



សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទ នីតិសាស្ត្រ

និង វិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច

របាយការណ៍កម្មសិក្សាបញ្ចប់ការសិក្សា

ប្រតិបត្តិការរបស់

គោលនីយដ្ឋាន ហ្វុកវ៉ែន ប៊ីស្ត្រូ
FOX WINE BISTRO

កម្មសិក្សាពីថ្ងៃទី២៧ ខែមីនា ឆ្នាំ២០១៧ ដល់ថ្ងៃទី៣០ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៧

ឈ្មោះស្ថាប័ន៖ **គោលនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro**

តាក់តែងឡើងដោយ

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ

និស្សិតឈ្មោះ: **អ៊ឹម វណ្ណថេត**

លោក **ស៊ីង ចន្ទ**

ឡាប វ៉ាន់នី

ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច

ឆ្នាំសិក្សា

២០១៣

ជំនាន់ទី ៣

ឆ្នាំសរសេររបាយការណ៍

២០១៧

អារម្ភកថា

ក្នុងរយៈពេលនៃការសិក្សា ចាប់តាំងពីការចាប់ផ្តើមតាំងពីថ្នាក់ដំបូង រហូតដល់បច្ចុប្បន្ន ពេលគឺតាំងពីមត្តេយ្យសិក្សាដក់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ដែលជាឱកាសសម្រាប់សិស្ស និងស្រ្តីអាចសិក្សា និងស្វែងយល់បន្ថែមពីចំណេះដឹង គំនិត និងទ្រឹស្តីផ្សេងៗដែលអ្នកជំនាន់មុន ឬអ្នកប្រាជ្ញជាច្រើនរូប បានសិក្សាស្រាវជ្រាវដោយរៀបចំឯកសារ សម្រាប់យុវជនជំនាន់ក្រោយស្វែងយល់បន្ថែម ដោយ ទ្រឹស្តីផ្សារភ្ជាប់នឹងការអនុវត្តជាក់ស្តែង។ យ៉ាងណាមិញ ចាប់តាំងពីពួកខ្ញុំបានចាប់ផ្តើមថ្នាក់ក្រោម ឧត្តមសិក្សា និងបន្តការសិក្សារហូតដល់បច្ចុប្បន្ន ជាមួយលោក លោកស្រីសាស្ត្រាចារ្យនៃសាកល វិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ចរួចមក ជាពិសេសថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច ដែលបានសិក្សាក្នុងសាកលវិទ្យាល័យ។ ប៉ុន្តែរាល់ចំណេះដឹង ខាងផ្នែកទ្រឹស្តី នេះ វាមិនទាន់មានភាពគ្រប់គ្រាន់នៅឡើយទេ ដោយវាមានកង្វះខាតមួយផ្នែកធំក្នុងការអនុវត្តន៍ ជាក់ស្តែង ព្រោះក្នុងកំឡុងពេលសិក្សា យើងពុំអាចមានឱកាសច្រើន ដើម្បីធ្វើការផ្សារភ្ជាប់រវាងទ្រឹស្តី និងការអនុវត្តដោយសារបញ្ហាពេលវេលា និងកាលៈទេសៈមិនអំណោយផល ដែលបញ្ហានេះហើយ វាអាចធ្វើឲ្យយើងមានភាពស្រពិចស្រពិលជាច្រើនជាមួយការងារដែលយើងនឹងត្រូវសិក្សា និងអនុ វត្តផ្ទាល់ ក្រោយពេលបញ្ចប់ការសិក្សាក្នុងរយៈពេលដ៏ខ្លីខាងមុខ។ អាស្រ័យដូចនេះទើបសាកល វិទ្យាល័យ ដែលមានលោកសាកលវិទ្យាធិការជាអ្នកដឹកនាំបានតម្រូវអោយយើងខ្ញុំទាំងពីររូប ក៏ដូច ជានិស្សិតតទៃទៀត ដែលមានបំណងចង់ស្វែងយល់អោយច្បាស់ពីការអនុវត្តន៍ជាក់ស្តែងនេះ មាន ឱកាសចុះកម្មសិក្សានៅតាម ក្រុមហ៊ុន និងស្ថាប័នផ្សេងៗដើម្បីបង្កើននៅសមត្ថភាពខាងផ្នែកទ្រឹស្តី ដែលសិក្សាកន្លងមក ដើម្បីអាចមានលទ្ធភាពទៅប្រកួតប្រជែង នៅក្នុងទីផ្សារការងារ អោយទទួល បានជោគជ័យ។

ក្នុងនោះវិស័យអាជីវកម្មទេសចរណ៍ ក៏បានចូលរួមចំណែកយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការបង្កើត និង បង្កើននូវផលិតផល និងសេវាកម្មទេសចរណ៍ យើងខ្ញុំសម្រេចជ្រើសរើសយកប្រធានបទដែលទាក់ ទងនឹងភោជនីយដ្ឋានមកធ្វើការសិក្សា ដោយធ្វើរបាយការណ៍សិក្សានៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX WINE BISTRO។ ជាការពិតណាស់ក្នុងការចងក្រងសៀវភៅនេះ ពិតជាមាននូវការកង្វះខាត ក៏ដូចជាកំហុស ឆ្គងជាក់ជាពុំខាននោះទេ។ ដោយសារតែពេលវេលា នៃការចុះសរសេររបាយការណ៍មានពេលកំណត់ ឬកើតឡើងដោយសារប្រការណាមួយនោះ។ យើងខ្ញុំរង់ចាំទទួលនូវការរិះគន់ ក្នុងការស្ថាបនាទាំង ឡាយ ពីសំណាក់លោក លោកស្រី សាស្ត្រាចារ្យ និងមិត្តនិស្សិតដោយក្តីសោមនស្សដើម្បីកែសម្រួល ស្នាដៃនេះអោយកាន់តែប្រសើរថែមទៀត។

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

យើងខ្ញុំឈ្មោះ អ៊ឹម វណ្ណ ថេត និង ឡាប វ៉ាន់នី ជានិស្សិតថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រទេសចរណ៍ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច ជំនាន់ទី៣ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច សូមគោរពការដឹងគុណដ៏ខ្ពង់ខ្ពស់ និងកត្តញ្ញតាមម័ត្តជ្រាលជ្រៅបំផុត ជូនចំពោះ៖

- លោកឪពុក និងអ្នកម្តាយដែលបានផ្តល់កំណើត និងបិបាត់ថែរក្សាយើងខ្ញុំ តាំងពីតូចរហូតមកដល់ដឹងក្តី។ អ្វីទាំងអស់នេះដែលយើងខ្ញុំទទួលបាន នោះក៏ដោយសារការលះបង់ទាំងកម្លាំងកាយ កម្លាំងចិត្ត ក្នុងការជួយឧបត្ថម្ភផ្គត់ផ្គង់ផ្នែកថវិការ និងកម្លាំងចិត្តព្រមទាំងការទូន្មានប្រៀនប្រដៅរបស់លោកគ្រប់ពេលវេលា។

- ឯកឧត្តមបណ្ឌិត **លុច បណ្ណា** សាកលវិទ្យាធិការដែលបានអនុញ្ញាតឱ្យយើងខ្ញុំមានឱកាសក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវអំពីប្រធានបទនេះ លោកសាកលវិទ្យាធិការរង ព្រីទ្រូបុរស និងលោកលោកស្រីដែលជាសាស្ត្រាចារ្យទាំងអស់ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច ដែលបានបង្ហាត់បង្រៀនយើងខ្ញុំអស់ពីកម្លាំងការចិត្ត ដើម្បីធ្វើអោយនិស្សិតទាំងអស់ពិសេសរូបយើងខ្ញុំទាំងពីរនាក់ផ្ទាល់ អាចមានឱកាសដ៏ល្អប្រពៃមួយ ដើម្បីក្រេបយកចំណេះដឹងដែលជាវត្ថុសម្បត្តិមួយដ៏តម្លៃបំផុតក្នុងជីវិត។

- សាស្ត្រាចារ្យ **សាំង ចន្ទ** ដែលបានចំណាយពេលវេលាក្នុងការណែនាំ ផ្តល់គំនិតល្អៗ និងជួយការសម្របសម្រួលនូវរបាយការណ៍យើងខ្ញុំទាំងពីរ តាំងពីចាប់ផ្តើមសរសេរ កំពុងសេសសេរ និងបញ្ចប់នូវរបាយការណ៍យ៉ាងរលូន។

- លោកដែលជាប្រធានគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន FOX WINE BISTRO ព្រមទាំងបុគ្គលិកទាំងអស់ ដែលបានអនុញ្ញាតឱ្យយើងខ្ញុំចុះស្រាវជ្រាវរបាយការណ៍ ផ្តល់នូវព័ត៌មាន ឯកសារពាក់ព័ន្ធនានា និងភាពរួសរាយរាក់ទាក់ប្រកបដោយភាពស្មិតស្មាល។

ដើម្បីជាកិច្ចតបស្នងយើងខ្ញុំសូមបូងសូងអោយ អ្នកមានគុណទាំងពីរ ឯកឧត្តមសាកលវិទ្យាធិការ លោកសាកលវិទ្យាធិការរង ព្រីទ្រូបុរស និងលោក លោកស្រីដែលជាសាស្ត្រាចារ្យ និងលោកប្រធានគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន FOX WINE BISTRO ព្រមទាំងបុគ្គលិក ជាពិសេស សាស្ត្រាចារ្យសាំង ចន្ទ ទទួលបាននូវពុទ្ធពរទាំងបួនប្រការគឺ អាយុ វណ្ណៈ សុខៈ ពលៈ កុំបីប្រែជាប្រការណាផ្សេងៗឡើយ។

មាតិកា

ទំព័រទី

អារម្ភកថា

សេចក្តីផ្តើមអំណរគុណ

សេចក្តីផ្តើម

១. ទិដ្ឋភាពទូទៅនៃការស្រាវជ្រាវ.....	១
២. ចំណោទបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ.....	២
៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ.....	២
៤. ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ.....	២
៥. វិធីសាស្ត្រក្នុងការស្រាវជ្រាវ.....	៣
៥.១. ប្រភពទិន្នន័យ.....	៣
៥.២. ការប្រមូលទិន្នន័យ.....	៣
៥.៣. វិធីសាស្ត្រវិភាគទិន្នន័យ.....	៣
៦. សារសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ.....	៤
៧. ពន្យល់ពាក្យគន្លឹះ.....	៤
៨. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ.....	៥

ជំពូកទី១ : រំលឹកទ្រឹស្តី

១.១. ឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ.....	៧
១.១.១. ទីតាំងសេវាម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ.....	៧
១.១.២. ទីតាំងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈផ្នែកពាណិជ្ជកម្ម.....	៩
១.១.២.១. ទីតាំងអាហារបែបពាណិជ្ជសំរាប់ទីផ្សារទូទៅ.....	៩
១.១.២.២. ទីតាំងអាហារបែបពាណិជ្ជកម្មសំរាប់ទីផ្សារកំណត់.....	១១

