whiskey ដែលផលិតនៅក្នុងប្រទេសសហរដ្ឋអាមេរិកហៅថា Bourbon ដែលមានវិធីសាស្ត្រក្នុងការផលិតដូចគ្នាជាមួយនិងប្រទេស Scotland ខុសគ្នាត្រង់ការប្រើប្រាស់វត្ថុ

ជាតុដើម គឺប្រើគ្រាប់ពោតតែមួយមុខ។ ស្រា Whiskey ដែលមានភាពពេញនិយម មានដូចជា Jack Daniels, Early Times, Chivas Regal, Four Roses, Johnnie Walker និង Wild Turker ជាដើម។ ការពិសារស្រា Whiskey អាចពិសារបានតាមវិធីដូចជា ពិសារដោយមិនមានការលាយ ពិសារលាយជាមួយនឹងទឹកកកដែលហៅថា On The Rock និងពិសារលាយជាមួយនឹងភេសជ្ជៈ ផ្សេងៗ ដូចជា ទឹកផ្លែឈើ និងសូដាជាដើម។



រូបភាពទី ៤.៥៖ ដំណើរការផលិតស្រា Whisky

២. ស្រា Gin: ជាស្រាដែលមានដើមកំណើតពីប្រទេស Holland វត្ថុជាតុដើមដែលប្រើប្រាស់គឺគ្រាប់អង្ករ (Barley, Maize) និងបន្ថែមក្លិនដោយ Juniper។ ស្រា Gin ជាស្រាដែលមិនមានពណ៌តែមានកម្រិតជាតិអាល់កុលខ្ពស់ដោយសារតែមានការចម្រាញ់ ឬបិតច្រើនដង ប្រភេទខ្លះអាចសម្រាញ់ ឬបិតរហូតទៅដល់បីដង។ ការពិសារស្រា Gin អាចពិសារលាយជាមួយនឹង Soda ឬ Tonic ឬលាយជាមួយនិងភេសជ្ជៈផ្សេងៗ ជាលក្ខណៈ Cocktail ដូចជា៖ Martini Dry, Gin Sour, Pink Lady និង Singapore Sling ជាដើម ។ ស្រា Gin ដែលទទួលបាននូវភាពពេញនិយមមានដូចជា៖

- London Dry Gin ផលិតបានគ្រប់ទីកន្លែងក្នុងពិភពលោក រស់ជាតិមិនផ្អែម អ្នកដែលមានឈ្មោះល្បីល្បាញក្នុងការផលិត ដូចជា Gordons, Seagrams, Seagers, Squires
- Geneva Gin ផលិតក្នុងប្រទេស Holland (Geneva ប្រែជាភាសាអង់គ្លេស ថា Juniper)
- Old Tom ផលិតក្នុងប្រទេស Scotland សម្រាប់ការនាំចេញ និងសម្រាប់លាយជាមួយនឹង Cocktail ឈ្មោះ Tom Collins

៣. ស្រា Brandy: ជាស្រាដែលចម្រាញ់ចេញពីទំពាំងបាយជូរ និងប្រភេទផ្លែឈើផ្សេងៗដែលអាចយក មកផលិតបានគ្រាន់តែត្រូវប្រើប្រាស់ឈ្មោះរបស់ផ្លែឈើដែលយកមកផលិតភ្ជាប់លើស្លាកសញ្ញាលើដប (Label) ដូចជា Apple Brandy, Blackberry Brandy ជាដើម។ គុណភាពល្អរបស់ Brandy អាស្រ័យលើទំពាំងបាយជូរដែលយកមកចម្រាញ់ និងត្រូវមានការរក្សាទុក ឬផ្អាប់ក្នុងធុងឈើយ៉ាងតិច៥ឆ្នាំ ធុងឈើនេះមានគុណសម្បត្តិជាប្រភេទឈើដែលមានរន្ធតូចៗនៅក្នុងសាច់ឈើ ដែលជាផ្លូវសម្រាប់ឱ្យជាតិ អាល់កុលនៅក្នុងធុងហើរចេញមកក្រៅ ហើយអាកាសជាតុខាងក្រៅត្រូវបឺតស្រូប

ចូលទៅក្នុងធុងឈើដោយអាកាសធាតុនឹងនាំយកក្លិន និងពណ៌របស់ធុងឈើចូលទៅលាយជាមួយនឹងទឹក Brandy នៅក្នុងធុងធ្វើឱ្យកើតពណ៌ និងក្លិនគួឱ្យចង់ពិសារ។

រយៈពេលក្នុងការផ្អាប់ Brandy ក្នុងធុងឈើជាចំណុចសំខាន់ដែលមានឥទ្ធិពលដល់រស់ជាតិ និងចំណាត់ថ្នាក់របស់ Brandy ដូចជា Brandy ចំណាត់ថ្នាក់ផ្កាយ៣ មានអាយុកាលផ្អាប់ក្នុងធុងឈើ ៥ឆ្នាំ ប្រសិនបើ Brandy ផ្អាប់រយៈពេល៨ឆ្នាំ គឺជា Brandy ដែលមានចំណាត់ថ្នាក់ខ្ពស់ ដែលមានតួរអក្សរនៅលើស្លាកដប ដូចជា V.S.O.P មានន័យថា Very Special Old Pale ចំណែក Brandy ដែលផ្អាប់យូរប្រហែល៣០ឆ្នាំមានតួរអក្សរនៅលើស្លាកដប ដូចជា X.O មានន័យថា Extra Old ឬ Gordon Bleu, Centeur, Antique ។

៤. Cognac: ជាឈ្មោះតំបន់មួយក្នុងប្រទេសបារាំងដែលមានផលិតភេសជ្ជៈក្នុងទម្រង់ដូចគ្នាជាមួយនិង Brandy គ្រាន់តែមានការជ្រើសរើសពូជទំពាំងបាយជូរ ធុងឈើដែលប្រើប្រាស់ក្នុងការផ្អាប់ រួមទាំងធាតុអាកាសដែលជួយធ្វើឱ្យការផលិត Brandy ក្នុងតំបន់មួយនេះមានភាពល្បីល្បាញ និងទទួលបានការទទួលស្គាល់គុណភាពជា A.O.C Spirit ដោយច្បាប់របស់ Appellation Controlee ដែលជាការធានាបានថាភេសជ្ជៈដែលបានផលិតពិតជាបានផលិតក្នុងតំបន់នេះពិតប្រាកដមែន រយៈពេលក្នុងការផ្អាប់ Cognac ប្រើប្រាស់តួរអក្សរនៅលើស្លាកដបដូច Brandy ដែរ គឺ VS, V.S.O.P និង X.O ។

ក្រៅពីតួរអក្សរនៅលើស្លាកដបខាងលើនៅមានលើស្លាកដបផ្សេងទៀតដាក់ថា Grand Champagne (Champagne ប្រែជាភាសាអង់គ្លេសថា Field) ដែលមានន័យដល់កន្លែងសំខាន់ក្នុងតំបន់ Champagne ចាត់ទុកជាពាក្យធានាគុណភាពទំពាំងបាយជូរដែលដាំក្នុងតំបន់នេះ។

៥. Armagnac: ជាឈ្មោះតំបន់មួយទៀតក្នុងប្រទេសបារាំងដែលផលិត Brandy មួយប្រភេទទៀតដែលជនជាតិអាម៉េរិកកាំងនិយម ដោយបានទទួលការធានាអំពីតំបន់ផលិត A.O.C ដូចគ្នាជាមួយនឹង Cognac ទាំងតួរអក្សរដែលដាក់លើស្លាកដប។

៦. Vodka: ជាភេសជ្ជៈដែលទទួលបានការពេញនិយមក្នុងពេលបច្ចុប្បន្នដោយមាន ១៨%នៃទីផ្សារលក់សរុប ប្រទេសដែលមានឈ្មោះល្បីល្បាញក្នុងការផលិត Vodka គឺប្រទេស រុស្សី ប៉ុន្តែគ្រឿងផ្សំដែលប្រើប្រាស់ក្នុងការផលិតគឺអង្ករ ស្រូវសាឡី ឬដំឡូងបារាំងដែលកិនឱ្យល្អិតលាយជាមួយនិងស្រូវសាឡី នាំយកទៅចម្រាញ់ប្រហែល៣-៤ដងដើម្បីបន្ថែមភាពបរិសុទ្ធ(បន្សុត) ក្រោយមកទៀតយកទៅត្រងដោយឆ្លងកាត់ធ្យូងឈើ ដើម្បីឱ្យធ្យូងឈើបឺតស្រូបរបស់ដែលមិនសុទ្ធ និងក្លិនផ្សេងៗចេញឱ្យអស់ Vodka ជាស្រាដែលមិនមានពណ៌ ក្លិន និងរស់ជាតិ។

៧. Rum: គឺជាសុរាដែលចម្រាញ់ចេញពីទឹកស្ករដែលបានមកពីអំពៅ ដែលផលិតនៅក្នុងប្រទេសដែលមានដាំអំពៅច្រើនដូចជា ប្រទេស Jamaica, Puerto Rico, Cuba, Australia, Indonesia និង Thailand។

ការពិសារស្រា Rum អាចពិសារដោយមិនលាយ ឬពិសារលាយជាមួយនិងភេសជ្ជៈផ្សេងៗ ជាលក្ខណៈ Cocktail ដូចជា៖ Mai Thai, Zommbie, Bacardi Cocktail ជាដើម។ Rum ចែកចេញជា ២ប្រភេទ បើគិតតាមតំណាក់កាលនៃការលាយមានដូចជា៖

- Full Bodied Rum ជា Rum ដែលមានការលាយជាមួយនិងមេដំប៉ែធម្មជាតិ (Yeast) ហើយរក្សាទុកឱ្យបានបរិមាណអាល់កុលចន្លោះពី ៧០-៨០ដឺក្រេ ប្រទេសដែលមានឈ្មោះល្បីល្បាញក្នុងការផលិត Rum គឺប្រទេស Jamaica ។
- Light Bodied Rum ដូចជា Rum ដែលមកពីប្រទេស និងប្រើប្រាស់ការលាយដោយមានការត្រៀមមេដំប៉ែចូលទៅក្នុងស្ករដើម្បីឱ្យកើតជាអាល់កុលហើយនាំទៅចម្រាញ់រហូតដល់បានបរិមាណអាល់កុលលចន្លោះពី ៨០-៩០ដឺក្រេ

Rum ដែលមានលក់នៅក្នុងទីផ្សារទូទៅមាន ពីរប្រភេទគឺ៖

- White Rum គឺ Rum ដែលមិនមានការផ្អាប់ក្នុងធុងឈើ
- Dark Rum គឺជា White Rum ដែលឆ្លងកាត់ការផ្អាប់កក្នុងធុងឈើ

៨. Tequila: ជាស្រាដែលធ្វើមកពីការចម្រាញ់ទឹករបស់ដើម Argave ប្រភេទ Blue Argava ក្នុងទីក្រុង Tequila ប្រទេសម៉ិចស៊ីចកូ តែប៉ុណ្ណោះ ប្រសិនបើផលិតចេញពីដើម Argave ក្នុងតំបន់ផ្សេង ហៅថា Mezcal។ ដំណាក់កាលផលិត គឺការនាំយកក្បាលរបស់ដើម Argave មកដុតដើម្បីឱ្យកម្ដៅបំប្លែងពីម្សៅទៅជាស្ករ ក្រោយមកទៀតយកក្បាលដើម Argave យកទៅគៀបហើយយកទៅលាយជាមួយនឹងមេដំប៉ែ ដោយឆ្លងកាត់ការចម្រាញ់ហៅថា Tequila ដែលជា White Tequila តែប្រសិនបើនាំយក White Tequila ទៅផ្អាប់ក្នុងធុងឈើប្រហែល៦ខែ និងបានជា Gold Tequila ។

៩. Liqueur: នៅក្នុងប្រទេសសហរដ្ឋអាម៉េរិកកាំង ហៅថា Cordial គឺជាស្រាដែលចម្រាញ់ចេញពី ផ្លែឈើ ឱសថបុរាណ ឬ ឬសឈើ និយមទទួលទានលក្ខណៈ On the rock។ Liqueur ប្រភេទខ្លះទៀតត្រូវបានគេយកទៅប្រើប្រាស់ធ្វើជាស្រា Cocktail និងយកទៅធ្វើជាគ្រឿងទេសក្នុងការធ្វើម្ហូបផងដែរ។ Liqueur ចែកចេញដូចខាងក្រោម៖

- Herb Liqueurs ចាត់ទុកជាស្រាមានរស់ជាតិផ្អែមប្រភេទដំបូងក្នុងប្រទេស បារាំងផលិតអំពី Brandy ដែលល្អបំផុត លាយជាមួយទឹកឃ្មុំ និងឱសថបុរាណ ២៧មុខ។
- Fruit Liqueurs ធ្វើមកពីផ្លែឈើ។
- Coffee Liqueurs មានដើមកំណើតពីប្រភេស ម៉ិចស៊ិចកូ ធ្វើអំពីគ្រាប់កាហ្វេសុទ្ធ និងស្រា Brandy និងមានពណ៌ ខ្មៅ។
- Chocolate Flavoured Liqueur ដូចជា Crème De Cacao ផលិតចេញពីគ្រាប់ Cacao ក្នុងប្រទេស Venezuela ។
- Egg Liqueur មានបរិមាណអាល់កុលទាប ផលិតពី Brandy, Egg និង Sugar។
- Ginger Liqueur ជាស្រា Brandy បន្ថែមរស់ជាតិដោយខ្ញី។

១០. Wine: ជាភេសជ្ជៈមានផ្ទុកជាតិអាល់កុលម៉្យាង ដែលបានមកពីការផ្អាប់ទឹកដមផ្លែឈើ ដែលជាធម្មតាគឺ ផ្លែទំពាំងបាយជូរ (Vitus Vinifera)។ ការប្រើភាសាអង់គ្លេសថា Wine គឺមិនសំដៅទៅលើស្រាប្រភេទផ្សេងៗនោះទេ (ស្រាដែលបិត) គឺសំដៅតែលើស្រាទំពាំងបាយជូរ ឬស្រាដែលបានមកពីការផ្អាប់ទឹកដមផ្លែឈើផ្សេងៗតែប៉ុណ្ណោះ។ មេ (Yeast) ដែលមាននៅក្នុងទឹកដមទំពាំងបាយជូរ បង្កើតនូវសារធាតុ សមាសមួយចំនួន ដែលផ្តល់នូវរស់ជាតិ និងគុណភាពរបស់ស្រា។ បរិមាណនៃស្ករដែលបានបំប្លែងទៅជាអាល់កុលកំណត់នូវភាពផ្អែម (Sweet) ឬស្ងួត (Dry) របស់ស្រា។ ស្រាផ្អែមផ្ទុកនូវបរិមាណស្ករដែលមិនបំប្លែងច្រើនជាងស្រាស្ងួត។ ក្នុងស្រាស្ងួតបរិមាណនៃកាបូហាយដ្រេតស្ទើរតែទាំងអស់ត្រូវបានបំប្លែងទៅជាអាល់កុល។ ទោះបីជាយ៉ាងនេះក៏ដោយ ក៏គេអាចកែប្រែស្ថានភាពរបស់ស្រាបានដែរ ដោយគេ បន្ថែមជាតិស្ករឱ្យផ្អែម ឬបន្ថែមអាល់កុលឱ្យខ្លាំង។ ជាទូទៅស្រាទំពាំងបាយជូរជាមធ្យមមានកម្រិតអាល់កុលប្រហែល១២% Vol។ ក្នុងការផលិតស្រាទំពាំងបាយជូរ គឺគេយកផ្លែទំពាំងបាយជូរទៅគាប ឬកិន បំបែកយកទឹក រួចផ្អាប់ទុកក្នុងធុងរយៈពេល ២-៣ថ្ងៃ។ ក្នុងរយៈពេលនេះទឹកទំពាំង បាយជូរបែងចែកជា៣ផ្នែក ផ្នែកខាងលើបង្អស់ គឺសម្បកផ្លែ និងសម្បកគ្រាប់ ផ្នែកបន្ទាប់គឺទឹកទំពាំងបាយជូរ ហើយផ្នែកខាងក្រោមគេបំផុត គឺកម្ទេចកម្ទី។ យើង ត្រូវបង្ហូរយកផ្នែកខាងលើ និងកណ្តាលទុកក្នុងធុងឱ្យឡើងមេ។ បន្ទាប់មកគេត្រូវ ផ្អាប់ទុកក្នុងធុងឈើដែលជាទូទៅធ្វើអំពីឈើអូក (Oak) ច្រើនខែ ឬឆ្នាំទៅតាម ប្រភេទស្រារហូតដល់អាចទទួលទានបាន។ ស្រាទំពាំងបាយជូរអាចត្រូវបានគេធ្វើចំណាត់ថ្នាក់ ឬប្រភេទទៅតាម បុគ្គលិកលក្ខណៈមួយចំនួនដូចជា៖

- ពណ៌មានដូចជា White, Red, Pink/Rosé
- បរិមាណជាតិផ្អែម ឬអាល់គុលៈ Sweet, Demi sweet, Dry, Demi des
- Appetizer Wine: ជាស្រាទំពាំងបាយជូរដែលទទួលទានមុនពេលទទួលទានអាហារ ដើម្បីរំញោចឱ្យមានទឹកក្រពះ ជួយឱ្យមានការឃ្លានអាហារ ក៏ដូចជា ជួយក្នុងការរំលាយអាហារ។
- Sweet/Dessert Wine: ជាប្រភេទស្រាទំពាំងបាយជូរ ដែលជាទូទៅមានរស់ជាតិផ្អែម និងមានក្លិនក្រអូប ដែលគេនិយមទទួលទានក្រោយពេល បរិភោគអាហារ ឬក្នុងពេលបរិភោគបង្អែម។ Fortified Wine: ជាប្រភេទស្រាទំពាំងបាយជូរ ដែលគេបន្ថែមចំណិត ជាតិអាល់កុលដើម្បីឱ្យស្រាទំពាំងបាយជូរនោះខ្លាំងក្នុងពេលផ្អាប់ឬក្រោយពេលផ្អាប់។
- Sparkling Wine: គឺជាស្រាទំពាំងបាយជូរ ដែលគេបន្ថែមឧស្ម័នកាបូនិក នៅពេលច្រកដប ដើម្បីឱ្យមានពពុះ។ Champagne ជាប្រភេទស្រាទំពាំងបាយជូរ ដែលគេឱ្យឈ្មោះទៅតាម តំបន់មួយនៅប្រទេសបារាំងគឺតំបន់ Champagne ។ គឺជាស្រាទំពាំងបាយជូរ ដែលមានផ្ទុកឧស្ម័នកាបូនិក តាមរយៈមធ្យោបាយ២យ៉ាង។ វិធីទី១ គេហៅវិធីសាំប៉ាញ (Champagne Method) គឺគេផលិតស្រាទំពាំងបាយជូរបន្ទាប់មកគេច្រកដប រួចផ្អាប់ឱ្យមានឧស្ម័នកាបូនិកដោយធម្មជាតិ។ វិធីមួយទៀតគឺគេបញ្ចូលឧស្ម័ន

កាបូនិកដោយផ្ទាល់តែម្តងទៅក្នុងស្រាទំពាំងបាយជូរ។ ស្រាសំប៉ាញមាន៤ ប្រភេទទៅតាមកម្រិតគឺៈ

- Brut = Dry
- Sec = Slight Trace of Sweetness
- Demi Sec = Medium
- Doux = Sweet

សំប៉ាញត្រូវបានផលិតនៅតំបន់មួយចំនួនដូចជាៈ

- Grande Fine Champagne: ផលិតនៅតំបន់ Grande Champagne
- Petite Champagne: ផលិតនៅតំបន់ tronistius Petite Champagne
- Fine Champagne: ផលិតនៅតំបន់ទាំងពីរខាងលើ

ជាទូទៅសំប៉ាញត្រូវបានគេប្រើប្រាស់នៅក្នុងពេលចាប់ផ្តើមនៃពិធីផ្សេងៗ ដូចជាបុណ្យ Christmas មង្គលការ ខួបកំណើត ព្រមទាំងពិធីផ្សេងៗ។

- Table Wine: ជាប្រភេទស្រាទំពាំងបាយជូរធម្មតា មានផ្ទុកជាតិអាល់កុលប្រហែលជា ១៤%Voជាស្រាទំពាំងបាយជូរដែលគេប្រើសម្រាប់ទទួលទាន ពេលអាហារប្រចាំថ្ងៃ។ ស្រាទំពាំងបាយជូរដែលល្បីជាងគេនៅលើពិភពលោក គឺបណ្តាស្រាទំពាំងបាយជូរដែលផលិតនៅប្រទេសបារាំង។

១១. Beer: គឺជាពាក្យដែលគេទម្លាប់ប្រើជាទូទៅ គ្របដណ្តប់លើលំដាប់នៃពាក្យ ale, lager, Stout។

- Ale: ជាប្រភេទស្រា beer ដែលខ្លាំង
- Lager: ជាប្រភេទស្រា beer ដែលខ្សោយមានពណ៌ស្រាល
- Stout: ជាប្រភេទស្រា beer ដែលខ្លាំងមានពណ៌ខ្មៅ

Beer ផ្សំឡើងពីគ្រាប់ស្រូវបាលី (Malted barley) រួមជាមួយ ស្ករ ផ្សិតដំបែ (Yeast), ផ្កាក្រៀមស្ងួតនៃរុក្ខជាតិ (hops) ដែលផ្តល់រស់ជាតិជូរ ។ Beer មាន ២ ប្រភេទគឺ:

- Lager: ត្រូវបានគេផ្អាប់ក្នុងសីតុណ្ហភាពទាប វាមានពណ៌ស្រាល មានក្លិនក្រអូបឈ្ងុយ។ ជាការប្រសើរបំផុត គេពិសាវារួមជាមួយអាហារឆ្អិនល្មម (Lighter foods) ក្នុងលក្ខណៈដែលគេបានក្លាសេឱ្យត្រជាក់បន្តិច។
- Ales: ត្រូវបានគេផ្អាប់វាក្នុងកម្រិតសីតុណ្ហភាពខ្ពស់ជាង Lager និងចម្រាញ់ចេញពីម្សៅកិនគ្រើមៗហើយសើម (ម្សៅជូរ)។ គេពិសាវាក្នុងសីតុណ្ហភាពក្តៅជាង Lager (Warmer Temperature than lager) ។

គេអាចរកបានស្រា ប៊ីយែរ (beer) ក្នុងលក្ខណៈ ២ សណ្ឋានគឺៈ

- ដែលច្រក ដប និង កំប៉ុង (Packaged : bottles and cans)
- ដែលដួស ឬ បង្ហូរចេញពីធុង (Draught beer)

៤.៤ ភេសជ្ជៈល្បាយ Mixing Drinks

ភេសជ្ជៈល្បាយ (Mix Drink) គឺជាភេសជ្ជៈមួយដែលទាន់សម័យនាសតវត្ស ចុងក្រោយនេះ។ ថ្វីត្បិតតែជាភេសជ្ជៈដែលមានការលាយបញ្ចូលគ្នានូវភេសជ្ជៈជា ច្រើនមុខ ឬក៏បន្សំនៃគ្រឿងបង្កើនរសជាតិ ព្រមទាំងរស់ជាតិផ្លែឈើក៏ដោយក៏យើង មិនមែនចេះតែច្របូកច្របល់លាយបញ្ចូលគ្នាដែរ ព្រោះថាវាមិនត្រឹមតែបាត់បង់នូវ រស់ជាតិទទួលទានមិនកើតនោះទេ ប៉ុន្តែក្នុងការលាយស្រាមិនត្រូវ វាធ្វើឱ្យភេសជ្ជៈ នោះបាត់បង់ប្រសិទ្ធភាពឯកឯង។ ការយកស្រាដែលមានគុណភាពអន់មកលាយជាមួយក៏ធ្វើឱ្យភេសជ្ជៈល្បាយ (Mix Drink) បាត់បង់នូវគុណភាពដែរ។ ភេសជ្ជៈល្បាយដែលមានរស់ជាតិឆ្ងាញ់ គឺជា ភេសជ្ជៈល្បាយដែលយើងលាយ ត្រូវ ដោយពឹងផ្អែកទៅលើចំណុចសំខាន់ៗ៣យ៉ាង គឺ ស្រាមានគុណភាពល្អ បរិមាណនៃជាតុបន្សំត្រឹមត្រូវតាមក្បួនខ្នាត ព្រមទាំងជាតុបន្សំណាអាចដាក់លាយ ជាមួយគ្នាបាន (ស្រា និងគ្រឿងបង្កើនរសជាតិណាអាចលាយជាមួយគ្នាបាន ស្រា ប្រភេទណាមិនអាចលាយជាមួយគ្នាបាន)។ យើងអាចបែងចែក ភេសជ្ជៈល្បាយ (Mix Drink) ជា២ប្រភេទគឺ៖

១. ភេសជ្ជៈល្បាយគ្មានជាតិអាល់កុល(Mocktail)៖ ភេសជ្ជៈល្បាយគ្មានជាតិអាល់កុល (Mocktail) គឺជារបកគំហើញថ្មីៗនេះ សម្រាប់អ្នកដែលមិនអាចទទួលទានភេសជ្ជៈល្បាយមានជាតិអាល់កុល(Cocktail) បាន។ វាគឺជាការបន្សំគ្នារវាង ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល(Soft Drink) ជាមួយ ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល(Soft Drink) ដូចគ្នាពីរ ឬច្រើនមុខ។ ខាងក្រោមនេះជាភេសជ្ជៈល្បាយគ្មានជាតិអាល់កុល(Mocktail) មួយចំនួន ដែលល្បីៗនៅលើពិភពលោក៖

- APPLE BREAKER: Apple Juice, Dry Ginger, Dash Bitters.
- APPLE DELIGHT: 3 Apple Juice, 2 Orange Juice, 1 Lemon Juice, 1 Sugar

២. ភេសជ្ជៈល្បាយមានជាតិអាល់កុល(Cocktail)៖ ភេសជ្ជៈល្បាយមានជាតិអាល់កុល(Cocktail) គឺជារបកគំហើញថ្មីៗនេះ សម្រាប់អ្នកដែលនិយមទទួលទានភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល(Long Drink) នៅ តាមក្លឹបរាត្រីនាពេលយប់ ជាពិសេសនៅក្នុងរង្គសាល និងបារ។ វាគឺជាការបន្សំគ្នារវាងភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល(Hard Drink) ជាមួយភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល(Hard Drink) ឬជាមួយ ភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល(Soft Drink) ដូចគ្នាពីរ ឬច្រើនមុខ ។ ខាងក្រោមនេះជាភេសជ្ជៈល្បាយមានជាតិអាល់កុល(Cocktail) មួយចំនួន ដែលល្បីៗនៅលើពិភពលោក៖

- APPLE CLASSIC: 1/2 Gin, 1/2 Brandy, 1/2 Calvados, Sweet Cider, Slice of Apple.
- BLUE LADY: 2 Blue Curacao, 1 Dry Gin, 1 Lime Juice.

សរុប

ភេសជ្ជៈដែលមានផ្តល់សេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋានអាចធ្វើការបែងចែកបានតាមរយៈជាតុផ្សំរបស់ភេសជ្ជៈ ទាំងប្រភេទភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុលភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុលនិងភេសជ្ជៈល្បាយ បែងចែកតាមកម្មវិធីផលិត ដោយការប្រឡាក់ ឬលាយ និងការចម្រាញ់ ឬបិត បែងចែកតាមដំណាក់កាលមុនការទទួលទានគឺ Ready – to drink beverage និង Prepared beverage បែងចែកតាម

ពេលវេលានៃការទទួលទានអាហារមានដូចជា Aperitif ជាប្រភេទភេសជ្ជៈសម្រាប់ទទួលទានមុនអាហារ Wine ជាប្រភេទភេសជ្ជៈនិយមទទួលទានកំឡុងពេលទទួលទានអាហារ និងLiqueurជាភេសជ្ជៈទទួលទានក្រោយការទទួលទានអាហារ។ ភេសជ្ជៈមិនមានជាតិអាល់កុលមានដូចជា ទឹករ៉ែ Soda ទឹកក្រូច ទឹកបន្លែ និងផ្លែឈើ ទឹកដោះគោ (Milk) កាហ្វេតែ និងភេសជ្ជៈសម័យថ្មី ចំណែកឯភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុលមានដូចជា ស្រា Whisky, Gin, Brandy, Cognac, Armagnac, Vodka, Rum, Tequila, Liqueur, Wine និងBeer ព្រមទាំងភេសជ្ជៈល្បាយដែលបែងចែក ភេសជ្ជៈល្បាយ (Mix Drink) ជា២ប្រភេទគឺ ភេសជ្ជៈល្បាយគ្មានជាតិអាល់កុល(Mocktail) និងភេសជ្ជៈល្បាយមានជាតិអាល់កុល(Cocktail)។

មេរៀនទី ៥៖ ការត្រៀមរៀបចំការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

៥.១ ការត្រៀមរៀបចំភោជនីយដ្ឋាន

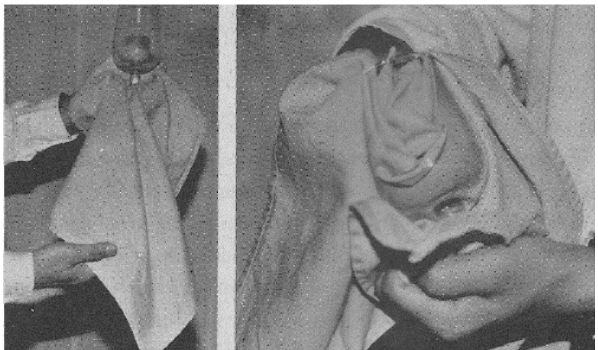
មុននឹងចាប់ផ្តើមបើកដំណើរការភោជនីយដ្ឋានសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មដល់ភ្ញៀវ ចាំបាច់ត្រូវមានការត្រៀមរៀបចំឱ្យបានរួចរាល់ជាមុន ដើម្បីឱ្យការផ្តល់សេវកម្មមានភាពរលូន និងមិនមានបញ្ហាផ្សេងៗ ដោយមានលំដាប់លំដោយដូចខាងក្រោម៖

១. ការសម្អាតបរិវេណភោជនីយដ្ឋាន៖ ភោជនីយដ្ឋានគឺជាកន្លែងដែលចាំបាច់ត្រូវតែមានការសម្អាតជាប្រចាំដូចជា ការសម្អាតផ្ទៃខាងក្រោម(ឥដ្ឋ) បង្អួច ជញ្ជាំង តុ កៅអី និងបរិវេណជុំវិញឱ្យមានភាពស្រស់ស្អាតជានិច្ចធ្វើយ៉ាងណា ដើម្បីឱ្យភោជនីយដ្ឋានមានភាពស្អាត មានអនាម័យ ធ្វើឱ្យភ្ញៀវមានភាពពេញចិត្តខ្ពស់ ដែលជាកត្តានាំឱ្យមានការត្រឡប់មកប្រើប្រាស់សេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋានម្តងហើយម្តងទៀតពីសំណាក់ភ្ញៀវ។ ការសម្អាតភោជនីយដ្ឋាននៅក្នុងសណ្ឋាគារអាចជាតួនាទីរបស់ផ្នែកគេហកិច្ច ឬបុគ្គលិក ផ្តល់សេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋាននីមួយៗ។ ម្យ៉ាងវិញទៀតមិនថាជាតួនាទីរបស់អ្នកណាក៏ដោយបរិវេណនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានទាំងមូលត្រូវតែមានការសម្អាតមុននឹងបើកដំណើរការភោជនីយដ្ឋាន ព្រោះបរិវេណភោជនីយដ្ឋានអាចបង្ហាញចេញនូវភាពស្អាត និងអនាម័យរបស់ភោជនីយដ្ឋាននីមួយៗផងដែរ។

២. ការសម្អាតសម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហារ និងភេសជ្ជៈ

២.១ ការសម្អាតកែវ កែវដែលត្រូវសម្អាតគឺជាកែវដែលបានលាងរួចម្តងហើយ ទើបនាំមកជូតសម្អាតម្តងទៀត ដើម្បីឱ្យប្រាកដថាកែវដែលយកមកផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈគឺពិតជាស្អាតពិតមែន។ ការជូតសម្អាតកែវដែលត្រឹមត្រូវ និងរហ័សអាចធ្វើបានតាមវិធីដូចខាងក្រោម៖

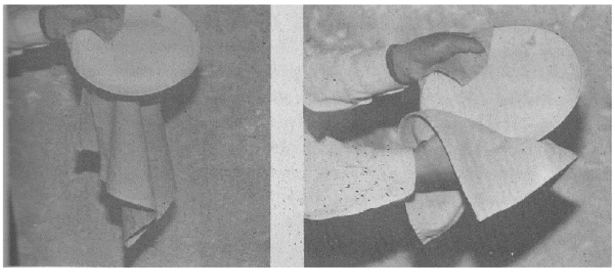
- យកកំណាត់ស្អាតមួយ (កំណាត់សម្រាប់ជូតកែវ) ដាក់លើដៃខាងឆ្វេងមួយចំហៀង និងមួយចំហៀងទៀតទុកសម្រាប់ជូតកែវ
- យកកែវដាក់លើកំណាត់ដែលនៅលើដៃខាងឆ្វេងចាប់ឱ្យជាប់ និងប្រើប្រាស់ដៃស្តាំចាប់កំណាត់មួយចំហៀងទៀតដែលនៅសល់ដាក់ចូលក្នុងឱ្យដល់បាតកែវ
- ជូតដោយធ្វើការបង្វិលកែវដែលនៅលើដៃទាំងសងខាង និងជូតរហូតដល់ស្អាត។

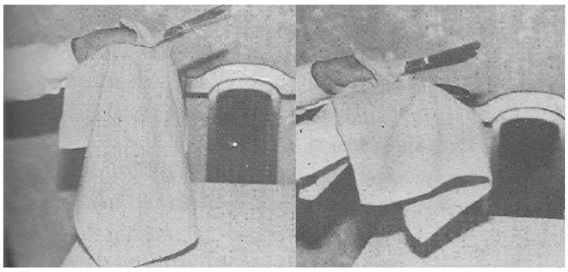


រូបភាព ៥.១៖ ការសម្អាតកែវ

២.២ ការសម្អាតចាន ការសម្អាតចានមានវិធីសាស្ត្រសម្អាតដូចទៅនឹងការជូតសម្អាតកែវដែរ គឺយកកំណាត់ដាក់លើដៃឆ្វេង រួចយកចានដាក់លើដៃឆ្វេង ហើយយកកំណាត់ដែលនៅសល់មកជូតសម្អាតចានរហូតដល់ស្អាត។

២.៣ ការសម្អាតស្លាបព្រា កាំបិត និងសម ការសម្អាតមានវិធីសាស្ត្រដូចទៅនឹងការសម្អាតចានដែរ គឺយកកំណាត់ ដាក់លើដៃឆ្វេង រួចយកស្លាបព្រា កាំបិត និងសម ដាក់លើដៃឆ្វេងក្តាប់ឱ្យជាប់ ហើយយកកំណាត់ដែលនៅសល់ មកជូតសម្អាត ស្លាបព្រា កាំបិត និងសម ម្តងមួយៗរហូតដល់ស្អាត។


រូបភាព ៥.២៖ ការសម្អាតចាន


រូបភាព ៥.៣៖ ការសម្អាតស្លាបព្រា កាំបិត និងសម

៣. ការរៀបចំសម្ភារ និងឧបករណ៍ដាក់ក្នុងទូរ (Side board)៖ ក្រោយពីយើងបានធ្វើការសម្អាតសម្ភារនិងឧបករណ៍ សម្រាប់ទទួលទានអាហាររួចហើយត្រូវនាំសម្ភារ ឬឧបករណ៍ទាំងនោះមករៀបចំឱ្យមានរបៀបរៀបរយ ដោយដាក់ចូលទៅក្នុងទូរដាក់សម្ភារ ឬឧបករណ៍ (Side board) ដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មដល់ភ្ញៀវ។ សម្ភារ ឬឧបករណ៍សំខាន់ៗដែលយកមករៀបចំទុកដាក់ក្នុងទូរអាស្រ័យលើប្រភេទរបស់អាហារដែលមានបម្រើនៅក្នុង ភោជនីយដ្ឋាននីមួយៗដូចជាកែវទឹក ស្លាបព្រា ស្លាបព្រា សម កាំបិត ចាន ប្រដាប់ដាក់អំបិល ប្រដាប់ដាក់ម្រេច ប្រដាប់ដាក់ស្ករ ដបដាក់ទឹកជ្រលក់ កំណាត់ជូតមាត់(Napkin) កម្រាលតុ ថាស និងប្រដាប់គៀបបារីជាដើម។ សម្ភារ ឬឧបករណ៍ទាំងអស់នេះត្រូវមានការរៀបចំឱ្យបានសមស្របតាមទីតាំងនៅក្នុងទូរ (Side board) មានការរាប់ចំនួនឱ្យបានត្រឹមត្រូវ មានការបែងចែកតាមប្រភេទឱ្យបានច្បាស់លាស់ មានការបែងចែកថតទូរសម្រាប់ដាក់ សម្ភារ ឬឧបករណ៍ និងមានឈ្មោះសម្ភារ ឬឧបករណ៍ទាំងនោះបិតជាប់ទៅនឹងថតទូរដើម្បីឱ្យបានដឹងថានៅក្នុងថតទូរនីមួយៗជាសម្ភារ ឬឧបករណ៍ប្រភេទអ្វី។

៤. ការត្រួតពិនិត្យ និងបំពេញបន្ថែមនូវសម្ភារ ឬឧបករណ៍៖ ជាការត្រួតពិនិត្យសម្ភារ ឬឧបករណ៍ផ្សេងៗ ដែលត្រូវប្រើប្រាស់សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ដូចជា ស្រា ប៊ីយ៉ែ និងគ្រឿងផ្សំដទៃទៀតដូចជា អំបិល ស្ករស ម្រេក ថាតើមានគ្រប់គ្រាន់ហើយឬនៅ? ប្រសិនបើមានខ្វះខាតសម្ភារ ឬឧបករណ៍អ្វីមួយយើងនឹងអាចយកមកបំពេញបន្ថែមមុននឹងការផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវមកដល់។

៥. ការរៀបចំតុអាហារ (Table setting)៖ គឺជាត្រៀមរៀបចំតុអាហារឱ្យបានរួចរាល់សម្រាប់ការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ មានសម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទាន ព្រមទាំងមានភេសជ្ជៈដែលមានការត្រៀមរៀបចំដាក់តាំងលើតុអាហារយ៉ាងស្រស់ស្អាត។

៦. ការត្រួតពិនិត្យភាពរៀបរយក្នុងភោជនីយដ្ឋាន៖ ក្រោយពីពេលដែលយើងបានរៀបចំគ្រប់យ៉ាងតាមដំណាក់កាលខាងលើរួចហើយ ដំណាក់កាលបន្ទាប់ត្រូវមានការត្រួតពិនិត្យរបៀបរៀបរយរបស់ភោជនីយដ្ឋានមុននឹងបើកដំណើរការ ដោយធ្វើការត្រួតពិនិត្យភាពស្អាតរបស់ផ្ទៃខាងក្រោម តុ កៅអី ទ្វា បង្អួច និងរៀបចំឱ្យត្រឹមត្រូវតាមប្លង់របស់សម្ភារ ឬឧបករណ៍នីមួយៗ ត្រួតពិនិត្យបញ្ជីរាយមុខម្ហូប (Menu) ព្រមទាំងឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហារឱ្យស្ថិតក្នុងសភាពល្អមិនមានការបាក់បែក និងមានចំនួនគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់បម្រើសេវាកម្មភ្ញៀវ។

៧. ការបញ្ជូនកំណាត់ដែលប្រើហើយ និងបើកកំណាត់ថ្មី៖ កំណាត់ដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់ ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈមានច្រើនប្រភេទ កំណាត់តាមប្រភេទទាំងនោះត្រូវមានការផ្លាស់ប្តូជាប្រចាំ ដោយនាំយកកំណាត់ដែលបានប្រើប្រាស់រួចទៅប្រគល់ឱ្យផ្នែកបោកគក់ និងបើកកំណាត់ថ្មីត្រឡប់មកវិញ។ ការប្រគល់ និងបើកកំណាត់ថ្មីត្រលប់មកវិញមានដំណាក់កាលដូចខាងក្រោម៖

- ចងកំណាត់តាមប្រភេទនីមួយៗជាដុំៗ (មួយដុំដប់កំណាត់)
- បំពេញទំរង់បែបបទបើកកំណាត់ថ្មី និងកំណាត់ដែលត្រូវប្រគល់ (សង)
- នៅពេលដែលទទួលបានកំណាត់ថ្មីហើយត្រូវធ្វើការរក្សាទុកឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ប្រសិនបើមានការខូចខាត ឬរហែក ត្រូវធ្វើការកត់ត្រាទុក និងយកចេញពីកំណាត់ដែលប្រឡាក់ ឬកំណាត់ដែលមិនទាន់បានប្រើប្រាស់ ដើម្បីនាំយកទៅផ្លាស់ប្តូរម្តងទៀត។

៥.២ ការរៀបចំតុ និងកៅអី

ការរៀបចំតុអាហារគឺជាដំណាក់កាលមួយនៃការត្រៀមរៀបចំភោជនីយដ្ឋានឱ្យមានភាពរួចរាល់មុននឹងផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវ ក្នុងការរៀបចំតុអាហារមានវិធីសាស្ត្រក្នុងការរៀបចំដូចខាងក្រោម៖

១. ការរៀបចំតុ និងកៅអីសម្រាប់ការផ្តល់សេវាកម្មទូទៅ៖ ជាធម្មតាការរៀបចំតុអាហារក្នុងភោជនីយដ្ឋានរមែងរៀបចំតាមទម្រង់ដើមគ្រប់ពេល លើកលែងតែមានការរៀបចំតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។ ចំពោះរូបរាងរបស់តុអាហារមានដូចជា តុមូល តុការ៉េ តុចតុកោណកែង ការរៀបចំតុអាហារ និងកៅអីក្នុងភោជនីយដ្ឋានគួរតែរៀបចំឱ្យមានគម្លាតសមរម្យ ដើម្បីឱ្យភ្ញៀវមានអារម្មណ៍ថាមិនចង្អៀតពេក និងដើម្បីឱ្យបុគ្គលិកចូលបម្រើបានយ៉ាងងាយស្រួល។ ការរៀបចំតុ និងកៅអីតាមប្រភេទតុអាចធ្វើការរៀបចំបានដូចខាងក្រោម៖

- តុមូល គួរតែរៀបចំឱ្យនៅចំកណ្តាលភោជនីយដ្ឋាន ប្រសិនបើតុធំអាចដាក់កៅអីពី ៤ ទៅ ៥កៅអី តែបើតុតូច គួរដាក់កៅអីចន្លោះពី ២ ទៅ ៤កៅអី។
- តុរាងការ៉េ គួររៀបដាក់ចំកណ្តាលនៃភោជនីយដ្ឋាន អាចដាក់កៅអីចន្លោះពី ២ ទៅ៤ កៅអី ប្រសិនបើដាក់តុ ជាប់ជញ្ជាំងគួរដាក់កៅអីត្រឹមតែ ២កៅអីបានហើយ។
- តុរាងចតុកោណកែង អាចដាក់ចំកណ្តាលភោជនីយដ្ឋាន ឬជាប់ជញ្ជាំង និងដាក់កៅអីចាប់ពី ៤ឡើងទៅ។

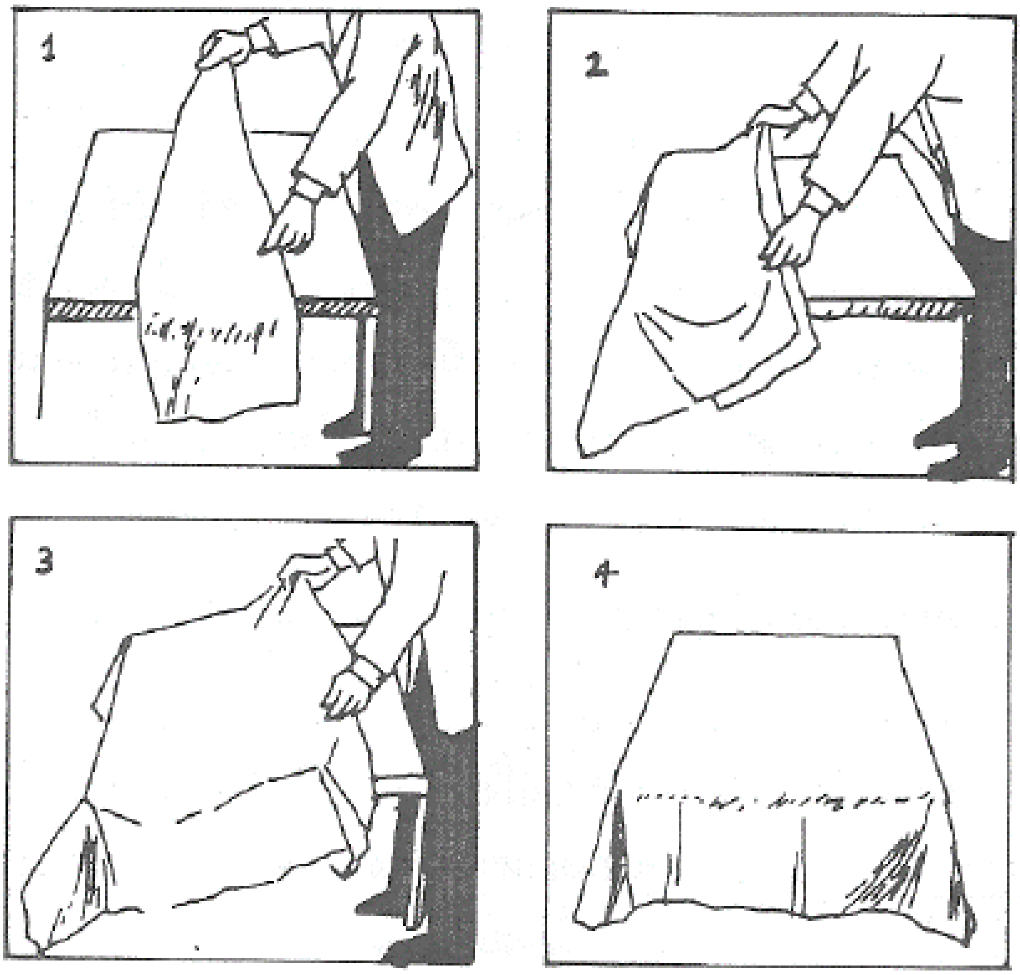
ចំណុចគួរពិចារណាក្នុងការរៀបចំតុ និងកៅអីគឺទីតាំងនៃការអង្គុយរបស់ភ្ញៀវគួរតែអាចមើលឃើញទេសភាព និងបរិយាកាសរបស់ភោជនីយដ្ឋានបាន និងមិនគួរដាក់កៅអីបែរមុខរកជញ្ជាំង។ ប្រសិនបើយកតុមកតគ្នា ឬតម្រៀបជាជួរគួរតែរៀបចំដាក់កៅអីកុំឱ្យញឹកពេក និងមិនចង្អៀតសម្រាប់ផ្លូវដើរ ព្រមទាំងមិនប៉ះពាល់ដល់ការចូលបម្រើរបស់បុគ្គលិកផងដែរ។

២. ការរៀបចំតុ និងកៅអីសម្រាប់កម្មវិធីជប់លៀង៖ ការរៀបចំតុ និងកៅអីសម្រាប់កម្មវិធីជប់លៀងអាស្រ័យទៅលើប្រភេទនៃការផ្តល់សេវាកម្មដូចជា ការជប់លៀងអាហារបែបប៊ុបហ្វេ (Buffet) និងបែប Cocktail ជាដើម គោលបំណង និងតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវក្នុងការរៀបចំ ទំហំ រូបរាង ទីតាំង និងចំនួនភ្ញៀវដែលមកចូលរួមផងដែរ។ តុដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់យកមករៀបចំកម្មវិធីអាចមានរូបរាងធម្មតាដូចជា តុរាងមូល តុរាងការ៉េ និងតុរាងចតុកោណកែង ដែលអាចយកតុដែលមានរូបរាងខាងលើនេះមករៀបចំជារូបរាងផ្សេងៗទៅតាមតួអក្សរអង់គ្លេសដូចជា រាងអក្សរ I រាងអក្សរ E រាងអក្សរ T និងរាងអក្សរ U ជាដើម ដើម្បីឱ្យភ្ញៀវដែលចូលរួមបានអង្គុយក្នុងក្រុមជាមួយគ្នា។ ការតុបតែងខាងក្នុងបន្ទប់រៀបចំកម្មវិធីជប់លៀងត្រូវមានភាពទូលាយដើម្បីឱ្យបុគ្គលិកចូលទៅបម្រើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈបានយ៉ាងងាយស្រួល និងមានសុវត្ថិភាពផងដែរ។

៣. ការក្រាលកម្រាលតុ៖ សម្រាប់តុដែលត្រូវប្រើប្រាស់កម្រាលតុត្រូវជ្រើសរើសកម្រាលដែលសាកសមទៅនឹងតុអាហារ ដែលជាទូទៅមុននឹងក្រាលកម្រាលតុយើងត្រូវក្រាលកម្រាលពីក្រោមមួយសិន (Under Lay cloth) វាជាកម្រាលសម្រាប់ការពារការរអិល និងការពារកម្រាលតុផងដែរ។ នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានខ្លះគេប្រើកម្រាលខាងក្រោម (Under Lay cloth) ធ្វើអំពីជ័រដែលអាចជួយកុំឱ្យមានការរអិល និងជួយការពារសម្ភារ ឬឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហារមិនឱ្យមានការខូចខាតនៅពេលប៉ះទង្គិចនឹងផ្ទៃរបស់តុអាហារ។ ការក្រាលកម្រាលតុដែលត្រឹមត្រូវតាមវិធីដែលអាចជួយឱ្យមានភាពរហ័ស និងក្រាលកម្រាលតុអាហារបានយ៉ាងស្រស់ស្អាត ដែលវិធីសាស្ត្រក្នុងការក្រាលកម្រាលតុអាចធ្វើបានតាមវិធីខាងក្រោម៖

- យកកម្រាលតុដែលស្អាតមកដាក់ពីលើ ដោយពិនិត្យមើលស្នាមផ្នត់ដែលគេបត់ឱ្យមកនៅផ្នែកខាងលើ ហើយលាតកម្រាលតុនោះ
- ប្រើប្រាស់ម្រាមដៃចង្អុល និងមេដៃចាប់កម្រាលនៅខាងចុងម្ខាងឱ្យជាប់ ហើយម្រាមដៃដទៃទៀតចាប់កម្រាលដែលនៅសល់
- បន្ទាប់មកបោះកម្រាលដែលចាប់នៅក្នុងដៃទៅជ្រុងម្ខាងទៀតនៃតុ ដោយមិនប្រលែងកម្រាលដែលចាប់ដោយម្រាមចង្អុលដៃ និងមេដៃនោះទេ
- ធ្វើការទាញកម្រាលឱ្យស្មើគ្នាបន្ទាប់ពីបោះកម្រាលទៅលើតុរួចហើយដោយព្យាយាមមើលលើស្នាមបត់ត្រង់ចំណុចកណ្តាល ឱ្យស្ថិតក្នុងចំណុចកណ្តាលនៃតុ ហើយចុងកម្រាលទាំងសងខាងដែលសំយ៉ុងចុះក្រោមត្រូវឱ្យនៅស្មើរនឹងកៅអី (ត្រង់ចំណុចអង្គុយ)

- ត្រួតពិនិត្យភាពរៀបរយរបស់កម្រាល ទាញកម្រាលឱ្យតឹងល្អ ដោយយកដៃឆ្វេងសង្កត់កម្រាលដែលនៅលើតុ និងដៃស្តាំទាញចុងកម្រាលដើម្បីឱ្យវាតឹងល្អ ដែលមិនធ្វើឱ្យកម្រាលរំកិលចុះរំកិលឡើងឡើយ។



រូបភាពទី ៥.៤៖ ការក្រាលកម្រាលតុ

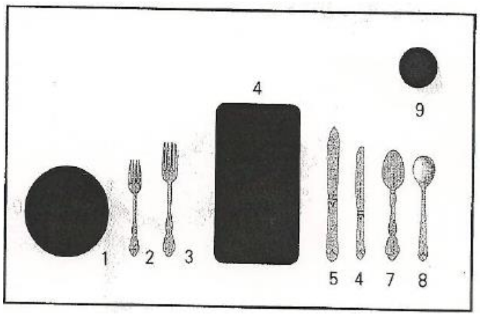
៥.៣ ការរៀបចំសម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទាននៅលើតុអាហារ

ការរៀបចំសម្ភារ និងឧបករណ៍ទទួលទានអាហារដាក់លើតុ វាជាដំណាក់កាលចុងក្រោយក្នុងការរៀបចំតុអាហារក្រោយពីយើងបានក្រាលកម្រាលតុ និងបត់កំណាត់ជូតមាត់ហើយ ដល់ពេលដែលយើងត្រូវនាំសម្ភារ ឬឧបករណ៍ដែលបានសម្អាតហើយមករៀបចំដាក់លើតុ ដែលសម្ភារ និងឧបរកណ៍ទាំងនោះមានដូចជា ឧបករណ៍ប្រភេទចាន ឧបករណ៍ប្រភេទ Silverware ឧបករណ៍ប្រភេទកែវ កំណាត់ជូតមាត់ និងឧបករណ៍ប្រភេទផ្សេងៗទៀតដូចជា ថូផ្កា ដបដាក់អំបិល និងដបដាក់ម្រេចជាដើម។ ការរៀបចំសម្ភារ ឬឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហារនៅលើតុវាជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់របស់ការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារព្រោះប្រសិនបើយើងរៀបចំមិនបានត្រឹមត្រូវ ឬមិនបានរួចរាល់នឹងធ្វើឱ្យមានការលំបាកក្នុងខណៈពេលទទួលទានអាហារ ក្រៅពីនេះសម្ភារ ឬឧបករណ៍ដែលរៀបចំលើតុអាចប្រាប់ភ្ញៀវឱ្យបានដឹងអំពីមុខម្ហូបដែលត្រូវបានយកមកបម្រើផងដែរ។ ការរៀបចំសម្ភារ ឬឧបករណ៍នៅ

លើតុអាហារអាចធ្វើបានច្រើនវិធីសាស្ត្រអាស្រ័យលើបញ្ជីរាយមុខម្ហូប និងប្រភេទនៃការផ្តល់សេវាកម្មមានដូចជា៖

៥.១ ការរៀបចំតុអាហារបែបអាមេរិចកាំង៖

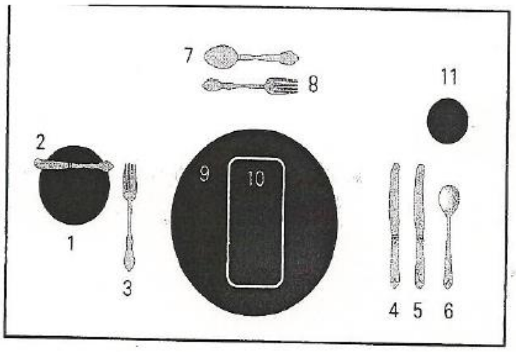
១. ចាននំប៉័ង
២. សមសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទត្រី
៣.សមសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទសាច់
៤. កំណាត់ជូតមាត់
៥. កាំបិតហាន់សាច់
៦. កាំបិតហាន់ត្រី
៧. ស្លាបព្រាស៊ុបរាវ
៨. ស្លាបព្រាស៊ុបខាប់
៩. កែវទឹក



រូបភាព ៥.៥៖ ការរៀបចំតុអាហារបែបអាមេរិចកាំង

៥.២ ការរៀបចំតុអាហារបែបបារាំង និងរុស្សី៖

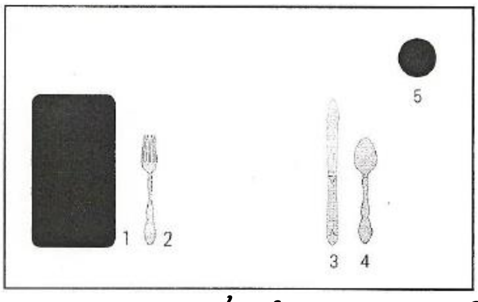
១. ចាននំប៉័ង
២. កាំបិត Butter
៣. សម
៤. កាំបតហាន់សាច់
៥. កាំបិតហាន់ត្រី
៦. ស្លាប់ព្រាស៊ុប
៧. ស្លាបព្រាបង្អែម
៨. សមបង្អែម
៩. ចានបាយ
១០. កំណាត់ជូតបាត់
១១. កែវទឹក



រូបភាព ៥.៦៖ ការរៀបចំតុអាហារបែបបារាំង និងរុស្សី

៥.៣ ការរៀបចំតុអាហារពេលព្រឹក៖

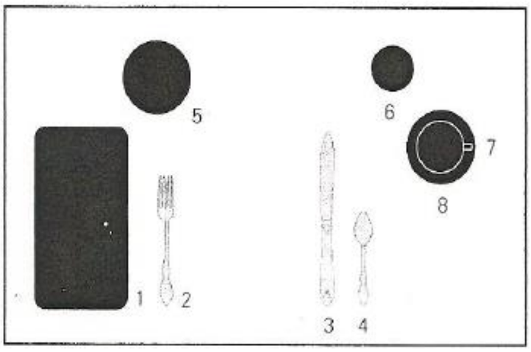
១. កំណាត់ជូតមាត់
២. សម
៣. កាំបិត
៤. ស្លាបព្រាកាហ្វេ
៥. កែវទឹក



រូបភាព ៥.៧៖ ការរៀបចំតុអាហារពេលព្រឹក

៥.៤ ការរៀបចំតុអាហារពេលថ្ងៃត្រង់៖

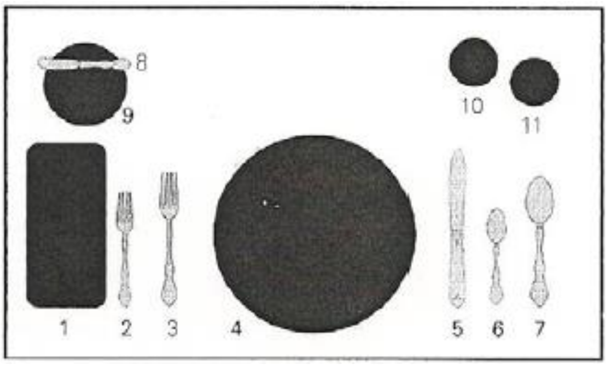
១. កំណាត់ជូតមាត់
២. សម
៣. កាំបិត
៤. ស្លាបព្រាកាហ្វេ
៥. ចាននំប៉័ង
៦. កែវទឹក
៧. ពែងកាហ្វេ
៨. ទម្រពែងកាហ្វេ



រូបភាព ៥.៨៖ ការរៀបចំតុអាហារថ្ងៃត្រង់

៥.៥ ការរៀបចំតុអាហារពេលល្ងាច៖

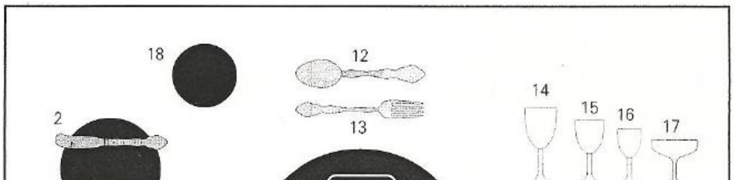
១. ក្រពាត់ជូតមាត់
២. សមសម្រាប់ទទួលទានSalad
៣. សម
៤. ចានបាយ
៥. កាំបិត
៦. ស្លាបព្រាកាហ្វេ
៧. ស្លាបព្រាស៊ុប
៨. កាំបិត Butter
៩. ចាននំប៉័ង
១០. កែវទឹក
១១. កែវស្រា



រូបភាព ៥.៩៖ ការរៀបចំតុអាហារពេលល្ងាច

៥.៦ ការរៀបចំតុអាហារ Grand dinner:

១. ចាននំប៉័ង
២. កាំបិត Butter
៣. សម Cocktail
៤. សមសម្រាប់ទទួលទានអាហារប្រភេទត្រី
៥. សមសម្រាបទទួលទានអាហារប្រភេទសាច់
៦. កាំបិតហាន់សាច់
៧. កាំបិតហាន់ត្រី
៨. ស្លាបព្រាស៊ុប
៩. កាំបិត Cocktail



១០. កំណាត់ជូតមាត់
១១. ចានបាយ
១២. ស្លាបព្រាបង្អែម
១៣. សមបង្អែម
១៤. កែវទឹក
១៥. កែវស្រាពណ៌ក្រហម
១៦. កែវស្រាពណ៌ស
១៧. កែវស្រាស៊ាំប៉ាញ

រូបភាព ៥.១០៖ ការរៀបចំតុអាហារ Grand dinner

១៨. ចាន Butter

៥.៤ ចំនុចគួរយល់ដឹងមុននឹងរៀបចំតុអាហារ

១. ភាពស្អាត៖ សំដៅទៅលើសម្ភារ និងឧបករណ៍ដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់រៀបចំតុអាហារត្រូវមានការសម្អាត និងស្អាតជានិច្ច កម្រាលតុ កំណាត់ជូតមាត់ត្រូវអ៊ុតឱ្យបានស្អាតរៀបរយ ចំណែកឯគ្រឿងប្រើប្រាស់ប្រភេទស្លាបព្រា សម កាំបិត ត្រូវតែមានភាពភ្លឺចែងចាំង កែវទឹកភ្លឺថ្លា ចានត្រូវតែស្អាតដោយមិនមានជាប់ជាតិទឹក ឬសំណើម។

២. ភាពមានរបៀបរៀបរយ៖ សំដៅទៅលើការរៀបចំសម្ភារ ឬឧបករណ៍នៅលើតុអាហារឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមស្តង់ដារដូចជា ការរៀបចំដាក់ចាន ស្លាបព្រា កាំបិត និងសមដោយរក្សាគម្លាតពីចានប្រហែលមួយថ្នាំងដៃពីគែមតុស្មើៗគ្នា ស្លាបព្រា កាំបិត និងសមត្រូវមានគម្លាតពីចានប្រហែលមួយថ្នាំងដៃដូចគ្នា ចំណែកឯស្លាបព្រា និងកាំបិតត្រូវនៅខាងស្តាំដៃ។

៣. ភាពប្រណិត៖ ការរៀបចំតុអាហារជាសិល្បៈមួយបែបត្រូវប្រើប្រាស់ភាពប្រណិតក្នុងការចាប់ផ្តើម រាប់ចាប់ពីការជ្រើសរើសសម្ភារ ឬឧបករណ៍ដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់រៀបចំតុអាហារដូចជាកម្រាលតុដែលត្រូវជ្រើសរើសពណ៌ឱ្យសាកសមទៅនឹងបរិយាកាសនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។ កម្រាលតុនៅពេលដែលក្រាលរួចហើយជាយកម្រាលត្រូវតែមានប្រវែងស្មើរគ្នា ដែលអាចសំយ៉ុងចុះមកក្រោមប្រហែល ៣០សង់ទីម៉ែត្រ ព្រោះថាប្រសិនបើចុងកម្រាលដែលសំយ៉ុងចុះមកមានលក្ខណៈខ្លី ឬវែងខ្លាំងអាចមើលទៅមិនសមរម្យ និងមិនអាចបង្ហាញអំពីភាពប្រណិតរបស់អ្នករៀបចំតុអាហារផងដែរ។ សម្រាប់សម្ភារ ឬឧបករណ៍ប្រើប្រាស់ផ្សេងៗទៀតត្រូវជ្រើសរើសឱ្យមានលក្ខណៈដូចគ្នា (The same brand) មានពណ៌ដូចគ្នា ព្រមទាំងមានភាពភ្លឺរលោងជាប់ជានិច្ច។

៤. ភាពស្រស់ស្អាត៖ សំដៅទៅលើកាតុបតែង ដោយជ្រើសរើសសម្ភារ ឬឧបករណ៍ដែលអាចបង្ហាញឱ្យឃើញពីភាពស្រស់ស្អាតរបស់ភោជនីយដ្ឋានទាំងមូល ទាំងការជ្រើសរើសយកផ្កាមកតុបតែងដូចជា ការប្រើផ្កាពណ៌ផ្កាឈូកសម្រាប់ស្វាគមន៍ភ្ញៀវពិសេស ការប្រើប្រាស់អំពូលភ្លើងឱ្យសាកសមតាមបរិយាកាសទទួលទានអាហារក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ដូចជាការទទួលទានអាហារពេលល្ងាចអាចប្រើប្រាស់អំពូលភ្លើងបែបស្រទន់ និងរ៉ូមែនទិច ដើម្បីបង្កើនបរិយាកាសក្នុងការទទួលទានអាហារសម្រាប់ភ្ញៀវ។

ម្យ៉ាងវិញទៀតក្នុងការរៀបចំតុអាហារ ឬពិធីជប់លៀងផ្សេងៗអ្នករៀបចំត្រូវសិក្សាស្វែងយល់អំពីពត៌មានរបស់ភ្ញៀវឱ្យបានច្រើន ដើម្បីជាជំនួនដល់ការរៀបចំដូចជាពណ៌ដែលភ្ញៀចូលចិត្ត ថ្ងៃ ខែ ឆ្នាំកំណើត និងប្រភេទអាហារដែលភ្ញៀវចូលចិត្តជាដើម។

៥.៥ ការត្រៀមរៀបចំ Bar

Bar មានន័យថាជាបរិវេណ ឬកន្លែងសម្រាប់ត្រៀមរៀបចំភេសជ្ជៈ លាយភេសជ្ជៈ និងផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈ ព្រមទាំងជាកន្លែងធ្វើការរបស់បុគ្គលិកលាយភេសជ្ជៈ (Bartender) ផងដែរ។ ការបែងចែកបរិវេណ Bar អាចធ្វើការបែងចែកជា ២ផ្នែកធំៗគឺ ផ្នែកសម្រាប់ប្រើប្រាស់លាយភេសជ្ជៈនៅនឹងមុខភ្ញៀវហៅថា Under Bar ដែលមានលក្ខណៈស្រដៀងតុមានកម្ពស់ប្រហែល ៧៥សង់ទីម៉ែត្រ និងមានទទឹងប្រហែល ៤០សង់ទីម៉ែត្រ ចំណែកឯផ្នែកមួយទៀតជាផ្នែកខាងក្រោមដែលមានកម្ពស់ ១៥សង់ទីម៉ែត្រ និងជាផ្នែកសម្រាប់ប្រើប្រាស់ដាក់សម្ភារ និងឧបករណ៍ផ្សេងៗដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់លាយភេសជ្ជៈមានដូជា Beer ស្រាបំណិតអាល់កុលស្រាទំពាំងបាយជូរ ព្រមទាំងគ្រឿងផ្សំដ៏ទៃទៀត ដូចជា ទឹកក្រូច ទឹកផ្លែឈើ ទឹកស៊ើរ៉ូ ក្រដាសជូតមាត់ ឈើសម្រាប់ដោតផ្លែឈើសម្រាប់លម្អរកែវ (Cocktail Pick) ក្រដាសទ្រនាប់កែវ (Coaster) និងទុយយ៉ូជាដើម។ មុននឹងបើកដំណើរការភោជនីយដ្ឋានប្រហែលពី ១ ទៅ ២ម៉ោង គឺត្រូវត្រៀមរៀបចំ Bar ទាំងពីរផ្នែកឱ្យបានរួចរាល់មុននឹងចាប់ផ្តើមបើកផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវ ដែលអាចធ្វើឱ្យការបំពេញការងារបានយ៉ាងរលូន មានការត្រៀមសម្ភារ ឧបករណ៍ និងភេសជ្ជៈបានគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់លក់ទៅកាន់ភ្ញៀវ។ ក្នុងការត្រៀមរៀបចំ Bar មានដំណាក់កាលដូចខាងក្រោម៖

១. ការលាងសម្អាតគ្រឿងកែវ៖ រឿងដំបូងដែលត្រូវធ្វើក្នុងការត្រៀមរៀបចំ Bar គឺលាងសម្អាតគ្រឿងកែវ និងបរិវេណរបស់ Bar ។ គ្រឿងកែវត្រូវធ្វើការលាងសម្អាតភ្លាមៗបន្ទាប់ពីប្រើប្រាស់ហើយដើម្បីការពារ មេរោគ ឬបាត់តេរី ការលាងសម្អាតគ្រឿងកែវគួរតែប្រើប្រាស់ទឹកក្តៅ ឬសាប៊ូសម្រាប់លាងសម្អាតកែវ ចំណែកកែវដែលមានជាប់ក្រែមលៀបមាត់ ឬកែវដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់លាយគ្រឿងផ្សំភេសជ្ជៈផ្សេងៗទៀតដូចជា គ្រីម (Cream) និងស៊ុតត្រូវតែមានការលាងសម្អាតយ៉ាងប្រុងប្រយ័ត្នជាទីបំផុត។ កែវដែលបានលាងសម្អាតហើយត្រូវទុកឱ្យស្ងួតមុននឹងយកទៅរក្សាទុក និងមិនត្រូវប្រើប្រាស់ដៃចាប់ ឬកាន់កែវនៅនឹងបរិវេណមាត់កែវនោះទេ ព្រោះអាចធ្វើឱ្យមានស្នាមក្រយ៉ៅដៃប្រឡាក់ជាប់មាត់កែវ និងជាហេតុដែលធ្វើឱ្យគ្រឿងកែវមិនមានភាពស្អាតភ្លឺរលោង។

២. ការរៀបចំត្រៀបស្រា៖ ក្រោយពីយើងធ្វើការសម្អាតគ្រឿងកែវ និងសម្អាតបរិវេណ Bar ហើយយើងត្រូវ ចាប់ផ្តើមធ្វើការរៀបចំស្រា និងរបស់របរផ្សេងៗទៀតដែលចាំបាច់សម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុង Bar ឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់ការប្រើប្រាស់តាមថ្ងៃនីមួយៗ។ ជាទូទៅនៅក្នុង Bar តាមសណ្ឋាគារសុតតែបានកំណត់ចំនួន និងម៉ាករបស់ភេសជ្ជៈសម្រាប់ប្រើប្រាស់តាមថ្ងៃនីមួយៗ ដើម្បីបម្រុងទុកប្រើប្រាស់ដោយមានការបើកប្រើប្រាស់រៀងរាល់ថ្ងៃ (មួយថ្ងៃបើក និងត្រៀមភេសជ្ជៈម្តង) នៅក្នុងការត្រៀមរៀបចំភេសជ្ជៈបុគ្គលិកក្នុង Bar ត្រូវត្រួតពិនិត្យចំនួនដបរបស់ស្រា Beer, Wine នៅក្នុងឃ្លាំងឱ្យ

បានត្រឹមត្រូវជាមួយចំនួននៅក្នុងបញ្ជី ប្រសិនបើមានសុរាមួយមុខណាខ្វះត្រូវធ្វើបើកភេសជ្ជៈមុខនោះមកបំពេញបន្ថែម។

៣. ការត្រៀមរៀបចំបើកសុរា៖ ការបើកសុរាចេញពីឃ្លាំងភេសជ្ជៈត្រូវប្រើប្រាស់ឯកសារហៅថា Requistion Slip ដែលត្រូវបញ្ជាក់អំពីចំនួន និងបរិមាណដែលត្រូវប្រើប្រាស់នៅក្នុង Bar រួមទាំងទំហំ ឬបរិមាណដែលត្រូវប្រើ ប្រាស់ រួចធ្វើការចុះហត្ថលេខា ឬឈ្មោះអ្នកបើក អ្នកអនុញ្ញាតិឱ្យបើកអាចជា Bar Supervisor Bar Manager ។

៤. ការរៀបចំត្រៀមគ្រឿងផ្សំ៖ ក្រោយពីយើងបានត្រៀមរៀបចំភេសជ្ជៈបើកសុរារួចហើយ យើងត្រូវត្រៀម រៀបចំគ្រឿងផ្សំសម្រាប់លាយជាមួយសុរាមានដូចជា៖

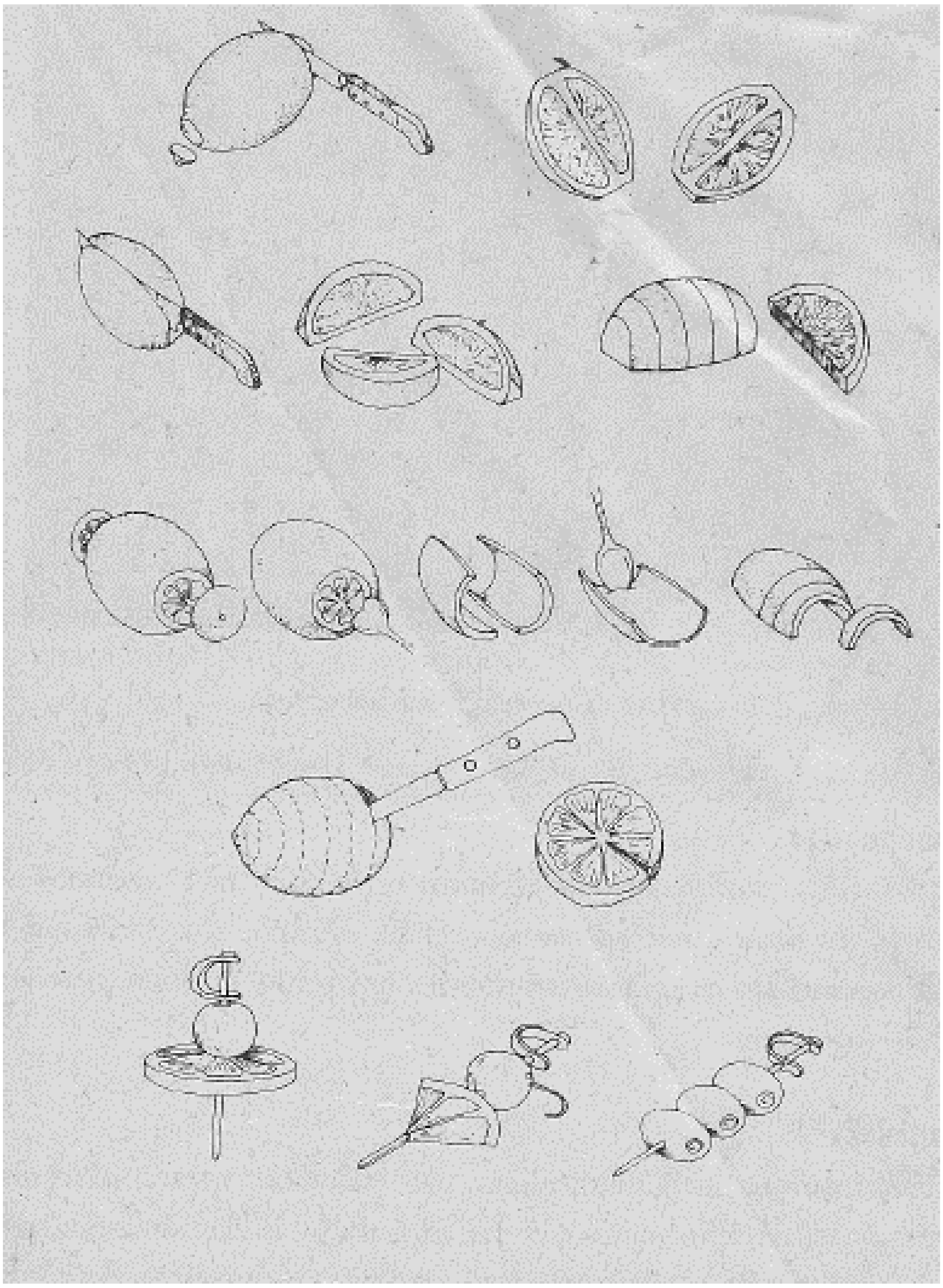
- ទឹកមានជាតិហ្គាស (Carbonated mixes) ទឹកមានជាតិហ្គាសមានច្រើនប្រភេទដូចជា ទឹកសូដា (Soda) ទឹកខនិច (Tonic) ទឹកក្រូចCola ទឹកក្រូចCocacola និងទឹកក្រូច Pepsi ជាដើម និងភេសជ្ជៈផ្សេងៗទៀត អាស្រ័យលើការទទួលទានរបស់ភ្ញៀវ។ ក្នុងការត្រៀមរៀបចំ ភេសជ្ជៈដែលមានជាតិហ្គាសត្រូវនាំយកទៅក្លាសេសិនមុននឹងយកទៅបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវដើម្បីឱ្យភេសជ្ជៈត្រជាក់មានរស់ជាតិឆ្ងាញ់ និងអាចរក្សាជាតិហ្គាសដែលមានក្នុងភេសជ្ជៈបានយូរផងដែរ។
- ទឹកផ្លែឈើ (Fruit Juice) មានដូចជា ទឹកក្រូច ទឹកម្នាស់ ទឹកទំពាំងបាយជូរ ទឹកក្រូចឆ្មា ទឹកប៉េងប៉ោះ ដែលទឹកផ្លែឈើទាំងនេះអាចច្របាច់យកចេញពីផ្លែឈើស្រស់ៗ ឬទឹកផ្លែលើប្រភេទដប ឬកំប៉ុងដែលមានលក់លើទីផ្សារ។
- វត្ថុរាវដែលប្រើសម្រាប់ជាគ្រឿងផ្សំផ្សេងៗមានដូចជា ទឹកសេរ៉ូ (Simple Syrup) ទឹករ៉ែ (Mineral water) គ្រីម(Cream) តែ កាហ្វេជាដើម។

៥. ការរៀបចំគ្រឿងតុបតែងលម្អកែវ៖ ការត្រៀមរៀបចំគ្រឿងតុបតែងលម្អកែវជាចំនុចសំខាន់មួយទៀតក្នុងការ ត្រៀមរៀបចំលម្អរ Bar ។ សម្ភារ ឬឧសករណ៍សម្រាប់តុបតែងលម្អរកែវមានដូចជា ផ្លែឈើ បន្លែ និងផ្កាជាដើម។ ការត្រៀមគ្រឿងលម្អកែវភេសជ្ជៈមានវិធីសាស្ត្រដូចខាងក្រោម ៖

១. ការត្រៀមបន្លែផ្លែឈើប្រភេទក្រូច (Citrus fruit) មានដូចជា៖

- ក្រូចឆ្មាហាន់ជាចំនិត (Lemon wedges) ប្រើប្រាស់តុបតែងលម្អរកែវ ឬអាចច្របាច់លាយជាមួយភេសជ្ជៈផងដែរ
- សំបកក្រូចដែលចិតតាមរាងក្រូច (Lemon twist) ប្រើសម្រាប់តុបតែងលម្អរកែវ និងផ្តល់ក្លិនផងដែរគេអាចយកផ្លែឈើប្រភេទក្រូចទៅហាន់ជារូបរាងផ្សេងៗទៀត។ ប្រការត្រូវចាំមុន នឹងយកផ្លែឈើប្រភេទក្រូចទៅហាន់គួរតែឡាងសម្អាតឱ្យបានស្អាតល្អជាមុនសិន ហើយប្រើប្រាស់កាំបិត ដែលមុតមកហាន់ និងហាន់លើជ្រុញ។

២. ការត្រៀមគ្រឿងតុបតែអលម្អផ្សេងៗមានដូចជា ផ្លែChery Olive និងចំនិតម្នាស់ជាដើម គ្រឿងតុបតែងលម្អរ ប្រភេទនេះត្រូវនាំយកមករៀបចំឱ្យបានសព្វគ្រប់ដោយផ្លែChery និងOliveត្រូវយកគ្រាប់ចេញ ចំណែកឯចំណិតម្នាស់ បានមកពីការហាន់ម្នាស់ជាចំនិតតូចៗ។ គ្រឿងតុបតែងលម្អរកែវទាំងអស់នេះនៅពេលាងសម្អាត ហាន់ និងយក គ្រាប់ចេញហើយត្រូវក្លាសសេក្នុងទូរទឹកកកដោយធ្វើការបែងចែកតាមប្រភេទរបស់វា។



រូបភាពទី ៥.១១៖ ការរៀបចំគ្រឿងតុបតែងលម្អរកែវ

៦. ការត្រៀមរៀបចំគ្រឿងផ្សំរសជាតិ៖ គ្រឿងផ្សំរសជាតិដែលប្រើប្រាស់ក្នុងការត្រៀម និងលាយជាមួយ ភេសជ្ជៈ ដើម្បីឱ្យមានពណ៌ និងមានរសជាតិដូចជា Tabasc, Worcestershire អំបិល ស្ករ និងBitter ប្រភេទមិនផ្អែមដូចជា Angostura និងOrange bitter ជាដើម ។

៧. ការត្រៀមទឹកកក៖ ទឹកកកដែលប្រើប្រាស់លាយជាមួយភេសជ្ជៈមានច្រើនរូបរាងដូចជា រូបរាងមូល រាងការ៉េ ឬទឹកកកប្រភេទវាយបំបែកឱ្យល្អិតៗ ផ្សេងៗទៀតដែលត្រូវតែមានការត្រៀមរៀបចំឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ សម្រាប់ប្រើប្រាស់ ដោយប្រើប្រដាប់ដួសទឹកកក (Scop) សម្រាប់ដួស ហាមប្រើប្រាស់កែវសម្រាប់ដួសទឹកកកជា ដាច់ខាត ព្រោះវាអាចធ្វើឱ្យកែវមានការបែបបាក់ហើយកំទេចកែវអាចចូលទៅក្នុងទឹកកកធ្វើឱ្យមានហានិភ័យដល់ ការទទួល ទានភេសជ្ជៈរបស់ភ្ញៀវ ។

៨. ការត្រៀមរៀបចំសម្ភារ ឬឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្ម៖ ក្រោយពីយើងបានត្រៀមសម្ភារ ឬឧបករណ៍ ផ្សេងៗរួចហើយយើងចាប់ផ្តើមត្រៀមសម្ភារ ឬឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មមានដូចជា៖

- ប្រដាប់ដោតផ្លែឈើអាចជាប្រភេទជ័រដែលអាចមានច្រើនពណ៌ ច្រើនរូបរាង ឬអាចជាឈើមូលវែង (ឈើចាក់ធ្មេញ)
- ទុយយោមានប្រវែង២ប្រភេទគឺ ប្រវែងខ្លីប្រហែល ២ទៅ ៥សង់ទីម៉ែត្រ សម្រាប់ភេសជ្ជៈដែលប្រើប្រាស់កែវ ប្រភេទទាបដូចជា Rock glass និង Wine glass ជាដើមចំណែកឯប្រវែងវែងប្រហែលជា ៤សង់ទីម៉ែត្រ សម្រាប់ភេសជ្ជៈដែលប្រើប្រាស់កែវវែងដូចជា Highball glass និងLong drink glass ជាដើម
- ស្លាបព្រា ឬឈើសម្រាប់កូរភេសជ្ជៈ
- ក្រដាស់ទ្រាប់កែវ ឬក្រដាស់ជូតមាត់សម្រាប់ឱ្យភ្ញៀវរុំកែវងាយស្រួលចាប់កែវ និងអាចជូតដៃបានផងដែរ
- ទ្រនាប់កែវអាចជាជ័រ ក្រដាស ឬកំណាត់
- ឧបករណ៍សម្រាប់បម្រើភេសជ្ជៈដល់តុមានដូចជា ថាស ប្រដាប់ដាក់វិក្កយបត្រ បញ្ជីរាយភេសជ្ជៈ ប្រដាស់ ក្លាសសេស្រា ប្រដាប់បើកគម្របដប ប្រដាប់គាស់ឆ្នុកដបស្រាទំពាំងបាយជូរជាដើម។