១.១.២.៣. ផ្នែកសុខមានភាព ឬមានការផ្គត់ផ្គង់ជាប្រាក់ពីខាងក្រៅ.....	១៣
១.១.២.៤. មុខងារនៃម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:.....	១៥
១.១.២.៥. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:.....	១៥
១.១.២.៦. ការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:.....	១៦
១.១.២.៧. កត្តាដែលមានឥទ្ធិពលដល់ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:.....	១៧
១.២. បទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:.....	១៩
១.២.១. អ្វីជាបទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:.....	១៩
១.២.២. បទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:.....	២០
១.៣. សញ្ញាណទូទៅនៃភោជនីយដ្ឋាន.....	២១
១.៣.១. កន្លែងដែលភោជនីយដ្ឋានដំណើរការ.....	២២
១.៣.២. ប្រភេទផ្សេងនៃប្រតិបត្តិការភោជនីយដ្ឋាន.....	២២
១.៤. ការកើតនៃភោជនីយដ្ឋាន.....	២៣
១.៤.១. ប្រវត្តិ និងដំណើរការវិវត្តរបស់ភោជនីយដ្ឋានលើពិភពលោក.....	២៣
១.៤.២. ការវិវត្តនៃភោជនីយដ្ឋាននៅកម្ពុជា.....	២៤
១.៥. ប្រភេទភោជនីយដ្ឋាន.....	២៥
១.៥.១. ភោជនីយដ្ឋាន (Restaurant).....	២៥
១.៥.២. ភោជនីយដ្ឋានសណ្ឋាគារ (Hotel Restaurant).....	២៦
១.៥.៣. ភោជនីយដ្ឋានបម្រើខ្លួនឯង (Self-Service Restaurant).....	២៧
១.៥.៤. ភោជនីយដ្ឋានអាហាររហ័ស (Fast Food Restaurant).....	២៧
១.៥.៥. ភោជនីយដ្ឋានជំនាញ (Specialized Restaurant).....	២៨
១.៥.៦. ភោជនីយដ្ឋានអាហារតិម (Dietetic Restaurant).....	២៨

១.៥.៧. អាហារដ្ឋាន (Canteen).....	២៨
១.៦. ការបម្រើភ្ញៀវ.....	២៩
១.៦.១. ប្រភេទនៃការបម្រើភ្ញៀវ.....	២៩
១.៧. បុគ្គលិកលក្ខណៈទូទៅនៃបុគ្គលិកបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៣០
១.៧.១. ការតម្រូវអោយមាន.....	៣០
១.៧.២. លក្ខណៈសម្បត្តិទូទៅ.....	៣១

ជំពូកទី២ ប្រតិបត្តិការភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro

២.១. ស្ថានភាពទូទៅនៃភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro.....	៣៤
២.១.១. ប្រវត្តិរបស់ភោជនីយដ្ឋាន.....	៣៤
២.១.២. ទីតាំងរបស់ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro.....	៣៤
២.១.៣. ឈ្មោះ និងស្លាកសញ្ញារបស់ភោជនីយដ្ឋាន.....	៣៤
២.១.៤. ចក្ខុវិស័យ និងបេសកកម្ម.....	៣៥
២.១.៥. រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ភោជនីយដ្ឋាន.....	៣៥
២.២. ប្រភេទសេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro.....	៣៥
២.២.១. គ្រឿងបំពាក់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៣៥
២.២.២. អាហារ និងការកម្សាន្ត.....	៣៥
២.៣. តួនាទី និងភារកិច្ចទទួលខុសត្រូវ.....	៣៦
២.៣.១. តួនាទីរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៣៦
២.៣.២. តួនាទីរបស់ជំនួយការ អ្នកគ្រប់គ្រងនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៣៦
២.៣.៣. Head Waitress.....	៣៧
២.៣.៤. Senior Staff.....	៣៧
២.៣.៥. តួនាទីរបស់ប្រធានផ្នែកបារ (Supervisor Bartender).....	៣៧

២.៣.៦. តួនាទីរបស់មេក្រុម (Captain).....	៣៨
២.៣.៧. តួនាទីរបស់អ្នកធ្វើភេសជ្ជៈ: (Bartender).....	៣៨
២.៣.៨. តួនាទីរបស់អ្នកបំរើ Waiter Hostess.....	៣៩
២.៣.៩. អ្នកគិតលុយ.....	៣៩
២.៤. របបគំហើញស្តីពីប្រតិបត្តិការក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៣៩
២.៤.១. ផែនការងាររបស់បុគ្គលិក.....	៣៩
២.៤.២. បុគ្គលិកលក្ខណៈ: និងវិជ្ជាជីវៈរបស់បុគ្គលិកបំរើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៤០
២.៤.៣. អ្វីដែលត្រូវធ្វើ និងអ្វីដែលមិនត្រូវធ្វើ.....	៤០
២.៤.៤. ឯកសណ្ឋានរបស់បុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋាន.....	៤១
២.៤.៥. អនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន និងការសម្អិតសម្អាងកាយ.....	៤២
២.៤.៦. ឧបករណ៍ និងសំភារៈប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៤៤
២.៤.៧. ការរៀបចំតុអាហារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៤៦
២.៤.៨. ដំណើរការទទួលការកក់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៤៧
២.៤.៩. ដំណើរការបំរើភ្ញៀវនៅតុ.....	៤៧
២.៤.១០. វិធីសាស្ត្រនៃការបំរើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ.....	៥០
២.៤.១១. របៀបក្នុងការទូទាត់ប្រាក់.....	៥២
២.៤.១២. វិធីសាស្ត្រក្នុងការប្រគល់ទឹកប្រាក់.....	៥២
២.៤.១៣. វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហាជាមួយអតិថិជនក្នុងភោជនីយដ្ឋាន.....	៥២
២.៤.១៤. ការរៀបចំបញ្ជីទិញប្រចាំថ្ងៃតាមផ្នែកនីមួយៗ និងទទួលសំភារៈ.....	៥៤
២.៤.១៥. ការត្រួតពិនិត្យផ្នែកស្តុក.....	៥៤
២.៤.១៦. ការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស.....	៥៥
២.៤.១៧. ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋាន.....	៥៧

ជំពូកទី៣ ការពិភាក្សា និងវិនិច្ឆ័យលទ្ធផលទៅលើរបបគំហើញ

៣.១. ចំណុចខ្លាំង.....	៥៨
៣.២. ចំណុចខ្សោយ.....	៥៨
៣.៣. ឱកាស.....	៥៨
៣.៤. ការគំរាមគំហែង.....	៥៩

សន្និដ្ឋាន និងផ្តល់អនុសាសន៍

១.សេចក្តីសន្និដ្ឋាន.....	៦០
២.អនុសាសន៍.....	៦០

ឯកសារយោង

ឧបសម្ព័ន្ធ

បញ្ជីរូបភាព និងតារាង

រូបភាព

រូបភាពទី១.១. បង្ហាញពីរចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ.....	៦៦
រូបភាពទី១.២. ផែនទីភោជនីយដ្ឋាន.....	៦៧
រូបភាពទី១.៣. អគ្គសញ្ញាណភោជនីយដ្ឋាន.....	៦៨
រូបភាពទី១.៤. បញ្ជីរាយមុខម្ហូប និងភេសជ្ជៈ.....	៧៧

ശൈലി

សេចក្តីផ្តើម

១. ទិដ្ឋភាពទូទៅនៃការស្រាវជ្រាវ

នៅប៉ុន្មានសតវត្សចុងក្រោយនេះ យើងឃើញថាពិភពលោកមានការរីកចម្រើន គួរឲ្យកត់សម្គាល់ក្នុងនោះមានដូចជាវិស័យ សេដ្ឋកិច្ច ពាណិជ្ជកម្ម ឧស្សាហកម្ម កសិកម្ម បច្ចេកវិទ្យា និងទេសចរណ៍ជាដើម ដែលធ្វើឲ្យប្រទេសទាញយកប្រាក់ចំណូលបានយ៉ាងច្រើន។ អ្វីដែលគួរអោយចាប់អារម្មណ៍នោះគឺ វិស័យទេសចរណ៍ ដែលជាឧស្សាហកម្មគ្មានផ្សែង ហើយកំពុងតែមានការរីកចម្រើនយ៉ាងខ្លាំង ដែលទាញប្រាក់ចំណូលចូលជាតិនីមួយៗ បានយ៉ាងច្រើន។ ក្នុងនោះប្រទេសបារាំង ឈរនៅលំដាប់ទីមួយ ជាប្រទេសដែលមានទេសចរទៅទស្សនាច្រើនជាងគេ ដោយទាញទេសចរបាន ៨៥,៥ លាននាក់ អាមេរិកឈរនៅលំដាប់ទីពីរទាញទេសចរបាន ៧៧,៥ លាននាក់ និងលំដាប់ទីបីគឺប្រទេសអេស្ប៉ាញ ដែលក្នុងនោះទាញទេសចរបាន ៦៨,២ លាននាក់ នៅក្នុងឆ្នាំ ២០១៥ ។ ហើយបើយោងទៅតាមគេហទំព័ររបស់អង្គការទេសចរណ៍ពិភពលោក UNWTO នេះ ដដែលបានបង្ហាញថាប្រទេសចិន ជាប្រទេសឈរនៅលំដាប់ទីមួយដែលរកប្រាក់ចំណូលពីវិស័យទេសចរណ៍បានច្រើនជាងគេ បើគិតជាទឹកប្រាក់សរុបចំនួន ២៩២,២ ពាន់លានដុល្លារ អាមេរិកឈរនៅលំដាប់ទីពីរទាញចំណូលបាន ១១២,៩ ពាន់លានដុល្លារ និងលំដាប់ទីបីបានទៅប្រទេសអាល្លឺម៉ង់ ទាញចំណូលបានពីវិស័យទេសចរណ៍បាន ៧៧,៥ ពាន់លានដុល្លារនៅក្នុងឆ្នាំ២០១៥។ ដោយសារតែការរីកចម្រើនយ៉ាងខ្លាំងនៃវិស័យទេសចរណ៍នេះ ទើបបានផ្តល់ឱកាសការងារជាច្រើនដល់ប្រជាជនឲ្យមានការងារធ្វើ និងជួយជំរុញឲ្យជីវភាពគ្រួសាររបស់ពួកគាត់មានភាពល្អប្រសើរជាងមុន។

បើក្រលេកទៅមើលវិស័យទេសចរណ៍ របស់ប្រទេសកម្ពុជាវិញ ឃើញថាទេសចរនៅក្នុងឆ្នាំ ២០១៦ កន្លងទៅនេះមានការកើនឡើងគួរឲ្យកត់សម្គាល់ក្នុងនោះប្រទេសកម្ពុជាទាញទេសចរបាន ៥,០១១,៧១២ នាក់ ចូលមកទស្សនាប្រទេសមួយនេះដែលគិតជាទឹកប្រាក់ដែលបានមកពីវិស័យនេះគឺ ៦២ លានដុល្លារ។ ក្នុងនោះទេសចរ វៀតណាមឈរលំដាប់លេខមួយមានចំនួន ៩៥៩,៦៦៣នាក់ ទេសចរជនជាតិចិនឈរលំដាប់លេខពីរមានចំនួន ៨៣០,០០៣នាក់ និងទេសចរជនជាតិថៃ ឈរលំដាប់ទីបីមានចំនួន៣៩៨,០៨១ នាក់។ ដោយសារតែការរីកចម្រើននៃវិស័យទេសចរណ៍ និងស្ថេរភាពនយោបាយល្អ ទើបធ្វើឲ្យវិនិយោគិន មានទំនុកចិត្តក្នុងការមកវិនិយោគនៅក្នុងប្រទេសមួយនេះ។ ក្នុងនោះឃើញថា មានការកើនឡើងនៃចំនួនសណ្ឋាគារ ភោជនីយដ្ឋាន ក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ ជាដើមមានការកើនឡើងគួរឲ្យកត់សម្គាល់។