សរុប

ការត្រៀមរៀបចំអាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មគឺមានភាពចាំបាច់ខ្លាំងក្នុងការត្រៀមរៀបចំឱ្យ បានរួចរាល់ ដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវឱ្យមានប្រសិទ្ធិភាព និងជាចំនុចដែលបង្ហាញឱ្យភ្ញៀវបានឃើញអំពីស្តង់ ដាការផ្តល់សេវាកម្ម ដែឡមានការត្រៀមរៀបចំដូចជា ភោជនីយដ្ឋាន ដែលត្រូវមានការសម្អាត ឬឧបករណ៍ដាក់ ក្នុងទូ ការបញ្ជូនក្រដាស់ដែលប្រើហើយ និងបើកកំណាត់ថ្មី ការត្រួតពិនិត្យ និងបន្ថែមឧបករណ៍ប្រើប្រាស់ ការរៀបចំតុអាហារ ព្រមទាំអការត្រួតពិនិត្យភាពរៀបរយរបស់ភោជនីយដ្ឋាន។ ចំពោះតុអាហារក៏ត្រូវមានការត្រៀមរៀបចំ ឱ្យបានរួចរាល់ចាប់ពីការក្រាលតុ ការបត់កំណាត់ជូតមាត់ ការរៀបចំសម្ភារ ឬឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទាន អាហារដាក់លើតុ។ ក្រៅពីអាហារសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋានហើយ ក៏នៅមានភេសជ្ជៈដែលត្រូវមាន ការត្រៀមរៀបចំដូចគ្នា

ដែលបរិវេលានៃការផ្តល់សេវាកម្មភេសជ្ជៈគឺ Bar និងត្រូវរៀបចំតាមដំណាក់កាលដោយចាប់ ផ្តើមពីការលាងសម្អាតកែវ ការត្រៀមសុរា ការត្រៀមភេសជ្ជៈ ការត្រៀមរៀបចំបើកភេសជ្ជៈ ការត្រៀមរៀបចំគ្រឿងផ្សំ ការត្រៀមគ្រឿងរៀបចំតុបតែងគ្រឿងលម្អរភេសជ្ជៈ ការត្រៀមគ្រឿងបន្ថែមរសជាតិ ការត្រៀមទឹកកក និងការត្រៀមសម្ភារ ឬឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្ម។

មេរៀនទី ៦៖ ជំនាញទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

នៅក្នុងមេរៀននេះយើងនឹងសិក្សាពីចំណេះដឹងគ្រឹះ និងជំនាញរបស់បុគ្គលិកបម្រើក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវ។ ការហ្វឹកហាត់ ឱ្យបានត្រឹមត្រូវក្នុងការផ្តល់សេវាជាសិល្បៈមួយ ដែលជួយលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្ម និងបង្ហាញពីភាពយល់ដឹងបានយ៉ាងច្បាស់លាស់អំពីជំនាញវិជ្ជាជីវៈរបស់ខ្លួន។

៦.១ វិន័យចំពោះបុគ្គលិកបម្រើ

វិន័យចំពោះបុគ្គលិកបម្រើមានន័យថាជារបៀបប្រតិបត្តិដែលទាក់ទងនឹងបុគ្គលិកដោយផ្ទាល់នៃការរៀបចំសម្អាតខ្លួនប្រាណ តាំងពីចុងជើងរហូតដល់ចុងសក់ ការស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋាន ការនិយាយ ការប្រព្រឹត្តខ្លួន និងត្រូវចេះគោរពតាមច្បាប់ វិន័យដែលសណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋានបានកំណត់ ដើម្បីឱ្យការងារប្រព្រឹត្តិទៅដោយរលូនមិនមានភាពរាំងស្ទះ ប្រកបដោយរបៀបរៀបរយ និងមានអនាម័យ។ ដូច្នេះបុគ្គលិកបម្រើគួរគប្បីគោរពនូវវិន័យមួយចំនួនដូចជា៖

- ហាមដាច់ខាតការប្រើប្រាស់គ្រឿងញៀន គ្រឿងស្រវឹង
- ហាមដាច់ខាតការជក់បារី ទំពារស្ករកៅស៊ូ ឬទទួលទានអាហារក្នុងម៉ោងការងារ
- គ្រប់ឧបករណ៍ ឬសម្ភារប្រើប្រាស់ទាំងអស់ដែលមានក្នុងភោជនីយដ្ឋានគួរតែមានការប្រើប្រាស់ដោយប្រុងប្រយ័ត្ន និងមានភាពស្ទាត់ជំនាញ
- នៅពេលទទួលការកុម្ម៉ង់អាហារ ឬភេសជ្ជៈ អំពីភ្ញៀវគួរធ្វើឡើងដោយសម្លេងល្មម មិនត្រូវស្រែករំលងក្បាលភ្ញៀវឡើយ ទោះបីជាក្នុងរយៈពេលរវល់យ៉ាងណាក៏ដោយ ត្រូវរក្សាបរិយាកាសកុំឱ្យមានភាពច្របូកច្របល់ ព្រោះកន្លែងបម្រើសេវាដែលមានសម្លេងក្ដុងក្ដាំងជាសញ្ញាបង្ហាញនូវភាពបាត់ម្ចាស់ការរបស់បុគ្គលិកបម្រើ
- ការប៉ះទង្គិច ឬបុកគ្នាជាមួយសហការី (Co-worker) នៅពេលបំពេញការងារ យើងអាចចៀសវាងបានដោយងាយបំផុត ដោយគ្រាន់តែត្រូវគោរពតាមវិន័យ ២យ៉ាងគឺ៖
  - ហាមមិនឱ្យឈប់យ៉ាងបន្ទាន់ (ឈប់ង៉ក់) ក្នុងពេលកំពុងតែដើរ
  - ជានិច្ចកាលត្រូវរក្សាចរាចរដោយប្រកាន់ខាងស្តាំជានិច្ច ដូចគ្នាទៅនឹងចរាចរលើផ្លូវសាធារណៈដែរ
- ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់លើការងារដែលខ្លួនកំពុងបំពេញ
- គោរពពេលវេលា (មិនត្រូវមកធ្វើការយឺត ឬចេញពីធ្វើការមុនម៉ោងដែលបានកំណត់)
- មានភាពស្មោះត្រង់ ផ្តល់សេវាកម្មដែលពិត និងត្រឹមត្រូវ (មិនភូតភរ ឬកុហកភ្ញៀវ)
- ហាមដាច់ខាតការឈ្លោះប្រកែកជាមួយភ្ញៀវ
- មានចិត្តគំនិតក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម (Service mind)

៦.២ ក្បួនច្បាប់នៃការបម្រើ ឬការផ្តល់សេវាកម្ម

គ្រប់វិជ្ជាជីវៈទាំងអស់តែងតែមានក្បួនច្បាប់របស់ខ្លួនតិច ឬច្រើនមានរៀងៗខ្លួន។ ការបម្រើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវមានក្បួនច្បាប់ជាច្រើន ដូចជាក្បួនច្បាប់សម្រាប់បុគ្គលិកបម្រើ និងក្បួនច្បាប់សម្រាប់ធ្វើការផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ។ ការពិតក្បួនច្បាប់ទាំងនេះមិនមែនត្រូវបានគេបង្កើតឡើងដើម្បីបំភ្លៃ ឬបន្ថែមការងារដល់បុគ្គលិកបម្រើនោះទេ ផ្ទុយទៅវិញគឺធ្វើឱ្យពួកគេកាន់តែមានអារម្មណ៍ថាមានសុវត្ថិភាពក្នុងការបម្រើ និងធ្វើឱ្យការបម្រើទាំងនោះប្រកបទៅដោយក្បួនខ្នាតត្រឹមត្រូវ មានភាពរហ័សរហួន និងចៀសវាងបាននូវគ្រោះថ្នាក់ការងារមួយចំនួន។ ក្បួនច្បាប់នៃការបម្រើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈទាំងអស់នេះគឺពឹងផ្អែកទៅលើការយកចិត្តទុកដាក់លើការងារ មានចិត្តគំនិតក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម មានភាពរៀសរវៃ ចេះបត់បែន និងចេះស្គាល់កាលៈទេសៈ។

៦.៣ ជំនាញដែលទាក់ទងនឹងការប្រតិបត្តិការងារ

១. ការកាន់ចាន កែវ និងឧបករណ៍ផ្សេងៗទៀត (Holding Plates, Glasses and Other Equipment)

សម្រាប់ការកាន់ចាន កែវ និងឧបករណ៍មួយចំនួន ត្រូវមានវិន័យដូចជា៖

- ឧបករណ៍ចាប់អាហារ (Flatware) កែវ (Glass) ពែង (Cup) និងឧបករណ៍ផ្សេងទៀត ត្រូវកាន់ដោយដាក់ក្នុងថាសជានិច្ចកាលមិនត្រូវកាន់ដោយផ្ទាល់ដៃនោះទេ
- ដើម្បីសុវត្ថិភាព និងការពារកុំឱ្យប៉ះទង្គិចគ្នាឮសូរ ឬអាចឈានដល់ដួលសម្ភារ ឬឧបករណ៍ដែលមាននៅលើថាស ជានិច្ចកាលគួរក្រាលដោយកន្សែងដៃ ឬក្រដាសនៅលើថាសមុននឹងដាក់សម្ភារ ឬឧបករណ៍ទាំងនោះនៅលើថាស
- ពេលយកចានទាបធំ ឬភាជន៍ (Platter) ដាក់អាហារទៅកាន់តុភ្ញៀវ ជានិច្ចកាលត្រូវកាន់ដោយដៃទាំង២
- ប្រសិនបើចានច្រើន ឬអាហារច្រើនត្រូវបម្រើក្នុងពេលតែមួយ ត្រូវប្រើកន្សែងទ្រាប់ដើម្បីការពារការរអិល
- ចានទឹកជ្រលក់ (Sauceboats) ត្រូវដាក់ក្នុងចានទ្រនាប់ដោយមានទ្រាប់ក្រដាសទ្រាប់ (Paper Doily) ជានិច្ច។

២. ការកាន់ចាន (Carrying of Plates)

- ការកាន់ចានមួយជង់ (A Stack of Plates): ជានិច្ចកាលប្រសិនបើបុគ្គលិកត្រូវ កាន់ចានមួយជង់ដែលមានចំនួនច្រើនត្រូវកាន់ដោយដៃទាំងពីរ និងគ្របកន្សែងដៃជុំវិញចាន រួចចាប់លើកឡើងដោយហាមផ្អោបទៅលើដងខ្លួនរបស់យើង។ ធ្វើយ៉ាងនេះដៃរបស់អ្នកនឹងមិនប៉ះទៅនឹង

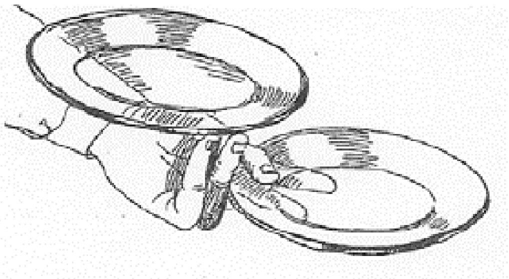
ផ្ទៃចានដោយផ្ទាល់នោះទេ ប្រសិនបើយើងមិនគ្រប់ដោយកន្សែង ឬកំណាត់វាអាចធ្វើឱ្យមានស្នាមម្រាមដៃជាមជាប់នៅលើផ្ទៃចាន ដែលជាហេតុធ្វើឱ្យចានមិនមានភាពស្អាត។

រូបភាពទី ៦.១៖ ការកាន់ចានមួយជង់ (A Stack of Plates)

- ការកាន់ចាន១ (One of Plate)៖ ជានិច្ចកាលកាន់ចាន១ ដោយដាក់ចាននៅចន្លោះ រវាងមេដៃ និងចង្អុលដៃ (ដៃខាងឆ្វេង) ដែលចង្អុលដៃដាក់នៅខាងក្រោមចានត្រង់គែមនៃគូទចាន ឯមេដៃដាក់លើគែមចានដោយចង្អុលទៅមុខស្របតាមគែមចាន មិនមែនចង្អុលចូលក្នុងចានទេ។

រូបភាពទី ៦.២៖ ការកាន់ចាន១ (One of Plate)

- ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីមួយ (Two plates, First way)៖ ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីមួយ គឺត្រូវយកកាន់ចានទីមួយដោយមេដៃ ចង្អុលដៃ និងម្រាមកណ្ដាល (ដៃខាងឆ្វេង) ចំណែកឯម្រាមដៃដែលនៅសល់ពីរទៀតគឺនាងដៃ និងកូនដៃត្រូវព្យាយាមដាក់ឱ្យត្រង់ឡើងលើ រួចហើយដាក់ចានទីពីរ នៅលើបរិវេណកដៃ និងម្រាមដៃដែលនៅសល់ (នាងដៃ និងកូនដៃ)។



រូបភាពទី ៦.៣៖ ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីមួយ (Two plates, First way)

- ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីពីរ (Two plates, Second way)៖ ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីពីរ គឺត្រូវកាន់ចានទីមួយ នៅចន្លោះមេដៃ និងកូនដៃ រួចដាក់ចានទី២ លើមេដៃ និងកូនដៃ ដែលនៅផ្នែកខាងលើនៃចាន ហើយម្រាមដៃផ្សេងទៀតជួយទប់គូទចានទីមួយដែលនៅខាងក្រោម។

រូបភាពទី ៦.៤៖ ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីពីរ (Two plates, Second way)

- ការកាន់ចាន ២កាន់តាមវិធីទីបី (Two plates, Third way)៖ ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីបី គឺត្រូវដាក់ចានទីមួយនៅចន្លោះមេដៃ និងចង្អុលដៃ ហើយចង្អុលដៃដាក់នៅខាងក្រោមចានត្រង់គែមនៃគូទចាន បន្ទាប់មករុញចានទី២បញ្ចូលទៅកាន់ចង្អុលដៃ រួចជួយទប់ដោយដាក់ម្រាមដៃផ្សេងទៀតពីខាងក្រោម។

រូបភាពទី ៦.៥៖ ការកាន់ចាន ២តាមវិធីទីបី (Two plates, Third way)

- ការកាន់ចាន ៣តាមវិធីទីមួយ (Three plates, First way)៖ ការកាន់ចាន ៣តាមវិធីទីមួយ ដោយប្រើប្រាស់ដៃទាំងសងខាង (ដៃឆ្វេង និងស្ដាំ) ដោយកាន់ចាន់ពីរ លើដៃខាងឆ្វេង (តាមវិធីការកាន់ចាន ២ដែលបានបង្ហាញខាងលើ) ហើយដៃស្ដាំកាន់ចានទីបី។

រូបភាពទី ៦.៦ ការកាន់ចាន ៣តាមវិធីទីមួយ (Three plates, First way)

- ការកាន់ចាន ៣តាមវិធីពីរ (Three plates, Second way)៖ ការកាន់ចាន ៣តាមវិធីពីរ ដោយប្រើប្រាស់ដៃម្ខាង (អាចជាដៃឆ្វេង ឬស្តាំអាស្រ័យលើការស្ទាត់ជំនាញ)។ វិធីនេះគឺត្រូវកាន់ចាន ២នៅលើដៃម្ខាង ដោយប្រើប្រាស់វិធីកាន់ចាន ២តាមវិធីទីបី (Two plates, Third way) រួចហើយដាក់ចានទីបីនៅលើសាច់ដុំកំភួនដៃ និងគងលើចានទីពីរដែលនៅខាងក្រោម។

រូបភាពទី ៦.៧៖ ការកាន់ចាន ៣តាមវិធីទីពីរ (Three plates, Second way)

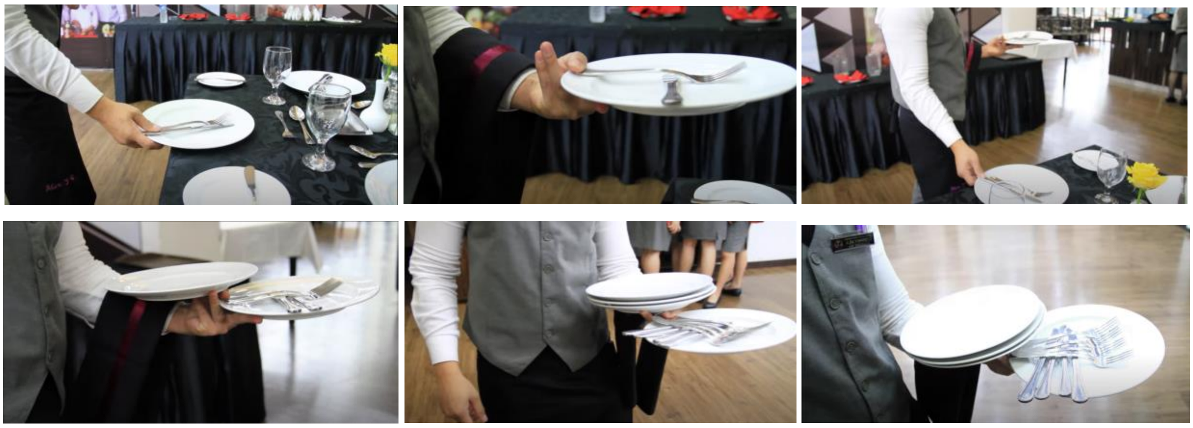
- ការកាន់ចាន ៤ (Four plates)៖ គឺជាការកាន់ចាន ដោយប្រើប្រាស់ដៃទាំងសងខាង (ដៃឆ្វេង និងស្តាំ) ដោយកាន់ចាន់បី លើដៃខាងឆ្វេង តាមវិធីការកាន់ចាន ៣ (Three plates, Second way) ហើយដៃស្តាំកាន់ចានទីបួន។

រូបភាពទី ៦.៨៖ ការកាន់ចាន ៤ (Four plates)

៣. ការប្រមូលចាន កែវ និងឧបករណ៍ប្រើប្រាស់ចេញពីតុអាហារ

៣.១ ការប្រមូលចាន

បច្ចេកទេសគ្រឹះ គឺដូចគ្នាទៅនឹងការកាន់ចាន២ដែរ។ បន្ទាប់ពីចាប់លើកចានទី១ រៀបចំឧបករណ៍ទទួលទានអាហារ (Flatware) លើចាននោះដោយដាក់សមទី១ក្រោមមេដៃ។ ធ្វើយ៉ាងនេះគឺដើម្បីធ្វើឱ្យឧបករណ៍ផ្សេងទៀតមានលំនឹង បន្ទាប់មកដាក់បញ្ចូលកាំបិតទៅខាងក្រោមសមដែលបានសង្កត់ដោយមេដៃនោះក្នុងស្ថានភាពមុំកែង។ ចាប់លើកចានទី២ ជាមួយឧបករណ៍ទទួលទានអាហារដទៃទៀត ដាក់ឧបករណ៍ទទួលទានអាហារនៅលើចានទី១ ដោយដាក់សមក្រោមមេដៃ និងកាំបិតក្រោមសម។ ចានដែលនៅសល់យកមកគរពីលើចានទី២។ នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានថ្នាក់ប្រណិតគេប្រមូលចានម្តងមិនឱ្យលើសពី ៤ចាននោះទេ តែបើនៅតាមពិធីផ្សេងៗគេ ប្រមូលម្តងៗពី ៨ ទៅ១០ចាន ឬលើសនេះទៅទៀត។ កាកសំណល់អាហារបន្តិចបន្តួចនៅលើចាន អាចគៀសចេញដាក់ចានក្រោមគេ តែត្រូវលើកចេញពីមុខភ្ញៀវសិនមុននឹងធ្វើដូច្នេះ។ តែត្រូវចង់ចាំថានៅពេលដែលប្រមូលចានដែលមានចានតូចៗ (ចាននំប៉ុង ឬចានសាឡាត) និងចានធំៗ (ចានអាហារសំខាន់) ត្រូវប្រមូលចានពីធំទៅតូច (មានន័យថាចានធំប្រមូលមុនចានតូច)។



រូបភាពទី ៦.៩៖ ការប្រមូលចាន

៣.២ ការប្រមូលកែវ

ការប្រមូលកែវគឺត្រូវប្រើប្រាស់ថាសសម្រាប់ប្រមូល ដោយមានចំណុចគួរប្រតិបត្តិដូចជា កែវទីមួយដែលបានប្រមូលឡើងមកត្រូវយកមកដាក់នៅត្រង់ផ្នែកខាងឆ្វេងនៃថាស ហើយប្រើមេដៃសង្កត់លើជើងរបស់កែវនោះ ដើម្បីការពារអិលដែលកើតឡើងដោយការខ្វះភាពជំនាញរបស់បុគ្គលិកបម្រើ។ កែវបន្ទាប់ដែលប្រមូលត្រូវយកមកដាក់នៅគៀកកែវទីមួយ ធ្វើបែបនេះបន្តបន្ទាប់រហូតដល់អស់កែវ តែ

ត្រូវចាំថាអ្នកមិនត្រូវប្រមូលកែវដាក់លើថាសច្រើនពេកលើសពីកម្លាំងដៃរបស់អ្នកដែលអាចទប់លំនឹងរបស់ថាស និងកែវនោះទេ។

រូបភាពទី ៦.១០៖ ការប្រមូលកែវ

៣.៣ ការប្រមូលពែង

ការប្រមូលពែងអាចជាពែង ស៊ុប (មានដៃកាន់ទាំងសងខាង) ពែងតែ និងពែងកាហ្វេ គឺត្រូវប្រើប្រាស់ថាសសម្រាប់ប្រមូលដូចទៅនឹងការប្រមូលកែវដែរ។ មានចំណុចគួរប្រតិបត្តិមួយចំនួនដូចជា ត្រូវប្រមូលដោយចាប់ចានទម្ររបស់ពែង (មិនត្រូវចានដៃរបស់ពែងនោះទេ)។ ករណីនៅលើទម្រពែងមានស្លាបព្រាកាហ្វេ ត្រូវចាប់ស្លាបព្រារួមជាមួយចានទម្រ ឬចាប់យកស្លាបព្រាមុនលើកពែងក៏បាន បន្ទាប់ពីលើកពែងដាក់លើថាសហើយត្រូវធ្វើការបែងចែកចានទម្រ ពែង និងស្លាបព្រាដាក់ដោយឡែកពីគ្នា។

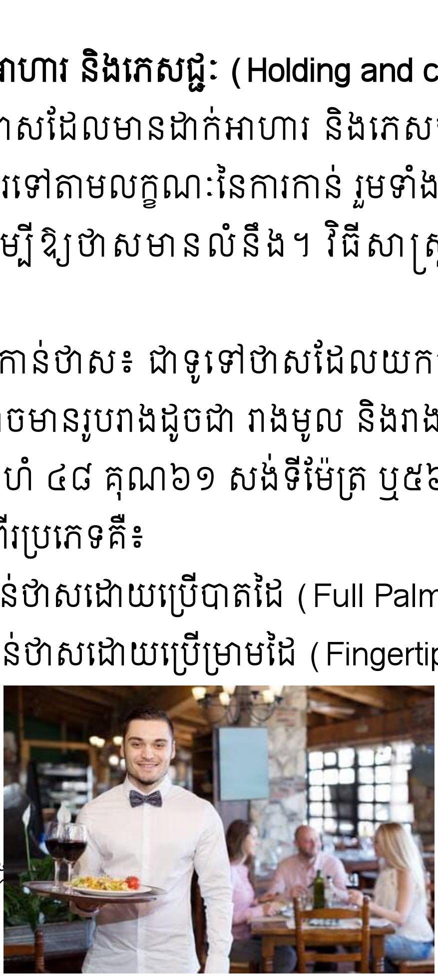
៤. ការកាន់ថាសអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Holding and carrying tray)

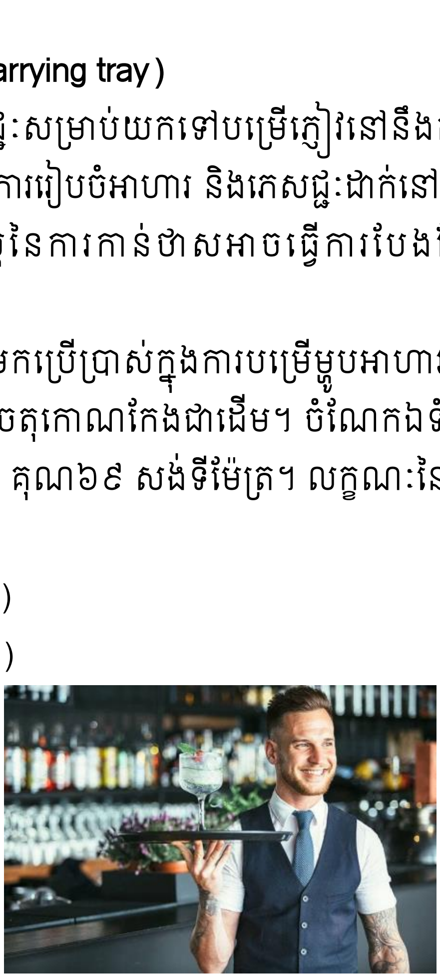
ការកាន់ថាសដែលមានដាក់អាហារ និងភេសជ្ជៈសម្រាប់យកទៅបម្រើភ្ញៀវនៅនឹងតុអាហារ មានភាពខុសៗគ្នាទៅតាមលក្ខណៈនៃការកាន់ រួមទាំងការរៀបចំអាហារ និងភេសជ្ជៈដាក់នៅលើថាសលៃយ៉ាងណាដើម្បីឱ្យថាសមានលំនឹង។ វិធីសាស្ត្រនៃការកាន់ថាសអាចធ្វើការបែងចែកដូចខាងក្រោម៖

៤.១ ការកាន់ថាស៖ ជាទូទៅថាសដែលយកមកប្រើប្រាស់ក្នុងការបម្រើម្ហូបអាហារនៅតាមភោជនីយដ្ឋាន អាចមានរូបរាងដូចជា រាងមូល និងរាងចតុកោណកែងជាដើម។ ចំណែកឯទំហំរបស់ថាសមានចាប់ពីទំហំ ៤៨ គុណ៦១ សង់ទីម៉ែត្រ ឬ៥៦ គុណ៦៩ សង់ទីម៉ែត្រ។ លក្ខណៈនៃការកាន់ថាសបែងចេកជាពីរប្រភេទគឺ៖

១. ការកាន់ថាសដោយប្រើបាតដៃ (Full Palm)

២. ការកាន់ថាសដោយប្រើម្រាមដៃ (Fingertip)





Full Palm Fingertip

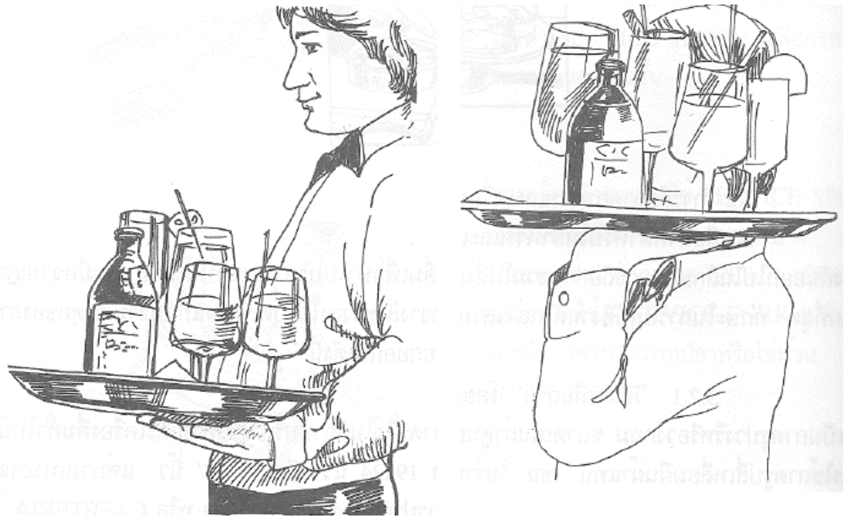
រូបភាពទី ៦.១១៖ ការកាន់ថាស

ចំពោះកម្ពស់នៃការកាន់ថាសក៏អាចធ្វើការបែងចែកជាពីរប្រភេទដូចគ្នាគឺ៖

១. ការកាន់ថាសដោយដាក់កម្ពស់ឱ្យស្មើចង្កេះ

២. ការកាន់ថាសដោយដាក់កម្ពស់ឱ្យស្មើស្មា

ការកាន់ថាសដោយដាក់កម្ពស់ឱ្យស្មើចង្កេះដើម្បីចូលទៅបម្រើភ្ញៀវដែលមានចំនួនច្រើន ដូចជាកម្មវិធីជប់លៀង ឬកម្មវិធីមង្គលការជាដើម បុគ្គលិកបម្រើត្រូវយកដៃម្ខាងមកបាំងនៅពីមុខថាសដែលមានដាក់អាហារ ឬភេសជ្ជៈ ដើម្បីការពារឧបតិវហេតុផ្សេងៗដែលកើតមានឡើងនៅក្នុងកំឡុងពេលបម្រើ។ ចំណែកឯការកាន់ថាសដោយដាក់កម្ពស់ឱ្យស្មើនឹងស្មាវាអាចជួយធ្វើឱ្យបុគ្គលិកបម្រើអាចកាន់ថាសដែលមានទម្ងន់ធ្ងន់ ជាពិសេសគឺការប្រើប្រាសថាសធំសម្រាប់ដាក់អាហារ និងភេសជ្ជៈដែលមានចំនួនច្រើន។



រូបភាពទី ៦.១២៖ ការកាន់ថាសដោយដាក់កម្ពស់ឱ្យស្មើចង្កេះ និងការកាន់ថាសដោយដាក់កម្ពស់ឱ្យស្មើស្មា

ចំនុចគួរចង់ចាំ មិនចំពោះថាការកាន់ថាសដោយប្រើប្រាសបាតដៃ ឬប្រើប្រាស់ម្រាមដៃនោះទេ គឺអាស្រ័យលើភាពស្ទាត់ជំនាញរបស់បុគ្គលិកបម្រើ។ ចំពោះបុគ្គលិកថ្មីត្រូវតែមានការអនុវត្តការកាន់ថាសទាំងពីរបែបនេះឱ្យបានស្ទាត់ជំនាញ ដោយចាប់ផ្តើមពីការកាន់ថាសទទេ រហូតដល់ការកាន់ថាសដែលមានដាក់អាហារ និងភេសជ្ជៈ។ ក្រៅពីការកាន់ថាសហើយ យើងនៅមានវិធីសាស្ត្រក្នុងការដើរ ព្រោះការដើបានល្អគឺជាផ្នែកមួយយដែលអាចជួយទប់លំនឹងដងខ្លួន និងដៃរបស់យើងដែលកំពុងតែកាន់ថាសផងដែរ។

៤.២ ការរៀបចំអាហារដាក់ក្នុងថាស៖ នៅក្នុងការរៀបចំអាហារដាក់ក្នុងថាសជានិច្ចកាលត្រូវតែមានកំណាត់សម្រាស់ក្រាលថាស (Tray cloth) មុននឹងរៀបចំដាក់អាហារនៅលើថាសនោះ ដើម្បីការពារមិនឱ្យចានអាហារ ឬឧបករណ៍នៅលើថាសរអិលចុះ រអិលឡើង។ ការរៀបចំអាហារនៅលើថាសត្រូវពិចារណាលើទម្ងន់នៃអាហារ ឬឧបករណ៍ដែលត្រូវរៀបចំដាក់នៅលើថាសនោះ ដោយរៀបចំដាក់អាហារ ឬឧបករណ៍ដែលមានទម្ងន់ធ្ងន់ឱ្យនៅចំកណ្តាលថាស ហើយដាក់អាហារ ឬឧបករណ៍ផ្សេងៗទៀតនៅខាងៗជុំវិញថាស ដោយត្រូវរៀបចំឱ្យបានស្រស់ស្អាត។

រូបភាពទី ៦.១៣៖ ការរៀបចំអាហារដាក់ក្នុងថាស

៤.៣ ការកាន់ថាសដែលមានកែវភេសជ្ជៈ៖ ការកាន់ថាសដែលមានកែង គឺត្រូវតែមានមានកំណាត់សម្រាស់ក្រាលថាស (Tray cloth) មុននឹងរៀបចំដាក់កែវ ឬភេសជ្ជៈនៅលើថាសនោះ។ ការកាន់ថាសដែលមានកែវទទេសម្រាប់យកទៅរៀបចំដាក់លើតុអាហារ ត្រូវដាក់កែវផ្កាប់ចុះក្រោម ដើម្បីការពារលម្អងធូលី ឬដីហ៊ុយចូលទៅក្នុងកែវ។ ការចាប់កែវដែលមានដៃយើងអាចចាប់ត្រង់ដៃកែវនៅពេលរៀបចំដាក់លើតុ ចំពោះកែវដែលគ្មានដៃកាន់យើងអាចចាប់តួកែវផ្នែកខាងក្រោយ ឬប្រើប្រាស់កំណាត់ទ្រាប់ដៃមុននឹងចាប់កាន់កែវ។ ចំណែកឯការរៀបចំកែវដែលមានភេសជ្ជៈដាក់លើថាសមានវិធីសាស្ត្រដូចជា កែវភេសជ្ជៈទីមួយ ត្រូវដាក់នៅចំកណ្តាល កែវទីពីរដាក់ជាប់ខាងឆ្វេង ឬស្តាំខាងនៃកែវទីមួយ កែវទីបីដាក់តាមជួរនៃកែវទីមួយ និងទីពីរជាសញ្ញាលេខដក បន្ទាប់មកកែវទីបួន និងទីប្រាំត្រូវដាក់ជាប់នៅពីមុខ និងពីក្រោយនៃកែវទីមួយជាសញ្ញាលេខបូក ចំណែកឯកែវផ្សេងៗទៀតត្រូវដាក់តាមចន្លោះសញ្ញាលេខបូកនោះ។ នៅពេលដែលលើកែវភេសជ្ជៈបម្រើទៅកាន់ភ្ញៀវត្រូវតែលើកកែវដែលមានភេសជ្ជៈនោះតាមលំដាប់លំដោយឱ្យបានត្រឹមត្រូវ មានន័យថាកែវដែលដាក់លើថាសក្រោយគេគឺត្រូវលើកចេញមុនគេ ធ្វើបែបនេះអ្នកអាចរក្សាលំនឹងនៃថាស នៅពេលដែលអ្នកលើកែវដែលមានភេសជ្ជៈចេញពីថាស។ ចំពោះការរៀបចំពែងតែ ឬកាហ្វេដាក់លើថាស បុគ្គលិកបម្រើត្រូវធ្វើការបែងចែកពែងចានទម្រ និងស្លាបព្រាដាក់ដោយឡែកពីគ្នានៅលើថាស ដោយដាក់ចានទម្រត្រួតលើគ្នា និងដាក់នៅកណ្តាលថាស ចំណែកឯពែងគឺដាក់នៅតាមបរិវេណខាងៗនៃថាស។

រូបភាពទី ៦.១៤៖ ការកាន់ថាសដែលមានកែវភេសជ្ជៈ

៥. ក្បួនច្បាប់សម្រាប់ការបម្រើនៅតុភ្ញៀវ (Rules for service at Guest Table)

សុជីវធម៌ គឺជាគុណធម៌មួយដែលមនុស្សទូទៅត្រូវស្គាល់ និងដឹងឱ្យបានច្បាស់ ព្រោះវាអាចធ្វើឱ្យអ្នកខ្លះសប្បាយចិត្ត ឬអ្នកខ្លះខឹងសម្បារដោយសារតែរឿងបន្តិចបន្តួចនេះឯង។ តាមទម្លាប់អន្តរជាតិជាទូទៅគេតែងតែប្រកាន់នូវសុជីវធម៌ ដោយអនុញ្ញាតឱ្យបម្រើស្ត្រីមុនបុរស ចាស់មុនក្មេង ប្រធានមុនបុគ្គលិក អ្នកធំមុនអ្នកតូច អ្នកខាងឆ្វេង មុនអ្នកខាងស្តាំជាដើម។ ក្នុងករណីណាក៏ដោយចំពោះបុគ្គលិក និងភ្ញៀវ ត្រូវតែផ្តល់អត្ថិភាពឱ្យភ្ញៀវមុនជានិច្ច ហេតុនេះហើយការបម្រើភ្ញៀវដែលអង្គុយនៅនឹងតុជាមួយគ្នា តាមសុជីវធម៌ជាទូទៅគេបម្រើស្ត្រីមុនបុរស។ ក្នុងករណីពិធីដែលមានភ្ញៀវកិត្តិយសពិតប្រាកដណាស់ គេត្រូវតែបម្រើភ្ញៀវកិត្តិយសមុន ទន្ទឹមនឹងនោះលំដាប់នៃការបម្រើគឺអនុលោមទៅតាមឋានៈ និងអាយុភ្ញៀវ ដោយភ្ញៀវអាយុច្រើន ឬភ្ញៀវកិត្តិយសត្រូវបម្រើមុន។ ម្ចាស់ផ្ទះដែលជាអ្នកទទួលភ្ញៀវ (Host) ត្រូវបម្រើក្រោយភ្ញៀវ។ នៅពេលមានវត្តមានក្មេង ត្រូវបម្រើពួកគេមុនគេ ដើម្បីរក្សាភាពស្ងប់ស្ងាត់។ ក្នុងរយៈពេលចូលបម្រើអាហារ និងភេសជ្ជៈចលនារបស់បុគ្គលិកបម្រើ គួរតែប្រព្រឹត្តិទៅដោយធម្មជាតិ។ ហេតុនេះក្បួនច្បាប់មួយចំនួនដែលអាចក្លាយទៅជាសកម្មភាពធម្មជាតិទី ២មានដូចជា៖

- ការបម្រើនៅខាងឆ្វេងដៃភ្ញៀវ (Left of the Guest):
    - ការយកថាស ឬភាជន៍អាហារមកបង្ហាញដល់ភ្ញៀវ
    - ការចាប់អាហារពីថាសដាក់អាហារ ដោយប្រើស្លាបព្រា និងសម (Service Fork and Spoon)
    - ការកាន់ ឬទប់ថាសដែលមានម្ហូបអាហារនៅពេលភ្ញៀវចាប់អាហារដោយខ្លួនឯង
    - ការបម្រើសាឡាដ
    - ការបម្រើនំប៉័ង និង Cheese

- ការសម្អាតតុដោយប្រមូលកម្ទេចកម្ទី ឬអាហារកំពប់ដោយប្រើកន្សែង និងថាស
- ការប្រមូលចេញនូវសម្ភារ ឬឧបករណ៍គ្រប់ប្រភេទនៅលើតុអាហារ ដែលបុគ្គលិកបម្រើចូលបម្រើនៅខាងឆ្វេងដៃភ្ញៀវ។

○ ការបម្រើនៅខាងស្តាំដៃភ្ញៀវ (Right of the Guest):

- រៀបចំចានដាក់លើតុ និងប្រមូលចានពីតុមកវិញ
- ការផ្លាស់ប្តូរ ឬបំពេញបន្ថែមឧបករណ៍នៅលើតុអាហារ
- ការបង្ហាញដបស្រាទំពាំងបាយជូរទៅភ្ញៀវ បើកឆ្នុកដបស្រា និងចាក់ស្រាទៅក្នុងកែវ

○ ករណីលើកលែង (Exception)

អ្វីក៏ដោយតែងតែមានករណីលើកលែងជានិច្ច តើនៅពេលណាមានករណីលើកលែង? គឺនៅពេលដែលអនុវត្តតាមក្បួនច្បាប់ វាមានភាពមិនសមរម្យ ឬមានការលំបាក ហេតុនេះមិនទាមទារឱ្យត្រូវតែគោរពក្បួនច្បាប់រហូតនោះទេ ដោយត្រូវលៃយ៉ាងណាឱ្យបានសមស្របៗ សម្រាប់តុដែលនៅចំកាច់ជ្រុង មិនអាច រក្សាបាននូវក្បួនច្បាប់ទាំងនេះបានរហូតទេ។ ក្នុងករណីនេះគេត្រូវបម្រើទៅតាមលទ្ធភាពដែលអាចធ្វើទៅបាន។ ការបម្រើនៅតុដែលមានរាងចតុកោណកែង ត្រូវឈរនៅក្បាលតុដែលភ្ញៀវអាចៈ

○ មើលឃើញនូវអ្វីដែលយើងបានបម្រើ

○ ធ្វើការបើកស្រាទំពាំងបាយជូរបម្រើភ្ញៀវ

○ ក្នុងការនិយាយប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវ ដើម្បីជួយភ្ញៀវឱ្យធ្វើការសម្រេចចិត្តកុម្ម៉ង់អាហារទទួលទាន។

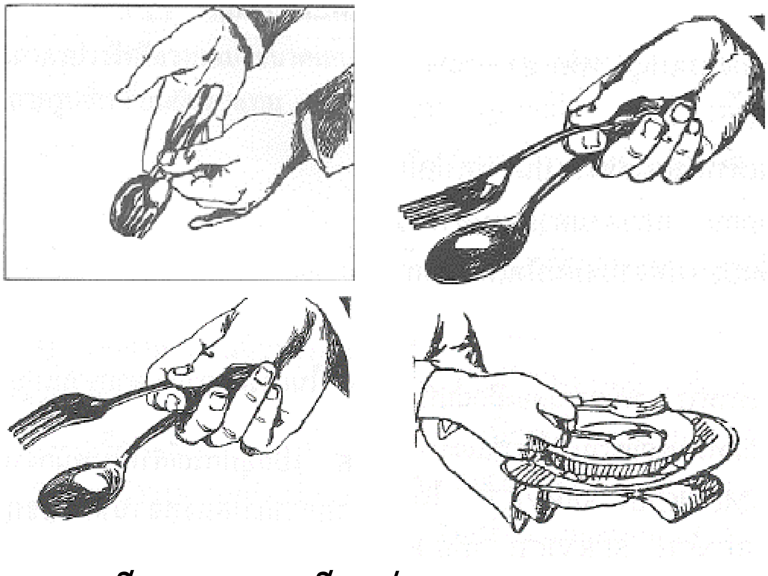
៦. បច្ចេកទេសនៃការបម្រើ

បច្ចេកទេសនៃការបម្រើ គឺជាបច្ចេកទេសដែលប្រើប្រាស់ក្នុងការបម្រើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវ គឺជាសកម្មភាពនៃការលើកដាក់ ជូស ចាប់ ឬជួយភ្ញៀវដើម្បីឱ្យពួកគេទទួលបានអាហារ ឬភេសជ្ជៈ។ ការចេះនូវបច្ចេកទេស នៃការបម្រើ អាចធ្វើឱ្យការងារបម្រើមានភាពងាយស្រួល មានភាពរហ័ស មានសោភ័ណភាព និងប្រព្រឹត្តិទៅដោយល្អឥតខ្ចោះ។ ការចេះនូវបច្ចេកទេសទាំងនេះឱ្យបានស្ទាត់ជំនាញ ទាមទារនូវការហ្វឹកហាត់ និងពេលវេលាសម្រាប់ធ្វើជាបទពិសោធន៍។ ការអនុវត្តញឹក