ដោយសារតែការរីកចម្រើននៃវិស័យទេសចរណ៍ ជាពិសេសការរីកចម្រើននៃភោជនីយដ្ឋាននេះហើយទើបនៅក្នុងឆ្នាំ២០១៣ ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro ចាប់ផ្តើមដំណើរការភោជនីយដ្ឋានរបស់ខ្លួន ដែលប្រកបដោយភាពទាន់សម័យ និងប្រណិតដើម្បីបម្រើដល់អតិថិជន ដែលចង់មកទទួលរស់ជាតិបែបអឺរ៉ុប។ ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro ផ្តល់ជូនអតិថិជនជាមួយសេវាកម្ម

ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងរៀបចំកម្មវិធីជប់លៀងជាមួយនឹងសេវាកម្មគួរជាទីគាប់ចិត្ត។ ក្នុងនោះភោជនីយដ្ឋានមានបម្រើម្ហូបលក្ខណៈ Set Menu និងSteak ជាមួយស្រាទំពាំងបាយជូរល្អៗជាច្រើនប្រភេទទៀត ដែលផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់ទេសចរជាតិ និងអន្តរជាតិដែលចង់ភ្ញាក់រស់ជាតិសាច់គោ ជាមួយការរៀបចំហាងបែបប្រណិត និងមានសុខភាព។

ដើម្បីបកស្រាយអោយកាន់តែលំអិត និងស៊ីជម្រៅ ក៏ដូចជាការផ្សព្វផ្សាយរវាងទ្រឹស្តីទៅនឹងការអនុវត្តន៍ យើងបានលើកយកប្រធានបទមួយស្តីពី “ដំណើរការប្រតិបត្តិរបស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro” មកធ្វើការសិក្សា។ ដើម្បីធ្វើអោយដំណើរការនៃការស្រាវជ្រាវនេះទទួលបានផល និងជោគជ័យល្អនោះ យើងបានអនុវត្តន៍តាមគោលការណ៍ វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ ដែលមានខ្លឹមសារ និងសកម្មភាពដូចតទៅ។

២. បំណោទបញ្ជាវិធីការស្រាវជ្រាវ

ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro គឺជាភោជនីយដ្ឋានដែលផ្តល់ជូនទៅដល់អតិថិជននៅរស់ជាតិ Steak និងស្រាទំពាំងបាយជូរជាងគេនៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ។ យើងសង្កេតឃើញថាភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro គឺផ្តល់រស់ជាតិម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងសេវាកម្មល្អ បើធៀបទៅនឹងភោជនីយដ្ឋានល្អៗនៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ។

ដូចនេះ តើការប្រតិបត្តិការរបស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro មានការគ្រប់គ្រងយ៉ាងដូចម្តេចខ្លះ ដើម្បីធ្វើឲ្យភោជនីយដ្ឋានដំណើរការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពរហូតមកដល់បច្ចុប្បន្ន?

៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ

ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងបញ្ហាខាងលើឲ្យបានត្រឹមត្រូវ និងមានភាពជាក់លាក់ងាយស្រួលនោះ យើងបានកំណត់យកនូវកម្មវត្ថុមួយចំនួន មកធ្វើការកំណត់គោលបំណងក្នុងការសិក្សាស្វែងយល់ដូចខាងក្រោម៖

- ស្វែងយល់ទៅលើស្ថានភាពទូទៅរបស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro
- សិក្សាទៅលើដំណើរប្រតិបត្តិការការងាររបស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro
- សិក្សាពីប្រសិទ្ធភាពក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិរបស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro
- ការវិភាគចំណុចខ្លាំង និងខ្សោយរបស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro
- ការសន្និដ្ឋាន និងផ្តល់អនុសាសន៍លើការកែតម្រូវក្នុងការរៀបចំភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro ។

៤. ទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ

ទំហំនៃការស្រាវជ្រាវ គឺក្រុមសិក្សាស្រាវជ្រាវចុះទៅប្រមូលព័ត៌មាន និងទិន្នន័យដោយផ្ទាល់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro ដោយធ្វើការ និងសម្ភាសន៍ដោយផ្ទាល់ជាមួយបុគ្គលិក និងអ្នកដែលពាក់ព័ន្ធ។ យើងបានធ្វើការសិក្សាអំពីដំណើរប្រតិបត្តិការរបស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro ឆ្នាំ ២០១៥-២០១៦ តែប៉ុណ្ណោះ។ ចំណែកព័ត៌មានព័ត៌មានពីអតិថិជន គឺអ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន

មិនសូវបានឲ្យយកទូលំទូលាយនោះទេ ព្រោះភោជនីយដ្ឋានមិនអនុញ្ញាត អោយយើងសួរនាំភ្ញៀវ ច្រើនព្រោះវាជាការរំខានដល់ភ្ញៀវ។

ដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ គឺយើងប្រើប្រាស់ពេលវេលាដើម្បីចុះសិក្សាដោយផ្ទាល់នៅក្នុង ភោជនីយដ្ឋានរយៈពេលពីរខែ ដោយការប្រមូលយកព័ត៌មាន និងឯកសារដែលមាននៅក្នុង ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro រាជធានីភ្នំពេញ ដោយចាប់ពី ថ្ងៃទី០១ ខែមេសា ឆ្នាំ២០១៧ ដល់ថ្ងៃ ទី៣១ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៧ ក្នុងនាមជាអ្នកហាត់ការ បំរើសេវាកម្មនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។ ហើយ យើងមិនធ្វើការសិក្សាទៅលើ ហិរញ្ញវត្ថុ ចំណូលចំណាយ និងដំណើរការផលិតម្ហូបអាហារ។

៥. វិធីសាស្ត្រក្នុងការស្រាវជ្រាវ

ការស្រាវជ្រាវនេះបានរៀបចំទៅតាមដំណាក់កាលដូចខាងក្រោម៖

៥.១. ប្រភពទិន្នន័យ

ក្នុងការស្រាវជ្រាវ យើងមានតម្រូវការព័ត៌មានពីប្រភពទិន្នន័យពីរគឺ៖

ក. ទិន្នន័យចំបង (Primary Data)

ប្រភពទិន្នន័យដែលបានមកពីមុខវិជ្ជា ឯកសារដែលបានសិក្សាកន្លងមក និងការចុះកម្មសិក្សា ដោយផ្ទាល់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro រាជធានីភ្នំពេញ។

ខ. ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ (Secondary Data)

ទិន្នន័យបន្ទាប់បន្សំ ដែលយកមកប្រើប្រាស់គឺបានមកពីឯកសារមួយចំនួននៅតាមបណ្តាល័យ និងប្រភពឯកសារ ដែលទទួលបានពីភោជនីយដ្ឋាន និងសម្ភាសន៍ការសាកសួរបុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋាន។

៥.២. ការប្រមូលទិន្នន័យ

យើងធ្វើការប្រមូលទិន្នន័យបឋម ដែលបានមកពីភោជនីយដ្ឋាន និងសម្ភាសន៍ជាមួយបុគ្គលិក នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានដូចខាងក្រោម៖

ការកំណត់គំរូតាង៖ ការសម្ភាសន៍ ពីផលិតផល និងសេវាកម្មដោយស្វែងយល់ពីប្រតិបត្តិការ នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។

ការចុះអនុវត្តការងារជាក់ស្តែង៖ ការចុះសិក្សាដោយផ្ទាល់ លើការអនុវត្តន៍ការងារជាក់ស្តែង និងត្រួតពិនិត្យក្នុងប្រតិបត្តិការងារមួយចំនួន។

ការសម្ភាសន៍៖ សាកសួរព័ត៌មានលំអិតផ្សេងៗ ពីបុគ្គលិកនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានតាមផ្នែក នីមួយៗ ជាពិសេសផ្នែកបំរើសេវាកម្ម ផ្នែកចង្រ្កាន និងផ្នែកធនធានមនុស្ស ដោយធ្វើការកត់ចំណាំ និងថតសម្លេងនៅក្នុងពេលដែលកំពុងធ្វើដំណើរការ។

ឧបករណ៍ជំនួយ៖ ក្នុងការស្រាវជ្រាវ យើងបានប្រើប្រាស់នូវសម្ភារៈមួយចំនួនដូចជា កុំព្យូទ័រ កាមេរ៉ា សម្ភារៈកត់ត្រា(ប៊ិច សៀវភៅ និងក្រដាស) និងមធ្យោបាយធ្វើដំណើរ។

៥.៣. វិធីសាស្ត្រវិភាគទិន្នន័យ

ក្នុងការវិភាគ គឺយើងយកអ្វីដែលបានសិក្សា ការសម្ភាសន៍ និងការអនុវត្តន៍ការងារជាក់ស្តែង នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានផ្ទាល់ មកធ្វើការបកស្រាយជាមួយទ្រឹស្តីដែលបានសិក្សា ដោយប្រើការវិភាគ តាមបែបគុណវិស័យ (Qualitative)។ ការសិក្សាដែលធ្វើឡើងតាមរយៈការសម្ភាសន៍ដោយគ្មានការ រៀបចំទុកជាមុន និងមិនមានការរៀបចំទុកនូវកម្រងសំណួរ។ យើងជ្រើសរើសវិធីសាស្ត្រនេះដើម្បី ប្រមូលព័ត៌មាន និងទិន្នន័យអោយបានគ្រប់គ្រាន់ យកមកធ្វើការវិភាគ។

៦. សារសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ

បន្ទាប់ពីស្នាដៃនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវមួយនេះ ត្រូវបានបញ្ចប់ប្រកបដោយភាពជោគជ័យជា ស្ថាពរហើយនោះ អ្វីដែលជាផ្នែករបស់កិច្ចការស្រាវជ្រាវមួយនេះដែលក្រុមសិក្សាស្រាវជ្រាវ បាន ខិតខំបំពេញដោយយកចិត្តទុកដាក់ជាទីបំផុតនោះ ហើយក៏សង្ឃឹមថាវានឹងក្លាយជាប្រយោជន៍រួម មួយដ៏ធំធេង ក្នុងនោះមានដូចខាងក្រោមនេះ៖