ញាប់នឹងធ្វើឱ្យការងារល្អប្រសើរ ចូរកុំព្រួយបារម្ភ ពេលវេលា និងការអនុវត្តនឹងធ្វើឱ្យអ្នកបម្រើយកបាននូវជំនាញទាំងនេះ។ បច្ចេកទេសនៃការបម្រើទាំងអស់នេះមានដូចខាងក្រោម៖

ការបម្រើប្រាស់ Service fork and Spoon សម្រាប់ចាប់អាហារ៖ គេប្រើប្រាស់បច្ចេកទេសនេះសម្រាប់តែសេវាកម្មចាប់អាហារពីក្នុងភាជន៍ដាក់ចានភ្ញៀវ។ ការចាប់អាហារដោយប្រើប្រាស់ Service fork and Spoon មានពីប្រភេទគឺ៖

១. ការបម្រើប្រាស់ Service fork and Spoon សម្រាប់ចាប់អាហារដោយកាន់នៅក្នុងដៃម្ខាង (Service of Food With One Hands)៖ គេកាន់ស្លាបព្រានៅចន្លោះ ម្រាមចង្អុលដៃ និងម្រាមកណ្ដាល ហើយសមនៅចន្លោះមេដៃ និងចង្អុលដៃ ដោយឱ្យផ្នែកកោងរបស់សម និងស្លាបព្រាត្រូវស្ថិតនៅស្របគ្នា។ គេត្រូវសឹកស្លាបព្រាទៅក្រោមអាហារ ដែលត្រូវបម្រើដោយថ្នមៗដើម្បីឱ្យអាហារស្ថិតនៅចន្លោះរវាងស្លាបព្រា និងសម។ បន្ទាប់មកគេត្រូវដកចង្អុលដៃចេញពីចន្លោះសម និងស្លាបព្រា រួចសង្កត់ទៅលើសមដើម្បីចាប់លើកអាហារនោះឡើង ដាក់ទៅក្នុងចានរបស់ភ្ញៀវ។ ករណីអាហារដែលមានរាងមូល និងពិបាកជួយដោយផ្នែកកោងរបស់សម និងស្លាបព្រាស្ថិតនៅស្របគ្នា នោះយើងអាចធ្វើការផ្លាស់ប្ដូរឱ្យផ្នែកកោងរបស់សម និងស្លាបព្រាឱ្យស្ថិតនៅទល់មុខគ្នារដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការជួស ឬចាប់អាហារ។ ពេលខ្លះបុគ្គលិកបម្រើក៏អាចផ្លាស់ប្ដូរការប្រើប្រាស់សម និងស្លាបព្រា ទៅជាសមទាំងពីរ ឬស្លាបព្រាទាំងពីរក៏បានអាស្រ័យលើស្ថានភាពនៃមុខម្ហូបដែលនៅលើភាជន៍។



រូបភាពទី ៦.១៥៖ ការប្រើប្រាស់ Service fork and spoon

២. ការបម្រើប្រាស់ Service fork and Spoon សម្រាប់ចាប់អាហារកាន់ដោយប្រើដៃទាំងពីរ (Service of Food With Both Hands)៖ គេប្រើប្រាស់បច្ចេកទេសនេះសម្រាប់សេវាចាប់អាហារនៅនឹង តុចំហៀង តុ Side Table/ Service Table/ Trolley ឬនៅកន្លែងដែលមានការបម្រើតាមបែបប៊ុហ្វេជាដើម។ នៅពេលចាប់អាហារបម្រើដោយដៃពីរ គេកាន់ស្លាបព្រានៅដៃស្ដាំខាង និងសមនៅដៃខាងឆ្វេង។ ប្រសិនបើអាហារដែលបម្រើនោះរៀបចំដោយមានទឹកជ្រលក់នៅក្នុងនោះ ជានិច្ចកាលគេ

ត្រូវកៀរបាតខាងក្រោមស្លាបព្រាដោយសម ដើម្បីការពារការស្រក់ និងដើម្បីរក្សាចានដែលយើងរៀបចំនោះឱ្យស្អាតមិនប្រឡាក់។

ការរៀបចំអាហារដាក់ក្នុងចាន (Arranging Food on the Plate)៖ ការរៀបចំអាហារដាក់ក្នុងចានហាក់ដូចជាមានភាពងាយស្រួលណាស់ តែតាមការពិតនៅក្នុងសេវាបម្រើដែលមានលក្ខណៈប្រណីត ត្រូវរៀបចំទៅតាមក្បួនច្បាប់ជាពិសេសដែលគេតែងតែអនុវត្តតាម នៅពាសពេញពិភពលោក។ ក្បួនច្បាប់ទាំងនោះមានដូចជា៖

- អាហារជាសាច់ជានិច្ចកាលគេដាក់នៅផ្នែកខាងក្រោមបំផុតនៃចាន ត្រង់ចំណុចទ្រនិចនាឡិកាចង្អុលម៉ោង៦
- ទឹកជ្រលក់ត្រូវបម្រើដាច់ដោយឡែក ដោយដាក់ក្នុងពែងទឹកជ្រលក់ (Sauceboat) តែប្រសិនបើត្រូវដាក់ទឹកជ្រលក់ក្នុងចានតែមួយ គួរតែដាក់ក្នុងផ្នែកខាងឆ្វេងនៃចានអាហារ
- ប្រសិនបើអាហារត្រូវបានចម្អិនដោយមានទឹកជ្រលក់ ត្រូវស្រោចទឹកជ្រលក់ ពីលើអាហារនោះ
- គ្រឿងតុបតែងលម្អ ដូចជា បន្លែ និងផ្លែឈើត្រូវឱ្យមានពណ៌ស៊ីគ្នាជាមួយអាហារ
- ចំណិតនំខេក (Cake) ឬនំផាយ (Pie) គួរបម្រើដោយដាក់ផ្នែកស្រួចបែរទៅរកភ្ញៀវ
- ចានដែលមានឡូហ្គូរបស់សណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋាន (Logo) ឬមានការតុបតែងលម្អដោយក្បូរក្បាច់រចនា គួរដាក់ការតុបតែងលម្អនោះនៅត្រង់ចំណុចទ្រនិចនាឡិកាចង្អុលម៉ោង១២ ពេលលើកដាក់ជូនភ្ញៀវ
- ករណីបម្រើស៊ុបដោយប្រើប្រាស់ពែងស៊ុប (Soup Cup) ដែលមានដៃកាន់ទាំងសងខាង ត្រូវដាក់ពែងស៊ុបនោះក្នុងលក្ខណៈដោយឱ្យដៃកាន់របស់ពែងស៊ុបដែលនៅនឹងមុខភ្ញៀវបែរទៅឆ្វេង និងទៅស្តាំ
- ចានមិនត្រូវដាក់អាហារឱ្យហូរហៀរពេក ហើយគែមចានមិនត្រូវមានអាហារ ឬតំណក់នៃអាហារ នោះទេ ត្រូវយកកំណាត់មកជូតសម្អាតឱ្យបានស្អាតជាមុនសិន មុននឹងយកទៅបម្រើភ្ញៀវនៅនឹងតុអាហារ។

៧. ការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

- ជានិច្ចកាលត្រូវបង្ហាញមេនុយអាហារ នៅផ្នែកខាងស្តាំដៃនៃភ្ញៀវ
- ណែនាំមុខម្ហូបពិសេសៗដែលមានក្នុងភោជនីយដ្ឋាន (ករណីចាំបាច់)
- ការកុម្ម៉ង់ត្រូវតែមានការកត់ត្រាដោយត្រូវកត់ត្រាពត៌មានសំខាន់ៗដូចជា ថ្ងៃខែ ឈ្មោះមុខម្ហូប ឈ្មោះបុគ្គលិកទទួលការកុម្ម៉ង់ (Waiter's name) និងលេខតុអាហារផងដែរ
- ធ្វើការបញ្ជាក់អំពីការកក់ និងធ្វើការកត់ត្រាបន្ថែមប្រសិនបើចាំបាច់

- យកក្រដាសលសន្លឹកទី១ (First slip) នៃ Order slip ទៅឱ្យខាងផ្នែងចុងភៅដើម្បីធ្វើម្ហូប សន្លឹកទី២ (Secoud slip) ផ្តល់ជូនខាងអ្នកគិតប្រាក់ (Cashier) សម្រាប់រៀបចំវិក្កយបត្រ និងរក្សាទុកសន្លឹកចុងក្រោយ (last slip) សម្រាប់បុគ្គលិកបម្រើត្រៀមរៀបចំសម្ភារ ឬឧបករណ៍សម្រាប់ទទួលទានអាហាររបស់ភ្ញៀវ
- ប្រមូលមេនុយអាហារពីភ្ញៀវនៅពេលដែលធ្វើការកុម៉ង់ហើយ
- ត្រូវចាំថាអាហារមិនត្រូវត្រដាក់ពេកទេនៅពេលយកមកបម្រើនៅនឹងតុអាហាររបស់ភ្ញៀវ។

៨. ក្បួនច្បាប់នៃការបម្រើភេសជ្ជៈ (Serving Beverages)

ការជ្រើសរើសភេសជ្ជៈបានត្រឹមត្រូវសម្រាប់អាហារដែលកំពុងបរិភោគ ជាក្បួនខ្នាតមួយដែលគេតែងតែនិយមប្រតិបត្តិ។ ការជ្រើសរើសភេសជ្ជៈបានត្រឹមត្រូវ គឺធ្វើឱ្យការបរិភោគអាហារនោះប្រកបដោយផាសុខភាព និងឆ្ងាញ់ពិសារទៀតផង។ ទន្ទឹមនឹងការជ្រើសរើសភេសជ្ជៈបានត្រឹមត្រូវ ការបម្រើភេសជ្ជៈ ដល់ភ្ញៀវក៏ត្រូវចេះជ្រើសរើសកែវឱ្យត្រូវទៅតាមភេសជ្ជៈទាំងនោះដែរ។ សកម្មភាពនៃការបម្រើត្រូវគោរពទៅតាមក្បួនខ្នាតមួយចំនួនទាក់ទងនឹងការបម្រើភេសជ្ជៈដូចជា៖

- កាន់កែវនៅផ្នែកខាងក្រោម ឬនៅជើងកែវ ដើម្បីចៀសវាងមានស្នាមក្រមៅដៃជាប់នៅនឹងផ្ទៃរបស់កែវ
- កែវទាំងអស់ត្រូវដាក់នៅខាងស្តាំដៃភ្ញៀវជានិច្ច និងបម្រើដោយនៅខាងស្តាំដៃភ្ញៀវ
- បើកែវមានឡូហ្គូ ត្រូវដាក់ឡូហ្គូបែរមករកភ្ញៀវ
- ភេសជ្ជៈត្រូវបម្រើនៅខាងស្តាំដៃនៃភ្ញៀវ
- ដបស្រាទំពាំងបាយជូរមុននឹងបើកត្រូវបង្ហាញជូនភ្ញៀវ ឬម្ចាស់កម្មវិធី (Host) មុនពេលបើក ហើយពេលបើករួចត្រូវចាក់បន្តិចជូនភ្ញៀវភ្លក់សិន បន្ទាប់មកចាក់ជូនភ្ញៀវ (Guest) រួចចាក់ជូនម្ចាស់ផ្ទះ ឬម្ចាស់កម្មវិធីក្រោយគេ។

៩. ការបម្រើស្រាទំពាំងបាយជូរ

៩.១ ក្បួនច្បាប់នៃការបម្រើស្រាទំពាំងបាយជូរ

- ស្រាទំពាំងបាយជូរត្រូវតែយកបម្រើនៅសីតុណ្ហភាពពី ១០ ទៅ ១២ អង្សាសេ
- ជានិច្ចកាលត្រូវបម្រើស្រាទំពាំងបាយជូរដោយដាក់ក្នុងកន្ត្រក់ (Bucket) ឬឧបករណ៍ក្លាសសេស្រា (Wine cooler) ព្រមទាំងមានប្រដាប់ដកឆ្នុកស្រា (Cockcrew) និងកន្សែងសម្រាប់ពាក់លើដៃខាងឆ្វេងផងដែរ (Service cloth)

- អ្នកបម្រើ (Wine butler) គួរតែធ្វើការភ្លក់រសជាតិនៃស្រាមុននឹងផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវ
- ត្រូវបម្រើស្រាទំពាំងបាយជូរទៅកាន់ភ្ញៀវដែលជាស្ត្រីមុនគេ (Ladies first)
- គ្រឿងកែវសម្រាប់បម្រើស្រាទំពាំងបាយជូរទៅកាន់ភ្ញៀវត្រូវតែស្អាត មិនមានស្នាមប្រឡាក់ផ្សេងៗ
- ស្រាទំពាំងបាយជូរដែលចាក់ចូលកែវត្រូវមានបរិមាណប្រហែល ៣០ មីលីលិត្រ
- ត្រូវបន្ថែមស្រាទំពាំងបាយជូរទៅកាន់ភ្ញៀវភ្លាមៗនៅពេលវាសល់ប្រហែល ១០ ភាគរយនៃកែវ
- នៅពេលដែលត្រូវបើក ឬបម្រើស្រាទំពាំងបាយជូរដបថ្មីទៀតត្រូវជម្រាបភ្ញៀវជាមុន ព្រមទាំងសាកសួរ ថាតើភ្ញៀវត្រូវការប្តូរកែវដែរ ឬទេ?

៩.២ ការជ្រើសរើសស្រាទំពាំងបាយជូរ គឺជាការជ្រើសយកស្រាទំពាំងបាយជូរតាមការកុម្ម៉ង់អំពីភ្ញៀវ ដែលមានវិធីសាស្ត្រដូចខាងក្រោម៖

- ជ្រើសរើសនូវប្រភេទស្រាទំពាំងបាយជូរពីកន្លែងរក្សាទុកស្រាទំពាំងបាយជូរ ហើយត្រូវប្រាកដថាដបស្រាទំពាំងបាយជូរប្រភេទនោះគឺត្រឹមត្រូវតាមប្រភេទស្រាដែលភ្ញៀវបានកុម្ម៉ង់
- សម្រាប់ស្រាទំពាំងបាយជូរពណ៌ក្រហម ត្រូវដាក់ក្នុងកន្ត្រក់ (Wine Basket) មុននឹងយកទៅផ្តល់សេវាកម្ម
- សម្រាប់ស្រាទំពាំងបាយជូរពណ៌ស ត្រូវដាក់ក្នុងថាំងដែលមានទឹកកក (Wine cooler) និងទឹកដែលមានលក្ខណៈគ្រប់គ្រាន់ លៃយ៉ាងណានៅពេលដាក់ស្រាទំពាំងបាយជូរចូលក្នុងថាំងទឹកកកហើយ មិនធ្វើឱ្យហារទឹកចេញពីថាំងទឹកកកនោះ។

៩.៣ ការបង្ហាញអំពីពត៌មានលើដបស្រាទំពាំងបាយជូរទៅកាន់ភ្ញៀវ

- ត្រូវតែប្រាកដថាអ្នកបានជ្រើសរើសកែវដែលត្រឹមត្រូវសម្រាប់ប្រភេទស្រាទំពាំងបាយជូរនីមួយៗ

- រៀបចំដាក់កន្ត្រក់ដាក់ស្រា (Wine basket) ឬថាំងទឹកកកសម្រាប់ក្លាសេស្រាទំពាំងបាយជូរ (Wine cooler) និងនៅកំណាត់ជូតមាត់ (Napkin) នៅត្រង់កន្លែងដែលត្រូវបម្រើទៅកាន់ភ្ញៀវ (Assigned station)
- ក្នុងការបង្ហាញអំពីពត៌មានលើដបស្រាទំពាំងបាយជូរទៅកាន់ភ្ញៀវ ត្រូវប្រើប្រាស់កំណាត់ជូតមាត់ដាក់លើដៃខាងឆ្វេង រួចយកដបស្រាដាក់ពីលើកំណាត់ជូតមាត់ដែលនៅលើដៃខាងឆ្វេងនោះ បន្ទាប់មកត្រូវចូលបម្រើនៅខាងស្តាំដៃនៃភ្ញៀវ។ នៅពេលចូលបម្រើត្រូវដាក់ស្លាកសញ្ញាលើដក (Logo) ឱ្យបែរមុខទៅរកភ្ញៀវ បន្ទាប់មកធ្វើការអធិប្បាយអំពីឈ្មោះស្រាទំពាំងបាយជូរនោះ ជាឧទាហរណ៍គឺ "Old Vine Zinfandel 1968, Sir" ។

៩.៤ វិធីដកឆ្នុកដបស្រាទំពាំងបាយជូរ

- ដាក់ដបស្រាទំពាំងបាយជូរនៅលើតុ (Service table) ឬរទេះរុញ (Trolley) រួចយកដៃឆ្វេងកាន់ត្រង់ចំនុចកដបស្រាទំពាំងបាយជូរឱ្យជាប់ និងយកកូនកំបិតមកចៀរអាលុយមីញ៉ូមដែលបិតលើមាត់ដប
- ក្នុងការដកឆ្នុកដបស្រាត្រូវប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ដកឆ្នុកដបស្រា (corkscrew) ដោយបង្វិលឧបករណ៍នោះបន្តិចម្តងៗចូលទៅក្នុងឆ្នុកដបស្រារហូតដល់ចំនុចដែលចង់បាន បន្ទាប់មកដកឆ្នុកដកប្រាឡើងមកលើយឺតៗរហូតដល់ឆ្នុកដបស្រាអាច យកចេញពីដបបាន
- កាន់ដបស្រានៅលើដៃខាងស្តាំ ហើយកំណាត់ជូតមាត់នៅលើដៃខាងឆ្វេង និងធ្វើការចាក់ស្រាទំពាំងបាយជូរជូនភ្ញៀវប្រហែល ១ភាគ ៤នៃកែវ។ ត្រូវចាំថានៅពេលចាក់ស្រាទំពាំងបាយជូរជូនភ្ញៀវម្នាក់រួចត្រូវជូតមាត់ដបស្រាទំពាំងបាយជូរជាមួយកំណាត់ជូតមាត់ដែលនៅលើដៃខាងឆ្វេង មុននឹងចាក់ស្រាទៅកាន់ភ្ញៀវម្នាក់ទៀត ធ្វើដូចនេះនឹងមិនធ្វើឱ្យមានដំណក់នៃស្រាទំពាំងបាយជូរស្រក់លើភ្ញៀវ ឬស្រក់នៅលើតុអាហារនោះទេ។

១០. ការបម្រើតែ និងកាហ្វេ

- ភេសជ្ជៈក្តៅត្រូវតែបម្រើឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមសីតុណ្ហភាពនៃភេសជ្ជៈ

- ត្រូវផ្តល់ជាជម្រើសសម្រាប់ភ្ញៀវក្នុងការជ្រើសរើសកម្រិតជាតិផ្អែម និងប្រភេទស្ករដែលភ្ញៀវចូលចិត្ត ដូចជា ស្ករសរធម្មតា ស្ករពណ៌ត្នោត ស្ករនិងរសម្រាប់អ្នកមានជម្ងឺទឹកនោមផ្អែម ព្រមទាំងម្សៅទឹកដោះគោសម្រាប់លាយជាមួយកាហ្វេផងដែរ
- ភេសជ្ជៈតែនៅពេលដែលបម្រើត្រូវយកស្លឹកតែចេញ លើកលែងតែប្រភេទតែកញ្ចប់ (Tea bag)
- មុននឹងបម្រើតែបុគ្គលិកបម្រើគួរតែសាកសួរភ្ញៀវអំពីកម្រិតនៃរសជាតិតែដែលភ្ញៀវចូលចិត្ត
- កាហ្វេប្រភេទ cappuccino, espresso និង café latte នៅពេលបម្រើត្រូវប្រើប្រាស់កែវឱ្យត្រូវតាមប្រភេទរបស់កាហ្វេ
- គ្រប់កែវ និងពែងត្រូវតែមានការលាងសម្អាត ដោយមិនត្រូវឱ្យមានស្នាមប្រឡាក់ និងស្នាមក្រែមជាដើម។

- សម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់បម្រើតែ និងកាហ្វេ
  - សម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់បម្រើតែ
    - ពែងតែ និងចានទម្រ
    - ប្រដាប់កូរតែ ឬស្លាបព្រាតែ
    - ប៉ាន់តែ ឬប៉ាន់ទឹកក្តៅ
  - សម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់បម្រើកាហ្វេ
    - ពែងកាហ្វេ និងចានទម្រ
    - ប្រដាប់កូរកាហ្វេ និងស្លាបព្រាកាហ្វេ
    - ថូរដាក់ទឹកដោះគោក្តៅ
    - ប្រភេទស្ករ (White suger, Brown sugar)

- ដំណើរការបម្រើសេវាកម្មតែ និងកាហ្វេ
  - រៀបចំទឹកដោះគោ ទាំងក្តៅ និងត្រជាក់សម្រាប់លាយជាមួយកាហ្វេ និងតែ
  - រៀបចំសម្ភារ និងឧបករណ៍សម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មតែ និងកាហ្វេនៅកណ្តាលតុភ្ញៀវដូចជា ប្រដាប់ដាក់ស្ករកញ្ចប់ (Sugar bowl) ថូរដាក់ទឹកដោះគោ (Milk jug)
  - នៅពេលលើកពែងកាហ្វេដាក់លើតុសម្រាប់ភ្ញៀវ ត្រូវចាប់កាន់ត្រង់ចានទម្រពែង មិនត្រូវចាប់ត្រង់ដៃនៃពែងនោះទេ។ នៅពេលដាក់ពែងដល់លើតុត្រូវដាក់ដៃពែងបែរទៅខាងស្តាំ។

- ត្រូវប្រាប់អំពីប្រភេទនៃភេសជ្ជៈទៅកាន់ភ្ញៀវកាន់ភ្ញៀវនៅពេលបម្រើ។ ជាឧទាហរណ៍គឺ "Mr. Bond, this is your Cappuccino."
- នៅពេលចាកចេញត្រូវញញឹម និងពោលពាក្យដោយការគោរព។ ជាឧទាហរណ៍គឺ "Please enjoy your coffee/ tea" ។

១១. ការចាក់ទឹកចូលកែវ ការចាក់ទឹកចូលកែងមានវិធីសាស្ត្រ និងដំណាក់កាលដូចខាងក្រោមៈ

- ជ្រើសរើសសូរទឹកមួយដែលស្អាត
- យកទឹកកកដាក់ចូលក្នុងសូរទឹក (ដាក់ទឹកកកប្រហែលជាកន្លះនៃសូរទឹក)
- យកទឹកស្អាតចាក់ចូលក្នុងសូរទឹកដែលបានដាក់ទឹកកកហើយ
- កាន់សូរទឹកនៅនឹងដៃខាងស្តាំ
- យកកន្សែងសម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម (Service cloth) ដាក់លើដៃខាងឆ្វេង
- យកទឹកទៅបម្រើភ្ញៀវនៅនឹងតុអាហារដោយចូលបម្រើនៅខាងស្តាំដៃនៃភ្ញៀវ
- សុំការអនុញ្ញាតអំពីភ្ញៀវមុននឹងចាក់ទឹកចូលកែវ (ផ្តល់សិទ្ធឱ្យនារីមុន) ហើយចាក់ទឹកចូលកែងឱ្យបានត្រឹម ៣ភាគ៤ នៃកែវ
- ក្រោយពេលចាក់ទឹកហើយត្រូវជូតសម្អាតមានសូរដោយប្រើប្រាស់កំណាត់ Service cloth ដែលនៅលើឆ្វេងដៃ ដើម្បីកុំឱ្យមានដំណក់ទឹកដែលនៅសេសសល់តាមមាត់សូរស្រក់លើតុ នៅពេលយើងបម្រើទឹកទៅកាន់ភ្ញៀវម្នាក់ទៀត។

១២. ការជូតសម្អាតតុអាហារតុ

ដំណើរការជូតសម្អាតតុ ឬបោសសម្អាតកម្ទេចកម្ទី (Crumbling down) និងតែងតែអនុវត្តបន្ទាប់ពីភ្ញៀវទទួលទានអាហារសំខាន់រួច (Main Course) ក្នុងកំឡុងពេលអាហារថ្ងៃត្រង់ និងអាហារពេលល្ងាច។

- ឧបករណ៍សម្រាប់បោសសម្អាតកម្ទេចកម្ទីមានដូចជា ថាសសម្រាប់ដាក់កាកសំណល់ (A Service Tray) និងកំណាត់ជូតសម្រាប់សម្អាត (Cleaning Cloth)
- សកម្មភាពសម្អាតកម្ទេចកម្ទី (Crumbing) គឺចាប់ផ្តើមពីខាងឆ្វេងដៃនៃភ្ញៀវ
- ថាសសម្រាប់ដាក់កាកសំណល់ (A Service Tray) ត្រូវដាក់ពីក្រោមគែមតុ និងបោសកម្ទេចកម្ទីពីលើតុអាហារដាក់ក្នុងថាសនោះ។

សរុប

នៅក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ បុគ្គលិកចាំបាច់ត្រូវតែមានចំណេះដឹង និងជំនាញផ្សេងៗដែលជាភាពចាំបាច់ និងត្រូវមានការហាត់រៀនរហូតដល់មានភាពស្ទាត់ជំនាញទាំងផ្នែកទ្រឹស្តី និងផ្នែកអនុវត្តន៍។ ភោជនីយដ្ឋានត្រូវមានក្បួនច្បាប់ផ្សេងៗក្នុងការជ្រើសរើសបុគ្គលិកដើម្បីឱ្យចូលបំពេញការងារដែលក្បួនច្បាប់ទាំងនោះមានដូចជា ក្បួនច្បាប់នៃការបម្រើ វិន័យចំពោះបុគ្គលិក និងជំនាញដែលទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវាកម្មមានដូចជា ការចាប់កាន់កែវ និងឧបករណ៍ផ្សេងៗ ការកាន់ចាន ការប្រមូលចាន ការបម្រើនៅនឹងតុអាហារ ការកាន់ថាសអាហារ និងភេសជ្ជៈបច្ចេកទេសនៃការបម្រើ ការរៀបចំអាហារដាក់ក្នុងចាន ការបម្រើភេសជ្ជៈ ការបម្រើស្រាទំពាំងបាយជូរ ការចាក់ទឹកចូលកែវ និងការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។

មេរៀនទី ៧៖ ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មក្នុងសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋាន

ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មក្នុងសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋានជាចំនុចគ្រឹះមួយទៀតដែលជំរុញឱ្យអ្នកប្រកបអាជីវកម្ម ឬបុគ្គលិកក្នុងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈបានយល់យ៉ាង

ច្បាស់ថាត្រូវធ្វើយ៉ាងណា? ដើម្បីឱ្យភ្ញៀវរបស់ខ្លួនទទួលបានការពេញចិត្តនូវការបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្ម អាចគ្រប់គ្រងស្ថានភាពលំបាក់ៗដែលកើតមានឡើងកំឡុងពេលប្រតិបត្តិការងារ ធ្វើឱ្យភ្ញៀវមានការសោយ និងស្រឡះក្នុងចិត្ត និងបន្ថែមបទពិសោធន៍សម្រាប់ការប្រតិបត្តិការងារ ព្រមទាំងធ្វើឱ្យមានការវិលត្រលប់មកទទួលយកនូវសេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋានរបស់យើងម្តងហើយម្តងទៀត។

៧.១. ការយល់ដឹងអំពីភ្ញៀវ

ភ្ញៀវគឺជាបុគ្គលដ៏សំខាន់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋាន។ បុគ្គលិកបម្រើត្រូវផ្តល់សេវាកម្ម ឱ្យសមតាមបំណងរបស់ភ្ញៀវប្រសិនបើបុគ្គលិកមានការបម្រើខុសឆ្គងនោះគឺជាហេតុដែលធ្វើឱ្យភ្ញៀវមានការតវ៉ា។

១. ហេតុអ្វីបានជាភ្ញៀវតវ៉ា?

ជាទូទៅការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវតែងតែកើតឡើងនៅគ្រប់ទីកន្លែងដែលមានបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ដែលជាធម្មតាភ្ញៀវដែលចូលមកទទួលយកនូវសេវាកម្មរបស់យើងគឺតែងតែមានការតវ៉ាតៅលើកត្តាសំខាន់ៗមួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

- **ភ្ញៀវទទួលបានការផ្តល់សេវាអន់ (Bed Service)៖** ពោលគឺការកង្វះកិរិយាមារយាទរបស់បុគ្គលិក ការប្រើប្រាស់អាកប្បកិរិយាមិនសមរម្យរបស់បុគ្គលិកចំពោះភ្ញៀវ ការបម្រើមានភាពយឺតយ៉ាវ កង្វះការយកចិត្តទុកដាក់ជាមួយភ្ញៀវ ខ្វះខាតចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងការបម្រើសេវាកម្ម។
- **ភ្ញៀវមិនសប្បាយចិត្តជាមួយនឹងសម្ភារៈបរិក្ខា៖** សំដៅលើសម្ភារបរិក្ខាដែលមាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋានដូចជា តុ ទូ កៅអី អំពូលភ្លើង ម៉ាស៊ីនត្រជាក់ ទូរទស្សន៍ និងម៉ាស៊ីនគិតប្រាក់ជាដើម ដែលមិនមានលក្ខណៈល្អប្រសើរ ឬមិនបានផ្លាស់ប្តូរឱ្យមានភាពទាន់សម័យ។ សព្វថ្ងៃនៅតាមសណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋាន គេតែងតែប្រើប្រាស់នូវប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ សម្រាប់ធ្វើការកក់បន្ទប់ កក់កន្លែងទទួលទានអាហារ និងប្រើប្រាស់ម៉ាស៊ីនគិតប្រាក់ សម្រាប់ទូទាត់ប្រាក់អំពីភ្ញៀវដែលវាមានលក្ខណៈទំនើប ងាយស្រួល រហ័ស និងអាចបោះពុម្ព (Print) វិក្កយបត្រសម្រាប់ការទូទាត់ ដោយមិនចាំបាច់សរសេរដោយដៃដូចពីមុននោះទេ។
- **ការរំពឹងទុករបស់ភ្ញៀវមិនត្រូវបានបំពេញ៖** ភ្ញៀវអាចមានការខកបំណងទៅលើតម្លៃនៃអាហារ ដែលមានតម្លៃថ្លៃ ប៉ុន្តែការបម្រើសេវាកម្មមានភាពយឺតយ៉ាវ ម្ហូបអាហារមានរសជាតិមិនសមនឹងតម្លៃ ការតុបតែងម្ហូបអាហារមិនសមរម្យ និងមិនមានអនាម័យល្អ។ មិនមាននិរន្តភាពនៃការផ្តល់សេវាកម្ម ដោយមានការប្រែប្រួលមិនដូចពីមុន កន្លែងធ្លាប់ស្អាតប្រែជាមិនសូវមានអនាម័យ បុគ្គលិកធ្លាប់តែមានការរាក់ទាក់ខ្ពស់ប្រែជាមិនសូវមានការខ្វល់ខ្វាយអំពីភ្ញៀវ ឬម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈធ្លាប់មានរសជាត់ឈ្ងុយឆ្ងាញ់ប្រែ

ជាមិនសូវមានរសជាតិឆ្ងាញ់ដូចមុនជាដើម។ ការរំពឹងទុករបស់ភ្ញៀវត្រូវតែព្យាយាមបំពេញ ពោលគឺចេះអភិរក្ស និងអភិវឌ្ឍនូវសេវាកម្ម និងផលិតផលសម្រាប់បម្រើដល់ភ្ញៀវ ព្រមទាំងត្រូវព្យាយាមបន្ថែមនូវអ្វីដែលលើសពីការរំពឹងទុករបស់ភ្ញៀវ។ កត្តានេះហើយដែលធ្វើឱ្យភ្ញៀវមានការពេញចិត្តខ្លាំង និងវិលត្រលប់មកប្រើប្រាស់នូវសេវាកម្មរបស់យើងម្តងហើយម្តងទៀត។

- **ការមិនយល់គ្នាទៅវិញទៅមករវាងបុគ្គលិក និងភ្ញៀវ៖** ការមិនយល់គ្នាទៅវិញទៅមករវាងបុគ្គលិក និងភ្ញៀវភាគច្រើនកើតឡើងដោយមូលហេតុ បុគ្គលិកមិនបានពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់លាស់ទៅកាន់ភ្ញៀវអំពីសេវកម្មដែលមានបម្រើ ឬពេលវេលាបើក បិទ និងពេលវេលាឈប់សម្រាករបស់ភោជនីយដ្ឋានផងដែរ។ ករណីភ្ញៀវធ្វើឱ្យបាត់បង់ ឬខូចខាតវត្ថុណាមួយនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ឬសណ្ឋាគារហើយភ្ញៀវត្រូវមានសំណងទៅកាន់ភោជនីយដ្ឋាន ឬសណ្ឋាគារ ក៏ប៉ុន្តែបុគ្គលិកមិនបានពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់ទៅកាន់ភ្ញៀវ ឬមិនបានពន្យល់អំពីការដាក់បំរាមដែលសណ្ឋាគារ និងភោជនីដ្ឋានបានកំណត់ឧទាហរណ៍ដូចជា ការហាមមិនឱ្យជក់បារី (NO Smoking) ឬការចុះឈ្មោះភ្ញៀវចូលស្នាក់នៅ (Check-in) នៅម៉ោង ២.00 រសៀលជាដើម។

២. ប្រភេទនៃការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ (Guest Complaint Categories)

ភ្ញៀវមានការតវ៉ាចំពោះសណ្ឋាគារ និងភោជនីដ្ឋានទាក់ទងទៅនឹង ៣ផ្នែកធំៗគឺ៖

- **ផ្នែកមេកានិច (Mechanical)** សំដៅលើគ្រឿងយន្តគ្រឿងចក្រសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈមានដូចជា ម៉ាស៊ីនគិតលុយដោយប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ ដែលក្នុងពេលបច្ចុប្បន្នវាមានភាពងាយស្រួល និងរហ័ស ដោយបុគ្គលិកបម្រើមិនចាំបាច់ត្រូវសរសេរវិក្កយបត្រដោយដៃ ហើពេលខ្លះការសរសេរវិក្កយបត្រដោយដៃអាចធ្វើឱ្យភ្ញៀវមើលមិនយល់ និងគ្មានភាពជាស្តង់ដាផងដែរ។ មួយវិញទៀតនៅពេលបម្រើភ្ញៀវច្រើនអ្នក ឬត្រូវជញ្ជូនសម្ភារសម្រាប់បម្រើសេវាកម្មម្ហូនអារហារ គេតែងតែប្រើប្រាស់នូវរទេះរុញសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (Trolley) ដែលវាមានគុណសម្បត្តិផ្ទុកអាហារបានច្រើនសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវ លើសពីនេះទៅទៀតគឺវាជាផ្នែកមួយដែលអាចជួលសម្រួលដល់ការងារធ្ងប់ៗដែលត្រូវប្រើប្រាស់កម្លាំងច្រើនផងដែរ ដូចជា ការជញ្ជូនចានស្លាប់ព្រា សម កាំបិត និងឧបករណ៍ផ្សេងៗទៀត ដើម្បីរៀបចំតុអាហារដែលមានចំនួនច្រើន (ការរៀបចំកម្មវិធីជប់លៀង ឬកម្មវិធីមង្គលការជាដើម)។
- **ផ្នែកឥរិយាបទ (Attitudinal)** សំដៅលើអាកប្បកិរិយាមិនល្អរបស់បុគ្គលិកក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវដែលចូលមកប្រើប្រាស់នូវសេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋានដូចជា មិនយក

ចិត្តទុកដាក់ជាមួយភ្ញៀវ គ្មានជំនាញក្នុងការបម្រើ និងមិនមានចិត្តគំនិតក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មជាដើម។

- **ផ្នែកសេវាកម្ម** (Service related) ទាក់ទងទៅនឹងការផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវ ឬអាចហៅម៉្យាងទៀតបានថាជាសេវាកម្មអន់ ដែលរួមមាន ការបម្រើមានភាពយឺតយ៉ាវ ការបម្រើមិនមានភាពត្រឹមត្រូវ (ភាគច្រើនកើតឡើងពីការមិនខ្វល់ខ្វាយអំពីភ្ញៀវ) ម្ហូបអាហារដែលមានសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋានមិនសមជាមួយតម្លៃ (អាចជាតិចពេក ឬរសជាតិមិនសូវឆ្ងាញ) ការកុម៉្មង់ម្ហូបអាហារអំពីភ្ញៀវខុស (ភ្ញៀវកុម៉្មង់បាយឆារសាច់គោ ចេញជាបាយឆារសាច់មាន់) ភ្ញៀវកំពុងអង្គុយទទួលទានអាហារក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ប៉ុន្តែមិនមានបុគ្គលិកចាំផ្តល់សេវាកម្ម (Stand by) ហើយនៅពេលដែលភ្ញៀវត្រូវការអ្វីបន្ថែមបែរជាមិនមានបុគ្គលិកណាដែលអាចជួយគាត់បានសោះ។

៧.២ ក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ (Professional Ethics)

បុគ្គលិកនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានត្រូវមានក្រមសីលធម៌ បីយ៉ាងដូចខាងក្រោមគឺ៖

១. ផ្នែករាងកាយ (Physical)៖ បុគ្គលិកមានការរៀបចំខ្លួនបានសមរម្យ ឯកសណ្ឋានឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋានបានកំណត់ បន្ថែមនូវគ្រឿងលម្អរខ្លួនឱ្យបានសមល្មមទៅតាមភាពជាបុគ្គលិក ប្រើក្រសែភ្នែកដ៏ទន់ភ្លន់ក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ ប្រើប្រាស់កាយវិការសមរម្យ និងទន់ភ្លន់ទៅកាន់ភ្ញៀវ និងការគោរពប្រតិបត្តិទៅកាន់ភ្ញៀវ (សំពះ) ពេលភ្ញៀវចូលមកទទួលសេវាកម្មក្នុងភោជនីដ្ឋាន។

២. ពាក្យសម្តី (Verbal)៖ បុគ្គលិកត្រូវតែប្រើភាសារ និងពាក្យសម្តីឱ្យបានច្បាស់លាស់ និយាយមួយៗ ច្បាស់ៗទៅកាន់ភ្ញៀវ ពេលភ្ញៀវនិយាយផ្តល់យោបល់បុគ្គលិកត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការស្តាប់ឱ្យចប់ជៀសវាងការនិយាយកាត់សម្តីភ្ញៀវ ចេះគោរពមតិអ្នកដទៃ និយាយពាក្យគួរសម ប្រើពាក្យសម្តីពិរោះពិសារទៅកាន់ភ្ញៀវមុនពេលចូលទៅបម្រើសេវាកម្មជូនភ្ញៀវ ចេះប្រើពាក្យវេទមន្ត (Magic word) និងជៀសវាងពាក្យដែលធ្វើឱ្យភ្ញៀវមានភាពឈឺចាប់ខាងផ្លូវអារម្មណ៍ (គួរឱ្យធុញខ្លាំងណាស់ ឬមិនដឹងជាស៊ីទេភ្ញៀវម្នាក់នឹង ឬរឿងច្រើនម្លេះទេលោកអើយ) ត្រូវចេះប្រើពាក្យសុំអភ័យទោសទៅកាន់ភ្ញៀវនៅពេលដែលមានភាពយឺតយ៉ាវចំពោះការផ្តល់សេវាកម្ម និងត្រូវប្រកាន់ភ្ជាប់នូវសច្ចៈភាពចំពោះភ្ញៀវអំពីតម្លៃ និងបរិមាណនៃម្ហូបអាហារ។

៣. អាកប្បកិរិយា និងទម្លាប់ក្នុងការងារ (Work behavior/ Habit)៖ បុគ្គលិកម្បីត្រូវមានទំនួលខុសត្រូវនៅក្នុងការបំពេញការងារគោរពពេលវាលាឱ្យបានខ្ជាប់ខ្ជួនប្រើប្រាស់អាកប្បកិរិយាទន់ភ្លន់មានភាពរស់រាយរាក់ទាក់ ប្រកានភ្ជាប់នូវអនាម័យ ចៀសវាង ការប្រើប្រាស់ទម្លាប់មិនល្អនៅក្នុងពេលបម្រើសេវាជូនភ្ញៀវ និងមានភាពស្មោះត្រង់ចំពោះភ្ញៀវ។ អាកប្បកិរិយា និងទម្លាប់មិនល្អនៅក្នុងការងារដែលបុគ្គលិកត្រូវជៀសវាងមានដូចខាងក្រោម៖

- ការអនុវត្តន៍ទម្លាប់ដែលមិនមានអនាម័យមានដូចជា៖ ជក់បារី បរិភោគអាហារអាហារក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ក្អក ឬកណ្តាស់ខ្លាំងៗនៅនឹងមុខភ្ញៀវ អេះខ្លួនប្រាណ និងខាក ស្តោះនៅតាមតំបន់សាធារណៈក្នុងសណ្ឋាគារជាដើម។
- ទម្លាប់មិនល្អមានដូចជា៖ ស្ទាប ទំពាស្ករកៅស៊ូ ខាំក្រចកដៃ ក្រញាត់ដៃ ខាំបបូរមាត់ ស្រែក ឬសន្ទនាខ្លាំងៗ ឈរផ្អែកលើជញ្ជាំង តុ និងកៅអីជាដើម។

ក្នុងនោះដែរទម្លាប់ល្អដែលបុគ្គលិកត្រូវប្រតិបត្តិតាមគឺបានមកពីពាក្យនៃភាសាអង់គ្លេសគឺពាក្យ Habit ដែលពាក្យ Habit មានន័យដូចខាងក្រោម៖

- H = Hard Working: គឺត្រូវខិតខំធ្វើការ យកចិត្តទុកដាក់ជាមួយការងារ និងភ្ញៀវ ផ្តល់សេវាកម្មឱ្យបានល្អ ត្រឹមត្រូវ និងទាន់ពេលវេលា។
- A = Achievable: ការងារដែលអ្នកគ្រប់គ្រងដាក់ឱ្យត្រូវខិតខំធ្វើឱ្យអស់ពីសម្ថភាព ឱ្យចេញជាលទ្ធផល និងចេញជាស្នាដៃ។
- B = Believable: ត្រូវមានទំនុកចិត្តលើខ្លួនឯង និងការងារដែលខ្លួនកំពុងបំពេញ ព្រមទាំងមានចំណេះដឹងអំពីផលិតផលរបស់ខ្លួន ដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តដល់ភ្ញៀវ និងធ្វើឱ្យភ្ញៀវអាចជឿទុកចិត្តបាន។
- I = Information: ត្រូវចេះផ្តល់ព័ត៌មានដែលត្រឹមត្រូវចំពោះភ្ញៀវ មិនបោកប្រាស់ភ្ញៀវ។
- T = Timing: ចេះគោរពពេលវេលា សន្យាជាមួយភ្ញៀវថាម្ហូបរួចរាល់ក្នុងរយៈពេល ៥ នាទី គឺត្រូវតែរួចក្នុងរយៈពេល ៥នាទី។

៧.៣. ប្រភេទនៃភ្ញៀវតវ៉ា និងដំណោះស្រាយ

ប្រភេទនៃភ្ញៀវតវ៉ានៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋានបែកចែកចេញជា ៣ប្រភេទធំៗគឺ៖

១. ភ្ញៀវអកម្ម (Passive)៖ ស្ថិតនៅលើការមិននិយាយស្តី មិនផ្តល់ជាដំបូន្មានអំពីចំណុចខ្វះខាតក្នុងការបម្រើសេវាកម្មរបស់បុគ្គលិក សោភ័ណ្ឌភាពរបស់ភោជនីយដ្ឋាន រសជាតិ និងរចនាបទនៃការតុបតែងម្ហូបអាហាររបស់ភោជនីយដ្ឋាន ប៉ុន្តែពួកគាត់នឹងមិនមានវត្តមាន ឬនឹងមិនត្រលប់មកទទួលយកនូវសេវាកម្មនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាននោះម្តងទៀតទេ។ ចំពោះភ្ញៀវប្រភេទនេះយើងមានការពិបាកក្នុងការបំពេញតាមតម្រូវការរបស់ពួកគាត់ខ្លាំងណាស់ ដោយសារតែពួកគាត់មិនបានប្រាប់អំពីចំណុចល្អ ឬចំណុចខ្វះខាតរបស់ សណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋាន។

២. ភ្ញៀវមានភាពស្ថាបនា (Constructive)៖ គ្រប់ពេលដែលភ្ញៀវប្រភេទនេះចូលមកទទួលយកនូវសេវាកម្មរបស់សណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋានតែងតែបញ្ចេញមតិរិះគន់មកកាន់កន្លែងរបស់យើងទាក់ទង

នឹងការផ្តល់សេវាកម្ម សោភ័ណ្ឌភាព អនាម័យ។ ក្រៅពីនេះពួកគេក៏តែងតែផ្តល់ដំណោះស្រាយអំពីមតិរិះគន់របស់ពួកគេមកកាន់កន្លែងយើងដូចគ្នារ ហើយពួកគេតែងតែអញ្ជើញមកទទួលយក សេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋានជាបន្តបន្ទាប់ផងដែរ។

៣. ភ្ញៀវមានភាពឈ្លានពាន (Aggressive)៖ ជាប្រភេទភ្ញៀវដែលតែងតែមានមតិរិះគន់មកកាន់កន្លែងរបស់យើង។ ពេលខ្លះមានការប្រើប្រាស់ពាក្យសម្តីមិនពិរោះពិសារមកកាន់បុគ្គលិក មានការបន្លឺសម្លេងខ្លាំងៗដាក់បុគ្គលិកអំពីការផ្តល់សេវាម្ម និងប្រើពាក្យគម្រាមកំហែងដល់បុគ្គលិកទៀតផង ប៉ុន្តែពួកគេតែងតែផ្តល់ឱកាសឱ្យយើងក្នុងការដោះស្រាយ និងនៅតែមានវត្តមាននៅក្នុងសណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋានរបស់យើងដដែរ។

ប្រភេទខ្លះនៃឥរិយាបថរបស់ភ្ញៀវ និងវិធីដោះស្រាយ

- **ភ្ញៀវមានភាពមានះ (Stubborn)៖** ភ្ញៀវប្រភេទនេះជាភ្ញៀវដែលមិនស្តាប់ មិនខ្វល់អំពីពាក្យសម្តីរបស់បុគ្គលិក និងមិនស្តាប់រាល់ការពន្យលបកស្រាយរបស់បុគ្គលិក ហើយតែងតែចាត់ទុកថាខ្លួនជាអ្នកត្រូវជានិច្ច។
  - ដំណោះស្រាយ៖ យកចិត្តស្តាប់ដោយឱ្យភ្ញៀវបកស្រាយរាល់ចំណុចដែលពួកគេបានយល់ឃើញ និងផ្តល់ជូនតាមរាល់តម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។
- **ភ្ញៀវមានភាពក្រអើតក្រទម និងក្អេងក្អាង (Picky And Arrogant)៖** ជាភ្ញៀវដែលតែងតែមើលងាយបុគ្គលិក ហើយចាំតែចាប់កំហុសគ្រប់ចំណុចទាំងអស់ក្នុងការបម្រើសេវាកម្មរបស់បុគ្គលិក។
- ដំណោះស្រាយ៖ បុគ្គលិកដែលជួបភ្ញៀវប្រភេទនេះត្រូវប្រកាន់ភ្ជាប់នូវអាកប្បកិរិយាសុភាពរាបសា ហើយទុកឱ្យភ្ញៀវបង្ហាញនូវភាពមិនពេញចិត្តរបស់ពួកគេ ព្យាយាមកំណត់រាល់តម្រូវការរបស់ភ្ញៀវពិតប្រាកដ់ និងបំពេញតាមតម្រូវការនោះ។
- **ភ្ញៀវដែលមានភាពអំនួត (Bragging)៖** ជាអតិថិជដែលចូលចិត្តភាពអួតអាងដើម្បីឱ្យអ្នកដទៃមើលមកថាខ្លួនអស្ចារ្យ និងសំខាន់ប៉ុនណា។
  - ដំណោះស្រាយ៖ បុគ្គលិកត្រូវប្រកាន់ភ្ជាប់នូវអាកប្បកិរិយាសុភាពរាបសា ហើយទុកឱ្យភ្ញៀវជាអ្នកនិយាយ ដោយកុំព្យាយាមសន្ទនាជាមួយគាត់។
- **ភ្ញៀវមានភាពខកចិត្ត និងមានកំហឹង (Disappointment And Angry)៖** ជាភ្ញៀវដែលទទួលអារម្មណ៍ថាគាត់មិនបានទទួលបាននូវការផ្តល់ផលិតផល និងការបម្រើសេវាកម្មដូចដែលគាត់បានរំពឹងទុក (មានអារម្មណ៍ដូចត្រូវបានគេបោក)។
  - ដំណោះស្រាយ៖ បុគ្គលិកត្រូវស្តាប់ដោយប្រុងប្រយ័ត្ននូវបញ្ហារបស់ភ្ញៀវ ហើយនិយាយពាក្យ សុំទោសហើយប្រាប់ទៅភ្ញៀវថាពិតជាសោកស្តាយដែលធ្វើឱ្យ ភ្ញៀវមិនសប្បាយចិត្ត។

- **ភ្ញៀវមានភាពវាយឫក (Snobbish)៖** ភ្ញៀវចាត់ទុកខ្លួនឯងជាមនុស្សសំខាន់ នៅពេលដែលបុគ្គលិកធ្វើឱ្យគេ មិនសប្បាយចិត្តតែងតែចង់ជួបជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងដើម្បីដោះស្រាយ។
  - ដំណោះស្រាយ៖ បុគ្គលិកត្រូវស្តាប់ដោយយកចិត្តទុកដាក់រាល់ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ និងព្យាយាម ដោះស្រាយបញ្ហាជូនគាត់ ប្រសិកបើភ្ញៀវនៅតែមិនពេញចិត្តបុគ្គលិកត្រូវប្រញ៉ាប់ទាក់ទងទៅ ផ្នែកគ្រប់គ្រងដើម្បីជួយសម្របសម្រួលជាមួយភ្ញៀវជាបន្ទាន់។

៧.៤. អត្ថប្រយោជន៍នៃការតវ៉ា (Benefit of Complaint)

ការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវម្នាក់ៗនៅក្នុងសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋានធ្វើឱ្យបុគ្គលិក ឬអ្នកគ្រប់គ្រងដឹងអំពីបញ្ហាក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មជូនភ្ញៀវដែលអាចទទួលបាននូវអត្ថប្រយោជន៍ជាច្រើនដូចជា៖

- ឆ្លើយតបតាមតម្រូវការភ្ញៀវ (Answer guest's needs) បុគ្គលិកអាចកំណត់អំពីតម្រូវការភ្ញៀវ និងអាចបំពេញតាមតម្រូវការដែលភ្ញៀវចង់បាន ដែលជាមូលហេតុដែលធ្វើឱ្យភ្ញៀវមានក្តីរីករាយក្នុងការចូលទៅទទួលយកនូវសេវាកម្មរបស់យើងបន្តបន្ទាប់ទៀត។
- ស្វែងយល់ពីកំហុស (Find out mistake) បុគ្គលិកអាចស្វែងយល់អំពីកំហុស និងចំណុចខ្វះខាតរបស់ខ្លួន និងចេះកែប្រែរាល់ចំណុចខ្វះខាតទាំងអស់នោះ ដើម្បីឱ្យការបម្រើសេវាកម្មមានភាពល្អប្រសើរ និងអាចបំពេញតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។
- បង្កើតទំនាក់ទំនងល្អ (Make a good relationship) ក្រោយពីបុគ្គលិកបានបំពេញរាល់តម្រូវការដែលភ្ញៀវត្រូវការ និងស្វែងយល់អំពីកំហុសរបស់ខ្លួន ហើយបានបំពេញចំណុចខ្វះខាតនោះ ដើម្បីបម្រើសេវាកម្មល្អ និងបង្កើតឱ្យមានទំនុកចិត្តរបស់ភ្ញៀវមកកាន់យើង ព្រមទាំងធ្វើឱ្យទំនាក់ទំនងរវៀងបុគ្គលិក និងភ្ញៀវកាន់តែមានភាពល្អប្រសើរឡើងៗជាលំដាប់។
- អាជីវកម្មជោគជ័យ (Success of Business) រាល់តម្រូវការ កំហុសឆ្គង និងចំណុចខ្វះខាត់ត្រូវ បានបំពេញតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ធ្វើឱ្យភ្ញៀវមកទទួលសេវាកម្មនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋានជារឿយៗ ហើយបានផ្សព្វផ្សាយទៅដល់អ្នកដទៃទៀតអំពីការបម្រើសេវាកម្មជាហេតុនាំឱ្យសណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋានមានភាពល្បីល្បាញ និងមានភ្ញៀវកាន់តែច្រើនឡើងៗជាលំដាប់។

៧.៥ គោលការណ៍ទាំង ៨ក្នុងការបម្រើសេវាកម្មភ្ញៀវ

គោលការណ៍ ៨ នេះបង្ហាញនូវជំនាញ និងលក្ខណៈសម្បត្តិដែលត្រូវការចាំបាច់បំផុតដើម្បីបំរើ សេវាកម្មក្នុងឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងដើម្បីបង្កើននូវការពេញចិត្ត។ តាមបទពិសោធន៍ គោលការណ៍ដែលលើកឡើងទាំង ៨ នេះ អាចអនុវត្តបាននៅគ្រប់ស្ថានភាពទាំងអស់។ គោលការណ៍ទាំងនេះ ផ្តោតជាសំខាន់ទៅលើការយកចិត្តដាក់ដល់ភ្ញៀវ និងការសំដែងឡើងនូវការគួរសម និងការ

ធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ច ដែលអាចធ្វើឱ្យភ្ញៀវពេញចិត្ត។ គោលការណ៍ទាំងអស់នេះ អាចជួយអ្នកឱ្យមានឱកាសរកការងារបានយ៉ាងឆាប់រហ័សបំផុត។ លទ្ធផលជាទីគាប់ចិត្តនឹងទទួលបាន នៅពេលដែលអ្នកចេះប្រើប្រាស់នូវគោលការណ៍ទាំង ៨ នេះបានយ៉ាងល្អទៅតាមកាលៈទេសៈ។ ជាឧទាហរណ៍គឺ៖

- អ្នកនឹងបង្កើតនូវការពេញចិត្ត ដល់ភ្ញៀវនូវសេវាកម្មរបស់អ្នក
- អ្នកអាចគ្រប់គ្រងស្ថានភាពដែលលំបាកៗបានច្រើនប្រសើរជាងមុន
- អ្នកអាចធ្វើឱ្យភ្ញៀវបានរសាយ និងស្រឡះចិត្តជាងមុន
- អ្នកជាមនុស្សដែលបទពិសោធន៍កាន់តែរីកចំរើន
- អ្នកអាចទទួលបាននូវអារម្មណ៍រីករាយ និងសប្បាយដោយខ្លួនឯង ។

តាមការស្រាវជ្រាវ បុគ្គលិកក្នុងឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ អាចអនុវត្តយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាពនូវគោលការណ៍ ទាំង ៨ យ៉ាងនេះតាមរូបភាពដូចតទៅ៖

១. ផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់ទៅលើភ្ញៀវ មានន័យថា៖

- ទទួលភ្ញៀវដោយគោរព ឱនលំទោន និងដោយប្រុងប្រយ័ត្ន
- បង្ហាញនូវភាពរីករាយ និងដោយភាពស្មោះត្រង់
- ការយកចិត្តទុកដាក់ស្តាប់ (ដោយគ្មានការរំខានពីមជ្ឈដ្ឋានខាងក្រៅ)
- ស្វែងយល់នូវភាសា កាយវិការរបស់ភ្ញៀវ (បញ្ចេញនូវការស្ងប់ស្ងាត់ និងភាពធូរស្រាល)
- ប្រើភ្នែកសំលឹងទៅលើភ្ញៀវ (មើលដោយចំទៅលើភ្ញៀវ)
- សូមជ្រាបថាត្រូវរក្សាផ្ទៃមុខរបស់អ្នកឱ្យបានស្រស់ស្រាយ (ញញឹម)
- ត្រូវបំរើភ្ញៀវជាមុន បំរើមុនបុគ្គលិក ឬភារកិច្ចណាផ្សេងៗទៀត)
- ប្រយ័ត្នចំពោះការបញ្ចេញសម្លេងរបស់អ្នក (សម្លេងល្មមគួរសម)
- ស្មានទុកជាមុននូវអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ។

២. ផ្តល់នូវសេវាកម្មយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព៖ មានន័យថា ជាការព្យាយាមបំពេញនូវអន្តរកម្មរបស់ភ្ញៀវនីមួយៗឱ្យបានឆាប់រហ័សតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។ ជាពិសេស ក្នុងខណៈពេលដែល អ្នកកំពុងយកចិត្តទុកដាក់ទៅលើភ្ញៀវដោយការគោរព។ អ្នកត្រូវដឹងខ្លួនឯងថា៖

- នៅពេលដែលជាពេលរវល់បំផុត ក្នុងវេនធ្វើការរបស់អ្នកក្នុងមួយថ្ងៃៗ?
- អ្វីដែលយើងអាចធ្វើបានដើម្បីឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព ក្នុងកំឡុងពេលដែលរវល់នោះ?
- ធ្វើការពន្យាពេលរង់ចាំភ្ញៀវដោយបង្កើតនូវការអត់ទ្រាំ
- ប្រើពេលយូរដើម្បីឱ្យមានភាពទៀងទាត់
- រក្សាការនិយាយឱ្យបានតិច ទៅកាន់ភ្ញៀវ និងជាមួយបុគ្គលិកដទៃទៀត
- ផ្តល់ជម្រើសដល់ភ្ញៀវ នៅពេលដែលអ្នកមិនអាចបំពេញតាមការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវ
- រៀបចំគម្រោង ការចាត់ចែងដែលអាចជួយឱ្យអ្នកធ្វើការបានរហ័ស និងត្រឹមត្រូវ
- ធ្វើការតាមដានដើម្បីឱ្យប្រាកដថា ភ្ញៀវទទួលបាននូវអ្វីដែលគាត់ត្រូវការ

- ឆ្លើយនូវសំណួររបស់ភ្ញៀវ។

៣. លើកកម្ពស់ក្នុងការគោរពប្រតិបត្តិចំពោះភ្ញៀវ៖ មានន័យថា ជាមធ្យោបាយមួយដែលមនុស្សគ្រប់រូបតែងតែមានដោយខ្លួនឯង ។ អ្វីដែលបុគ្គលិកបាននិយាយ គឺវាអាចបង្កើន ឬកាត់បន្ថយចំពោះការគោរពទៅលើភ្ញៀវ។ នៅពេលដែលបុគ្គលិកបានធ្វើឱ្យការគោរពភ្ញៀវកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើង នោះភ្ញៀវនឹងអាចត្រឡប់មកប្រើប្រាស់សេវាកម្មហាងអាហារ ឬភោជ នីយដ្ឋានរបស់យើងជាញឹកញាប់។ ផ្ទុយទៅវិញ បើកាលណាបុគ្គលិកកាត់បន្ថយការគោរពចំពោះភ្ញៀវ នោះភ្ញៀវ គឺសឹងតែមិនចង់ត្រលប់មក ភោជនីយដ្ឋាន ឬហាងរបស់យើងទៀតឡើយ ឬភ្ញៀវអាចជួបជាមួយនឹងអ្នកគ្រប់គ្រង ឬក៏អាចវាយប្រហារទៅលើបុគ្គលិកនោះតែម្តង។ របៀបដែលត្រូវអនុវត្តគឺ៖

- ទទួលការមកដល់របស់ភ្ញៀវមួយរំពេច
- ចូរហៅឈ្មោះរបស់ភ្ញៀវប្រសិនបើយើងស្គាល់ ឬជាភ្ញៀវពិសេស
- ចូរស្តាប់ភ្ញៀវនិយាយឱ្យបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ ដោយពុំមានការបង្អាក់
- ត្រូវចេះសរសើរភ្ញៀវ
- ត្រូវមានអាកប្បកិរិយា សុភាពរៀបសារចំពោះភ្ញៀវគ្រប់គ្នា ។

៤. បង្កើតទំនាក់ទំនង ការបង្កើនទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវឱ្យកាន់តែស្និតរមួតគឺ៖

- ស្តាប់ឱ្យបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយដោយគ្មានការបង្អាក់
- សុំទោស និងប្រើពាក្យដែលបានដឹងដើម្បីសំដែងនូវការយល់ដឹងរបស់យើង
- ស្វែងយល់ថាតើភ្ញៀវមានអារម្មណ៍បែបណា?
- អនុញ្ញាតឱ្យភ្ញៀវទទួលខុសត្រូវ បន្ទាប់មកចាត់ចែងដោះស្រាយបញ្ហានោះ។

នៅក្នុងជំហាននេះ គឺមានសារៈសំខាន់ខ្លាំងណាស់ មិនមែនគ្រាន់តែផ្តល់នូវដំបូន្មាន ឬមតិយោបល់ប៉ុណ្ណោះទេ។ ចំនុចដែលត្រូវទទួលខុសត្រូវនោះ គឺស្ថិតនៅលើការយល់ចិត្ត ដើម្បីឱ្យភ្ញៀវដឹងពីអារម្មណ៍នៃការយល់ដឹងរបស់ពួកគាត់ និងថែមទាំងរីករាយនូវអ្វីដែលពួកគាត់បានយល់ ។ ជាឧទាហរណ៍៖

- ភ្ញៀវ : វាមិនគួរឱ្យជឿសោះថា ខ្ញុំបានខិតខំឆ្លងកាត់មកទីនេះតាមគ្រប់មធ្យោបាយប៉ុន្តែអ្នកបែរមកប្រាប់ខ្ញុំវិញថា មិនមានទីកន្លែងនៅសល់សម្រាប់ខ្ញុំ !
- បុគ្គលិក : ខ្ញុំសូមទោសលោក ! ខ្ញុំជ្រាបហើយថាលោកពិតជាធុញថប់ និងអស់កំលាំងជាខ្លាំងនៅពេលដែលលោកបានលឺដូច្នេះ ។
- ភ្ញៀវ : ខ្ញុំឱ្យគេរៀបចំអាហារពេលព្រឹកឱ្យខ្ញុំនៅម៉ោង ៧:៣០នាទី ប៉ុន្តែខ្ញុំបានទទួលអាហារខ្ញុំរហូតដល់ម៉ោង ៨:១៥ នាទី ។
- បុគ្គលិក : ខ្ញុំសុំទោសលោក ! វាពិតជាធ្វើឱ្យលោកមានការធុញទ្រាន់ យ៉ាងខ្លាំងដែលធ្វើឱ្យលោករង់ចាំអស់ពេលដ៏យូរ ។

៥. ផ្តល់នូវការពន្យល់ និងផ្តល់ព័ត៌មាន៖ មានន័យថា គ្មានអ្វីដែលធ្វើឱ្យភ្ញៀវអាក់អន់ស្រពន់ចិត្តជាងគេបំផុត នៅពេលដែលលឺថា "សូមទោសនេះ គឺជាបទបញ្ហាផ្ទៃក្នុងរបស់ហាងនោះទេ"។ ពីព្រោះថា បទបញ្ហាផ្ទៃក្នុង និងទង្វើរបស់យើងសុទ្ធតែមានហេតុផល យើងត្រូវបង្ហាញ ហេតុផលនោះឱ្យភ្ញៀវបានយល់។ ផ្តល់នូវការពន្យល់ណែនាំ យើងត្រូវគោរពភ្ញៀវរបស់យើង ចាត់ទុកភ្ញៀវជាមនុស្សដែលមានវ័យធំជាងយើង បង្កើតអារម្មណ៍ពេញចិត្តរបស់ពួកគេនូវការគោរព ក៏ដូចជាការពេញចិត្ត និងការបម្រើសេវាកម្មរបស់យើងទៅកាន់ភ្ញៀវ។

៦. ស្វែងរកនូវអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ៖ វាជាការសំខាន់ណាស់ក្នុងការស្វែងរកឱ្យឃើញនូវអ្វីដែលភ្ញៀវចង់បាន និងដើម្បីឱ្យយើងដឹងថា យើងត្រូវប្រើសេវាណាមួយក្នុងការពន្យល់ដល់ភ្ញៀវ។ ការពន្យល់មិនត្រឹមត្រូវនូវសេវាណាមួយនោះវាធ្វើឱ្យរំខានដល់ភ្ញៀវ។

សួរសំណួរដែលសមរម្យ ឧទាហរណ៍ : ប្រសិនបើភ្ញៀវសួរ ដើម្បីឱ្យអ្នកជួយផ្តល់យោបល់ អំពីអាហារពេលល្ងាច ហើយអ្នកអាចសួរតៅកាន់ភ្ញៀវថា៖

- ម្ហូបអាហារបែបណាដែលអ្នកត្រូវការ?
- តើលោកត្រូវការម្ហូបធម្មតា ឬ ម្ហូបពិសេស?

៧. ពន្យល់ពីសេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋាន ឬហាងអាហាររបស់អ្នក៖ មានន័យថា យកចិត្តទុកដាក់លើតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ក្នុងការពន្យល់ពីសេវាកម្ម និងផលប្រយោជន៍នៃសេវាកម្ម។ ផលប្រយោជន៍ គឺជាពាក្យមួយដែលបានប្រាប់នូវសេវាកម្មអ្វីមួយដែលអ្នកនឹងផ្តល់ឱ្យភ្ញៀវ។ ឧទាហរណ៍ បុគ្គលិកបានសម្រេចចិត្តថា និងឱ្យភ្ញៀវចាប់អារម្មណ៍ ជាក់លាក់ទៅលើភោជនីយ ដ្ឋានមួយ បុគ្គលិកនោះនឹងនិយាយថា "សូមលោកសាកល្បងភោជនីយដ្ឋានរបស់យើងខ្ញុំលមើល វាជាលក្ខណៈពិសេសរបស់ពួកយើង ដែលមានការរៀបចំដ៏ពិសេសមួយ ហើយវាស្ងប់ស្ងាត់ទៀតផង" ។

៨. បញ្ជូនភ្ញៀវទៅជួបជាមួយអ្នកជំនាញ៖ នៅពេលដែលភ្ញៀវស្នើសុំនូវសេវាកម្មអាហារ ឬត្រូវការព័ត៌មានដែលមិនស្ថិតនៅក្នុងការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នក មធ្យោបាយដ៏ល្អបំផុត គឺត្រូវ បញ្ជូនភ្ញៀវទៅឱ្យបុគ្គលិក ដែលមានជំនាញក្នុងផ្នែកនោះ ដើម្បីឱ្យគេអាចផ្តល់សេវាកម្មជូនភ្ញៀវ។ ការដែលអ្នកបានទទួលបញ្ជូនភ្ញៀវទៅចំផ្នែកជំនាញ មានន័យថាអ្នកកំពុងផ្តល់ជូនភ្ញៀវនូវសេវាកម្មប្រកបដោយគុណភាព ហើយអ្នកក៏បានបំពេញនូវសេវាកម្មល្អជនតាមតំរូវ ការរបស់ភ្ញៀវដែរ។

ជំហានដែលត្រូវអនុវត្តយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាពមាន៖

- បន្ទាប់ពីយើងយល់ច្បាស់ពីអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការហើយ ត្រូវធ្វើការពន្យល់ណែនាំដល់អ្នកផ្សេងទៀត ដើម្បីឱ្យគេជួយឱ្យមានកាន់តែប្រសិទ្ធភាពថែមទៀត។
- ធ្វើការពន្យល់ណែនាំដល់អ្នកដទៃទៀត និងធ្វើការសង្ខេបនូវស្ថានភាពដែលទទួលបានគ្រប់ចំនុចទាំងអស់ ពីភ្ញៀវដែលយើងបានជួបផ្ទាល់។

៧.៦ ហេតុការប្រឈមក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

ហេតុការប្រឈមក្នុងភោជនីយដ្ឋានមានច្រើនប្រភេទទៅតាមស្ថានភាពនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាននីមួយៗ ដែលហេតុការប្រឈមក្នុងភោជនីយដ្ឋានដែលតែងតែកើតឡើងញឹកញ៉ាប់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានមានដូចខាងក្រោម៖

១. ករណីអ្នកបម្រើធ្វើឱ្យកំពប់ទឹកលើភ្ញៀវ៖ ករណីនេះកើតឡើងជាញឹកញ៉ាប់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានដែលបុគ្គលិកបម្រើត្រូវធ្វើការប្រុងប្រយ័ត្ន និងយល់ដឹងអំពីវិធីដោះស្រាយដូចខាងក្រោម៖

- សុំអភ័យទោសចំពោះភ្ញៀវឱ្យបានឆាប់រហ័ស
- ផ្តល់ជូនកន្សែងសម្រាប់ជូតសម្អាតចំណុចដែលប្រលាក់
- អញ្ជើញភ្ញៀវទៅកាន់បន្ទប់ទឹក ដើម្បីសម្អាត
- បោកសម្លៀកបំពាក់ជូនភ្ញៀវ
- កត់ឈ្មោះ អាស័យដ្ឋាន និងលេខទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវ
- កត់ត្រាហេតុការណ៍ នៅក្នុងសៀវភៅរបាយការណ៍។

២. ករណីភ្ញៀវមានការឈឺចាប់ដោយសាររលាកទឹកក្តៅ ឬភ្លើង វិធីដោះស្រាយមានដូចខាងក្រោម៖

- សុំអភ័យទោសភ្ញៀវ
- ផ្តល់ថ្នាំព្យាបាលជូនភ្ញៀវ
- ផ្តល់ជូនបន្ទប់សម្រាប់ភ្ញៀវសម្រាកព្យាបាល
- ផ្តល់ជូននូវការបម្រើម្ហូបអាហារនៅក្នុងបន្ទប់
- កត់ឈ្មោះ អាស័យដ្ឋាន និងលេខទូរស័ព្ទរបស់ភ្ញៀវ
- កត់ត្រាហេតុកាណ៍នៅក្នុងសៀវភៅរបាយការណ៍។

៣. ករណីភ្ញៀវមើលឃើញការបម្រើអាហារ មិនត្រឹមត្រូវ វិធីដោះស្រាយមានដូចខាងក្រោម៖

- សុំអភ័យទោសភ្ញៀវនឹងសុំដូរមុខម្ហូបជូនភ្ញៀវភ្លាមៗ
- យកម្ហូបនេះទៅចង្ក្រាន និងជូនព័ត៌មាននេះទៅមេចុងភៅ ត្រឡប់មក ជួបភ្ញៀវវិញ ហើយផ្តល់ព័ត៌មានអំពីពេលវេលា ដែលម្ហូបថ្មីធ្វើរួច
- ធានាថាមុខម្ហូបនោះត្រូវបម្រើឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងមិនឱ្យមានភាពយឺត យ៉ាវឡើយ។

៤. ករណីភ្ញៀវត្រូវបានគេបម្រើម្ហូបខុសពីការកុម៉្មង់ វិធីដោះស្រាយមានដូចខាងក្រោម៖

- សុំទោសភ្ញៀវ
- តាមដានជាមួយចុងភៅ
- ត្រឡប់ទៅកាន់ភ្ញៀវ ហើយផ្តល់ព័ត៌មាននូវអ្វីដែលកើតឡើង
- ជម្រាបជូនភ្ញៀវអំពីរយៈពេលដែលត្រូវចម្អិនរួចរាល់
- ធានាថា ម្ហូបនោះមិនត្រូវធ្វើឱ្យមានភាពយឺតយូរម្តងទៀតឡើយ

- ពេលយកម្ហូបមកដល់ ត្រូវសុំទោសភ្ញៀវម្តងទៀត។

៥. ករណីភ្ញៀវឃើញរបស់មិនគប្បីក្នុងអាហារ វិធីដោះស្រាយមានដូចខាងក្រោម៖

- សុំអភ័យទោសចំពោះភ្ញៀវ
- សុំដូរអាហារថ្មីជូនភ្ញៀវ ប្រសិនបើភ្ញៀវមិនត្រូវការមុខម្ហូបដដែលនេះទៀត
- ត្រូវចាំថា ម្ហូបនេះមិនត្រូវគិតលុយពីភ្ញៀវឡើយ
- កត់ត្រាហេតុកាណ៍នៅក្នុងសៀវភៅរបាយការណ៍។

សរុប

សម្រាប់ការផ្តល់សេវាកម្មនៅក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូល បុគ្គលិកដែលបំពេញការងារទាំងអស់ត្រូវតែចេះបង្កើនចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវាកម្ម ជាពិសេសគឺបុគ្គលិកដែលបម្រើក្នុងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ត្រូវចេះបង្កើតការពេញពេញចិត្តដល់ភ្ញៀវនូវការផ្តល់ និងការបម្រើសេវាកម្ម អាចគ្រប់គ្រងស្ថានភាពដែលលំបាកៗបានច្រើន និងបានប្រសើរជាងមុន អាចធ្វើឱ្យភ្ញៀវបានរសាយ និងស្រឡះចិត្តជាងមុន ជាមនុស្សដែលមានបទពិសោធន៍កាន់តែរីកចម្រើន ទទួលបាននូវអារម្មណ៍រីករាយ និងសប្បាយដោយខ្លួនឯង។ ជាកាពិតណាស់ក្នុងនាមជាបុគ្គលិកបម្រើ ឬផ្តល់សេវាកម្មត្រូវមានការយល់ដឹងអំពីភ្ញៀវ យល់ដឹងអំពីប្រភេទនៃភ្ញៀវតវ៉ា និងដំណោះស្រាយ និងអាចទាញប្រយោជន៍អំពីការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ ព្រមទាំងអាចហេតុការប្រឈមក្នុងភោជនីយដ្ឋាន មានជំនាញក្នុងការបម្រើសេវាកម្មភ្ញៀវ និងមានក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈក្នុងការបំពេញការងារផងដែរ។

មេរៀនទី ៨៖ បដិសណ្ឋារកិច្ច និងការគួរសមភ្ញៀវ

គោលបំណងនៃមេរៀននេះ គឺដើម្បីចង់បង្ហាញពីទិដ្ឋភាពផ្សេងៗ ដែលទាក់ទងទៅនឹងការអនុវត្តជំនាញបដិសណ្ឋារកិច្ច ការគួរសមភ្ញៀវ និងការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវ។ ពោលគឺវាមានន័យថា ទោះជាដំណើរការអាជីវកម្មជោគជ័យ តែភាពជោគជ័យនោះចាំបាច់ត្រូវមានការថែរក្សាតាមរយៈការផ្តល់ភាពពេញចិត្តដល់ភ្ញៀវ។ បដិសណ្ឋារកិច្ចត្រូវបានកំណត់ថាជាការបើកចិត្តទូលាយក្នុងការផ្តល់នូវការយកចិត្តទុកដាក់ និងភាពសប្បុរស ជាពិសេសភាពរួសរាយរាក់ទាក់។ ភាពរស់រាយរាក់ទាក់ និងស្នាមញញឹមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋខ្មែរជាតម្លៃនៃការផ្តល់បដិសណ្ឋារកិច្ចល្អ ដែលជារបៀបវារៈជាតិ។ ជំនាញបដិសណ្ឋារកិច្ចចាំបាច់ត្រូវមានការប្រើប្រាស់លើគ្រប់សេវាកម្ម ដែលទាក់ទងទៅនឹងការផ្តល់

សេវាកម្មភ្ញៀវក្នុងនោះរួមមានទាំងការផ្តល់បដិសណ្ឋារកិច្ចក្នុងសេវាកម្មស្នាក់នៅ សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងសេវាកម្មក្នុងឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ផ្សេងៗទៀត ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យភ្ញៀវពេញចិត្ត ប្រកបដោយភាពកក់ក្តៅ។ ជំនាញបដិសណ្ឋារកិច្ច និងជំនាញក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ គឺជាមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃភាពជោគជ័យ ក្នុងអាជីវកម្មផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងជាកត្តាកំណត់រវាងកំណើន និងការធ្លាក់ចុះនៃភ្ញៀវទេសចរណ៍នៅក្នុងសណ្ឋាគារផងដែរ ។

៨.១ ការទទួលភ្ញៀវលក្ខណៈស្តង់ដា

ការទទួលភ្ញៀវជាលក្ខណៈស្តង់ដានៅកន្លែងការងារនីមួយៗ នឹងមាននីតិវិធីផ្សេងៗពីគ្នា។ ខាងក្រោមនេះជាចំណុចមូលដ្ឋានសម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងការទទួលភ្ញៀវប្រកបដោយលក្ខណៈស្តង់ដា៖

១. ញញឹម៖ ភាពញញឹមជាផ្នែកមួយយ៉ាងងាយបំផុតនៅក្នុងការទទួលភ្ញៀវ។ ប៉ុន្តែភាពញញឹមនេះជារឿយៗ អ្នកផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនតែងតែភ្លេច និងមើលរំលង។ ភ្ញៀវភាគច្រើនណាស់យល់ឃើញថាការញញឹមជាសញ្ញាបង្ហាញរបស់បុគ្គលិកម្នាក់ដែលមានភាពយកចិត្តទុកដាក់ និងមានភាពរាក់ទាក់នៅក្នុងខ្លួន។ ស្នាមញញឹម បរិសុទ្ធគឺអាចធ្វើឱ្យភ្ញៀវមានភាពរីករាយនៅក្នុងការទទួលយកនូវសេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋាន ក៏ដូចជាសេវាកម្មស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគាររបស់អ្នកផងដែរ។ ការភ្លេចញញឹមដាក់ភ្ញៀវអាចនាំឱ្យភ្ញៀវមានអារម្មណ៍មិនស្រួល និងខកចិត្ត។

២. មើលប្រកបដោយការចាប់អារម្មណ៍ និងភាពរាក់ទាក់៖ គ្មានអ្វីដែលត្រូវបារម្ភជាងការដែលសមាជិកក្នុងក្រុមការងារមានលក្ខណៈធុញ ឬមិនរាក់ទាក់នឹងភ្ញៀវឡើយ។ ការគិតរឿងផ្ទាល់ខ្លួន និងភាពមិនយល់ពីអ្វីមួយ ដែលធ្វើឱ្យយើងមិនបានយកចិត្តទុកដាក់លើការទទួលភ្ញៀវ វានឹងធ្វើឱ្យការផ្តល់សេវាកម្មទៅកាន់ភ្ញៀវរបស់អ្នកបរាជ័យ។ ដូចនេះវាសំខាន់ណាស់ ដែលអ្នកត្រូវប្រតិបត្តិការទទួលភ្ញៀវប្រកបដោយការយកចិត្តទុកដាក់ និងមានជំនាញពិតប្រាកដ ដូចជាអ្នកត្រូវប្រើប្រាស់ក្រសែភ្នែកញញឹម និងចាត់ទុកភ្ញៀវជាមនុស្សម្នាក់នៅក្នុងសមាជិកគ្រួសាររបស់អ្នក។

៣. ទទួលភ្ញៀវដោយការនិយាយឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមពេលវេលា៖ នៅពេលដែលនិយាយទៅកាន់ភ្ញៀវដំបូង តាមស្តង់ដាត្រូវមានការទទួលភ្ញៀវដោយនិយាយឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមពេលវេលា។ នៅតាមតំបន់មួយចំនួន ពេលវេលាអាចអាស្រ័យលើរដូវកាល។ ខាងក្រោមនេះជាប្រភេទប្រយោគដែលត្រូវនិយាយដំបូងទៅកាន់ភ្ញៀវតាមពេលវេលាដូចជា៖

- អរុណសួស្តី (ពីព្រឹករហូតដល់រសៀល) Good Morning
- ទិវាសួស្តី (ពីរសៀលរហូតដល់ម៉ោង ៥) Good Afternoon
- សាយ័ន្តសួស្តី (បន្ទាប់ពីម៉ោង ៥) Good Evening
- រាត្រីសួស្តី (នៅពេលគេចូលគេង) Goodnight

៤. បង្ហាញកាយវិការរាក់ទាក់ឱ្យបានត្រឹមត្រូវ៖ មនុស្សនៅជុំវិញពិភពលោកទទួលភ្ញៀវតាមលក្ខណៈខុសៗ គ្នា។ ប៉ុន្តែការទទួលភ្ញៀវជាទូទៅមានការទាក់ទងនឹងការប្រើប្រាស់កាយវិការរូបរាង។

បើទោះជាអ្នកមានអារម្មណ៍មិនស្រួលជាមួយនឹងការទទួលមួយចំនួន តែវាមានភាពសំខាន់សម្រាប់អ្នកក្នុងការដឹងពីវប្បធម៌ទំនៀមទម្លាប់ផ្សេងៗ។ ដូចនេះអ្នកនឹងជួបប្រទះនឹងប្រភេទនៃការទទួលភ្ញៀវផ្សេងៗ នៅក្នុងឧស្សាហកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ច ដែលក្នុងនោះយ៉ាងហោចណាស់ អ្នកត្រូវដឹងចំណុចមួយចំនួនដែលជាទូទៅត្រូវបានគេអនុវត្តរួមមាន ការចាប់ដៃ ឱបថើប និងលំឱនគារវកិច្ច។

៥. ការចាប់ដៃ៖ ការចាប់ដៃមានលក្ខណៈខុសៗគ្នា ហើយត្រូវដឹងថានរណាដែលត្រូវលូកដៃចាប់មុន ហើយត្រូវប្រើប្រាស់ដៃរបស់អ្នកយ៉ាងដូចម្តេច ហើយតើអ្នកត្រូវចាប់ដៃជាមួយស្ត្រីដែរ ឬទេ? កម្រិត និងរយៈពេលនៃការចាប់ដៃអាចមានការប្រែប្រួលទៅតាមទីកន្លែង។ នៅពេលរលាក់ដៃជាមួយនរណាម្នាក់នៅគ្រាដំបូង សូមអ្នកប្រើដៃស្តាំជានិច្ច។ សូមកុំប្រើប្រាស់កម្លាំងក្នុងពេលចាប់ដៃជាមួយនរណាម្នាក់។ ក្នុងការទទួលភ្ញៀវអាស៊ី អ្នកត្រូវមើលថាតើអ្នកត្រូវចាប់ដៃ ឬលំឱនគារវកិច្ច ឬត្រូវធ្វើទាំងពីរ។ អ្នកត្រូវដឹងការចាប់ដៃរវាងបុរស និងស្ត្រីនៅប្រទេសឥណ្ឌា និងសម្រាប់ប្រជាជន ដែលប្រកាន់សាសនាមួយចំនួន មិនមែនជារឿង ធម្មតា ដូចមនុស្សជាច្រើនតែងតែធ្វើនោះឡើយ។ ដូចនេះអ្នកត្រូវយល់ពីបទដ្ឋានវប្បធម៌ឱ្យបានច្បាស់មុនអ្នកលូកដៃទៅកាន់ភ្ញៀវ។

៦. ការឱបថើប៖ ទម្រង់នៃការទទួលភ្ញៀវលក្ខណៈអន្តរជាតិពីរផ្សេងទៀតគឺ ការថើប និងការឱបមានដូចខាងក្រោម៖

- សម្រាប់ប្រជាជនអាមេរិច ការថើបថ្ពាល់ ឬការឱប ជាទម្រង់មួយនៅក្នុងការទទួលភ្ញៀវដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់តែមិត្តភ័ក្រ្តជិតស្និទ្ធ
- នៅក្នុងប្រទេសអារ៉ាប់រួម បុរសនឹងថើបបុរសម្នាក់ទៀតបីទៅបួនដងនៅលើថ្ពាល់
- នៅអារ៉ាប៊ីសាអាវឌីត Saudi Arabie ភ្ញៀវជាបុរសអាចត្រូវបានគេថើបនៅលើថ្ពាល់ទាំងពីរ បន្ទាប់ពីការចាប់ដៃរួច
- នៅប្រទេសបារាំង អ្នកអាចឃើញមនុស្សថើបថ្ពាល់ឆ្លាស់គ្នា
- សូមចាំថា នៅក្នុងប្រទេសផ្សេងទៀត សកម្មភាពទាំងនេះគឺជាផ្នែកមួយនៃប្រពៃណីគួរសម និងរាក់ទាក់ភ្ញៀវ។ ការឱប ឬ ថើបពីភ្ញៀវអន្តរជាតិជាទូទៅមានន័យថា អ្នកត្រូវបានស្វាគមន៍ជាផ្លូវការ។

៧. ការលំឱនគារវកិច្ច៖ ទម្រង់នៃការទទួលភ្ញៀវដោយរូបរាងមួយទៀតគឺ ការលំឱនគារវកិច្ច។ វប្បធម៌អាស៊ីជាច្រើនមើលឃើញថាការលំឱនគារវកិច្ច គឺជាសកម្មភាពបន្ទាបខ្លួន និងបង្ហាញការគោរព ការលំឱនគារវកិច្ចគឺជាវិធីមួយដែលមានភាពរួសរាយរាក់ទាក់ក្នុងការទទួលភ្ញៀវ។ ការលំឱនគារវកិច្ចគឺជាទម្លាប់នៃការទទួលភ្ញៀវនៅប្រទេសជប៉ុន។ ប្រជាជនចិនអាចងក់ក្បាល ឬប្រើការលំឱនបន្តិច ការលំឱនបន្តិចនេះក៏ត្រូវបានប្រើប្រាស់ផងដែរនៅក្នុងប្រទេសឥណ្ឌូនេស៊ី ម៉ាឡេស៊ី សឹង្ហបុរី និងកូរ៉េខាងត្បូង។ នៅព្រះរាជណាចក្រកម្ពុជា ព្រះរាជាណាចក្រថៃ និងប្រទេសឥណ្ឌា ការគារវកិច្ចត្រូវបានធ្វើឡើងតាមការសំពះ និងអាចរួមមានការងក់ក្បាលចុះក្រោមបន្តិច។ ដូចនេះវាចាំបាច់ណាស់សម្រាប់អ្នកក្នុង

ការសិក្សាស្វែងយល់ឱ្យបានច្រើននូវវប្បធម៌របស់ប្រជាជន និងប្រទេសនីមួយៗ ដើម្បីឱ្យការប្រើប្រាស់របៀបនៃការលំឱនគារវកិច្ចឱ្យបានត្រឹមត្រូវតាមវប្បធម៌នីមួយៗ។

៨. ការជួយដល់ភ្ញៀវ៖ ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ឬមណីយដ្ឋានរបស់អ្នក តែងតែមានរឿងរ៉ាវផ្សេងៗ នៅក្នុងចិត្ត និងចង់ធ្វើរឿងទាំងអស់នោះ។ ពេលខ្លះ ភ្ញៀវត្រូវការអ្នកជួយណែនាំផ្លូវ ជួយទំនាក់ទំនងស្វែងរកឡាន ឬអ្នកបើកបរដែលអាចជូនពួកគេទៅកាន់កន្លែងពួកគាត់ចង់ទៅ។ អ្នកខ្លះចង់ឱ្យអ្នកជួយរៀបចំតវ៉ាន់ជូនគាត់។ ទាំងអស់នេះជាភារកិច្ចរបស់អ្នកក្នុងការជួយដល់ភ្ញៀវ ដែលអ្នកត្រូវស្វែងរកថាតើពួកគាត់ត្រូវការឱ្យជួយគាត់អ្វីខ្លះ ឬអាចជួយគាត់នៅពេលភ្ញៀវស្វែងរកជំនួយពីកន្លែងរបស់អ្នក។ ឧទាហរណ៍ដូចជា៖

- តើខ្ញុំអាចជួយអ្នកអ្វីខ្លះបានទេ?
- តើខ្ញុំអាចជួយលោក ឬលោកស្រី បានទេ?
- តើលោក ឬលោកស្រីត្រូវការខ្ញុំជួយដែរឬទេ?