- **ចំពោះសង្គមជាតិយើង:** ធ្វើអោយរីកចម្រើននៃធនធានមនុស្សចំពោះសង្គមជាតិ ធ្វើអោយ ប្រទេសយើងសម្បូរទៅដោយ អ្នកចេះដឹងកាន់តែច្រើនដើម្បីចូលរួមអភិវឌ្ឍន៍សង្គមជាតិ អោយមានការរីកចម្រើនកាន់តែខ្លាំងបន្ថែមទៀត ហើយម្យ៉ាងទៀតនោះវានឹងជួយបំពេញនូវ ចំណុចខ្វះខាតរបស់ប្រជាជនដែលកំពុងស្វែងរកការងារធ្វើ លើមុខជំនាញមួយនេះ ហើយក៏ ដើម្បីជាទុនក្នុងការប្រកបកិច្ចការងារ អោយកាន់តែបានជោគជ័យ ព្រោះថាបច្ចុប្បន្នវិស័យ ភោជនីយដ្ឋាននេះ បានរីកដុះដាលយ៉ាងខ្លាំង ហើយកំណើននៃទេសចរ ដែលចូលមក ទស្សនា នៅប្រទេសកម្ពុជាក៏មានការកើនឡើងជាលំដាប់ផងដែរ ដែលធ្វើអោយវិស័យសេវា កម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈធ្វើការពង្រីកខ្លួនកាន់តែច្រើនឡើងៗជាលំដាប់។
- **ចំពោះភោជនីយដ្ឋាន:** អាចជួយបំពេញចំណុចខ្វះខាតរបស់ភោជនីយដ្ឋាន ដែលកំពុងកើត មាន។ ជួយចង្អុលបង្ហាញទៅដល់អង្គភាពមួយនេះអោយធ្វើការកែលម្អនូវចំណុចខ្វះខាតទាំង នោះ អោយបានប្រែក្លាយទៅជាវិធីតែល្អប្រសើរឡើងដើម្បីអោយ ការគ្រប់គ្រងនេះទទួល បាននូវភាពជោគជ័យខ្លាំងឡើងថែមមួយកម្រិតទៀត។
- **ចំពោះយើងជាអ្នកសិក្សាស្រាវជ្រាវផ្ទាល់:** ដើម្បីបំពេញនូវចំណុចខ្វះខាតរបស់ខ្លួន ដោយ បំពេញបន្ថែមតាមរយៈការសិក្សាស្រាវជ្រាវស្វែងរកបន្ថែមនូវទ្រឹស្តីល្អៗ ព្រមទាំងបានផ្សា ភ្ជាប់ទៅនឹងការអនុវត្តន៍ផ្ទាល់ អោយរឹតតែមានជំនាញឡើងថែមទៀតផង។

៧. ពន្យល់ពាក្យគន្លឹះ

- Non-Alcoholic Drink: ជាប្រភេទភេសជ្ជៈ ដែលគ្មានជាតិស្រវឹង។
- Alcoholic Drink: ជាប្រភេទភេសជ្ជៈ ដែលមានជាតិស្រវឹង។
- A la Carte Menu: ជាប្រភេទបញ្ជីមុខម្ហូប ដែលភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសបានតាមការ កុម្មវិញរបស់ ខ្លួនមានក្នុងបញ្ជីរាយនាមមុខម្ហូប។

- Set Menu: ជាប្រភេទម្ហូបដែលបានត្រៀមជាស្រេច តាមការកម្រិតរបស់ភ្ញៀវពេលមកដល់គឺចាប់លើកបំរើតែម្តងតាមលំដាប់លំដោយ ហើយភ្ញៀវមិនអាចផ្លាស់ប្តូរបានឡើយ។
- Main Course: ជាប្រភេទអាហារដែលអោយអ្នកទទួលទាន អាចបំពេញបានមួយចំណែកធំដល់ការស្រែកឃ្លានរបស់គាត់ ហើយជាប្រភេទម្ហូប ដែលរៀបចំពីសាច់ច្រើនប្រភេទ មុខម្ហូបនីមួយៗ។
- ការគ្រប់គ្រង: គឺជាប្រតិបត្តិជាមួយនឹងមនុស្ស ដើម្បីសំរេចគោលដៅទាំងអង្គភាព និងសមាជិករបស់គេ (Patrick J. & Bruce H. 2000)។
- សេវាកម្ម: ជាលទ្ធផលនៃការធ្វើទំនាក់ទំនងរវាងអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម និងអ្នកទទួលប្រើប្រាស់សេវាកម្ម និងជាសកម្មភាពការងាររបស់អ្នកផ្តល់សេវាកម្មដើម្បីបំពេញនូវចំណង់ចំណូលចិត្ត និងសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន ដែលជាអ្នកប្រើប្រាស់ (សួន វ៉ានី ២០០៤)។
- អាហារ និងភេសជ្ជៈ: គឺជាការរៀបចំនូវអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលមានគុណភាពហើយត្រូវការចាំបាច់នូវការរៀបចំ និងសេវាកម្មបំរើឲ្យបានល្អប្រសើរ ព្រោះវាផ្តល់នូវការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មមួយដល់សណ្ឋាគារ និងផ្តល់ប្រភពចំណូលមួយចំណែក (វេចនានុក្រមទេសចរណ៍ ច្រឡឹង សុមេធា ២០១១)។
- ភោជនីយដ្ឋាន: គឺជាឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។ ភោជនីយដ្ឋានឈរជួរទីមួយ ក្នុងការផ្តល់នូវសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលស្ថិតក្នុងសេវាបំរើកំរិតខ្ពស់ ដែលភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសមុខម្ហូបដូចជាបង្អែម និងភេសជ្ជៈបានយ៉ាងច្រើនមុខ (វេចនានុក្រមទេសចរណ៍ ច្រឡឹង សុមេធា ២០១១)។

៨. វេចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ

នៅការរៀបចំនូវ វេចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ ដែលទាក់ទងទៅនឹងដំណើរប្រតិបត្តិការរបស់ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro នេះយើងបានចែកជាបីជំពូក ដូចខាងក្រោម៖

សេចក្តីផ្តើម

ចំពោះសេចក្តីផ្តើមយើងសូមលើកយកប្រាំមួយចំណុចមកបង្ហាញ ដែលចំណុចដំបូងបង្អស់យើងនឹងនិយាយអំពីទិដ្ឋភាពទូទៅ នៃការស្រាវជ្រាវ បន្ទាប់មកយើងខ្ញុំនិយាយអំពីចំណោទបញ្ហាដែលទាក់ទង នឹងប្រធានបទ។ ចំណុចបន្ទាប់មកទៀតគឺចំណុចទី៣ ដែលរៀបរាប់ពីគោលបំណងនៃការសរសេររបស់ពួកខ្ញុំ រីឯទី៤ សរសេរពីទំហំ និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវព្រោះថា ក្នុងការសរសេរត្រូវធ្វើឡើងក្នុងរយៈពេលកំណត់ជាក់លាក់។ ចំនុចទី៥ និយាយពីវិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវដែលក្នុងនេះបង្ហាញពី ប្រភពទិន្នន័យ ការប្រមូលទិន្នន័យ និងវិធីសាស្ត្រវិភាគទិន្នន័យ។ ចំនុចទី៦ សារសំខាន់នៃការស្រាវជ្រាវ ទី៧ ពន្យល់ពាក្យគន្លឹះ និងទី៨ បង្ហាញ ពីវេចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ។

ជំពូកទី១ រំលឹកទ្រឹស្តី

ជាការពិតណាស់នៅក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវ លើប្រធានបទអ្វីមួយ មុននឹងឈានដល់ការសិក្សា ពីស្ថានភាពជាក់ស្តែងរបស់គោដនីយដ្ឋាននោះ ចាំបាច់តម្រូវអោយសិក្សាអំពី ទ្រឹស្តីសំខាន់ៗ ដែលទាក់ទងទៅនឹងប្រធានបទជាមុនសិន។ ក្នុងការសិក្សាលើប្រធានបទនេះឃើញថាមានភាពធំទូលាយ ម្យ៉ាងទៀតមាននូវរយៈពេលកំណត់ ដូច្នោះយើងលើកយកនូវទ្រឹស្តី ចំនួន៧មកធ្វើការបកស្រាយ។ ចំណុចទី១ ឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ទី២ បទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ទី៣ សញ្ញាណទូទៅនៃគោដនីយដ្ឋាន ទី៤ ការកើតនៃគោដនីយដ្ឋាន ទី៥ ប្រភេទគោដនីយដ្ឋាន ទី៦ កាបម្រើភ្ញៀវ និងទី៧ បុគ្គលិកលក្ខណៈទូទៅនៃបុគ្គលិកបម្រើក្នុងគោដនីយដ្ឋាន ។

ជំពូកទី២ ស្ថានភាព និងប្រតិបត្តិការគោដនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro

ក្រោយពីសិក្សាអំពីទ្រឹស្តី សំខាន់ៗរួចមក នៅក្នុងជំពូកនេះយើងខ្ញុំនឹងធ្វើការសិក្សាលំអិតអំពីស្ថានភាពជាក់ស្តែងរបស់គោដនីយដ្ឋាន និងប្រតិបត្តិការ ដែលបាននឹងកំពុងអនុវត្តកន្លងមក ដើម្បីធ្វើការប្រៀបធៀប និងរកអោយឃើញនូវចំណុចល្អ និងចំណុចខ្វះខាត។ យើងនិយាយអំពី ទី១ ស្ថានភាពទូទៅនៃគោដនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ទី២ ប្រភេទសេវាកម្មក្នុងគោដនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ទី៣ គុណភាព និងភារកិច្ចទទួលខុសត្រូវ ទី៤ របកគំហើញស្តីពីប្រតិបត្តិការក្នុងគោដនីយដ្ឋាន។

ជំពូកទី៣ ការពិភាក្សា និងវិភាគលទ្ធផលទៅលើរបកគំហើញ

ក្រោយពីសិក្សាអំពីទ្រឹស្តី ស្ថានភាព និងប្រតិបត្តិការរបស់ក្រុមហ៊ុនរួច ក្នុងជំពូកនេះយើងនឹងធ្វើការវិភាគលើចំណុចខ្លាំង ចំណុចខ្សោយ ឱកាស និងការគំរាមកំហែងរបស់គោដនីយដ្ឋាន។ បន្ទាប់មកទៀត យើងនឹងទាញយកនូវការសន្និដ្ឋានរួមមួយ និងផ្តល់ជាអនុសាសន៍ខ្លះៗសម្រាប់កែលម្អនូវចំណុចខ្វះខាតរបស់គោដនីយដ្ឋាន លើប្រតិបត្តិការងារ។

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងការផ្តល់អនុសាសន៍

យើងបានទាញយកនូវការសន្និដ្ឋានរួចមកនឹងផ្តល់អនុសាសន៍ខ្លះៗ សម្រាប់កែលម្អនូវចំណុចខ្វះខាតរបស់គោដនីយដ្ឋាន ដែលមានក្នុងជំពូកទី៣ ការវិភាគចំណុចខ្លាំង និងចំណុចខ្សោយរបស់គោដនីយដ្ឋានក្នុងការប្រតិបត្តិការងារ។

ជំពូកទី១
រំលឹកប្រវត្តិសាស្ត្រ

ជំពូកទី ១

រំលឹកទ្រឹស្តី

១.១. ឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

ការបម្រើសេវាម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅខាងក្រៅទីលំនៅដ្ឋានត្រូវបានទទួលស្គាល់ថា ជា ឧស្សាហកម្មមួយដែលចាំបាច់ និងមានតម្រូវការមិនអាចខ្វះបានសំរាប់សង្គមមនុស្ស។ សេវាប្រភេទ នេះជាទូទៅបើកបម្រើដោយហាងឯកជន និងរដ្ឋដែលមានទ្រង់ទ្រាយតូច មធ្យម និងរហូតដល់ ហាងធំដែលទទួលស្គាល់ជាលក្ខណៈអន្តរជាតិ។ តាមការស្រាវជ្រាវគេបានដឹងថា នៅចក្រភព អង់គ្លេសក្នុងឆ្នាំ ១៩៨៩ ឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈត្រូវបានចាត់ក្នុងចំណាត់ថ្នាក់ទីបី សម្រាប់ការផ្តល់ការងារដែលមានបុគ្គលិកប្រមាណ ២៤លាននាក់។ នៅក្នុងឆ្នាំនេះប្រាក់ចំណូល សរុបរបស់ឧស្សាហកម្មនេះ មានចំនួន ១៨,០០០ លានដោន។ ដោយឡែកនៅក្នុងឆ្នាំ ១៩៩៨ អ្នក ស្រាវជ្រាវបានរកឃើញថា មានការចំណាយទៅលើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈប្រហែលជា ៣០៦.០០០ លានដោន។ នេះសរុបញ្ជាក់យ៉ាងច្បាស់ថាឧស្សាហកម្មផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ពិតជាមានសារៈសំខាន់យ៉ាងខ្លាំង នៅក្នុងវិស័យសេដ្ឋកិច្ចនៃប្រទេសអង់គ្លេស។

ដោយឡែកចំពោះប្រទេសកម្ពុជាវិញ ឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈគេសង្កេតឃើញមាន ការរីកដុះដាលយ៉ាងឆាប់រហ័សបំផុត ក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំចុងក្រោយនេះ (ក្រោយឆ្នាំ១៩៩៣)។ ប៉ុន្តែពុំមានការស្រាវជ្រាវណាមួយ ត្រូវបានគេធ្វើនៅឡើយ (១). ទំហំនៃការចំណាយរបស់ភ្ញៀវទៅ លើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (២). អំពីទំហំការងារដែលឧស្សាហកម្មនេះបានផ្តល់ជូនប្រជាពលរដ្ឋ (៣). អំពីប្រភេទទីតាំងអនុញ្ញាតឲ្យធ្វើសកម្មភាពផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (៤). អំពីសារៈ ប្រយោជន៍នៃឧស្សាហកម្មចំពោះសេដ្ឋកិច្ចជាតិ។

១.១.១. ទីតាំងសេវាម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

មានប្រភេទទីតាំង ដែលបង្កើតដើម្បីបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈផ្សេងគ្នាជាច្រើន ដូចមានបង្ហាញខាងក្រោមនេះ៖

- ទី១: ទីតាំងសេវាកម្ម ដែលបើកដំណើរការ ដើម្បីទាក់ទាញយកផលកម្រៃ និងប្រាក់ចំណេញ។ វាជាហាងដែលគិតជាប្រាក់ចំណេញ មានទំនោរកាន់កាប់ដោយឯកជន ដើម្បីបម្រើសេវាសា ធារណៈជនទូទៅ និងដើរតួយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មដែលទទួលរាប់រង និងមានការ ធានារ៉ាប់រង។
- ទី២: ទីតាំងដែលបើកដំណើរការ ដោយលក់ម្ហូបអាហារក្នុងតម្លៃថោកដោយសារទទួលបាន ការទំនុកបំរុងពីក្រៅ។ ហាងរបៀបនេះ ត្រូវបានគេទទួលស្គាល់ថា ជាហាងមានម្ចាស់កម្មសិទ្ធិ ជាផ្នែកសាធារណៈ មានទំនោរបំរើទីផ្សារសំរាប់អ្នកទោស។

១ សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

ហាងលក់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

១. ស្វែងរកប្រាក់ចំណេញ

- កម្មសិទ្ធិ: ឯកជន ឬសាធារណៈ
- ការផ្គត់ផ្គង់: សកម្មភាពសំខាន់ ឬបន្ទាប់បន្សំ

២. បានទទួលប្រាក់ជំនួសសុខុមាលភាព

- ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារតាមស្ថាប័ន
- (a) សាលារៀន
- (b) សាកលវិទ្យាល័យ និងមហាវិទ្យាល័យ
- (c) សេវាកម្មផ្សេងៗ
- (d) ពន្ធនាគារ
- ការផ្គត់ផ្គង់ចំណីអាហារសំរាប់បុគ្គលិក

១.១. ទីផ្សារមានកំណត់

- ការផ្គត់ផ្គង់តាមកន្លែងដឹកជញ្ជូន
- តាមក្លឹប
- ការផ្គត់ផ្គង់តាមស្ថាប័ន
- ការផ្គត់ផ្គង់នយោជិក

១.២. ទីផ្សារទូទៅ

- សណ្ឋាគារ
- ភោជនីយដ្ឋាន
- ហាងលក់អាហារសំរន់
- ហាងលក់អាហារលឿន / អាហារកញ្ចប់
- អាហារដ្ឋានធម្មតា។

- **ទី៣:** ទីតាំងសេវាកម្មអាស្រ័យលើប្រភេទទីផ្សារដែលត្រូវបានបម្រើ។
ឧទាហរណ៍: ក្នុងមន្ទីរពេទ្យ ពន្ធនាគារ ឬហាងលក់ម្ហូបអាហារសំរាប់សាធារណៈជនទូទៅ។
- **ទី៤** ទីតាំងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដូចជា ភោជនីយដ្ឋាន និងហាងបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារសម្រន់ ដែលនៅតាមសាលារៀន អាកាសយានដ្ឋាន ឬចំណាតរថយន្ត។
- **ទី៥** ទីតាំងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈវិនិយោគដោយម្ចាស់កម្មសិទ្ធិ ជាដួងចម្រុះរដ្ឋ និងឬជារបស់ឯកជន។

ទីតាំងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈស្វែងរកប្រាក់ចំណេញការបែងចែក ត្រូវបានធ្វើឡើងរវាងហាង ដែលមានទីផ្សារកំណត់ និងឬហាងដែលបើកសំរាប់សាធារណៈជនទូទៅ។

ទីតាំងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈតាមបែបពាណិជ្ជកម្មមានបែងចែកជាផ្នែកផ្សេងគ្នាទៅតាម (១). ទីតាំងបំរើឲ្យទីផ្សារកំណត់ (២). ទីតាំងអាហារសាធារណៈមិនកំណត់ទីកន្លែងណាមួយ (មើលរូបខាងលើ)។ ចំណែកទីតាំងអាហារទទួលបានការឧបត្ថម្ភមានការបែងចែក រវាងការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារជាលក្ខណៈស្ថាប័ន និងការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារសំរាប់បុគ្គលិក (មើលរូបខាងលើ)។

តាមការសិក្សារបស់យើងថា មានហេតុផលពីរចំបង ដែលនាំឲ្យមានការប្រើប្រាស់ចំណែកថ្នាក់នេះ ៖

- វាផ្តល់ព័ត៌មានជំនួយមួយសំរាប់ការកំណត់ និងធ្វើចំណែកថ្នាក់ឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។
- ការប្រើប្រាស់ចំណែកថ្នាក់នេះ ត្រូវបានពឹងផ្អែកលើភាពខុសគ្នា ដែលមានឥទ្ធិពលគួរឲ្យកត់សម្គាល់ ទៅលើទស្សនវិស័យនៃប្រតិបត្តិការសកម្មភាពផ្គត់ផ្គង់អាហារ និងភេសជ្ជៈ។

១.១.២. ទីតាំងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈផ្នែកពាណិជ្ជកម្ម

ទីតាំងសេវាកម្ម (ហាងលក់) ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈតាមបែបពាណិជ្ជកម្មត្រូវបានឲ្យនិយមន័យថាជាប្រតិបត្តិការ ដែលក្នុងនោះប្រាក់ចំណូលជាកង្វល់ចំបង។ ហាងលក់បែបនេះមិនមែនរៀបចំឡើងដោយផ្អែកឯកជនប៉ុណ្ណោះទេតែត្រូវបានផ្អែកសាធារណៈជនរៀបចំឡើងដែរ។ គេត្រូវកត់ចំណាំផងដែរថា ក្នុងផ្នែកពាណិជ្ជកម្មការផ្គត់ផ្គង់ ម្ហូបអាហារអាចជាសកម្មភាពសំខាន់របស់អង្គការ ឬក្រុមហ៊ុន ឬគ្រាន់តែជាសេវាកម្មបន្ទាប់បន្សំ ឬបន្ថែមចំពោះអតិថិជន ឧទាហរណ៍ ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារនៅក្នុងហាង (Departmental stores) រោងមហោស្រព។

១.១.២.១. ទីតាំងអាហារមែបពាណិជ្ជកម្មសំរាប់ទីផ្សារទូទៅ

ក. អាហារក្នុងសណ្ឋាគារ

ការផ្តល់សំភារៈបម្រើម្ហូបអាហារនៅក្នុងសណ្ឋាគារ មានចាប់ពីបែបបម្រើដោយខ្លួនឯងជារឿយៗ ត្រូវបានជ្រើសរើសយកសំរាប់រយៈពេលទទួលទាន ជាក់លាក់ដោយអ្នកស្នាក់នៅបណ្តោះអាសន្ន ឬសណ្ឋាគារប្រភេទម៉ូតែល (Motel) រហូតដល់សេវាកម្មអ្នកបម្រើប្រាក់ (Waiter Silver Service) ដែលប្រើប្រាស់ដោយសណ្ឋាគារ មានកន្លែងកម្សាន្ត ឧបករណ៍បម្រើភេសជ្ជៈ និងម្ហូបអាហារត្រូវបានបង្ហាញជាឧបករណ៍មួយ ក្នុងចំណោមឧបករណ៍ពិសេសជាច្រើន របស់សណ្ឋាគារ ព្រោះភ្ញៀវអាចនឹងស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគារមួយរយៈ ជាជាងគ្រាន់តែស្នាក់នៅមួយយប់ ឬស្នាក់នៅមួយភ្លែត។

តាមការសិក្សា ប្រភេទហាងលក់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលឃើញមានរៀបចំឡើងនៅក្នុងសណ្ឋាគារមានដូចជា៖

- ភោជនីយដ្ឋានបំរើសេវាកម្ម
- រង្គសាលមានច្បាប់អនុញ្ញាត
- ហាងកាហ្វេ និងរង្គសាល

- អាហារសំរន់ (Snack)
- ភោជនីយដ្ឋានបំរើដោយខ្លួនឯង (Buffet Restaurant)
- សេវាកម្មអាហារក្នុងបន្ទប់ និងសំភារៈដប់លៀង។