៨.២ ការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ

១. តើអ្វីទៅជាការទំនាក់ទំនង?

ការទំនាក់ទំនងគឺជាដំណើរការមួយ ហើយការទំនាក់ទំនងមិនត្រឹមតែពាក់ព័ន្ធនឹងការបញ្ជូន និងទទួលសារ តែថែមទាំងរួមបញ្ចូលការស្តាប់ដោយផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ បកស្រាយពន្យល់ និងឆ្លើយតបទៅភ្ញៀវ ព្រមទាំងអាចមានសកម្មភាពដែលពាក់ព័ន្ធជាមួយភ្ញៀវផ្សេងៗទៀត។

២. តើអ្វីជាបដិសណ្ឋារកិច្ចដោយគ្មានការទំនាក់ទំនង?

អ្នកមិនអាចយល់ពីមហាសមុទ្រដោយមើលទៅលើរលកនោះទេ យើងអាចយល់ពីមហាសមុទ្របានដោយមើលលើលក្ខណៈរបស់វារួមមាន ភាពជោរ នាចរបស់សមុទ្រ រលកសមុទ្រ ចរន្ត រុក្ខជាតិ និងសត្វមានជីវិតផ្សេងៗ ។ល។ ក្នុងន័យនេះ ការទំនាក់ទំនង គឺប្រៀបដូចជាមហាសមុទ្រ ដើម្បីយល់ពីវាឱ្យបានច្បាស់ ពិតប្រាកដយើងត្រូវសិក្សាឱ្យយល់ច្បាស់លើសពីពាក្យគ្រាន់តែជា "ការទំនាក់ទំនង" ពីព្រោះ ត្រឹមតែជាពាក្យ វាអាចនឹងមិនមានភាពច្បាស់លាស់ និងមានអត្ថន័យផ្សេងគ្នា។ ដូចនេះ យើងចាំបាច់ត្រូវយល់ពីការទំនាក់ទំនងតាមរយៈ ភាសា សំណង់ប្រយោគ ឃ្លា សម្លេង កាយវិការ ទឹកមុខ និងបរិបទផ្សេងៗទៀត។ ដើម្បីធ្វើការទំនាក់ទំនងប្រកបដោយភាពជោគជ័យ អ្នកត្រូវប្រតិបត្តិដូចខាងក្រោម៖

- យល់ឱ្យបានច្បាស់ពីខ្លឹមសាររបស់សារ
- ជ្រើសរើសមធ្យោបាយសមស្របដើម្បីឆ្លើយតប និងបញ្ជូនសារ
- យល់ឱ្យបានច្បាស់អំពីអ្នកដែលនឹងត្រូវបញ្ជូនសារទៅឱ្យ
- គិតជាមុនថាតើសារនោះនឹងត្រូវបានអ្នកទទួលយល់យ៉ាងណា

- យល់ពីបរិបទទាំងក្នុងទិដ្ឋភាពសង្គម វប្បធម៌ និងស្ថានភាពនៃការបញ្ជូនសារ

៣. ដំណើរការនៃការទំនាក់ទំនង

- ប្រសិនបើអ្នកអាចរកឃើញនូវអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ នោះអ្នកនឹងអាចណែនាំផលិតផលត្រឹមត្រូវដល់ភ្ញៀវយ៉ាងងាយស្រួល
- ដឹងពីភ្ញៀវតាមរយៈការទំនាក់ទំនងដោយប្រើប្រាស់កាយវិការ ជំនាញស្តាប់ស្ទាត់ជំនាញ ដូចដែលបានលើកឡើងពីខាងដើម
- ស្តាប់ និងសង្កេតនូវទម្លាប់ និងការចាប់អារម្មណ៍របស់ពួកគេ
- ណែនាំដល់ភ្ញៀវនូវសេវាកម្មដ៏ត្រឹមត្រូវ។

៤. ការទំនាក់ទំនងដែលមានប្រសិទ្ធភាព មានដូចខាងក្រោម៖

- ស្តាប់ឱ្យបានច្បាស់
- បើសិនមិនច្បាស់សូមកុំប្រថុយកាត់ស្មាន
- គិតគូរឱ្យបានដឹងពីគំនិតដែលត្រូវនិយាយមុន និងតបទៅគេ
- សូមប្រើពាក្យដែលគេស្រួលស្តាប់ ស្រួលយល់
- និយាយឱ្យលឺច្បាស់ ហើយមានភាពទន់ភ្លន់ រីករាយរាក់ទាក់
- បើស្តាប់មិនច្បាស់សូមឱ្យភ្ញៀវសរសេរ
- មានចំណេះដឹង និងមានសមត្ថភាពក្នុងការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យា ព័ត៌មានវិទ្យាដែលរួមមាន (ការសន្ទនាតាមទូរស័ព្ទ ការប្រើបណ្តាញសង្គម ការសិក្សាស្រាវជ្រាវតាមគេហទំព័រ ជាមួយភ្ញៀវ) ។

៥. ការស្តាប់

ការស្តាប់បានល្អ គឺការខិតខំយកចិត្តទុកដាក់ដើម្បីស្តាប់នូវអ្វីដែលគេបាននិយាយ និងដើម្បីយល់ឱ្យបានច្បាស់ពីសារ។ ក្លាយជាអ្នកស្តាប់បានល្អម្នាក់ ត្រូវមានការអនុវត្ត ហើយនៅក្នុងផ្នែកបន្ទាប់នេះ យើងនឹងធ្វើការពិភាក្សាទៅលើចារឹកលក្ខណៈមួយចំនួន ដែលកំណត់ថាជាអ្នកស្តាប់បានល្អ និងថាតើយើងអាចធ្វើឱ្យពួកគេកាន់តែមានជំនាញការស្តាប់បានយ៉ាងដូចម្តេច។ ការស្តាប់បានល្អមានជាតុ ០៥ សំខាន់ៗ ដូចខាងក្រោម៖

៥.១ ការយកចិត្តទុកដាក់៖ នេះជាទិដ្ឋភាពសំខាន់ក្នុងការស្តាប់ឱ្យបានល្អ មិនអើពើអំពីភាពរំខានផ្សេងៗ សំលឹងមើលមនុស្សនៅចំពោះមុខអ្នក ផ្តោតអារម្មណ៍លើអ្វីដែលគេកំពុងនិយាយ សូមកុំជជែកវែកញែក មុនពេលអ្នកដឹងអំពីខ្លឹមសារទាំងអស់ជាមុន និងយកចិត្តទុកដាក់ទៅលើភាសាកាយវិការ

៥.២ បង្ហាញថាអ្នកកំពុងស្តាប់៖ ភាសាកាយវិការរបស់អ្នក គឺត្រូវសម្តែងឱ្យឃើញថាមានទំនាក់ទំនងទៅនឹងអារម្មណ៍របស់អ្នក ត្រូវងក់ក្បាល និងលើកទឹកចិត្តអ្នកនិយាយ ជាមួយ

នឹងពាក្យនិយាយថា "បាទ !" និង "អូស ហូ !" ហើយយល់ពីទឹកមុខរបស់អ្នក ត្រូវដឹងពីឥរិយាបថ កាយវិការដៃ និងបង្ហាញថាអ្នកមានភាពពេញចិត្ត

៥.៣ ផ្តល់ការឆ្លើយតបមកវិញ៖ យោបល់ និងជំនឿរបស់យើង អាចជះឥទ្ធិពលដល់អ្វីដែលយើង ស្តាប់ និងយល់ឃើញ។ ក្នុងនាមជាអ្នកស្តាប់ត្រូវព្យាយាមយល់ពីគំនិតរបស់អ្នកដទៃ ហើយត្រូវចងចាំថា ត្រូវបង្ហាញថាអ្នកយល់ ហើយផ្តល់ការឆ្លើយតបជាលក្ខណៈវិជ្ជមាន បង្ហាញថាអ្នកយល់ច្បាស់ពីសារដែលគេបាននិយាយ ត្រូវលើកសំណួរ ប្រសិនបើអ្នកមានភាពមិនច្បាស់ និងត្រូវការការបញ្ជាក់បន្ថែម

៥.៤ ការវិនិច្ឆ័យ៖ ផ្តោតសំខាន់ទៅលើសារ ការកាត់សម្តីនៅពេលនរណាម្នាក់កំពុងនិយាយ គឺជាភាពខុសឆ្គង ត្រូវព្យាយាមស្តាប់ជាមុន ផ្តល់សិទ្ធិឱ្យគេនិយាយឱ្យចប់សិន មុនពេលយើងឆ្លើយតប និងគ្រប់គ្រងអារម្មណ៍របស់អ្នក

៥.៥ ឆ្លើយតបតាមវិធីដ៏ត្រឹមត្រូវ៖ បើសិនជាអ្នកមិនគាំទ្រគំនិតរបស់គេ អ្នកមិនត្រូវវាយប្រហារគេទេត្រូវបើកចិត្តឱ្យទូលាយ និងមានភាពស្មោះត្រង់ ចំពោះការឆ្លើយតបរបស់អ្នក បង្ហាញនូវគំនិតយោបល់ប្រកបដោយភាពគួរសម និងការគោរព។

៦. ការទំនាក់ទំនងដោយកាយវិការ៖ ការទំនាក់ទំនងដោយកាយវិការ ត្រូវបានគេស្គាល់ថាជាការប្រើប្រាស់កាយវិការ ឬជាភាសាមិនមានសម្លេងនៅក្នុងការធ្វើទំនាក់ទំនងប្រាស្រ័យទាក់ទងគ្នា។ កាយវិការទាំងនោះបង្ហាញជាសញ្ញាដែលរូបរាងកាយ របស់មនុស្សបញ្ជូន និងសម្តែងឡើងឆ្លើយតបទៅនឹងសារ ដែលពួកគេបានលឺ។ ពិតណាស់ថាពេលខ្លះអ្វីដែលយើងនិយាយ និងសញ្ញាកាយវិការដែលយើងធ្វើវាមិនស៊ីគ្នានោះឡើយ។ តាមរយៈការប្រើប្រាស់ការងក់ ឬគ្រវីក្បាលរបស់យើងជាសញ្ញាបង្ហាញថា "បាទ" ឬ "ទេ"។ ការទំនាក់ទំនងដោយកាយវិការមិនត្រឹមតែតាមរយៈចលនា រូបរាងកាយរបស់យើងប៉ុណ្ណោះទេ ថែមទាំងតាមរយៈសម្លេង ដែលប្រើប្រាស់ក្នុងពេលទំនាក់ទំនងផងដែរ។ ភាសាកាយវិការប្រកបដោយភាពមានទំនុកចិត្តរួមមាន៖

១. ជំហររាងកាយ៖ ឈរត្រង់ដោយរក្សាស្មា ក និងខ្នងឱ្យត្រង់

២. ក្រសែរភ្នែក៖ រក្សាក្រសែភ្នែករបស់អ្នក យកចិត្តទុកដាក់ និងញញឹម

៣. ចលនាដៃ៖ ធ្វើឱ្យគេឃើញថាយើងចង់ធ្វើ និងយកចិត្តទុកដាក់ពីអ្វីដែលគេនិយាយ

៤. ពាក្យសំដី៖ យឺតៗ ហើយច្បាស់ ពោលគឺដកដង្ហើមហើយនិយាយនូវអ្វីដែលអ្នកចង់និយាយ ខ្លីៗហើយសាមញ្ញ

៥. ការលើកដាក់សម្លេង៖ មិនត្រូវប្រើសម្លេងលឺខ្លាំង។ អ្នកដែលមានទំនុកចិត្តលើការនិយាយគឺគេនិយាយសម្លេងតិច ឬមធ្យម។

- សម្តី និងសម្លេងអាចកន្ត្រាក់អារម្មណ៍អ្នកស្តាប់យ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព សម្តី និងសម្លេងជាធាតុដ៏សំខាន់មួយក្នុងការសន្ទនាដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោល សម្លេងជាយានសម្រាប់បញ្ជូនសារទៅអ្នកស្តាប់
- សម្លេងបញ្ចេញថាមពល តាមភាពរីករាយសាទររបស់អ្នក
- គុណភាព និងកំរិតសម្លេងមានតម្លៃ ៨៤% នៃសម្តីរបស់អ្នក
- សម្លេងនៃពាក្យមួយម៉ាត់ អាចបញ្ចេញពីអារម្មណ៍ទូទៅរបស់អ្នក។

ទិដ្ឋភាពសំខាន់ផ្សេងទៀតនៃភាសាកាយវិការគឺ គម្លាត។ គម្លាតនៃការឈរឆ្ងាយ ឬជិតនៅពេលដែលយើងនិយាយជាមួយនរណាម្នាក់គឺវាមានអត្ថន័យខុសៗគ្នាទៅតាមការយល់ឃើញរបស់មនុស្ស។ គម្លាតនៃការឈរចំនួន ៤ ដែលអ្នកត្រូវដឹង៖

១. គម្លាតនៅទីសាធារណៈ៖ ប្រើគម្លាត ៣.៦ ម៉ែត្រឆ្ងាយពីគ្នា នៅពេលដែលអ្នកនៅទីសាធារណៈ ការហ្វឹកហាត់ និងការធ្វើបទបង្ហាញនៅទល់មុខក្រុម។

២. គម្លាតក្នុងពេលជួបមនុស្សក្នុងសង្គម៖ ប្រើគម្លាត១- ៣ម៉ែត្រពីគ្នារវាងអ្នក និងភាគីម្ខាងទៀតដែលឈរពីមុខអ្នក។ គម្លាតនេះភាគច្រើនប្រើក្នុងបរិបទទំនាក់ទំនងអាជីវកម្ម ឬក៏ក្នុងស្ថានភាពផ្លូវការផ្សេងៗ។

៣. គម្លាតក្នុងពេលជួបបុគ្គលម្នាក់៖ ប្រើគម្លាតប្រមាណពី ០.៦ ម៉ែត្រទៅ ១.២ ម៉ែត្រ។ ត្រូវប្រយ័ត្នប្រយែងនៅពេលធ្វើបែបនេះ ពីព្រោះគេអាចមានអារម្មណ៍ មិនស្រួលជាមួយអ្នក ឬអាចមានអារម្មណ៍ថាខ្វះសុវត្ថិភាព។

៤. គម្លាតជាមួយអ្នកជិតស្និទ្ធ៖ ប្រើគម្លាតតិចជាង ០.៦ ម៉ែត្រ។ ចំណាំនៅ ក្នុងឧស្សាហកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ច ជានិច្ចកាលយើងមានទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវមកពីវប្បធម៌ចម្រុះ និងខុសៗគ្នា។ ភាសាកាយវិការអាចមានលក្ខណៈខុសគ្នាទៅតាមវប្បធម៌របស់ជនជាតិនីមួយៗ។ ដូច្នេះ វាមានសារៈ សំខាន់ក្នុងការយល់ និងបញ្ជាក់ឱ្យច្បាស់ពីសញ្ញាដែលអ្នកបានអាន ដោយសួរជាសំណួរ និងស្វែងយល់ពីវប្បធម៌។

៧. ការយល់ដឹងពីភាពផ្សេងគ្នា នៃវប្បធម៌របស់ភ្ញៀវទេសចរ៖ ការយល់ដឹងពីភាពផ្សេងៗគ្នា នៃវប្បធម៌របស់ភ្ញៀវមានសារៈសំខាន់ណាស់ព្រោះនៅលើសកលលោក មានជាតិសាសន៍ ទំនៀមទម្លាប់ប្រពៃណី ជំនឿផ្សេងៗគ្នា។ ដូច្នេះ វាចាំបាច់ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការផ្តល់បដិសណ្ឋាកិច្ចភ្ញៀវឱ្យបានត្រឹមត្រូវមានដូចខាងក្រោម៖

១. ប្រទេសឈីលី (Chile) ប្រជាជនឈីលីតែងតែចាប់ដៃគ្នា នៅពេលជួបគ្នាជាលើដំបូង។ នៅពេលស្ត្រីជួបគ្នាជាលើកដំបូងជួនកាលពួកគេថើបថ្ពាល់គ្នា។ ស្ត្រីក៏ស្វាគមន៍មិត្តភក្តិប្រុស ស្រីរបស់គេដោយការថើបដៃ។ បុរសស្វាគមន៍មិត្តភ័ក្ត្ររបស់គេដោយការឱប ឬជួនកាលថើបថ្ពាល់ស្ត្រី។

២. ប្រទេសហ្វាំងឡង់ (Finland) ប្រជាជនហ្វាំងឡង់ស្វាគមន៍គ្នាដោយចាប់ដៃខ្លាំងៗ។ ការថើប និងការឱបគ្នា គឺប្រើសម្រាប់តែមិត្តភ័ក្រ្តជិតស្និទ្ធ និងក្រុមគ្រួសារតែប៉ុណ្ណោះ។

៣. ប្រទេសហ្វីលីពីន (The Philippines) ការស្វាគមន៍ប្រចាំថ្ងៃទាំងស្រ្តី និងបុរសគឺចាប់ដៃគ្នា។ ជួនកាលបុរសទះខ្នងគ្នាតិចៗនៅពេលដែលស្វាគមន៍គ្នា។

៤. ប្រទេសកូរ៉េ-ជប៉ុន (Korea-Japan) បុរសលំឱនខ្លួនបន្តិច ហើយចាប់រលាក់ដៃគ្នាជាការស្វាគមន៍។ ចំណែកឯស្រ្តីវិញមិនចាប់រលាក់ដៃគ្នាទេ គឺគ្រាន់តែលំឱនខ្លួនគោរពគ្នាទៅវិញទៅមក។ ជនជាតិជប៉ុនក៏គេគោរពគ្នា ឬស្វាគមន៍គ្នាដោយការលំឱនកាយដាក់គ្នាផងដែរ។

៥. សហរដ្ឋអាម៉េរិក (The United States) ប្រជាពលរដ្ឋអាមេរិកចាប់ដៃគ្នានៅពេលគេត្រូវបានណែនាំឱ្យស្គាល់គ្នាជាលើកដំបូង។ មិត្តភក្តិ និងសមាជិកគ្រួសារច្រើនតែឱប ឬថើបគ្នានៅពេលជួបគ្នា។ ប៉ុន្តែបុរសថើប តែស្រ្តីប៉ុណ្ណោះបុរសមិនថើបបុរស ដូចគ្នានោះទេ។

៦. ប្រទេសកម្ពុជា (Cambodia) ប្រជាជនកម្ពុជា តែងតែស្វាគមន៍គ្នាទៅវិញទៅមកដោយការសំពះ។ ប៉ុន្តែការសំពះរបស់ជនជាតិកម្ពុជា គឺមានសណ្ឋាន ទៅតាមអាយុ ឋានៈក្សត្រ ឬអ្នកកាន់សាសនា។

ក្រៅពីការខិតខំធ្វើឱ្យមានទំនាក់ទំនងល្អជាមួយភ្ញៀវ វាចាំបាច់ណាស់ត្រូវជំរុញឱ្យមានការបង្កើតទំនាក់ទំនងល្អជាមួយសហការីប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពផងដែរ។ ដើម្បីឱ្យមានទំនាក់ទំនងជាមួយសហការី និងភ្ញៀវប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ការធ្វើការងារជាក្រុមត្រូវបានគេមើលឃើញជាកត្តាសំខាន់ ផងដែរ។ លើសពីនេះទៅទៀត ក្នុងភាសាទំនាក់ទំនង អ្នកត្រូវមានចំណេះដឹង និងសមត្ថភាពប្រើប្រាស់ភាសាបរទេសក្នុងកំរិតទំនាក់ទំនងមូលដ្ឋាន ដើម្បីធ្វើការទំនាក់ទំនងឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព ។

១. ភាសាក្នុងការស្វាគមន៍

- Hi! Hello សួស្តី!
- Good morning! អរុណសួស្តី!
- Good afternoon! សាយន្តសួស្តី!
- Good night! រាត្រីសួស្តី
- How are you? តើអ្នកសុខសប្បាយទេថ្ងៃនេះ?
- Excuse me អត់ទោស!
- May I have you? What can I do for you? មានអ្វីខ្ញុំជួយ?
- So glad to have you back with us. រីករាយក្នុងការវិលត្រឡប់របស់អ្នកម្តងទៀត

២. ភាសាក្នុងការផ្តល់សេវា

- Welcome to our hotel. Could you follow me to the lounge please? សូមស្វាគមន៍ សូមមកតាមខ្ញុំទៅកន្លែងរង់ចាំ។
- Hello! Welcome to our hotel. Do you have a reservation with us? សួរស្តី! សូមស្វាគមន៍មកកាន់សណ្ឋាគាររបស់យើង។ តើអ្នកមានការកក់ទុកជាមួយយើងខ្ញុំហើយ ឬនៅ ?
- "Let me check on that for you" "ខ្ញុំនឹងពិនិត្យជូន"
- "It is or" "I will verify that right now..." "ខ្ញុំនឹងផ្ទៀងផ្ទាត់ជូនឥឡូវ"
- "Let me help you..." or "Let me find someone to assist you" "អនុញ្ញាតឱ្យខ្ញុំជួយបានទេ" ឬ "អនុញ្ញាតឱ្យខ្ញុំស្វែងរកនរណាម្នាក់ដើម្បីជួយអ្នក"
- "I apologize for the inconvenience. Let's see what we can do for you"

៣. ភាសាក្នុងការដោះស្រាយ

- Speak slowly, Please សូមនិយាយយឺតៗ
- Pardon me, please speak again. សូមទោស! សូមនិយាយម្តងទៀត។
- Sorry, I don`t understand. សូមទោស ខ្ញុំមិនយល់ទេ ។
- Please ask someone to write it in Khmer. សូមរកនរណាបេះសរសេរភាសាខ្មែរ។
- I don`t know that place. Do you have a map? ខ្ញុំមិនស្គាល់កន្លែងនោះទេ តើអ្នកមានផែនទីឬទេ ?
- It`s rush hour. វាជាម៉ោងដែលទៅធ្វើការ។
- You`ll get there faster if walking from here. អ្នកនឹងទៅដល់ទីនោះលឿនជាងប្រសិនបើអ្នកដើរ។
- I have to get some gas. ខ្ញុំត្រូវការចាក់សាំង។
- Would you mind if I .... បើមិនយល់ទាស់ទេតើខ្ញុំអាច.......

៤. ភាសាក្នុងការជំរុញផ្នែកលក់៖ ត្រូវដឹងថាអ្នកលក់ត្រូវស្គាល់មូលដ្ឋាននានានៃផលិតផលរបស់អ្នកដូចជា ស្រាបៀរ និងគ្រឿងស្រវឹង តើបម្រើគេពេលណា បម្រើ គេដូចម្តេច ប្រសិនបើលោកអ្នកមានស្រាលក់ ត្រូវច្បាស់ក្នុងចិត្តថាអ្នកត្រូវដឹងពីវាយ៉ាងតិចណាស់បន្តិចបន្តួចដែរ។ សូមព្យាយាមពង្រីកចំណេះដឹងរបស់អ្នក បើសិនអ្នកមិនដឹងអ្វីពីវាបន្តិចនោះទេ អ្នកគួរតែដឹងថា តើអ្នកអាចយកវាពីកន្លែងណាឱ្យបានលឿនដើម្បីបម្រើទៅកាន់ភ្ញៀវ។ ប្រសិនបើអ្នកបម្រើម្ហូបជូនភ្ញៀវអ្នកត្រូវដឹងថាវាគឺជាអ្វីនៅក្នុងថាសរបស់អ្នក ហើយគេចម្អិនដោយរបៀបណា។ ប្រសិនអ្នកដឹងថា តើអ្នកកំពុងលក់អ្វី នោះអ្នកនឹងអាចបម្រើជូននូវអ្វីដែលគេចង់ទិញបានយ៉ាងពិតប្រាកដ។

៥. ភាសាក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានច្បាស់លាស់៖ ការទំនាក់ទំនងច្បាស់លាស់ផ្អែកទៅលើព័ត៌មានដែលមាន ហើយដោយយោងទៅតាមសំណួរសាមញ្ញ ទាំង០៦ គឺ៖ នរណា ?(Who?) អ្វី ?

(What?) ឯណា ? (Where?)ហេតុអ្វី ? (Why?) និងរបៀបណា ? (How?) ។ ការទំនាក់ទំនងជាប់ទាក់ទងនឹងការបញ្ជូន និងការទទួលសារត្រូវឱ្យមានភាពច្បាស់លាស់ នៅពេលដែលយើងផ្ញើ និងទទួលសារ យើងមិនត្រឹមតែនិយាយប៉ុណ្ណោះទេ យើងក៏សរសេរសារផងដែរ។ ការទំនាក់ទំនងផ្ទាល់មាត់ វាទាក់ទងទៅនឹងការសួរសំណួរ ការស្ដាប់ និងការឆ្លើយសំណួរ។ ការទំនាក់ទំនងមិនផ្ទាល់មាត់ វាពាក់ព័ន្ធទៅនឹងការធ្វើកាយវិការ ដែលរួមមានការបញ្ចេញទឹកមុខ ចលនាភ្នែក និងឫកពារ។

៨.៣ ការផ្ដល់សេវាកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ច

ការផ្ដល់សេវាកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ច គឺជាកម្លាំងចលករមួយដែលធ្វើឱ្យវិស័យទេសចរណ៍ដំណើរការ ហើយការធ្វើបដិសណ្ឋារកិច្ច គឺពឹងផ្អែកទាំងស្រុងលើអាកប្បកិរិយារបស់បុគ្គល។ ការគួរសមភ្ញៀវនឹងពឹងផ្អែកលើជំនាញទាំងឡាយ ដែលបានរៀបរាប់ខាងលើក្នុងមេរៀននេះ។ តើការធ្វើការទំនាក់ទំនងល្អបានយ៉ាងដូចម្ដេច ប្រសិន បើការទំនាក់ទំនងនោះមិនធ្វើដោយត្រឹមត្រូវ និងសមរម្យ? ចំណែកឯការគួរសមភ្ញៀវ គឺជាការកំណត់ថា ភាពមានសុជីវធម៌ សុភាពរាបសារ រីករាយរាក់ទាក់ និងស្មោះត្រង់។ ជំនាញជាច្រើនដែលបានលើកយកមកពិភាក្សា តាមរយៈមេរៀននេះ គឺជាប់ទាក់ទងគ្នាទៅវិញទៅមក។ អនុវត្តតាមគន្លឹះទាំង ០៦ ខាងក្រោម ដើម្បីអភិវឌ្ឍជំនាញគួរសមភ្ញៀវ និងបន្ថែមជំនាញដល់អ្នកបន្ថែមទៀតគឺ៖

១. ការផ្ដោតការយកចិត្តទុកដាក់លើភ្ញៀវ៖ ភ្ញៀវគឺជាអាទិភាពទីមួយដំបូងគេបង្អស់របស់អ្នកគ្រប់ពេល ស្ដាប់ដោយយកចិត្តទុកដាក់ ធ្វើការទំនាក់ទំនងដោយមានប្រសិទ្ធភាព យល់ពីការប្រើភាសាកាយវិការ បំពេញរាល់តម្រូវការ ហើយដោះស្រាយជាមួយការព្រួយបារម្ភរបស់ពួកគេ (ភ្ញៀវ)។

២. ផ្ដល់សេវាកម្មប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព៖ ការផ្ដល់សេវាកម្មប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពមានដូចខាងក្រោម៖

- បំពេញសេវាកម្មដោយមិនគិតពីការលះបង់
- កុំចំណាយពេលឥតប្រយោជន៍
- សុចរិត ត្រឹមត្រូវ ទៀងត្រង់
- រក្សាការនិយាយឱ្យបានតិចបំផុត
- រៀបចំគម្រោងសម្រាប់ពេលខាងមុខ
- តាមដាន
- ផ្ដល់ជម្រើសឱ្យបានច្រើន

៣. បង្កើនការឱ្យតម្លៃដល់ភ្ញៀវ៖ តាមរយៈការឱ្យតម្លៃដល់ភ្ញៀវ និងធ្វើឱ្យពួកគេមានអារម្មណ៍កាន់តែល្អ នោះអ្នកនឹងអាចផ្ដល់ឱ្យភ្ញៀវនូវសេចក្ដីត្រូវការបន្ទាប់បន្សំផ្សេងទៀត ដែលនឹងនាំទៅរកអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការយ៉ាងពិតប្រាកដ។ ដើម្បីធ្វើកិច្ចការនេះ សូមអ្នកស្ដាប់ ទទួលយកនូវការបារម្ភ និងសំណើរបស់ភ្ញៀវ លើកសរសើរភ្ញៀវ និងផ្ដល់ឱ្យភ្ញៀវជាមួយនឹងការគោរព។

៤. បង្កើនភាពស្និទ្ធស្នាល៖ គោលដៅ គឺបង្កើតនូវការចាប់អារម្មណ៍ខ្លាំងដំបូង ដូចបានបញ្ជាក់ពីខាងដើម ដោយបង្កើនភាពស្និទ្ធស្នាល និងចាកឆ្ងាយពីភាពរញ៉េរញ៉ៃ។ ភាពស្និទ្ធស្នាល គឺជាការចាប់អារម្មណ៍ដំបូងដែលពុំដឹងខ្លួន ដែលមនុស្សម្នាក់បានបង្កើតឡើង។ វារួមមានទាំងការកសាងទំនុកចិត្ត និងការផ្តល់ផាសុខភាព។ ការបង្កើនភាពស្និទ្ធស្នាល ដើម្បីបំពេញតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ និងកសាងទំនុកចិត្ត ត្រូវស្មោះត្រង់ និងសុចរិត បើកចិត្តឱ្យទូលាយ ញញឹម យកចិត្តទុកដាក់ ផ្តល់តម្លៃដល់ភ្ញៀវ និងមានសមានចិត្តយល់ពីអារម្មណ៍អ្នកដទៃ។

៥. ការផ្តល់ព័ត៌មាន៖ ការផ្តល់ព័ត៌មានទៅកាន់ភ្ញៀវ ត្រូវតែមានការបណ្តុះបណ្តាលអប់រំ ជាពិសេសលើមុខជំនាញរបស់យើង ប្រសិនបើយើងមិនអាចឆ្លើយសំណួរ ដែលភ្ញៀវសួរ វិធីសាស្ត្រដែលល្អបំផុតគឺជាគិតទុកនូវសំណួរដែលត្រូវបានសួរជាញឹកញយ និងការរៀបចំសំណួរទុកជាមុន ប្រសិនបើភ្ញៀវមិនពេញចិត្ត សូមផ្តល់ព័ត៌មានជាមួយនឹងការគោរព និងគួរសមដល់ភ្ញៀវ ពន្យល់លម្អិតពីសេវាកម្មសណ្ឋាគារ ដូច្នេះភ្ញៀវអាចដឹងពីពត៌មានដែលយើងចង់ផ្តល់ទៅកាន់ពួកគេ។ ផ្តល់ការពន្យល់ដោយរីករាយអស់ពីសមត្ថភាពតាមដែនកំណត់នៃការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួន ធ្វើដូច្នេះវានឹងមិនធ្វើឱ្យពួកគេខកចិត្ត និងចៀសវាងការមិនពេញចិត្តផងដែរ។

៦. ការកំណត់ពីតម្រូវការភ្ញៀវ៖ ក្រៅពីតម្រូការបឋមដែលភ្ញៀវរំពឹងនឹងទទួលបាន ភ្ញៀវនៅមានតម្រូវការផ្សេងៗ ដែលពួកគេត្រូវការ ដើម្បីកំណត់តម្រូវការភ្ញៀវ ដែលយើងមិនអាចដឹងមុនយើងត្រូវអនុវត្តតាមវិធី ០២ដូចខាងក្រោម៖

- សួរសំណួរដើម្បីដឹងពីអ្វីដែលពួកគេត្រូវការ ហើយបន្ទាប់មក ពិនិត្យមើលសំណួរទាំងនោះដើម្បីប្រាកដថា អ្នកបានបំពេញតាមតម្រូវការរបស់ពួកគេ។
- សង្ខេបអ្វីដែលភ្ញៀវបាននិយាយ ដោយលើកឡើងម្តងទៀតនូវអ្វីដែលភ្ញៀវបាននិយាយ ដើម្បីប្រាកដថា អ្នកបានយល់ច្បាស់ស្ថានភាពទាំងអស់នោះ មុនពេលទៅបំពេញការងារនោះ។

៨.៤ ការដោះស្រាយជាមួយភ្ញៀវដែលមិនពេញចិត្ត

ពិតណាស់ថា វាតែងតែកើតមានឡើងនូវអ្វី ដែលមនុស្សរំពឹងចង់បាន តែមិនទទួលបានដូចបំណង។ ជាពិសេស ការផ្តល់សេវាកម្មវាមានលក្ខណៈពិបាកនៅក្នុងការវាស់វែង ដែលកត្តានេះបង្កឱ្យអ្នកផ្តល់សេវាកម្មពេលខ្លះជួបបញ្ហាជាមួយនឹងការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ។ ជាក់ស្តែង នៅក្នុងដំណើរការប្រតិបត្តិការអាជីវកម្ម ក្នុងវិស័យទេសចរណ៍បច្ចុប្បន្នរមែងតែងជួបការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ។ តាមពិតទៅ សេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវមិនអាចបំពេញតាមបាន មិនដោយសារតែតម្រូវការបឋម ដែលរួមមានសេវាកម្ម និងផលិតផល ដែលសន្យានឹងផ្តល់ជូននោះទេ តែដោយសារតម្រូវការបន្ទាប់បន្សំទៅវិញទេ ហើយតម្រូវការបន្ទាប់បន្សំ ដែលបំពេញតម្រូវចិត្តភ្ញៀវទាំងនោះរួមមាន ស្ថានភាពផ្លូវចិត្ត ភាពសុខស្រួល សុវត្ថិភាព និងភាពទុកចិត្ត។ នៅពេលភ្ញៀវធ្វើការរិះគន់ ជាធម្មតា វានឹងនាំទៅដល់ការបង្កើតបរិយាកាសអវិជ្ជមាន

ដល់មនុស្សផ្សេងៗ ដែលពាក់ព័ន្ធ។ ដើម្បីចៀសវាងរឿងទាំងអស់នេះ វាចាំបាច់ត្រូវមានការប្រកាន់អាកប្បកិរិយា ដោយចាប់យកឱកាសធ្វើការផ្លាស់ប្តូរ និងកែប្រែឱ្យប្រសើរឡើង ជាជាងការធ្វើឱ្យភ្ញៀវធ្លាក់ទឹកចិត្ត។ ការដោះស្រាយចំពោះភាពមិនពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវមានដូចខាងក្រោម៖

- ឃ្លាំមើលសញ្ញានៃភាពមិនសប្បាយចិត្ត មុនពេលពួកគេត្អូញត្អែរ
- រក្សាភាពស្ងៀមស្ងាត់ និងស្តាប់
- ការណែនាំខ្លួន និងសម្រួលស្ថានភាព
- យល់ចិត្តពួកគេ
- អរគុណដល់ភ្ញៀវក្នុងការធ្វើការរិះគន់ដែលនាំឱ្យមានការយកចិត្តទុកដាក់របស់អ្នក
- ធ្វើចិត្តគំនិតឱ្យទូលាយ
- ផ្តល់ការគោរពដល់ពួកគេ
- ប្រើប្រាស់ការលើកដាក់សំឡេងរបស់ខ្លួន
- ចេះធ្វើការសុំទោស
- មិនត្រូវប្រកែក ឬមិនយល់ស្រប (ប្រការនេះអាចធ្វើឱ្យអ្វីៗ កាន់តែអាក្រក់)
- កត់ត្រានូវហេតុការពិត និងចេះសាកសួរ
- សម្រេចចិត្តនូវអ្វីដែលត្រូវធ្វើ និងចាត់វិធានការ
- ទទួលយកសំណើពីភ្ញៀវចំពោះសកម្មភាពរបស់អ្នក
- ប្រើប្រាស់ 3F's (Feel, Felt, Found) បច្ចេកទេសនេះត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយលោក Rebecca Morgan ដើម្បីសំដែងយោបល់ធ្វើឱ្យភ្ញៀវស្ងប់ចិត្ត វាជាបច្ចេកទេសដែលអ្នកប្រើប្រាស់ចំពោះចម្លើយរបស់អ្នកក្នុងការទទួលយកអារម្មណ៍របស់ពួកគេ និងផ្តល់ការពន្យល់មួយសមស្របដល់ពួកគេជាឧទាហរណ៍ ខ្ញុំយល់ពីអារម្មណ៍អ្នក ដែលអារម្មណ៍នេះអ្នកផ្សេងៗ ក៏មានដូចគ្នាដែរ ប៉ុន្តែ (ចូរផ្តល់ការពន្យល់) ហើយបន្ទាប់ពួកគេនឹងបានរកឃើញដំណោះស្រាយ។ កុំនិយាយថាអ្នកដឹងពីអារម្មណ៍ពួកគេយ៉ាងម៉េច ព្រោះអ្នកនឹងធ្វើឱ្យរឿងនោះកាន់តែអាក្រក់ ព្រមទាំងព្យាយាមកត់ចំណាំបញ្ហា និងស្វែងរកដំណោះស្រាយដូចខាងក្រោម៖
  - ធ្វើរឿងគ្រប់យ៉ាងតាមសិទ្ធិអំណាចរបស់អ្នកដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហា
  - ចំណុចបន្ទាប់គឺដកស្រង់នូវដំណោះស្រាយពិសេសចំពោះភ្ញៀវដែលពិបាក
  - ប្រសិនបើអ្នកព្យាយាមដោះស្រាយបញ្ហា ហើយនៅតែមិនអាចដោះស្រាយបាន ចូរអ្នកធ្វើអ្វីមួយផ្សេងដើម្បីដោះស្រាយជាវិធានការចុងក្រោយ។ តែសូមអ្នករក្សាដែនកំណត់ និងស្នើសុំប្រធាន របស់អ្នកជួយដោះស្រាយឱ្យ
  - ទទួលស្គាល់នូវការធ្វើឱ្យរំខានភ្ញៀវ ហើយអរគុណគាត់ សម្រាប់ការផ្តល់ឱកាសដល់អ្នកក្នុងការកែប្រែធ្វើវាឱ្យត្រឹមត្រូវឡើងវិញ