ខ. ភោជនីយដ្ឋាន និងរង្គសាលអាហារសំរន់

ភោជនីយដ្ឋាន និងរង្គសាលអាហារសំរន់ មិនដូចជាសណ្ឋាគារដូចបានរៀបរាប់ខាងលើនោះទេ អាជីវកម្មភោជនីយដ្ឋាន មិនផ្តល់សេវាកម្មស្នាក់នៅឡើយ។ ដូច្នេះមុខងារចំបងរបស់គេ គឺផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។ ភោជនីយដ្ឋានទាំងនេះមិនមានបម្រើសេវាកម្មតាមផ្ទះទេ វាមានទីតាំងដែលគួរឲ្យជឿទុកចិត្តបានមាន ទំហំនៃពាណិជ្ជកម្មឆ្លងកាត់ និងមានកេរ្តិ៍ឈ្មោះដែលបានបង្កើតដោយការជ្រុញជ្រាយពីមាត់មួយទៅមួយ។

ប្រភេទផ្សេងៗនៃភោជនីយដ្ឋានរួមមាន៖

- រង្គសាលអាហារសំរន់
- ភ្ញៀមកាហ្វេ
- ហាងកាហ្វេ
- ហាងអាហារកញ្ចប់
- រង្គសាលសាច់បន្លែ (Steak bar)
- ភោជនីយដ្ឋានឯកទេស (Specialty Restaurant)
- ភោជនីយដ្ឋានឧបត្ថម្ភម្ហូប (Haute Cuisine Restaurant) ។ល។

ប្រភេទផ្សេងៗគ្នានៃភោជនីយដ្ឋានទាំងនេះ ស្ថិតនៅលើចំណុច និងរបៀបបម្រើដែលផ្សេងគ្នា ឧទាហរណ៍ ចាប់ពីកន្លែងលក់អាហារដែលអតិថិជនទិញរើសយកខ្លួនឯង រហូតដល់វិធីសាស្ត្របម្រើលើតុដ៏ប្រាកដប្រជាមួយ (ការបម្រើបែបបារាំង រុស្ស៊ី អង់គ្លេស) ដែលប្រទះឃើញនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានប្រណិតៗ ហើយបច្ចេកទេសផ្តល់សេវាកម្មពិសេសទាំងនោះ មានភាពជាក់លាក់ចំពោះភោជនីយដ្ឋានឯកទេស ដូចជា ចិន ប៉ូលីនេស៊ី ឥណ្ឌា និងជប៉ុន^២។

គ. អាហារលឿន និងអាហារកញ្ចប់

អាហារលឿន និងអាហារកញ្ចប់ (Fast Food & Take-away) ជាឧស្សាហកម្មមួយដែលពាក់ព័ន្ធជាមួយការរៀបចំ និងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈឲ្យបានរហ័ស ដើម្បីលក់ភ្លាមៗឲ្យអតិថិជនបរិភោគទាំងនៅក្នុង និងក្រៅទីធ្លា (ហាង)។ គំរូនៃប្រតិបត្តិការអាហារលឿន និងអាហារកញ្ចប់រួមមាន Hamburger ដែលឃើញមាននៅតាមវិថីខ្ពស់ៗនៃទីក្រុងភាគច្រើននាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ ព្រមទាំងហាងជាច្រើនទៀត ដូចជា ហាងត្រី និងដំឡូងចៀន (Fish and Chip shop)។

^២ សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

លក្ខណៈពិសេសនៃអាហារប្រភេទនេះមាន៖

- ផលិតផល ត្រូវបានដាក់សញ្ញាសំគាល់នៅជុំវិញ (ឧទាហរណ៍ Hamburger) លំដាប់ផលិតផល (ឧទាហរណ៍ ត្រី ឬភីហ្សា) ឬផលិតផលរបស់ប្រទេសមួយ (ឧទាហរណ៍ ប្រទេសចិន អ៊ីតាលី)។
- ផលិតផលអាហារត្រូវបានកាន់កាប់ដោយក្រុមហ៊ុនធំៗ ឬអ្នកដែលត្រូវផ្តល់សិទ្ធិលក់បន្តឲ្យទៅក្រុមហ៊ុនតាមការព្រមព្រៀង។
- ផលិតផលមានទីផ្សារល្អបំផុត ឧទាហរណ៍ ចាប់ពីផលិតផលដែលមានបិទជួរ ការតែងលំអរ និងបរិយាកាសស្តង់ដារខ្ពស់ និងទុកបានយូរ ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មតាមទូរទស្សន៍វិទ្យុ និងសារព័ត៌មានក្នុងស្រុកអំពីប្រអប់ខ្ទប់សំរាប់អាហាររកញាប់។
- ការកំណត់តម្លៃសំរាប់អតិថិជនម្នាក់ ត្រូវដាក់ក្នុងក្រុមតំលៃដែលសមរម្យ (ឧទាហរណ៍ ៣-៤ ដោន)។
- របស់របរដែលប្រើប្រាស់ត្រូវមានលក្ខណៈងាយស្រួល (ឧទាហរណ៍ ចំណិតបន្លែ ឬសាច់ក្លាសេ សេរ៉ូភេសជ្ជៈកំណត់)។
- វិធីសាស្ត្រនៃការធ្វើម្ហូបអាហារត្រូវបានធ្វើស្វ័យប្រវត្តិកម្មទាំងស្រុង ឬដោយឡែកដែលអាចកាត់បន្ថយកម្រិតជំនាញការងារហើយរក្សាផលិតផលមិនឲ្យមានការប្រែប្រួល។
- វិធីសាស្ត្របម្រើ សេវាកម្មម្ហូបអាហារ ត្រូវបានធ្វើតាមស្តង់ដារកំណត់ និងមានមូលដ្ឋានជាក់លាក់^៣។

យ. ហាងសាធារណៈ

ហាងសាធារណៈ មានក្រុមមនុស្សអ្នកបង្កើតសេវាកម្មខុសគ្នាជាច្រើន ដែលភាគច្រើនផ្តល់សេវាកម្មលក់ភេសជ្ជៈមានជាតិស្រវឹងដល់អតិថិជនទូទៅនៅក្នុង និងក្រៅហាង។ ការចែកចាយម្ហូបអាហារជាមួយគ្រឿងស្រវឹង ត្រូវបានមើលឃើញថា កើនឡើងខ្លាំងក្នុងរយៈពេលប៉ុន្មានឆ្នាំថ្មីៗនេះ (វាជាចំណែកមួយនៅក្នុងផលិតផលម្ហូបអាហារចម្រុះ (Produce Mix) សំរាប់អតិថិជន។ លក្ខណៈពិសេសនៃហាងសាធារណៈត្រូវបានគេរកឃើញថា៖

- ហាងសាធារណៈទាំងនោះមានលក់នូវម្ហូបអាហារ និងលក់ភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល (ភេសជ្ជៈមានជាតិស្រវឹង)។
- ទីកន្លែងទាំងអស់នោះត្រូវមានអាជ្ញាប័ណ្ណអនុញ្ញាត ដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការអាជីវកម្ម និងដែលអាជ្ញាប័ណ្ណនោះត្រូវបានចេញឲ្យតែបុគ្គល (ពាណិជ្ជករ) ដែលមានលក្ខណៈសម្បត្តិពេញលេញ និងសមរម្យតែប៉ុណ្ណោះ។

១.១.២.២. ទីតាំងអាហារបែបពាណិជ្ជកម្មសំរាប់ទីផ្សារកំណត់

^៣ សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

ក. ការផ្គត់ផ្គង់នៅស្ថានីយដឹកជញ្ជូន

ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅតាមស្ថានីយដឹកជញ្ជូនមានដូចជា៖ នៅតាមផ្លូវថ្នល់ ស្ថានីយរថភ្លើង អាកាសយានដ្ឋាន និងកំពង់ផែមានលក្ខណៈពិសេសមួយចំនួនដែលជាទូទៅមិន បញ្ចូលជាមួយការលក់ភេសជ្ជៈ និងម្ហូបអាហារដទៃទៀតទេ។ ជាទូទៅវាទាក់ទងនឹងការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូប អាហារដល់អតិថិជនជាច្រើននាក់ ដែលបានចូលមកដល់កន្លែងលក់អាហារ ហើយវាចាំបាច់ត្រូវផ្គត់ ផ្គង់ម្ហូបអាហារដល់អតិថិជនជាច្រើននាក់ ដែលបានចូលមកដល់កន្លែងលក់អាហារ ហើយវាចាំបាច់ ត្រូវផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារសំរាប់កំឡុងពេលជាក់លាក់មួយ ឧទាហរណ៍ នៅលើយន្តហោះ។ សេវាផ្គត់ ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈអាចមានការលំបាក ដោយសារលក្ខខណ្ឌទឹកកន្លែង (Physical condition) នៅក្នុងតំបន់សេវាកម្ម ជាឧទាហរណ៍ ភាពយឺតយ៉ាវនៅលើយន្តហោះ។ ភោជនីយដ្ឋានរបៀបនេះ ជាធម្មតាផ្តល់ម្ហូបអាហារសំរាប់ទីផ្សារជាក់លាក់ ហើយគេអាចរកឃើញនៅតាមទីកន្លែងដឹកជញ្ជូន "ទីផ្សារចម្រុះ"។ គេសង្កេតឃើញថាភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះមានបញ្ហាប្រឈមនឹងបញ្ហាមួយចំនួន ដូចជា(១). ប្រើប្រាស់បុគ្គលិកសំរាប់ផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (២). ថ្លៃបន្ថែមដែលពាក់ព័ន្ធនឹង ការដឹកជញ្ជូន និងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ (៣). ទីធ្លាមានកំណត់ និង(៤). បញ្ហាសន្តិសុខ ខណៈពេលកំពុងប្រតិបត្តិការ។

- **ការផ្តល់អាហារតាមផ្លូវកែង :** វាកើតចេញពីសណ្ឋាគារតូចៗ និងផ្ទះសំណាក់នាសម័យមុន ដែលប្រើប្រាស់ដោយអ្នកថ្មើរជើង។ ទីតាំងសេវាកម្មប្រភេទនេះបើក២៤ម៉ោង ហើយជួប បញ្ហាជាមួយបុគ្គលិកខ្លះ ព្រោះគេត្រូវធ្វើដំណើរទៅផ្ទះឆ្ងាយរយៈពេលយូរ។ មានអ្នកបម្រើ ម៉ាស៊ីនលក់ដូរ និងភេសជ្ជៈអាហាររកញាប់។
- **ការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារតាមផ្លូវថ្នល់ភ្លើង :** អាចបែងចែកជាពីរតំបន់គឺ ៖
 - នៅតាមស្ថានីយៈ មានលក់អាហារលឿន កញ្ចប់ និងមានភេសជ្ជៈក្តៅ និងត្រជាក់។
 - នៅតាមកន្លែងឆ្លងកាត់ គឺមានភោជនីយដ្ឋានតាមរថយន្ត និងបម្រើដោយខ្លួនឯង។
- **ការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មម្ហូបអាហារនៅលើយន្តហោះ :** បានកើតឡើង និងអភិវឌ្ឍន៍គួរឲ្យកត់ សម្គាល់ក្នុងរយៈពេល២៥ឆ្នាំកន្លងមក។ ពីដើមឡើយសេវាកម្មនេះមាន Sandwiches តែ កាហ្វេ និងស្រាបៀរ ប៉ុន្តែមានការវិវត្តន៍មកដល់បច្ចុប្បន្ននេះ ស្របទៅនឹងការអភិវឌ្ឍន៍ផ្នែក អាកាសចរណ៍។
- **ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារនៅតាមសមុទ្រ ឬកប៉ាល់ :** នៅលើកប៉ាល់ដឹកអ្នកដំណើរសម្ភារៈ ផ្តល់ សេវាកម្មម្ហូបអាហារមានស្តង់ដារខ្ពស់ ព្រោះឧបករណ៍ទាំងនេះ គឺជាគ្រឿងពិសេសសំរាប់ការ លក់នៅក្នុងសកម្មភាពប្រកួតប្រជែងជាទូទៅ ជាប្រភេទម្ហូបអាហារលឿនហើយពេញនិយម។