- ចងចាំថា ភ្ញៀវដទៃទៀតអាចលឺអ្នកនិយាយ ដូច្នេះគួររក្សាការសន្ទនានេះជាលក្ខណៈឯកជនតាមតែអាចធ្វើទៅបាន
- ចេះអរគុណភ្ញៀវម្តងទៀត
- ចេះកត់ចំណាំការរិះគន់ ហើយប្រាប់ទៅអ្នកគ្រប់គ្រង
- តាមដានដើម្បីឱ្យប្រាកដថាការរិះគន់នេះត្រូវបានកែតម្រូវ
- ប្រសិនបើអ្នកធ្វើរឿងអ្វីមួយអស់លទ្ធភាពដោយមិនទទួលបានជោគជ័យ ទទួលយកថាអ្នកបានធ្វើគ្រប់យ៉ាងតាមតែអ្នកអាចធ្វើ កុំធ្វើវាតែឯកឯង នៅពេលមនុស្សកំពុងខឹងខ្លាំង ពួកគេនិយាយអ្វីៗ ដែលពួកគេចង់និយាយ និងជារឿយៗដះកំហឹងរបស់គេលើអ្នក
- ប្រើប្រាស់រាល់បទពិសោធន៍ជាឱកាសដើម្បីភាពរីកចម្រើន និងរៀនសូត្រ
- យល់ពីបញ្ហា និងព្យាយាមចៀសវាងវានៅពេលអនាគត
- វាយតម្លៃថាតើអ្នកបានធ្វើដូចម្តេចខ្លះក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា ហើយកែតម្រូវអ្វីៗ តាមតែអ្នកអាចធ្វើទៅបាន ហើយវាជាឱកាសសម្រាប់អ្នកដើម្បីធ្វើឱ្យមានភាពប្រសើរឡើង។

៨.៥ បង្កើនការលក់តាមរយៈបដិសណ្ឋារកិច្ច

សូមចងចាំថា ធ្វើជាបុគ្គលិកក្នុងវិស័យឧស្សាហកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ចត្រូវយល់ថា អ្នកគឺកំពុងលក់សេវាកម្ម និងផលិតផលទៅឱ្យភ្ញៀវ ដែលនោះជាការលក់ទៅឱ្យពួកគេនូវឱកាសក្នុងការស្វែងយល់ពីសណ្ឋាគារ ឬភោជនីយដ្ឋានរបស់អ្នក និងអ្វីៗ ដែលពួកគេចង់ឃើញ។ បន្ថែមលើការងាររបស់អ្នកដោយមិនគិតពីមុខតំណែង អ្នកគួរតែអនុវត្តការលក់ដែលមិននឹកស្មានដល់ ប្រើប្រាស់ជាមធ្យោបាយក្នុងការសម្រេចការងារប្រកបដោយភាពជោគជ័យ។ ការបង្កើនការលក់តាមរយៈបដិសណ្ឋារកិច្ចមានដូចខាងក្រោម៖

១. ការលក់ដែលមានការណែនាំ៖ ការលក់ដែលមានការណែនាំ ជាបច្ចេកទេសលក់ដែលអ្នកលក់មានបំណងចង់ឱ្យភ្ញៀវទិញរបស់របរ ដែលមានតម្លៃថ្លៃ ល្អជាងមុន និងរបស់របរបន្ថែមក្នុងគោលបំណងបង្កើនការលក់ជាមួយនឹងប្រាក់ចំណេញកាន់តែច្រើន។ ការលក់ដែលមានការណែនាំរួមមាន៖

- ណែនាំភ្ញៀវនូវសេវាកម្មផ្សេងទៀតដែលមាន
- បន្ថែមគុណភាពដែលអាចជំរុញពួកគេទិញបន្ថែម។ នេះត្រឡប់ទៅកាន់តម្រូវការបន្ទាប់បន្សំ ដែលភ្ញៀវចង់បាន ដែលនាំឱ្យមានការលក់ដាច់ខ្លាំង។
- រំលឹកភ្ញៀវនូវសេវាកម្មដែលពួកគេអាចភ្លេចប្រើ
- បង្កើនប្រាក់ចំណូលសម្រាប់អង្គភាព

២. របៀបនៃការលក់៖

២.១ ដឹងពីផលិតផលរបស់អ្នក៖ ទិដ្ឋភាពសំខាន់នៃការលក់ គឺការដឹងពីផលិតផលរបស់អ្នក។ វាស្តាប់ទៅហាក់បីដូចជាងាយស្រួល ប៉ុន្តែនេះមិនត្រឹមនិយាយតែអំពីតម្រូវការបឋមទេ ថែមទាំងអំពីតម្រូវការបន្ទាប់បន្សំទៀតផងដែរ។ និយាយដល់ផលិតផល អ្នកត្រូវដឹងពីអ្វីដែលមាន។ ជាឧទាហរណ៍ ប្រភេទខុសគ្នានៃបន្ទប់នៅក្នុងសណ្ឋាគារ ប្រភេទមុខម្ហូបនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ព័ត៌មានពីភាពផ្សេងៗគ្នានៃថ្លៃឈប់សម្រាក ភាពខុសគ្នានៃការទាក់ទាញភ្ញៀវទេសចរ និងផលិតផលទេសចរណ៍ក្នុងកន្លែងរបស់ខ្លួនជាដើម។ ជារឿយៗ ប្រសិនបើភ្ញៀវត្រូវបានផ្តល់ឱ្យនូវផលិតផលដែលមានលក្ខណៈដូចគ្នា ពួកគេនឹងជ្រើសរើសផ្អែកលើភាពខុសគ្នានៃផ្នែកអរូបិយរវាងផលិតផលទាំងពីរ ភាពរួសរាយរាក់ទាក់របស់បុគ្គលិក បរិយាកាសសណ្ឋាគារ ភាពចាប់អារម្មណ៍ដែលអាជីវកម្មបានផ្តល់ដល់ភ្ញៀវ និងអារម្មណ៍នៃការរំភើប។ ទាំងនេះជាអ្វីដែលយើងត្រូវលក់។

២.២ ស្វែងរកឱ្យឃើញនូវអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ៖ ប្រសិនបើអ្នកអាចរកឃើញនូវអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ នោះអ្នកនឹងអាចណែនាំផលិតផលត្រឹមត្រូវដល់ភ្ញៀវយ៉ាងងាយស្រួល។ ដូចនេះដើម្បីរកឱ្យឃើញនូវអ្វីដែលភ្ញៀវត្រូវការ ដឹងពីភ្ញៀវតាមរយៈការទំនាក់ទំនងដោយប្រើប្រាស់កាយវិការ ជំនាញស្តាប់ស្ទាត់ជំនាញ ដូចដែលបានលើកឡើងពីខាងដើម ស្តាប់ និងសង្កេតនូវទម្លាប់ និងការចាប់អារម្មណ៍របស់ពួកគេ ព្រមទាំងណែនាំដល់ភ្ញៀវនូវសេវាកម្មដ៏ត្រឹមត្រូវ។

២.៣ ការលក់អ្វីដែលវិជ្ជមាន៖ គឺលក់នូវអ្វីដែលអ្នកចូលចិត្តបំផុត ចំណាំភ្ញៀវដូចជាអាយុ ឬភេទ ហើយមិនត្រូវបង្អាប់គុណភាពនៃទំនិញ។ មិនត្រូវភ័យខ្លាចក្នុងការណែនាំអំពីជម្រើសផ្សេងៗទៀតទៅកាន់ភ្ញៀវនោះទេ។ មនុស្សតែងតែចង់ទិញផលិតផល និងសេវាកម្មដែលអាចផ្តល់ផលប្រយោជន៍ដល់ពួកគេ។ ដូចនេះអ្នកត្រូវផ្តោតលើពីរបៀបនៃការទិញផលិតផលដែលផ្តល់ផលប្រយោជន៍ និងតម្លៃដល់ភ្ញៀវ។ ការចេះពិពណ៌នាពីរូបភាពផលិតផលបានច្បាស់លាស់គឺភ្ញៀវអាចស្រមៃដល់ការរីករាយក្នុងការប្រើប្រាស់ ផលិតផល និងសេវាកម្មនោះ។

២.៤ មើលពីភាពល្អ និងញញឹមរបស់អ្នក៖ សូមកុំភ្លេចពីរូបរាងរបស់អ្នក របៀបនៃការឈរ ការបញ្ចេញទឹកមុខ និងការប្រើប្រាស់សម្លេង នឹងអាចជួយ (ឬបំផ្លាញ) ឱកាសរបស់អ្នកបាន។

៨.៦ បែបបទនៃការសម្អិតសម្អាងកាយ

ក្នុងនាមជាអ្នកបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ អ្នកត្រូវបង្ហាញឱ្យឃើញ នូវភាពស្អាតបាតក្នុងការរៀបចំសម្អិតសម្អាងរាងកាយ ហើយត្រូវតែអនុវត្តឱ្យបានជាទម្លាប់ទៀតផង។ ដើម្បីសម្រេចឱ្យបានតាមផែនការ និងរូបសម្បត្តិល្អ គឺអ្នកត្រូវតែអនុវត្តតាមគោលការណ៍ណែនាំដូចខាងក្រោម ដែលងាយស្រួលចងចាំគឺ៖

- ចូររក្សាសក់ ស្បែក ប្រអប់ដៃ និងក្រចកឱ្យបានស្អាតជានិច្ច
- ចូររក្សាមាត់ឱ្យមានអនាម័យល្អ
- រក្សានូវគោលជំហរល្អ
- សុខភាពល្អ

- ចូរគេង និងសម្រាកឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់
- បរិភោគតាមប្រក្រតី
- បង្ហាញនូវឥរិយាបទល្អ ហើយមានភាពញញឹមញញែមគ្រប់ពេលវេលា ។

១. ការថែទាំសក់

ជាការចាំបាច់ណាស់ត្រូវតែតម្រឹមសក់កាត់ចេញនូវសក់ស្ងួត ឬបែកចុង ដើម្បីរក្សាឱ្យបាននូវសក់ស្អាត មានន័យថា ត្រូវតែសម្អាតសក់ ហើយរៀបចំឱ្យបានល្អ។ ក្នុងនោះមាន៖

- សាប៊ូទឹក (Shampoo) កក់សក់ធម្មតាត្រូវប្រើសាប៊ូទឹក Shampoo ល្មមៗដើម្បីជម្រះធូលី និងក្អែល។ ចូរធ្វើការជ្រើសរើសផលិតផលឱ្យស៊ីគ្នាទៅនឹងប្រភេទសក់របស់អ្នក។ ឧទាហរណ៍ ប្រើថ្នាំស្ងួត លាបប្រេង អ៊ុត ឬលាបពណ៌។
- ប្រេងលាបសក់ (Conditioner) លាបការពារសក់មិនឱ្យបែកចុង ហើយងាយស្រួលក្នុងការសិត មិនតែប៉ុណ្ណោះព្រមទាំងជួយការពារមិនឱ្យសក់ស្ងួតទៀតផង។
- ថ្នាំលាបស្បែក (Treatments) ដែលអាចបង្កើនការថែរក្សានូវសំណើម និងឱ្យស្បែកតឹង។
- ថ្នាំពត់សក់ (Gels/ Mousse) ជួយបង្កើនទំហំ ហើយកាពារសក់មិនឱ្យមានជាតិសំណើម និងជួយសម្រួល ដល់អ្នកក្នុងការពត់ម៉ូតសក់ទៀតផង។
- ថ្នាំបាញ់សក់ (Hair sprays) ប្រើការពារសក់មិនឱ្យសើម ហើយរក្សាម៉ូតសក់បានល្អដែលតម្រូវទៅតាម ច្បាប់កំណត់នៃទីតាំងអាជីវកម្មនីមួយៗទៀតផង។
- ម៉ូតសក់ (សម្រាប់ស្ត្រី) មិនត្រូវប្រើម៉ូតហួសហេតុពេកទេ ចំពោះសក់វែងត្រូវកៀប ឬ ចងឱ្យបានស្អាត ដោយប្រើបូ ឬដង្កៀបពណ៌ខ្មៅ ហើយរក្សាសក់ឱ្យបានខ្ពស់លើ កអាវ។
- ម៉ូតសក់ (សម្រាប់បុរស) សក់ត្រូវរក្សាទុកលើ កអាវ ជើងសក់ត្រូវរក្សាឱ្យបានខ្លី មិនត្រូវទុកឱ្យវែងលើសពាក់កណ្តាលត្រចៀក មិនអនុញ្ញាតឱ្យលេងម៉ូត ឬលាបពណ៌សក់ឡើយ។

២. ការថែទាំស្បែក

ចូរប្រើប្រេងទឹកសម្អាតមុខ ឬក៏ថ្នាំ (Gel) ដែលមានលក្ខណៈពិសេសសម្រាប់លាបស្បែក។ ចូរធ្វើការជ្រើសរើសថ្នាំលាប ស្បែកឱ្យស៊ីគ្នា និងប្រភេទស្បែករបស់អ្នក។ ករណីចំបងនោះ គឺត្រូវងូតទឹកសម្អាតខ្លួនរាល់ថ្ងៃមុនពេលមកធ្វើការ។ បន្ទប់ទឹករបស់បុគ្គលិក គឺមានរៀបចំសម្រាប់បុគ្គលិកទាំងអស់ឯការប្រើប្រាស់ថ្នាំបំបាត់ក្លិនក៏អនុញ្ញាតឱ្យប្រើដែរសម្រាប់តែ ពេលសម្រាកប៉ុណ្ណោះ។ ប្រសិនបើអ្នកបែកញើសច្រើន អ្នកក៏អាចប្រើថ្នាំបំបាត់ក្លិនញើសបានដែរ ហើយចៀសវាងការ ប្រើប្រាស់ទឹកអប់ដែលជនក្លិនខ្លាំង។ ការធំក្លិនខ្លួន គឺបណ្តាលមកពីចំណីអាហារ ដែលអ្នកបានបរិភោគ ដូចជាសម្លការី ជាតិហិល អាចធ្វើឱ្យអ្នកមានធំក្លិនខ្លួន ហើយហេតុផល មួយទៀត គឺសំលៀកបំពាក់ចាស់ ការបែកញើសញឹកញាប់ ដែលជិតជាប់សំលៀកបំពាក់រាល់ថ្ងៃ។ សំលៀកបំពាក់ខាងក្នុង ក៏ត្រូវតែផ្លាស់ប្តូររាល់ថ្ងៃដែរ គឺចាំបាច់ត្រូវផ្លាស់ប្តូរមុនពេលមកធ្វើការ ។

៣. អនាម័យក្លិនមាត់ និងការថែទាំក្រចក ប្រអប់ដៃ

កាលណាអ្នកដកដង្ហើមធំក្លិន អ្នកចាំបាច់ត្រូវតែដុសធ្មេញចេញ។ ចូរធ្វើការដុសធ្មេញនៅពេលព្រឹក ក្រោយពីបរិភោគអាហាររួច (ចន្លោះពី ១៥ ទៅ ៣០នាទី) និងមុនពេលចូលគេង។ ប្រសិនបើធ្មេញពុក ដង្កូវស៊ី ឬរាក់ស៊ី អ្នកត្រូវតែឱ្យអ្នកឯកទេសទន្តពេទ្យធ្វើការពិនិត្យជាបន្ទាន់។

ត្រូវតែសម្អាតដៃជានិច្ច ក្រចកដៃមិនត្រូវទុកឱ្យវែងទេ ហើយអនុញ្ញាតឱ្យលាបតែពណ៌ថ្លា (ដូចពណ៌ក្រចក) ចំពោះបុគ្គលិកណាដែលពាក់ព័ន្ធខាងបម្រើម្ហូបអាហារ មិនអនុញ្ញាតឱ្យលាបក្រចកដៃឡើយ ក្រចកមិនត្រូវលាបឱ្យប្រតេកប្រតាក ឬមានស្នាមកូតឡើយ ហើយក៏មិនត្រូវទុកឱ្យវែងស្រួចដែរ។ អ្នកត្រូវតែបញ្ឈប់នូវទម្រាប់ខាំក្តិចក្រចកដៃ ព្រោះវាជាកត្តាដែលមិនល្អ និងធ្វើឱ្យបាតេរីឆ្លងចូលក្នុងរាងកាយអ្នកផងដែរ។

ក្រចក និងប្រអប់ដៃត្រូវស្អាតជានិច្ច ហើយខាត់រូសរាល់សប្តាហ៍ ចំណុចនេះជាការងាយស្រួលទេ សម្រាប់អ្នកអនុវត្តជាប្រចាំ។ អ្នកចាំបាច់ត្រូវមាន សាប៊ូ ទឹក កន្ត្រៃសម្រាប់កាត់សាច់ ឬស្បែកគល់ក្រចក (បើអាចធ្វើទៅបាន) ទឹក ថ្នាំទឹក ឬក្រែមលាបដៃ ប្រដាប់លាបក្រចក ឈើរូសក្រចក ឧទាហរណ៍ ដុស ខាត់ ថ្នាំទឹក ក្រែម សម្រាប់លាប សាច់ស្បែក គល់ក្រចក (បើអាចធ្វើទៅបាន) និងត្រូវមានថ្នាំលាប និងកំណាត់ស្បែកខាត់ផងដែរ (បើអាចធ្វើទៅបាន) ដែលមានន័យថា៖

- ប្រើដៃករូសក្រចក
- ប្រើកន្ត្រៃកាត់សាច់ស្បែក គល់ក្រចក (បើមាន)
- ត្រាំដៃក្នុងទឹកសាប៊ូ
- កាត់ចេញស្បែកគល់ក្រចក
- រួសសម្អាតគែមក្រចក
- លាបថ្នាំ និងម៉ាស្សា ឈ្លីសាច់គល់ក្រចក (បើអាចធ្វើទៅបាន)
- លាងសម្អាត ស្នាមថ្នាំ ប្រេង ដែលប្រលាក់ជិតជាប់ក្រចក ហើយលាបក្រចកឡើងវិញ (បើអាចធ្វើទៅបាន) ។

៤. របៀបរៀបចំដងខ្លួន និងរបៀបឈរ

ជាការចាំបាច់ណាស់ ដែលត្រូវធ្វើទម្លាប់ឱ្យបានល្អចំពោះដងខ្លួនរបស់អ្នក ដែលជាជំនួយក្នុងការ ការពារ ការនឿយណាយ ហត់ហេវ ហើយជួយជម្រុញដល់លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់អ្នក និងជួយដល់កាយវិការ ធ្វើចលនាបានសមរម្យ ក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នករួមការងារប្រចាំថ្ងៃ។ ហេតុការណ៍នេះវាស្តែងចេញឱ្យឃើញនូវការងារ ម៉ឺងម៉ាត់ និងស្វ័យជានាដោយខ្លួនឯង ការរៀបចំដងខ្លួននេះគឺជម្រុញឱ្យមានសុខភាពល្អដោយធ្វើឱ្យសរីរាង្គខាងក្នុងស្ថិតក្នុងទីតាំងបានល្អ ក្នុងការអនុវត្តន៍មុខងាររបស់វា។

បុគ្គលិកដែលឈរធ្វើការយូរម៉ោង គួរតែឈរដាក់ជើងឱ្យគៀកគ្នា ដើម្បីធ្វើឱ្យទំរង់នៃដងខ្លួនត្រូវបានទ្រ ដោយសាច់ដុំបាតជើង វាប្រសើរជាងទ្រដោយកែងជើង ហើយដើម្បីបង្កឱ្យវិតតែងាយស្រួលនូវ

តុល្យភាពនៃទម្រង់ដងខ្លួន។ ការត្រួតពិនិត្យគ្រប់គ្រងលើសាច់ដុំឱ្យមានតុល្យភាពល្អ រវាងដៃ និងជើង គឺអាចជាជំនួយបំបាត់ការហេវហត់បានដែរ។ តាមបទពិសោធន៍ អ្នកអាចៈ

- ចំពោះស្ត្រី ចូរងាកជើងឆ្វេងឱ្យបានមុំ ៤៥ ដឺក្រេ ហើយចុងជើងខាងស្តាំត្រូវដាក់ឱ្យត្រង់ទៅមុខ រួចដាក់កែងជើងពីលើខ្នងជើងឆ្វេង ការអនុវត្តន៍តាមវិធីនេះគឺមានការងាយស្រួលច្រើន។ ក្បាលជង្គង់ទាំងពីរត្រូវបន្ទន់បន្តិច ហើយងាកក្បាលជង្គង់ខាងស្តាំឱ្យចូលក្នុងសមល្មម។ ចំណែកបុរសវិញ គួរតែឈរឱ្យជើងទាំងពីរគៀកជិតគ្នាបន្តិចដោយដាក់បាតជើងឱ្យត្រង់ទៅមុខ ហើយដាក់ទំងន់ដងខ្លួនឱ្យមានតុល្យភាពទៅលើជើងទាំងពីរ។ ត្រូវរក្សាស្មា និងខ្នងឱ្យត្រង់ ហើយសម្របតាមដងខ្លួនឱ្យត្រង់ទៅតាមលក្ខណៈធម្មជាតិរបស់វា ចូរដាក់ដៃទំលាក់ចុះឱ្យស្របទៅនឹងដងខ្លួនទាំងសងខាង ចូរដាក់ដៃឱបមកមុខ ឬក្រពាត់ទៅក្រោយ ចូរងើបក្បាលហើយមើលឱ្យត្រង់ទៅមុខ ហើយអ្នកមិនត្រូវឈរត្រង់ពើងទ្រូវដូចកងទ័ពពេកទេ តែគ្រាន់តែប្រហាក់ប្រហែលទៅបានហើយ។

៥. របៀបអង្គុយ របៀបបត់បែនដងខ្លួន និងរបៀបដើរចូល

- ចូរអង្គុយដាក់ជើងទាំងពីរសម្រួមចុះក្រោមឱ្យបានសម
- ចូររៀបចំកម្ពស់កៅអី និងកម្ពស់ក្បាលជង្គង់របស់អ្នកឱ្យស៊ីគ្នា ដើម្បីបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល
- ចូរអង្គុយដាក់ខ្នងឱ្យត្រង់ហើយផ្អែកឱ្យបានសមទៅនឹងកៅអី (មិនត្រូវទ្រេតទ្រោតទេ)
- ចូរដាក់ជើងទាំងពីរផ្ទឹបគ្នា
- រក្សាខ្នងឱ្យត្រង់ ហើយបន្ទន់ជង្គង់
- លើករបស់របរឡើងដោយប្រើសាច់ដុំជើង និងសាច់ដុំកំប៉េះគូថ មិនមែនប្រើខ្នងលើកទេ
- (បុរស) ចូរដើរដោយបោះជំហានថ្នមៗទៅមុខ តាមជួរបន្ទាត់ពីរស្របគ្នា
- (ស្រី) ចូរដើរត្រង់តាមបន្ទាត់តែមួយ ដោយចុងម្រាមជើងខាងមុខប៉ះដី មុនកែងជើង
- រក្សាខ្នងឱ្យត្រង់ ងើបក្បាលឡើង ហើយមើលឱ្យត្រង់ទៅមុខ។

៦. សុខភាព និងកាយសម្បទា

ត្រូវបរិភោគឱ្យបានទៀងទាត់ គឺជាការងារសំខាន់ណាស់ហើយក៏អាចជានាទប់ទល់បាននូវភាពហត់នឿយ តានតឹង កើតទុក្ខ ការនឿយណាយ និងជំងឺដម្កាត់ផ្សេងៗ។ ចំណីអាហារល្អៗ គឺសម្រាប់ទ្រទ្រង់សុខភាពដើម្បីឱ្យមានប្រាជ្ញាភ្លឺថ្លាវាងវៃទៀតផង។ រាងកាយមនុស្ស គឺចាំ បាច់ត្រូវការសារជាតិប្រូតេអ៊ុន កាបូអ៊ីត្រាត អំបិលខនិច និងទឹកឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ផងដែរ។ គោលការណ៍សម្រាប់រក្សាឱ្យបាននូវសុខភាព និងកាយសម្បទាបានល្អរួមមានៈ

- ត្រូវបរិភោគឱ្យមានតុល្យភាពត្រឹមត្រូវ

- ម្ហូបអាហារ អាចត្រូវរៀបចំជាបួនក្រុម ដោយបានធ្វើការជ្រើសរើស និងលៃឱ្យមានតុល្យភាព ក្នុងការបរិភោគដូចជា៖
  - ទឹកដោះគោ និងផលិតផលពីទឹកដោះគោ : បរិភោគពីរដងក្នុង១ថ្ងៃ
  - សាច់ត្រី មាន់ ទា និងផ្សេងៗទៀតដូចជា សណ្តែកគួរ សណ្តែកបណ្តុះ សណ្តែកបារាំង សណ្តែកដី ត្រូវបរិភោគពីពីរដងឡើងទៅក្នុងមួយថ្ងៃ
  - បន្លែ ផ្លែឈើ ត្រូវបរិភោគពី ៤ ដងឡើងទៅក្នុងមួយថ្ងៃ
  - នំប៉័ង និងនំគ្រាប់ធញ្ញជាតិ ដូចជា បាយ និងផលិតពីគ្រាប់ធញ្ញជាតិផ្សេងទៀតត្រូវបរិភោគពីបី ដងឡើងទៅក្នុងមួយថ្ងៃ ។

៧. គ្រឿងសម្អិតសម្អាង(សម្រាប់ស្ត្រី)

គោលការណ៍ដែលតម្រូវឱ្យអ្នកសម្អាងមុខមាត់ គឺដើម្បីបន្ថែមសម្រស់ទៅលើ សម្ផស្សធម្មជាតិរបស់អ្នកដូចជា ពណ៌សម្បុរ ស្បែក និងកាយសម្បទាផ្សេងៗទៀត ដែលទ្រុឌទ្រោមបាត់បង់រូបឆោម។ ប្រសិនបើការសម្អាងមុខទៅឃើញថា វាមិនស៊ីគ្នានឹងផ្ទៃមុខ បានន័យថា អ្នកប្រើប្រាស់ផលិតផលខុស ឬ ប្រើប្រាស់ពណ៌ខុស។ ចូរជ្រើសរើសពណ៌ ដើម្បីសម្អាងឱ្យស៊ីគ្នាទៅនឹងសម្រស់ពណ៌មុខធម្មជាតិរបស់អ្នក ទើបជាការប្រសើរបំផុត។

អ្នកអាចសម្រេចបាននូវមុខវិជ្ជាជីវៈខាងផ្នែកសម្អិតសម្អាងមុខ ដោយមានប្រសិទ្ធភាពល្អ ដោយគ្រាន់តែចំណាយពេលក្នុងមួយថ្ងៃតែ ១០ នាទី តែប៉ុណ្ណោះ។ អ្នកគួរតែចាប់សម្អាតមុខ និងក្រោយពីបានសម្អាតមុខរួចហើយ (មុខត្រូវឱ្យមានសំណើមបន្តិច) ចូរអង្គុយឆ្លុះកញ្ចក់ដែលភ្លឺស្អាត ប្រើពន្លឺថ្ងៃគឺប្រសើរជាងពន្លឺ សិប្បនិមិត្ត (ពន្លឺភ្លើង)។ មានការងារមួយចំនួនដែលត្រូវធ្វើគឺ៖

- **ការប៉ះប៉ូវបន្ថែមលើផ្ទៃមុខ៖** ចូរពិនិត្យមើលទៅលើត្រង់កន្លែងដែលមានម្សៅជិតក្រាសពេក ឬស្នាមឆ្កូតលើផ្ទៃមុខ ហើយអ្នកត្រូវតែលាបថើរៗបន្ថែមលើកន្លែងនោះ ដើម្បីឱ្យស៊ីគ្នាទៅនឹងពណ៌សាច់ផ្ទៃមុខ។
- **ម្សៅលាបមុខ៖** ចូរផាត់ចេញនូវម្សៅដែលស្រអាប់ៗលើផ្ទៃមុខ ដើម្បីបង្កើតបាននូវមុខមាត់ស្រស់បស់ ហើយផាត់ចេញនូវកន្លែងមុខដែលមានម្សៅកកច្រើន ដោយប្រើប្រាស់ប្រដាប់ផាត់រោមសុសៗដូចសំឡី។
- **ការប្រើម្សៅពណ៌ឱ្យស៊ីនឹងផ្ទៃមុខ៖** ការប្រើម្សៅពណ៌ឱ្យស៊ីនឹងផ្ទៃមុខគឺ បន្ថែមលើការតុបតែងមុខមាត់ពិតៗដែលជាពណ៌គួរឱ្យនិយម ដែលបានផ្តល់ជូនអ្នកក្នុងការជ្រើសរើសនូវពណ៌ត្រឹមត្រូវ។ ចូរផាត់ពណ៌ក្រហមស្រាល នៅលើផ្ទៃថ្ពាល់ចាប់ពីពាក់កណ្តាលថ្ពាល់ឡើងលើ ទល់នឹងជើងសក់និងប្រើប្រាស់ប្រដាប់ផាត់ទន់ៗដែលមានដងកាន់ខ្លី។
- **ការសម្អាងផ្ទៃរង្វង់ភ្នែក៖** តាមច្បាប់សណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋានមួយចំនួន មិនអនុញ្ញាតឱ្យគូសភ្នែកជិតក្រាស់ពេកទេ។ ខាងក្នុងរង្វង់ភ្នែកអនុញ្ញាតឱ្យគូសឱ្យបានពណ៌សមរម្យ នៅតាមរោមភ្នែកខាងលើ និងត្របកភ្នែកខាងក្រោម។ ការគូសផ្ទៃរង្វង់ភ្នែក អាចធ្វើឱ្យភ្នែកស្រស់ស្អាត

ហើយមើលទៅហាក់ដូចជា មានរោមភ្នែកក្រាស់ហើយច្រើនទៀតផង។ ចូរលាបរោមភ្នែកខាងលើ និងខាងក្រោមដោយប្រើដក់លាបបន្តិចៗ មិនត្រូវលាបឱ្យខ្លាំងពេកទេ ជាហេតុនាំឱ្យមានការភ្ញាក់ផ្អើលដល់មជ្ឈដ្ឋានអ្នកផងទាំងពួង (អាចមានការភ្ញាក់ផ្អើល ឬនាំឱ្យមនុស្ស មួយចំនួនមានអារម្មណ៍ស្រើបស្រាល)។

- **ការលាបក្រែមបបូរមាត់៖** ចូរប្រើខ្មៅដៃក្រែមគូសបបូរមាត់ ហើយត្រូវជ្រើសរើសពណ៌ក្រែមណាឱ្យស៊ីគ្នានឹងសម្បុរស្បែក នឹងឯកសណ្ឋានរបស់អ្នកផង។ ចូរប្រើក្រែមបំពង់ ឬដក់លាបបបូរមាត់។ បើមានស្នាមប្រឡាក់ត្រូវជូតផ្តិតថ្នមៗ ដោយប្រើក្រដាស់ទន់ស្តើង។

៨. ការតុបតែងកាយ និងលក្ខណៈរូបសម្បត្តិ

- **អនាម័យចំពោះបុគ្គលិកម្នាក់ៗ៖** គ្រឿងបំបាត់ក្លិន មិនត្រូវប្រើឱ្យជះក្លិនខ្លាំងពេកទេ និងត្រូវសម្អាតខ្លួនប្រាណរាល់ពេលសម្រាកពីការងារ សំលៀកបំពាក់ខាងក្នុងត្រូវផ្លាស់រាល់ថ្ងៃ ជាការល្អត្រូវផ្លាស់មុនពេលមកធ្វើការ។ ធ្មេញត្រូវដុសសម្អាតរាល់ព្រឹក ល្ងាចមុនពេលធ្វើការ និងក្រោយពេលបរិភោគអាហាររួច។ បន្ទាប់ពីប្រើប្រាស់ បន្ទប់ទឹក បរិភោគអាហារ ឬកាន់របស់មិនស្អាតណាមួយក្តី ត្រូវលាងដៃនឹងសាប៊ូឱ្យបានស្អាត រួចជូតឱ្យស្ងួតជានិច្ចមុនមកកន្លែងធ្វើការ។
- **សំលៀកបំពាក់ឯកសណ្ឋាន៖** ឯកសណ្ឋាន (Uniforn) ឬសំលៀកបំពាក់ផ្ទាល់ខ្លួន ត្រូវស្លៀកពាក់ឱ្យបានសមរម្យ បិទឡេវ និងបោកអ៊ុតឱ្យបានស្អាតគ្រប់ពេលវេលាទាំងអស់។ ចំពោះសំលៀកបំពាក់ឯកសណ្ឋានត្រូវ ផ្លាស់ប្តូររៀង រាល់ថ្ងៃ ឬផ្លាស់ប្តូរ ប្រសិនជាមានតម្រូវការចាំបាច់។
- **ការពាក់ផ្លាកឈ្មោះ៖** បុគ្គលិកម្នាក់ៗ ត្រូវតម្រូវឱ្យពាក់ផ្លាកឈ្មោះ(Name Tagse) នៅត្រង់ចំហៀងទ្រូងខាងឆ្វេង ដោយពាក់ភ្ជាប់នឹងអាវធំ អាវវែង ឬខ្លី ដែលអាចឱ្យភ្ញៀវ ឬបុគ្គលិកធ្វើការជាមួយទាំងអស់បានស្គាល់ឈ្មោះរបស់អ្នក។
- **ការសម្អិតសម្អាងកាយចំពោះស្ត្រី៖** ត្រូវប្រើស្បែកជើងស្អាត ហើយត្រូវខាត់នឹងសារ៉ាឱ្យភ្លឺរលោងជានិច្ច ត្រូវប្រើទ្រនាប់ជំរម្រាប់កែងស្បែកជើងដើម្បីកាត់បន្ថយសម្លេង និងការពារកុំឱ្យរអិលនៅពេលកំពុងដើរទៀតផង។ ចំពោះស្បែកជើងកវែង និងស្បែកជើង សម្រាប់ដើរបានលឿន គឺប្រើនៅទីកន្លែងណាដែលចាំបាច់ ហើយត្រូវមានការអនុញ្ញាតពីថ្នាក់ដឹកនាំទើបអាចប្រើបាន។ ចំពោះបុគ្គលិកដែលមិនចាំបាច់ពាក់ឯកសណ្ឋាន គឺត្រូវពាក់ស្បែកជើងម៉ូតធម្មតា ហើយ សមរម្យ ចៀសវាងការពាក់ស្បែកជើងសង្រែក ឬស្បែកជើងផ្ទាត់។ ស្រោមជើងអាចជ្រើសរើសប្រើតាមចិត្តបាន ក៏ប៉ុន្តែត្រូវជ្រើសយកស្រោមជើងណាឱ្យសមនឹងឯកសណ្ឋាន ឬសំលៀកបំពាក់ ហើយមិនត្រូវប្រើម៉ូតពណ៌ហួសហេតុពេកទេ គឺត្រូវជ្រើសរើសយកពណ៌ស្រទន់ៗជានិច្ច ក្នុងករណីតម្រូវការចាំបាច់ត្រូវប្រើស្រោមជើងពណ៌ខ្មៅ ឬស ដែលអាចស៊ីគ្នាទៅនឹងពណ៌ ស្បែកជើង ផងដែរ។ ចំពោះគ្រឿងអលង្ការត្រូវពាក់ឱ្យបានសមរម្យ និងស៊ីគ្នាជាមួយនឹងឯកសណ្ឋាន ឬសំលៀកបំពាក់របស់យើង។ អនុញ្ញាត

ឱ្យពាក់តែចិញ្ចៀនភ្ជាប់ពាក្យ ឬចិញ្ចៀនអាពាហ៍ពិពាហ៍ នាឡិកាដៃម៉ូតសមរម្យ និងក្រវិលកិប ជាប់ត្រចៀកមួយម្ខាងៗ។ មិនត្រូវពាក់ខ្សែដៃខ្សែក ឬកន្លោង ដាក់ខាងក្រៅឯកសណ្ឋាន និងពាក់ កងជើង (ខ្សែជើង) ឡើយ។ សក់ត្រូវរៀបចំកាត់ឱ្យបានខ្លីលើស្មា សមរម្យល្អ រក្សាឱ្យមានអនាម័យ និងមានសណ្ដាប់ធ្នាប់ ជានិច្ច។ សក់វែងត្រូវចងទៅក្រោយដោយប្រើបូ ដង្កៀបពណ៌ខ្មៅឱ្យបានសមរម្យដែរ។ ក្រចកដៃ ត្រូវកាត់ឱ្យបានសមរម្យ រួសឱ្យបានស្អាត។ ក្រចកមិនត្រូវទុករហូតទាល់តែរលាត់ឆែប ឬចាស់កខ្វក់នោះឡើយ។ បុគ្គលិកដែលពាក់ព័ន្ធផ្នែកសេវាបម្រើម្ហូបអាហារ គឺមិនអនុញ្ញាតឱ្យលាបក្រចកដៃពណ៌ឡើយ។

- **ការរៀបចំខ្លួនរបស់បុរស៖** ត្រូវពាក់ស្បែកជើងពណ៌ខ្មៅឱ្យស្អាតល្អ ហើយត្រូវជុសខាត់ឱ្យភ្លឺរលោងជានិច្ច។ សម្រាប់បុរសត្រូវពាក់ស្រោមជើងជាប់ជានិច្ច ហើយត្រូវប្រើពណ៌ខ្មៅ ឬសទៅតាមប្រភេទពណ៌ស្បែកជើងដែលប្រើ។ ចំណែកបុគ្គលិកដែលមិនស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានត្រូវពាក់ប្រភេទស្រោមជើង ឬពណ៌ឱ្យបានសមរម្យ ហើយត្រូវប្ដូរជារៀងរាល់ថ្ងៃ។ ចំពោះបុគ្គលិកផ្នែកបុរសទាំងអស់ត្រូវកោរពុកមាត់ ពុកចង្កាឱ្យបានស្អាតរាល់ថ្ងៃ។ ពុកមាត់ត្រូវកាត់តម្រឹមឱ្យស្អាតសមរម្យ មិនត្រូវទុកឱ្យដុះវែងដល់គែមបបូរមាត់ខាងលើឡើយ។ ការលាប ឬផាត់ប្រេងម្សៅ មិនត្រូវបានអនុញ្ញាតឡើយ ប៉ុន្តែបន្ទាប់ពីកោរហើយអាចប្រើបន្តិចបន្តួច តែមិនត្រូវ ឱ្យធំក្លិនម្សៅខ្លាំងហួសហេតុពេកទេ។ ពុកចង្កា បើសិនជាត្រូវកោរ ឬរក្សាឱ្យបានស្អាតជានិច្ច តែ ចំពោ បុគ្គលិក ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកសេវាបំរើម្ហូបអាហារ និងបុគ្គលិកការិយាល័យផ្នែកខាងមុខទាំងអស់ មិនត្រូវអនុញ្ញាតឱ្យមានឡើយ។ អនុញ្ញាតឱ្យពាក់តែចិញ្ចៀនភ្ជាប់ពាក្យ ឬចិញ្ចៀនអាពាហ៍ពិពាហ៍ និងនាឡិកាដៃម៉ូតសមរម្យ តែមួយប៉ុណ្ណោះ ហើយចំពោះអលង្ការផ្សេងៗទៀត ដូចជា ខ្សែដៃ ខ្សែក កងជើង (ខ្សែជើង) មិនអនុញ្ញាត ឱ្យបញ្ចេញមកក្រៅឯកសណ្ឋានឡើយ។ សក់ត្រូវកាត់ឱ្យខ្លីស្អាត និងសិតឱ្យមានសណ្ដាប់ធ្នាប់គ្រប់ពេលវេលាជានិច្ច ។ សក់ត្រូវកាត់ ឬទុកត្រឹមលើកអាវជានិច្ច ហើយជើងសក់ត្រូវរក្សាឱ្យខ្លីគឺមិនត្រូវទុកឱ្យវែងហួសដល់ពាក់កណ្ដាលត្រចៀកឡើយ មិនលេងម៉ូត ឬលាបពណ៌សក់ជាដាច់ខាត។ ប្រអប់ដៃ និងក្រចកដៃត្រូវតែសម្អាត កាត់តម្រឹមឱ្យបានស្អាតសមរម្យគ្រប់ពេលវេលាជានិច្ច ដោយមិនអនុញ្ញាតឱ្យទុកវែងឡើយ។

សរុប

ជំនាញបដិសណ្ឋារកិច្ច ចាំបាច់ត្រូវមានការប្រើប្រាស់លើគ្រប់សេវាកម្ម ដែលទាក់ទងទៅនឹងការផ្ដល់សេវាកម្មភ្ញៀវក្នុងនោះរួមមានទាំងការផ្ដល់បដិសណ្ឋារកិច្ចក្នុងសេវាកម្មស្នាក់នៅ និងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងសេវាកម្មក្នុងឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ផ្សេងៗ ទៀតធ្វើយ៉ាងណាឱ្យភ្ញៀវពេញចិត្ត ប្រកបដោយភាពកក់ក្ដៅ។ ជំនាញបដិសណ្ឋារកិច្ច និងជំនាញក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ គឺជាមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃភាពបជោគជ័យ ក្នុងឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ និងជាកត្តាកំណត់រវាងកំណើន

និងការធ្លាក់ចុះនៃភ្ញៀវផងដែរ។ បដិសណ្ឋារកិច្ច និងការគួរសមភ្ញៀវមានដូចជា ការទទួលភ្ញៀវលក្ខណៈស្តង់ដា ការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ ការផ្តល់សេវាកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ច ការដោះស្រាយជាមួយភ្ញៀវដែលមិនពេញចិត្តការបង្កើនការលក់តាមរយៈបដិសណ្ឋារកិច្ច និងបែបបទនៃការសម្អិតសម្អាងកាយរបស់បុគ្គលិកផងដែរ។

មេរៀនទី ៩៖ ភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់ការផ្តល់សេវាកម្មអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

បុគ្គលិកនៅក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូលក្រៅពីមានជំនាញដែលទាក់ទងនឹងការងារ ឬផ្នែក (Department) ដែលខ្លួនកំពុងបំពេញ ចាំបាច់ត្រូវមានជំនាញភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់ធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវដែលចូលមកទទួលយកនូវសេវាកម្មនៅក្នុងសណ្ឋាគារ។ ក្នុងនោះដែរ ផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់ដែលអាចរកប្រាក់ចំណូលមកកាន់សណ្ឋាគារនៅក្នុងលំដាប់លេខរៀងទីពីរ បន្ទាប់ពីការលក់បន្ទប់ដែលជាប្រភពប្រាក់ចំណូលទីមួយ។ ដូច្នេះបុគ្គលិកនៅក្នុងផ្នែកសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈទាំងអស់ត្រូវមានជំនាញក្នុងការនិយាយភាសាអង់គ្លេស ដើម្បីជាយាន្តសម្រាប់ទំនាក់ទំនង ក៏ដូចជាធ្វើការសន្ទនាជាមួយភ្ញៀវ ដូចជាការកក់តុអាហារតាមរយៈការមកកាន់ភោជនីយដ្ឋានដោយផ្ទាល់ ឬតាមរយៈទូរស័ព្ទ ការស្វាគមន៍ភ្ញៀវ ការនាំភ្ញៀវទៅកាន់តុអាហារ ការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងការទូទាត់ប្រាក់អំពីភ្ញៀវជាដើម។

៩.១ ប្រយោគសំខាន់ៗសម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

១. Restaurant English: Making a Reservation **ប្រយោគសម្រាប់ការកក់តុអាហារ**

- Customer ប្រយោគសម្រាប់ភ្ញៀវ ដែលត្រូវការកក់តុអាហារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានគេអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖
  - I would like to make a dinner reservation for two.
    ខ្ញុំត្រូវការកក់តុអាហារពេលល្ងាចសម្រាប់មនុស្សពីរនាក់។
  - I need to make a dinner reservation.
    ខ្ញុំត្រូវការកក់តុអាហារមួយសម្រាប់ពេលល្ងាច។
  - We will need the reservation for Tuesday night. We will be coming to your restaurant on Tuesday night.
  - យើងត្រូវការកក់តុអាហារសម្រាប់ថ្ងៃ អង្គារពេលយប់។ យើងនឹងទៅកាន់ភោជនីយដ្ឋានរបស់អ្នកនៅថ្ងៃ អង្គារពេលយប់។
- English for Restaurant Staff ប្រយោគសម្រាប់បុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋានក្នុងការទទួលការកក់តុអាហារអំពីភ្ញៀវដែលបុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋានអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖
  - We will have a table for you.
    យើងមានតុទំនេរសម្រាប់អ្នក។
  - I can seat you at 7.30 on Tuesday, if you would kindly give me your name.
    ខ្ញុំអាចមានតុទំនេរសម្រាប់អ្នកនៅថ្ងៃអង្គារ ម៉ោង ៧.៣០ នាទី ប្រសិនបើអ្នកអាចប្រាប់ឈ្មោះរបស់អ្នកមកកាន់ពួកយើង។
  - We don't have anything available at 8.30. Is 7.30 OK?
    ខាងភោជនីយដ្ឋានមិនមានតុទំនេរនៅម៉ោង ៨.៣០ នាទី។ ចុះប្រសិនបើនៅម៉ោង ៧.៣០ នាទីវិញតើអាចទទួលយកបានដែរ ឬទេ?
  - I have a table for four available at 7.45, please just give me your name.
    ខ្ញុំមានតុទំនេរសម្រាប់មនុស្ស បួននាក់នៅម៉ោង ៧.៤៥ នាទី សូមប្រាប់ឈ្មោះរបស់អ្នកមកកាន់ពួកយើង។

២. Restaurant English: Being Seated at the Restaurant **ការមកដល់របស់ភ្ញៀវនៅមុខភោជនីយដ្ឋាន**

- Customer ប្រយោគសម្រាប់ភ្ញៀវនៅពេលមកដល់ភោជនីយដ្ឋានគេអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖
  - I booked a table for two for 7pm under the name of John Thomas.

ខ្ញុំបានធ្វើការកក់តុមួយសម្រាប់មនុស្ស ពីរនាក់នៅម៉ោង ៧.០០ ហើយឈ្មោះអ្នកកក់គឺ John Thomas ។

- A table for two, please.
  ខ្ញុំត្រូវការតុមួយសម្រាប់មនុស្សពីរនាក់
- May we sit at this table?
  តើខ្ញុំអាចអង្គុយនៅតុត្រង់នេះបានដែរ ឬទេ?
- We have a dinner reservation for two at 7.30.
  យើងបានកក់តុអាហារពេលល្ងាចសម្រាប់មនុស្សពីរនាក់នៅម៉ោង ៧.៣០នាទីល្ងាច។
- Our reservation is under the name of Thomas at 7.30 for two people.
  ឈ្មោះអ្នកកក់របស់យើងគឺ Thomas សម្រាប់មនុស្សពីរនាក់ នៅម៉ោង ៧.៣០នាទីល្ងាច។

- English for Waiter/ Waitress ប្រយោគសម្រាប់បុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋាននៅពេលដែលភ្ញៀវមកដល់ ភោជនីយដ្ឋានអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖
  - Of course. Please come this way.
    បាទ! សូមអញ្ជើញតាមផ្លូវនេះ។
  - Your table isn't quite ready yet.
    តុអាហាររបស់អ្នកនៅមានទាន់រៀបចំរួចរាល់នៅឡើយទេ។
  - Would you like to wait in the bar?
    តើអ្នកត្រូវការអង្គុយរង់ចាំនៅក្នុងរង្គាសាល (Bar) ដែ ឬទេ?
  - We're fully booked at the moment. Could you come back a bit later?
    ភោជនីយដ្ឋានរបស់យើងត្រូវបានកក់ពេញអស់ហើយ។ តើអ្នកអាចត្រលប់មកនៅពេលក្រោយបានដែរ ឬទេ?
  - If you wait, there'll be a table for you free in a minute.
    ប្រសិនបើអ្នករង់ចាំ នឹងមានតុទំនេរសម្រាប់អ្នកក្នុងរយៈពេល មួយនាទីទៀត។
  - Would you follow me, please?
    សូមអញ្ជើញមកតាមខ្ញុំ។
  - If you would please be seated over in the waiting area, our hostess will be with you in a moment.
    ប្រសិនបើអ្នកអាចអង្គុយរង់ចាំនៅកន្លែងរង់ចាំបាន នោះបុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវរបស់យើងនឹងមកបម្រើអ្នកក្នុងពេលបន្តិចទៀតនេះ។

៣. Restaurant English: Ordering **ការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ**

- Customer ប្រយោគសម្រាប់ភ្ញៀវនៅពេលធ្វើការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ គេអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖

- Could you bring us the menu, please?
  តើអ្នកអាចយកបញ្ជីរាយមុខម្ហូបមកឱ្យពួកយើងបានដែរ ឬទេ?
- Yes, can I see the dessert menu please?
  បាទ ឬចាស តើខ្ញុំអាចមើលបញ្ជីរាយមុខបង្អែមបានដែរ ឬទេ?
- No, thanks. I am full after the meal.
  ទេ! អរគុណ ខ្ញុំឆ្អែតហើយ។
- The menu, please.
  សុំបញ្ជីរាយមុខម្ហូបបន្តិច។
- What's on the menu?
  តើមានម្ហូបអ្វីខ្លះនៅក្នុងបញ្ជីរាយមុខម្ហូប?
- Do you have a set menu?
  តើអ្នកមានបញ្ជីរាយមុខម្ហូបបែបឈុតដែ រទេ?
- Could you bring us the salt and pepper, please?
  តើអ្នកអាចយកអំបិល និងម្រេចឱ្យខ្ញុំបានដែរ ឬទេ?
- I'll have the soup as a starter.
  ខ្ញុំត្រូវការពិសារស៊ុបសម្រាប់ការចាប់ផ្តើម។
- I'll have the steak for the main course.
  ខ្ញុំត្រូវការពិសារ steak សម្រាប់អាហារសំខាន់។
- May I have some water, please?
  តើខ្ញុំអាចសុំទឹកបានទេ?
- May I get an order of barbeque wings?
  តើខ្ញុំអាចកុម្ម៉ង់ស្លាបមាន់អាំងបានដែរ ឬទេ?
- Yes, please. May I get a glass of lemonade?
  បាទ ឬចាស តើខ្ញុំអាចសុំទឹកក្រូចឆ្មារមួយកែវបានដែរ ឬទេ?
- I would like a Coke.
  ខ្ញុំត្រូវការ Coke ។
- I would like to order my food now.
  ខ្ញុំត្រូវការកុម្ម៉ង់ម្ហូបរបស់ខ្ញុំឥឡូវនេះ។
- We'd like to order a cheeseburger and some fries.
  ខ្ញុំត្រូវការកុម្ម៉ង់ Cheeseburger និង Fries ផងដែរ។
- We'll have the chicken with vegetables and the vegetable pasta, please.
  យើងត្រូវការ Chicken with vegetables និង Vegetable pasta ។

- Just some water, please.
  សុំតែទឹកទៅបានហើយ។
- Let's have four coffees, please.
  សុំកាហ្វេ បួនកែវ។
- We would like two coffees and two teas.
  យើងត្រូវការកាហ្វេ ពីរកែវ និងតែពីរកែវ។

English for Restaurant Staff ប្រយោគសម្រាប់បុគ្គលិកក្នុងភោជនីយដ្ឋាននៅពេលធ្វើការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាមួយភ្ញៀវ គេអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖

- Can I take your order, Sir/ Madam ?
  តើខ្ញុំអាចធ្វើការកុម្ម៉ង់បានដែរ ឬទេលោក ឬលោកស្រី ?
- Are you ready to order ?
  តើអ្នករួចរាល់សម្រាប់ការកុម្ម៉ង់ហើយ ឬនៅ ?
- Can I take your order ?
  តើខ្ញុំអាចធ្វើការកុម្ម៉ង់បានដែរ ឬទេ ?
- Are you ready to order yet ?
  តើអ្នករួចរាល់សម្រាប់ការកុម្ម៉ង់ហើយ ឬនៅ ?
- What would you like to start with ?
  តើអ្នកត្រូវការមុខម្ហូបអ្វីសម្រាប់ការចាប់ផ្តើម ?
- What would you like for a starter ?
  តើអ្នកត្រូវការមុខម្ហូបអ្វីសម្រាប់ការចាប់ផ្តើម ?
- What would you like to drink ?
  តើអ្នកត្រូវការភេសជ្ជៈអ្វីសម្រាប់ទទួលទាន ?
- Do you want a salad with it ?
  តើអ្នកត្រូវការសាឡាតសម្រាប់ទទួលទានជាមួយវា (មុខម្ហូបមួយទៀតដែលអាចទទួលទានជាមួយសាឡាតបាន) ដែរ ឬទេ ?
- How would you like your steak ?
  តើអ្នកត្រូវការចម្អិន steak របស់អ្នកយ៉ាងដូចម្តេច ?
- Do you want vegetables with it ?
  តើអ្នកត្រូវការបន្លែសម្រាប់ទទួលទានជាមួយវា (មុខម្ហូបមួយទៀតដែលអាចទទួលទានជាមួយបន្លែបាន) ដែរ ឬទេ ?
- Why don't you try the pizza ?
  ហេតុអ្វីបានជាអ្នកមិនសាកល្បងទទួលទាននំ pizza ។

- Can I start you off with anything to drink?
  តើខ្ញុំអាចចាប់ផ្តើមការទទួលទានរបស់អ្នកជាមួយនឹងភេសជ្ជៈបានដែរ ឬទេ?
- May I get you anything to drink?
  តើខ្ញុំអាចយកភេសជ្ជៈសម្រាប់អ្នកទទួលទានបានដែរ ឬទេ?
- What would you like for dessert?
  តើអ្នកត្រូវការបង្អែមប្រភេទណាដែរ?
- Do you want a dessert?
  តើអ្នកត្រូវការបង្អែមដែរ ឬទេ?
- What would you like to drink with your meal?
  តើអ្នកត្រូវការភេសជ្ជៈអ្វីសម្រាប់ការទទួលទានអាហាររបស់អ្នក?
- Would you like any wine with that?
  តើអ្នកត្រូវការស្រាទំពាំងបាយជូរ ដើម្បីពិសារជាមួយ........ ដែរ ឬទេ?
- Can I get you a drink while you're waiting?
  តើខ្ញុំអាចផ្តល់អ្នកនូវភេសជ្ជៈបានដែរ ឬទេនៅពេលដែលអ្នកកំពុងរង់ចាំ?
- Would you like any coffee?
  តើអ្នកត្រូវការកាហ្វេដែរ ឬទេ?
- Would you like an appetizer?
  តើអ្នកត្រូវការអាហារសម្រន់ដែរ ឬទេ?
- Can I get you anything else?
  តើលោកត្រូវការអ្វីបន្ថែមទៀតទេ?
- Would you like to order anything else?
  តើលោកត្រូវការកុម្ម៉ង់អ្វីបន្ថែមទៀតទេ?
- Would you like to try our dessert special?
  តើអ្នកត្រូវការសាកល្បង (ភ្លក់) នូវបង្អែម (អាចជានំផ្អែម) ពិសេសរបស់យើងដែរ ឬទេ?
- What did you want to order?
  តើអ្នកត្រូវការកុម្ម៉ង់អ្វី?
- Would you like coffee or tea with your dessert?
  តើអ្នកត្រូវការ កាហ្វេ ឬតែសម្រាប់ទទួលទានជាមួយបង្អែម (អាចជានំផ្អែម) របស់អ្នកដែរ ឬទេ?
- Would you like dessert after your meal?
  តើអ្នកត្រូវការបង្អែមដែរ ឬទេក្រោយពេលទទួលទានអាហាររបស់អ្នករួច?
- Would you like to see our dessert menu?

តើអ្នកត្រូវការមើលបញ្ជីរាយមុខបង្អែមរបស់យើងដែរ ឬទេ ?

- Would you like to finish your evening with us with some dessert?
  តើអ្នកត្រូវការបង្អែមដែរ ឬទេក្រោយពេលទទួលទានអាហាររបស់អ្នករួច ?

៤. Restaurant English: Dealing with problems **ការដោះស្រាយបញ្ហា**

- Customer ប្រយោគសម្រាប់ភ្ញៀវនៅពេលភ្ញៀវមិនពេញចិត្តជាមួយអាហារ ឬភេសជ្ជៈ គេអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖
  - Excuse me, but I didn't order this.
    សុំអភ័យទោស! ប៉ុន្តែខ្ញុំមិនបានកុម្ម៉ង់វានោះទេ។
  - I'm sorry, but this is cold.
    ឱ្យខ្ញុំសុំទោស! វាត្រជាក់ពេកហើយ។
  - Can I change my order please?
    តើខ្ញុំអាចធ្វើការផ្លាស់ប្តូរការកុម្ម៉ង់របស់ខ្ញុំបានដែរ ឬទេ ?
  - I'm sorry, but can I change my order?
    ឱ្យខ្ញុំសុំទោស! តើខ្ញុំអាចធ្វើការផ្លាស់ប្តូរការកុម្ម៉ង់របស់ខ្ញុំបានដែរ ឬទេ ?
  - I am sorry, but I think I ordered waffles.
    ឱ្យខ្ញុំសុំទោស! ប៉ុន្តែខ្ញុំបានកុម្ម៉ង់ Waffles មិនមែន..........។
- English for Restaurant Staff ប្រយោគសម្រាប់បុគ្គលិកក្នុងភោជនីយដ្ឋាននៅពេលដែលភ្ញៀវមិនពេញចិត្តជាមួយអាហារ ឬភេសជ្ជៈ គេអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖
  - Let me take it back for you.
    អនុញ្ញាតិឱ្យខ្ញុំយកវាមកឱ្យអ្នកម្តងទៀតនៅពេលក្រោយ។
  - I am so sorry!
    ខ្ញុំពិតជាសុំទោសពិតមែន។
  - I am sorry that I misheard you.
    ឱ្យខ្ញុំសុំទោសដែលខ្ញុំធ្វើខុសចំពោះអ្នក។
  - Let me change it for you.
    អនុញ្ញាតិឱ្យខ្ញុំផ្លាស់ប្តូរវាសម្រាប់អ្នក។
  - I am so sorry, Sir!
    ខ្ញុំពិតសុំទោសពិតមែន។
  - I'm so sorry. I'll change it for you straightaway.
    ខ្ញុំពិតជាសុំទោសពិតមែន។ ខ្ញុំនឹងផ្លាស់ប្តូរវាសម្រាប់អ្នកភ្លាមៗ។

៥. Restaurant English: Getting the bill/ check **ការគិតប្រាក់អំពីភ្ញៀវ**

- Customer ប្រយោគសម្រាប់ភ្ញៀវនៅពេលដែលចង់ឱ្យបុគ្គលិកគិតប្រាក់អំពីភ្ញៀវ គេអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖
  - Could I have the check, please?
    តើខ្ញុំអាចធ្វើការទូទាត់ប្រាក់បានដែរ ឬទេ?
  - We'll take the check.
    មានន័យដូច Could I have the check, please?
  - Can I have my bill?
    មានន័យដូច Could I have the check, please?
  - Can we have the bill, please?
    មានន័យដូច Could I have the check, please?
  - Could we get the bill?
    មានន័យដូច Could I have the check, please?
  - Could I have the bill, please?
    មានន័យដូច Could I have the check, please?
  - I am ready for my bill.
    មានន័យដូច Could I have the check, please?
  - Could we pay please?
    មានន័យដូច Could I have the check, please?
  - I am ready to pay the bill.
    មានន័យដូច Could I have the check, please?
  - I would like my check, please.
    មានន័យដូច Could I have the check, please?
  - Do you accept credit cards?
    តើអ្នកទទួលការទូទាត់ប្រាក់តាម credit cards ដែរ ឬទេ?
  - Can we have separate checks?
    តើយើងទូទាត់ប្រាក់ផ្សេងគ្នាបានដែរ ឬទេ?
- English for Restaurant Staff ប្រយោគសម្រាប់បុគ្គលិកក្នុងភោជនីយដ្ឋាននៅពេលដែលភ្ញៀវហៅឱ្យគិតប្រាក់ គេអាចនិយាយបានដូចខាងក្រោម៖
  - Please wait a moment Sir. I will bring the bill for you.
    សូមរង់ចាំបន្តិចលោក! ខ្ញុំនឹងយកវិក្កយបត្រមកជូនអ្នក។
  - That will be $80, please

ទាំងអស់គឺ ៨០ដុល្លា។

៩.២ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ការកក់តាមរយៈទូរស័ព្ទ)

ការកក់កន្លែងទទួលទានអាហារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានមានច្រើនហេតុការណ៍ដែលកើតឡើងទៅតាមស្ថានភាពជាក់ស្តែងនៃភោជនីយដ្ឋាននីមួយៗ ទាំងការប្រើប្រាស់ប្រយោគនៃការសន្ទនារវាងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិកបម្រើ ព្រមទាំងការស្នើសុំផ្សេងៗអំពីភ្ញៀវដែលមានទូរស័ព្ទចូលមកកាន់ភោជនីយដ្ឋាន។ ខាងក្រោមនេះជាទម្រង់នៃការសន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេសក្នុងការកក់តុអាហារនៅតាមភោជនីយដ្ឋានសណ្ឋាគារ រវាងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិកបម្រើ។

Waiter: Good morning! Welcome to Chompey restaurant. This is Dara speaking, how may I assist you?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ អរុណសួស្តី ស្វាគមន៍មកកាន់ភោជនីយដ្ឋានចំប៉ី។ តារាកំពុងនិយាយ តើមានអ្វីឱ្យខ្ញុំជួយអ្នកបានដែ ឬទេ?

Guest: Yes, I would like to make a reservation for three people.

ភ្ញៀវ ៖ បាទ ឬចាស ខ្ញុំត្រូវការកក់តុអាហារសម្រាប់មនុស្ស ៣នាក់។

Waiter: Certainly Sir. Which day and what time would you like the reservation?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទបានលោក តើលោកត្រូវការកក់តុអាហារនៅថ្ងៃណា ហើយម៉ោងប៉ុន្មានដែរបាទ?

Guest: Tomorrow please, at 6:00pm

ភ្ញៀវ ៖ បាទគឺនៅថ្ងៃស្អែកម៉ោង ៦ល្ងាច។

Waiter: Certainly Sir. May I know your name?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទបានលោក តើខ្ញុំអាចស្គាល់ឈ្មោះរបស់លោកបានដែរឬទេ?

Guest: My name is Jonh Jame.

ភ្ញៀវ ៖ ឈ្មោះរបស់ខ្ញុំគឺ ចន ជេម។

Waiter: Alright Mr. Jonh Jame. See you tomorrow at 6:00pm. Thanks for your reservation.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក ចន ជេម ជួបគ្នានៅថ្ងៃស្អែកម៉ោង ៦ល្ងាច។ អរគុណសម្រាប់ការកក់តុអាហារ ។

Guest: Yes, thank you.

ភ្ញៀវ ៖ បាទ អរគុណ

ក្រៅពីការសន្ទនាខាងលើក៏នៅមានហេតុការផ្សេងៗទៀតដែលនឹងកើតឡើងក្នុងកំឡុងពេលការសន្ទនារវាងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិកបម្រើដូចជា មិនមានតុទំនេរទៅតាមពេលវាលាដែលភ្ញៀវត្រូវការ ។

ខាងក្រោមនេះជាការសន្ទនារវាងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិកបម្រើ (ករណីគ្មានតុទំនេរនៅក្នុងពេលវេលាដែលភ្ញៀវចង់បាន) ។

Waiter: Good morning! Welcome to Chompey restaurant. This is Dara speaking, how may I assist you?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ អរុណសួស្តី ស្វាគមន៍មកកាន់ភោជនីយដ្ឋានចំប៉ី តារាកំពុងនិយាយ តើមានអ្វីឱ្យខ្ញុំជួយអ្នកបានដែរ ឬទេ?

Guest: Yes, I would like to make a reservation for three people.

ភ្ញៀវ ៖ បាទ ឬចាស ខ្ញុំត្រូវការកក់តុអាហារសម្រាប់មនុស្ស ៣នាក់ ។

Waiter: Certainly Sir. Which day and what time would you like the reservation?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទបានលោក តើលោកត្រូវការកក់តុអាហារនៅថ្ងៃណា ហើយម៉ោងប៉ុន្មានដែរបាទ?

Guest: Tomorrow please, at 6:00pm

ភ្ញៀវ ៖ បាទគឺនៅថ្ងៃស្អែកម៉ោង ៦ល្ងាច។

Waiter: Sorry Sir, unfortunately there is no table left on that time. Would you mind to have it on 7pm?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ សុំទោសផងលោក វាពិតជាសំណាងមិនល្អសោះ ដោយសារតែអត់មានតុទំនេរនៅម៉ោងដែលលោកត្រូវការនោះទេ។ តើលោកគិតយ៉ាងណាដែរបើប្តូរទៅម៉ោង ៧ល្ងាចវិញ?

Guest: No problem. 7pm would be ok.

ភ្ញៀវ៖ គ្មានបញ្ហា ម៉ោង ៧ល្ងាក៏បានដែរ ។

Waiter: Certainly Sir. May I know your name?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទបានលោក តើខ្ញុំអាចស្គាល់ឈ្មោះរបស់លោកបានដែរ ឬទេ?

Guest: My name is Jonh Jame.

ភ្ញៀវ ៖ ឈ្មោះរបស់ខ្ញុំគឺ ចន ជេម។

Waiter: Alright Mr. Jonh Jame. See you tomorrow at 6:00pm. Thanks for your reservation.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក ចន ជេម ជួបគ្នានៅថ្ងៃស្អែកម៉ោង ៦ល្ងាច។ អរគុណសម្រាប់ការកក់តុអាហារ។

Guest: Yes, thank you.

ភ្ញៀវ ៖ បាទ អរគុណ

ចំណាំ៖ ប្រយោគ Good morning/ Good afternoon/ Good Evening! Welcome to (…………………) restaurant. This is (……………) speaking, how may I assist you? គឺ

ជាស្តង់ដានៃការនិយាយទូរស័ព្ទរបស់បុគ្គលិកក្នុងសណ្ឋាគារតាមផ្នែងផ្សេងៗ ដោយគ្រាន់តែប្តូរពាក្យ Welcome to ……………………ផ្នែក ឬកន្លែងដែលអ្នកកំពុងធ្វើការ ដូចជា Welcome to Compey restaurant, Welcome to Compey Hotel ជាដើម។ បន្ទាប់មកគឺត្រូវតែប្រាប់ឈ្មោះអ្នកដែលបានលើកទូរស័ព្ទ ដូចជា This is Dara Speaking ។ ចំណែកឯប្រយោគ howmay I assist you? គឺអាចប្រើប្រាស់ និងនិយាយបានច្រើនបែបអាស្រ័យលើការកំណត់របស់សណ្ឋាគារ និងកម្រិតនៃការគួរសមរបស់ពាក្យដូចជា What can I do for you? What can I help you? How can I do for you? How can I help you? May I help you? ជាដើម ។

៩.៣ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ភ្ញៀវមកកាន់ភោជនីយដ្ឋានដោយមិនមានការកក់ទុកជាមុន)

ក្នុងការសន្ទនាខាងក្រោមនេះគឺភ្ញៀវមកកាន់ភោជនីយដ្ឋានដោយមិនមានការកក់ជាមុន និងធ្វើការកក់ជាមួយបុគ្គលិកបម្រើដោយផ្ទាល់ ។

Waiter:	Good morning! Welcome to Chompey restaurant. How can I help you?
បុគ្គលិកបម្រើ៖	អរុណសួស្តី ស្វាគមន៍មកកាន់ភោជនីយដ្ឋានចំប៉ី។ តើមានអ្វីឱ្យខ្ញុំជួយអ្នកបានដែរឬទេ?
Guest:	Hello, I want to make a reservation at 6:00 this evening.
ភ្ញៀវ ៖	បាទ ឬចាស ខ្ញុំត្រូវការកក់តុអាហារសម្រាប់ម៉ោង ៦ល្ងាចនេះ។
Waiter:	Certainly Sir. How many people will come with you?
បុគ្គលិកបម្រើ៖	បាទបានលោក តើមានមនុស្សប៉ុន្មានអ្នកដែលមកជាមួយលោក?
Guest:	There will be ten people.
ភ្ញៀវ ៖	គឺ ១០នាក់។
Waiter:	Certainly Sir. May I have your name and phone number?
បុគ្គលិកបម្រើ៖	បាទបានលោក តើខ្ញុំអាចស្គាល់ឈ្មោះរបស់លោក និងលេខទូរស័ព្ទបានដែរ ឬទេ?
Guest:	My name is Jonh Jame and my phone number is 001.
ភ្ញៀវ ៖	ឈ្មោះរបស់ខ្ញុំគឺ ចន ជេម ហើយលេខទូរស័ព្ទរបស់ខ្ញុំគឺ ០០១ ។
Waiter:	Alright Mr. Jonh Jame. Let me repeat your again. You want a table for ten people on 6pm. That's right Sir?
បុគ្គលិកបម្រើ៖	បាទលោក ចន ជេម អនុញ្ញាតឱ្យខ្ញុំបញ្ជាក់អំពីការកក់របស់លោកម្តងទៀត។ លោកត្រូវការកក់តុមួយសម្រាប់មនុស្ស ១០នាក់ នៅម៉ោង ៦ល្ងាច។ តើទាំងអស់នេះត្រឹមត្រូវដែរ ឬទេ?
Guest:	All right, thanks a lot. Good bye!
ភ្ញៀវ ៖	បាទត្រឹមត្រូវហើយ អរគុណ លាសិនហើយ

Waiter: You are always welcome. Good bye!

បុគ្គលិកបម្រើ៖ ដោយក្តីរីករាយបំផុត។ លាសិនហើយ .

ក្នុងការសន្ទនាខាងក្រោមនេះគឺភ្ញៀវមកកាន់ភោជនីយដ្ឋានដោយមិនមានការកក់ជាមុន ហើយបុគ្គលិកបម្រើធ្វើការសាកសួរ និងនាំភ្ញៀវទៅកាន់តុអាហារតែម្តង ។

Waiter: Good morning Sir! Welcome to Chompey restaurant. Do you have a reservation?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ អរុណសួស្តី ស្វាគមន៍មកកាន់ភោជនីយដ្ឋានចំប៉ី។ តើលោកមានកក់តុអាហារទុកមុនដែរ ឬទេ?

Guest: Good morning! I do not have a reservation.

ភ្ញៀវ ៖ បាទ ឬចាស ខ្ញុំមិនបានកក់តុអាហារជាមុននោះទេ ។

Waiter: Certainly Sir. May I know your name and how many people will come with you?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទមិនអីទេលោក ខ្ញុំអាចស្គាល់ឈ្មោះរបស់លោកបានដែរ ឬទេ? ហើយតើមានមនុស្សប៉ុន្មានអ្នកដែលមកជាមួយលោក?

Guest: My name is Jonh Jame and I come with 5 people.

ភ្ញៀវ ៖ ឈ្មោះរបស់ខ្ញុំគឺ ចន ដែម ហើយខ្ញុំមកគ្នា ៥នាក់។

Waiter: Alright Mr. Jonh Jame. Which table do you want?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក ចន ដែម តើលោកត្រូវការតុអាហារត្រង់កន្លែងណាដែរ?

Guest: I want the table at the corner that can see the Hotel garden.

ភ្ញៀវ ៖ ខ្ញុំត្រូវការតុអាហារដែលនៅផ្នែងខាងជ្រុងនៃភោជនីយដ្ឋាន និងអាចមើលឃើញសួនច្បាររបស់សណ្ឋាគារផងដែរ។

Waiter: of course Mr. Jonh Jame. This way please. This is your table. That's all right Sir?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក ចន ដែមសូមមកតាមផ្លូវនេះ។ នេះជាតុរបស់លោក តើលោកគិតយ៉ាងណាដែរ?

Guest: That's all right, thank you.

ភ្ញៀវ ៖ បាទវាពេញចិត្តខ្ញុំហើយ អរគុណ។

Waiter: Have a seat please Sir.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ សូមអញ្ជើញអង្គុយលោក។

Guest: Yes, thank you

ភ្ញៀវ ៖ បាទ អរគុណ។

Waiter: You are always welcome.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ ដោយក្តីរីករាយបំផុត។

៩.៤ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ភ្ញៀវមកកាន់ភោជនីយដ្ឋានដោយមានការកក់ទុកជាមុន)

ភ្ញៀវមកកាន់ភោជនីយដ្ឋានដោយមានការកក់ទុកជាមុនគឺមានភាពងាយស្រួលជាងភ្ញៀវដែលមិនបានធ្វើការកក់តុអាហារជាមុន។ ខាងក្រោមនេះជាការសន្ទនារវាងភ្ញៀវ និងបុគ្គលិកបម្រើ

Waiter: Good morning Sir! Welcome to Chompey restaurant. Do you have a reservation?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ អរុណសួស្តី ស្វាគមន៍មកកាន់ភោជនីយដ្ឋានចំប៉ី។ តើលោកមានកក់តុទុកមុនដែរ ឬទេ?

Guest: Good morning! I have a reservation.

ភ្ញៀវ ៖ អរុណសួស្តី ខ្ញុំបានកក់តុអាហាររួចជាមុនហើយ។

Waiter: Certainly Sir. May I know your name please.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក តើខ្ញុំអាចស្គាល់ឈ្មោះរបស់លោកបានដែរ ឬទេ?

Guest: My name is Jonh Jame.

ភ្ញៀវ ៖ ឈ្មោះរបស់ខ្ញុំគឺ ចន ជែម។

Waiter: Alright Mr. Jonh Jame. I saw your reservation come with 4 people and at the table number 3. That is right Sir?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក ចន ជែម ការកក់របស់លោកគឺមានគ្នា ៤នាក់ និងអង្គុយតុលេខ ៣ ។ តើវាត្រឹមត្រូវដែរ ឬទេលោក?

Guest: Yes, that's right.

ភ្ញៀវ ៖ បាទ ត្រឹមត្រូវហើយ

Waiter: of course Mr. Jonh Jame. This way please. This is your table.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក ចន ជែម សូមមកតាមផ្លូវនេះ។ នេះជាតុរបស់លោក។

Guest: Yes, thank you

ភ្ញៀវ ៖ បាទ អរគុណ

Waiter: You are always welcome.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ ដោយក្តីរីករាយបំផុត។

៩.៥ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ការកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ)

Waiter: Good morning Sir! Welcome to Chompey restaurant. Do you have a reservation?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ អរុណសួស្តី ស្វាគមន៍មកកាន់ភោជនីយដ្ឋានចំប៉ី។ តើលោកមានកក់តុទុកមុនដែរ ឬទេ?

Guest: Good morning! I would like a table for tow please.

ភ្ញៀវ ៖ បាទ ឬចាស ខ្ញុំចង់បានតុអាហារមួយសម្រាប់គ្នា ២នាក់។

Waiter: Of course. Please follow me! Here's a table for tow.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក សូមមកតាមខ្ញុំ នេះជាតុរបស់លោកសម្រាប់គ្នា ២នាក់។

Guest: Thank you! Could you give us the menu please?

ភ្ញៀវ ៖ អរគុណ តើអ្នកអាចផ្តល់បញ្ជីរាយមុខម្ហូបឱ្យខ្ញុំបានដែរ ឬទេ?

Waiter: Yes, of course. Here you are. Are you ready to order?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទបានលោក នេះជាបញ្ជីរាយមុខម្ហូប។ តើលោកត្រូវការកុម៉ង់អាហារឥលូវ ឬចាំបន្តិចទៀត?

Guest: Yes, we are. I'll have the grilled chicken and a salad.

ភ្ញៀវ ៖ បាទយើងត្រូវការកុម៉ុង់អាហារឥលូវ សម្រាប់ម្ហូបគឺ Grilled chicken and a salad ។

Waiter: Yes, of course. What would you like to drink Sir?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក ចុះចំណែកភេសជ្ជៈវិញ តើលោកត្រូវការពិសារអ្វីដែរ?

Guest: I'll have an orange juice.

ភ្ញៀវ ៖ ខ្ញុំត្រូវការ orange juice ។

Waiter: Thank you. I will bring the meal for you.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទអរគុណ ខ្ញុំនឹងយកអាហារមកផ្តល់ជូនក្នុងបន្តិចទៀតនេះ ។

៩.៦ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ការណែនាំមុខម្ហូបសម្រាប់ភ្ញៀវ)

Waiter: Good morning Sir! Welcome to Chompey restaurant. Do you have a reservation?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ អរុណសួស្តី ស្វាគមន៍មកកាន់ភោជនីយដ្ឋានចំប៉ី។ តើលោកមានកក់តុទុកមុនដែរ ឬទេ?

Guest: Good morning! I would like a table for tow please.

ភ្ញៀវ ៖ បាទ ឬចាស ខ្ញុំត្រូវការតុអាហារមួយសម្រាប់គ្នា ២នាក់ ។

Waiter: Of course. Please follow me! Here's a table for tow.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទលោក សូមមកតាមខ្ញុំ។ នេះជាតុរបស់លោកសម្រាប់គ្នា ២នាក់ ។

Guest: Thank you! Could you give us the menu please?

ភ្ញៀវ ៖ អរគុណ តើអ្នកអាចផ្តល់បញ្ជីរាយមុខម្ហូបឱ្យខ្ញុំបានដែរ ឬទេ ?

Waiter: Yes, of course. Here you are. Are you ready to order ?

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទបានលោក នេះជាបញ្ជីរាយមុខម្ហូប។ តើលោកត្រូវការកុម្ម៉ង់អាហារឥលូវ ឬចាំបន្តិចទៀត ?

Guest: Yes, we are. Can you recommend some food for me please ?

ភ្ញៀវ ៖ បាទ យើងត្រូវការកុម្ម៉ង់អាហារឥលូវ តើអ្នកមានមុខម្ហូបអ្វីសម្រាប់ណែនាំដែរ ឬទេ ?

Waiter: Yes, of course. We have a lovely special today, which is Australian lamb rack. It's from the best farm in Australia, served with seasonal vegetables and red wine Sauce.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទមានលោក ថ្ងៃនេះយើងមានមុខម្ហូបពិសេស វាគឺ Australian lamb rack វាត្រូវបានយកមកពីកសិដ្ឋាននៅក្នុងប្រទេស Australia ដែលបម្រើជាមួយបន្លែ និងទឹកជ្រលក់ red wine Sauce ។

Guest: That´s sound good. Take it for me please

ភ្ញៀវ ៖ ស្តាប់ទៅគួរឱ្យចង់ញ៉ាំណាស់ អញ្ចឹងខ្ញុំយកមួយនឹងហើយ។

Waiter: Thank you. I will bring the meal for you.

បុគ្គលិកបម្រើ៖ បាទអរគុណ ខ្ញុំនឹងយកអាហារមកផ្តល់ជូនក្នុងបន្តិចទៀតនេះ ។

៩.៧ សន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេស (ការទូទាត់វិក្កយបត្រ)

Cashier: What can I help you Sir ?

អ្នកគិតប្រាក់៖ តើមានអ្វីឱ្យខ្ញុំបម្រើដែរ ឬទេលោក ?

Guest: Yes, could I have the bill ?

ភ្ញៀវ ៖ បាទ ខ្ញុំត្រូវការគិតប្រាក់ ។

Cashier: Of course. Here you are. Sir. How would you like to pay, cash or card ?

អ្នកគិតប្រាក់៖ បាទបានលោក នេះជាវិក្កយបត្ររបស់លោក។ តើលោកត្រូវការបង់ប្រាក់តាមរយៈលុយសុត ឬតាមក្រេឌីតកាត ?

Guest: By cash, please.

ភ្ញៀវ ៖ ខ្ញុំបង់ជាលុយសុត។

Cashier: That will be $80, please.

អ្នកគិតប្រាក់៖ ទាំងអស់គឺ ៨០ដុល្លា។

Guest: Here you are.

ភ្ញៀវ ៖ បាទ នេះលុយ។

Cashier: Thank you. Here's your change and your receipt.

អ្នកគិតប្រាក់៖ អរគុណ នេះជាលុយអាប់ និងវិក្កយបត្ររបស់លោក។

Guest: Yes, thank you

ភ្ញៀវ ៖ បាទ អរគុណ

Cashier: You are always welcome. Good bye!

អ្នកគិតប្រាក់៖ ដោយក្តីរីករាយបំផុត លាសិនហើយ។

សរុប

ការប្រើប្រាស់ភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់ផ្តល់សេវាកម្មដល់ភ្ញៀវដែលមកទទួលទានអាហារនៅក្នុងភជនីយដ្ឋានគឺមានភាពចាំបាច់ខ្លាំង បន្ទាប់ពីការមានជំនាញក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម ដូច្នេះហើយទើបបុគ្គលិកដែលបម្រើការនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានត្រូវតែពង្រឹមផ្នែកភាសាអង់គ្លេស ដើម្បីជាយានសម្រាប់ការទំនាក់ទំនងយ៉ាងមានប្រសិទ្ធិភាពជាមួយភ្ញៀវដែលចូលមកទទួលយកនូវសេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារ។ ក្រៅពីនេះដើម្បីបន្ថែមនូវចំណេះដឹងផ្នែកភាសារបុគ្គលិកដែលបម្រើការងារក្នុងសណ្ឋាគារទាំងមូយ ជាពិសេសបុគ្គលិកដែលបម្រើការនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានត្រូវមានជំនាញក្នុងចេះប្រើប្រាស់ប្រយោគសំខាន់សម្រាប់បម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ព្រមទាំងមានជំនាញក្នុងការសន្ទនាជាមួយភ្ញៀវដូចជា ការកក់តុអារហារតាមរយៈទូរស័ព្ទ ការកម្មង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ការណែនាំមុខម្ហូបទៅកាន់ភ្ញៀវ និងការទូទាត់វិក្កយបត្រអំពីភ្ញៀវផងដែរ។

ឯកសារយោង

Food and Beverage Training. (2012). January 20, 2021, From https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/f-and-b.html

Food and Beverage Services – Basics. February 17, 2020, From *https*://www.tutorialspoint.com/food_and_beverage_services/food_and_beverage_services_quick_guide.htm

Restaurant English: Useful Expressions Used at a Restaurant. January 18, 2021, From https://7esl.com/restaurant-english/

Professional Spoken English for Hotel & Restaurant Workers. (2014) January 13, 2021, From https://hospitality-school.com/

ชุติมา จักรจรัส (2554) *รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม* พิมพ์ครั้งที่ 2 พิมพ์ที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์ พิมพ์ที่ ประเทศไทย

សាស្ត្រាចារ្យ អនុបណ្ឌិត សាំង ចន្ទូ៖ *ការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្មក្នុងសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋាន* បទបង្ហាញក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលរបស់នាយកដ្ឋានបណ្តុះបណ្តាលជំនាញវិជ្ជាជីវៈទេសចរណ៍ នៃក្រសួងទេសចរណ៍ ថ្ងៃទី ០៣ សីហា ២០២០។

បណ្ឌិត គឹម ប៊ុនណារ៉ា៖ *បដិសណ្ឋារកិច្ច និងការគួរសមភ្ញៀវ* បទបង្ហាញក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលរបស់នាយកដ្ឋានបណ្តុះបណ្តាលជំនាញវិជ្ជាជីវៈទេសចរណ៍ នៃក្រសួងទេសចរណ៍ ថ្ងៃទី ១០ សីហា ២០២០ ។

ឈឹម សិខជិន៖ *បដិសណ្ឋារកិច្ច សេវាកម្ម សណ្ឋាគារ ផ្ទះសំណាក់ និងភោជនីយដ្ឋាន* បោះពុម្ពឆ្នាំ ២០០៩ នាយកដ្ឋានបណ្តុះបណ្តាលជំនាញវិជ្ជាជីវៈទេសចរណ៍ នៃក្រសួងទេសចរណ៍ រាជធានីភ្នំពេញ។

ប្រឡឹង សុមេធា ញ៉ែម ច័ន្ទរិទ្ធ វ៉ាត់ វ៉ាន់វីរៈ និងស៊ូ គឹមព្រឹទ្ធា៖ *ការគ្រប់គ្រងអាហារ និងភេសជ្ជៈ* បោះពុម្ពលើកទី០១ ឆ្នាំ ២០១២ គ្រឹស្ថានបោះពុម្ពផ្សាយអង្គរ រាជធានីភ្នំពេញ។