ខ.អាហារក្នុងភ្លឹប

ភ្លឹបជាផ្នែកមួយនៃសណ្ឋាគារ និងឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ។ ហើយវាត្រូវបានទទួលស្គាល់ជា ក្រុមអ្នកផ្តល់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈរួមបញ្ចូលនូវការស្នាក់នៅចំពោះសមាជិក និងភ្ញៀវ។ ប្រភេទនៃ

ក្លឹបរួមមាន ចាប់ពីក្លឹបដែលមានតែបុរសធ្វើការ ក្លឹបគណបក្សនយោបាយ ក្លឹបសង្គម ក្លឹបកីឡា ក្លឹប ភោជនីយដ្ឋាន និងក្លឹបឯកជនផ្តាច់មុខ។

គ. ការផ្គត់ផ្គង់លក្ខណៈជាស្ថាប័ន និងបុគ្គលិក

ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារជាលក្ខណៈស្ថាប័ន បុគ្គលិកត្រូវបានពិភាក្សាលំអិតក្រោមប្រធានបទ នៃការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារជាលក្ខណៈសុខុមាលភាព និងឧបត្ថម្ភជាប្រាក់ជំនួយ ដែលតាមពិត ភាគច្រើននៃប្រតិបត្តិការសេវាកម្មប្រភេទនេះ ត្រូវបានអនុវត្តន៍ក្រោមការឧបត្ថម្ភប្រាក់ជំនួយជាមូល ដ្ឋាន។ យ៉ាងណាក៏ដោយគេត្រូវគិតក្នុងផ្នែកមួយ នៃសេវាកម្មឯកជនសកម្មភាពផ្តល់ម្ហូបអាហារបែប នេះអាចត្រូវបានប្រតិបត្តិការជាមួយមូលដ្ឋានពាណិជ្ជកម្ម។

ក្នុងផ្នែកជាច្រើននៃការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារជាលក្ខណៈបុគ្គលិក និងក្នុងការលក់ម្ហូបអាហារ លក្ខណៈស្ថាប័ន សកម្មភាពផ្តល់អាហារបានអនុវត្តតាមកិច្ចសន្យាដែលធ្វើឡើងជាមួយអង្គការផ្តល់ ម្ហូបអាហារជំនាញ។

ឃ. ម្ហូបអាហារក្នុងពិធីផ្លូវការ

ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារបែបនេះរួមមានមុខងារសង្គមដែលច្រើនដូចជា ពិធីអាពាហ៍ពិពាហ៍ ពិធី រាំកម្សាន្ត អាហារពេលល្ងាច ពិធីជប់លៀងបែបជំនួបដូចជា សន្និសីទ ការប្រជុំ និងអាហារថ្ងៃត្រង់ ពិភាក្សាការងារដែលបានរៀបចំឡើងសំរាប់ទាំងហេតុផលសង្គម និងជំនួញដូចជា ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូប អាហារខាងក្រៅផ្ទះ នៅក្នុងពិធីស្រមោលសរ ឬពិធីតាំងពិពរណ៍។

១.១.២.៣. ផ្នែកសុខុមាលភាព ឬមានការផ្គត់ផ្គង់ជាប្រាក់ពីខាងក្រៅ

គ្រឹះស្ថានផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ ដែលមានការផ្គត់ផ្គង់ជាប្រាក់ពីខាងក្រៅ ឬសុខុមាលភាពអាច អោយនិយមន័យថា គឺជាប្រតិបត្តិការដែលក្នុងនោះកំរិតគុណប្រយោជន៍ (ប្រាក់ចំណេញ ឬកម្រៃ) ដែលបានពីការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារមិនមែនជាភ្នាក់ងាររបស់ហាងនោះទេ។ ដោយសារថាការផ្គត់ផ្គង់ ទាំងនោះត្រូវបានឧបត្ថម្ភជាប្រាក់ទាំងស្រុង ឬដោយផ្នែកខ្លះពីអង្គការ។ ប្រតិបត្តិការមិនគិតកម្រៃ (មិនមែនពាណិជ្ជកម្ម) ត្រូវបានផ្គត់ផ្គង់ជាប្រាក់ដោយរដ្ឋាភិបាលដោយដាក់កំណត់ជាប្រាក់ឧបត្ថម្ភ ក្នុងមនុស្សម្នាក់ៗ ឬដោយក្រុមហ៊ុនដែលមានការរៀបចំស្រដៀងគ្នា។

ក. ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារតាមស្ថាប័ន

គ្រឹះស្ថានការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារតាមស្ថាប័នរួមមាន សាលារៀន គ្រឹះស្ថានសិក្សា មន្ទីរពេទ្យ ឬ ការិយាល័យផ្សេងៗ និងពន្ធនាគារ។ នៅក្នុងគ្រឹះស្ថានទាំងនេះមិនមានការគិតថ្លៃចំពោះក្រុមអតិថិជន ក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈឡើយព្រោះពួកគេត្រូវបានឧបត្ថម្ភជាប្រាក់ទាំងស្រុង ឬ

៤ សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

៥ សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

ដោយផ្អែកខ្លះពីមូលនិធិរដ្ឋាភិបាល។ នេះគឺជាផ្នែកមួយនៃឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារដែលត្រូវបានគិតថាជាផ្នែករបស់ស្ថាប័នផងដែរ។

១. សាលារៀន

សេវាកម្មផ្តល់ម្ហូបអាហារតាមសាលារៀន ត្រូវបានគេរៀបចំជាវចនាសម្ព័ន្ធដោយផ្អែកលើមូលដ្ឋានម្ហូបអាហារ ដោយផ្តល់ជាប្រាក់ឧបត្ថម្ភជាប្រចាំសប្តាហ៍ ប្រចាំថ្ងៃដើម្បីធានាថាក្មេងបានទទួលកំរិតអាហារ ដែលគេបានរៀបចំផ្តល់ឲ្យ។

២. គ្រឹះស្ថានសិក្សាធំៗ

គ្រឹះស្ថានសិក្សាទាំងនេះត្រូវបានរាប់បញ្ចូលថា ជាសាលាពហុបច្ចេកទេសសាកលវិទ្យាល័យ និងមហាវិទ្យាល័យដែលផ្តល់នូវសេវាកម្មផ្នែកម្ហូបអាហារដល់បុគ្គលិករដ្ឋបាល បច្ចេកទេស និងលេខាធិការ ព្រមទាំងផ្តល់ដល់ភ្ញៀវ និងសិស្សពេញម៉ោងធ្វើការផងដែរ។ សេវាកម្មផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារក្នុងផ្នែកនៃឧស្សាហកម្មនេះទទួលរងគ្រោះ ពីការមិនប្រើប្រាស់សេវាកម្មដែលខ្លួនមានក្នុងកំឡុងពេលបីខែនៃវិស្សមកាល និងនៅចុងសប្តាហ៍។

ផ្នែកផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារនៅតាមសាកលវិទ្យាល័យ ជាធម្មតាមានពីរប្រភេទគឺ :

- ទឹកនៃឯកសារនៅដ្ឋានភ្ជាប់ទៅនឹងអ្វីដែលអាចបម្រើអាហារពេលព្រឹក និងពេលល្ងាច ក្នុងតម្លៃសរុបក្នុងមួយពេល។
- ហាងដែលបើកសំរាប់គ្រប់និស្សិត និងបុគ្គលិកហើយជាអាហារថ្ងៃត្រង់ អាហារសំរន់ពេញមួយថ្ងៃដោយមានភេសជ្ជៈផងដែរ។

៣. មន្ទីរពេទ្យ

ទឹកនៃឯកសារផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារនៅតាមមន្ទីរពេទ្យ ត្រូវបានពង្រីកគួរអោយកត់សំគាល់ក្នុងរយៈពេលពី ១០ទៅ ២០ឆ្នាំកន្លងទៅដោយបានជាលទ្ធផលថា មន្ទីរពេទ្យថ្មីៗបានទទួលផលប្រយោជន៍ពីការបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ ដែលបានចាត់ចែង និងរៀបចំគំរោងបានល្អ។ ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារនៅតាមមន្ទីរពេទ្យ គឺជាទំរង់ពិសេសមួយនៃការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ ព្រោះថាអ្នកជំងឺមិនអាចជ្រើសរើសកន្លែងផ្សេងបានទេ ដូច្នេះបានផ្តល់ការយកចិត្តទុកដាក់ជាពិសេសទៅលើភេសជ្ជៈ និងម្ហូបអាហារដែលគេផ្តល់ឲ្យ និងទទួលបានការលើកទឹកចិត្តឲ្យបរិភោគអាហារដែលបានផ្តល់នៅមន្ទីរពេទ្យ។

៤. សេវាកម្ម

សេវាកម្ម ត្រូវបានគេរាប់បញ្ចូលទាំងកងកំលាំងប្រដាប់អាវុធ (កងនាវាចរ ប៉ូលីស កងអាកាសចរ និងកងអគ្គិភ័យ ព្រមទាំងមន្ទីររដ្ឋាភិបាលមួយ)។ ក្នុងកងកំលាំងប្រដាប់អាវុធភ្នកមានសាខាផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ។ កងទ័ពមានជំនាញផ្ទាល់ខ្លួនគេក្នុងការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារកងទ័ព ចំណែកកងអង្គការសេវាកម្មស៊ីវិល (កងកំលាំងប៉ូលីសរដ្ឋធានី និងការិយាល័យប្រៃសណីយ៍) ក៏មានផ្នែកផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារខ្លួនឯងដែរ។ កម្រិតនៃទឹកនៃឯកសារផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ រួមជាមួយនឹងសេវាកម្មខុសគ្នាចាប់ពីកន្លែងលក់អាហារដែលអ្នកទិញរើសយកខ្លួនឯង។

៥. ពន្ធនាគារ

របបអាហារសម្រាប់អ្នកទោសអាស្រ័យលើបរិយាកាសកំណត់ ប្រចាំសប្តាហ៍នៃម្ហូបអាហារ ដែលមានចុះឈ្មោះជាក់លាក់ រួមនឹងការឧបត្ថម្ភជា ប្រាក់សុទ្ធប្រចាំសប្តាហ៍តិចតួចសម្រាប់អ្នក ទោស ដើម្បីទិញអាហារស្រស់ និងការឧបត្ថម្ភជាប្រាក់សុទ្ធប្រចាំសប្តាហ៍ ហើយក្នុងអ្នកទោសម្នាក់ សំរាប់ទិញអាហារបន្ថែមក្នុងតំបន់ និងចំណាយលើផ្លែឈើស្រស់។

ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារក្នុងពន្ធនាគារ គឺជាការទទួលខុសត្រូវរបស់ប្រធានពន្ធនាគារ ដោយ ចាប់តាំងការទទួលខុសត្រូវឲ្យមន្ត្រីផ្នែកផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ។

ខ. ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារសំរាប់បុគ្គលិក

វាជាការផ្តល់សេវាកម្មផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបតែសម្រាប់បុគ្គលិកប៉ុណ្ណោះ។ សកម្មភាពនេះអាចត្រូវបាន អនុវត្តដោយផ្ទាល់ដោយនិយោជិត និងដោយចុះកិច្ចសន្យាបន្តទៅអ្នកផ្គត់ផ្គង់ ម្ហូបអាហារផ្សេងទៀត។

នៅចុងបញ្ចប់នៃទីផ្សារផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហាររបស់សហគ្រាស គឺនៅក្នុងហាងដែលផ្គត់ផ្គង់ម្ហូប អាហារសំរាប់នាយក និងអ្នកកាន់កាប់ស្តង់ដារម្ហូបអាហារ និងសេវាកម្មអាចស្មើនឹងស្តង់ដារដែលឃើញ មាននៅក្នុងគោដនីយដ្ឋានពាណិជ្ជកម្មថ្នាក់ខ្ពស់ដោយមានសេវាកម្មបម្រើជាបទដ្ឋាន”។

១.១.២.៤. មុខងារនៃម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

ពាក្យថា “មុខងារម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ” គឺពាក្យដែលក្តោបគ្រប់សកម្មភាពទាំងអស់នៅក្នុង ទីតាំងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ (ទាំងនៅក្នុងសណ្ឋាគារ ឬនៅក្រៅសណ្ឋាគារ) ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការ បម្រើ និងការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។ សកម្មភាពដែលមានមុខងារទាក់ទងទៅនឹងម្ហូប អាហារ និងភេសជ្ជៈ នេះមានភាពសំបូរណ៍បំផុត ហើយជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងចំនួនបុគ្គលិក តម្លៃ និងប្រាក់ ចំណូល វិធីនៃការគ្រប់គ្រងដែលល្អ និងត្រូវការចាំបាច់។

១.១.២.៥. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

ដើម្បីឲ្យការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈប្រព្រឹត្តទៅប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនេះចាំបាច់ ត្រូវអនុវត្តនូវជំហានសំខាន់៤ ដោយភ្ជាប់ជាមួយនូវចំណេះដឹងជាក់លាក់អំពីមុខងាររបស់អង្គភាព បម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនេះ។

- **ជំហានទី១ :** អ្នកគ្រប់គ្រងធ្វើការងារពាក់ព័ន្ធនឹងការរៀបចំគំរោងផែនការដោយកំណត់នូវវត្ថុ បំណងដំណើរការ (Process-setting Objectives) និងធ្វើការសម្រេចថាតើឆន្ទានុសិទ្ធិមួយណា ដែលក្រុមហ៊ុនគួរប្រកាន់យក។
- **ជំហានទី២ :** អ្នកគ្រប់គ្រងសំរេចចិត្តថាតើគោលដៅ ឬវត្ថុបំណងទាំងនេះអាចត្រូវបានធ្វើសំ រេចដោយវិធីណា ហើយធ្វើដោយអ្នកណា។ កិច្ចការនេះពាក់ព័ន្ធនឹងការវិភាគពីភារៈកិច្ច និង

^៦ សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

ការចាត់ចែងបញ្ចូលអោយបុគ្គលិកម្នាក់ ឬក្រុមមួយៗទទួលបានការចាត់តាំង និងផ្តល់ភារៈកិច្ចឲ្យអនុវត្តន៍។

- **ជំហានទី៣ :** អ្នកគ្រប់គ្រងព្យាយាមលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិកនៅក្នុងអង្គភាព តាមមធ្យោបាយណាមួយ ដើម្បីឲ្យពួកគាត់មានអារម្មណ៍លើការងារ និងមានអារម្មណ៍លើទិសដៅដែលបានកំណត់ក្នុងដំណាក់កាលរៀបចំផែនការសកម្មភាព ដើម្បីសំរេចបាននូវគោលដៅដែលជាវត្ថុបំណងរបស់អង្គភាព។
- **ជំហានទី៤ :** អ្នកគ្រប់គ្រងមានមុខងារក្នុងការត្រួតពិនិត្យ រួមទាំងការប្រៀបធៀបរបស់សកម្មភាពជាក់ស្តែង និងសកម្មភាពដែលបានព្យាករណ៍ទុកពីដំបូងក្នុងដំណាក់កាលរៀបចំផែនការ ហើយចាត់វិធានការចាំបាច់ណាមួយដើម្បីកែតម្រូវ^៧។

១.១.២.៦. ការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

ការផ្គត់ផ្គង់ការលក់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈអាចសំដៅទៅលើការលក់ទាំងស្រុង។ យ៉ាងណាក៏ដោយ តម្លៃម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈអាចមានសារៈសំខាន់ស្មើគ្នានឹងការលក់។ ដូច្នេះដើម្បីភាពជោគជ័យនៅក្នុងការងារនេះ គេត្រូវរៀបចំដើម្បីឲ្យអ្នកគ្រប់គ្រងចំណីអាហារ និងភេសជ្ជៈ ណែនាំបុគ្គលិកទាំងអស់នៅក្នុងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈឲ្យយល់ដឹង៖

- ថែរក្សាសេវាកម្មផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារឲ្យមានប្រសិទ្ធភាពសំរាប់ទីផ្សារដែលពីមុនត្រូវបានកំណត់ក្នុងគោលការណ៍នៃការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ។
- ថែរក្សាឲ្យមានប្រសិទ្ធភាពនូវការគ្រប់គ្រងវត្ថុធាតុដើម កំលាំងពលកម្ម និងតម្លៃឧបករណ៍ដែលត្រូវបានប្រើប្រាស់ក្នុងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។ ធ្វើការយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយប្រធានផ្នែកក្នុងការបង្កើតថវិការផ្នែកដើម្បីទទួលបានការអនុម័ត និងការយល់ព្រមពីប្រធានគណនេយ្យ។
- ទទួលខុសត្រូវចំពោះស្តង់ដារសុវត្ថិភាព និងអនាម័យនៅក្នុងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈព្រមទាំងធ្វើឲ្យប្រាកដថាលក្ខខណ្ឌច្បាប់ទាំងអស់ត្រូវបានបំពេញ។
- ទទួលខុសត្រូវសំរេចទៅតាមគោលដៅប្រាក់ចំណូល នៅតាមផ្នែកទាំងអស់ដោយរក្សាឲ្យស្តង់ដារនៃផលិតផលម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងសេវាកម្មដែលបានព្រមព្រៀងដូចដែលបានដាក់ចេញ ក្នុងគោលដៅការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ។
- ធ្វើការទំនាក់ទំនងជាទៀងទាត់ នៅពេលប្រជុំបុគ្គលិកជាមួយប្រធានផ្នែកទាំងអស់ និងត្រូវត្រៀមខ្លួនចូលរួមក្នុងការប្រជុំបុគ្គលិក ដែលបានរៀបចំដោយអ្នកចាត់ការទូទៅ។
- ធ្វើការយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយបុគ្គលិក និងហ្វឹហាត់បុគ្គលិកថ្មី។

^៧ សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

ការទទួលខុសត្រូវ និងគោលដៅជាចម្បងរបស់ផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈត្រូវបានសង្ខេបដូចខាងក្រោម៖

- ក. ការបែងចែកឧបករណ៍ផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសំរាប់ទីផ្សារកំណត់ច្បាស់លាស់។
- ខ. ការទិញ ការទទួល ការរក្សា ការបញ្ចេញ និងរៀបចំម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងហាងសំរាប់សេវាកម្ម និងការផ្តល់ជូនជាចុងក្រោយដល់អតិថិជន។
- គ. បង្កើតប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រង ដែលមានប្រសិទ្ធភាពនៅក្នុងការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ៖
 - ត្រួតពិនិត្យតម្លៃម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងសំរេចបាននូវអាត្រាប្រកួតប្រជែងហើយនៅតែធានាស្តង់ដារគុណភាពដដែល។
 - កំណត់តម្លៃតាមភោជនីយដ្ឋាន និងបញ្ជីមុខម្ហូបពិសេសៗដើម្បីទទួលបាននូវកំរិតប្រាក់កម្រៃដូចដែលចង់បាន។
 - ប្រមូលចងក្រងទិន្នន័យប្រចាំឆ្នាំ ប្រចាំសប្តាហ៍ និងប្រចាំខែ និងព័ត៌មានដែលពាក់ព័ន្ធនឹងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ តម្លៃ និងការលក់ ។ល។
 - សម្របសម្រួលតម្លៃការលក់ជាក់ស្តែងការលក់ដោយព្យាករណ៍ និងបង្កើតទំរង់ការត្រួតពិនិត្យលើការលក់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។
- ឃ. ផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ត្រូវសហការជាមួយផ្នែកផ្សេងទៀតដែលមាននៅក្នុងហាងសំរាប់ប្រតិបត្តិការរកប្រាក់ចំណេញរយៈពេលវែង និងខ្លឹមសារក្រុមហ៊ុន។
- ង. បណ្តុះបណ្តាលលើកទឹកចិត្ត និងត្រួតពិនិត្យបុគ្គលិកផ្នែកអាហារ និងភេសជ្ជៈ។
- ច. ជារៀងរាល់ទទួល និងរក្សាទុកនៅក្នុងរបៀបជាប្រព័ន្ធព័ត៌មានទាំងឡាយរបស់អតិថិជន ដូចជាការត្រួតពិនិត្យ យោបល់ និងការសរសើររបស់ពួកគាត់។

១.១.២.៧. កត្តាដែលមានឥទ្ធិពលដល់ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈត្រូវបានពិពណ៌នាគឺជាផ្នែកដែលមានលក្ខណៈបច្ចេកទេស និងសំបុកបំផុតនៅក្នុងការគ្រប់គ្រងមុខរបរអាជីព។ កត្តាដែលធ្វើអោយការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈមានទំនាក់ទំនងគ្នាសំបុកខ្លាំងគឺដោយសារសំពាធខាងក្នុង និងខាងក្រៅ។

ក. កត្តាពីខាងក្រៅ

កត្តានៃសំពាធខាងក្រៅត្រូវបានគេឃើញជាចម្បងរបស់មុខងារផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ត្រូវបានរៀបរាប់ដូចខាងក្រោមនេះ៖

ទី១ កត្តានយោបាយ: មានការតាក់តែងច្បាប់របស់រាជរដ្ឋាភិបាល ដូចជាច្បាប់អគ្គិភ័យ សុវត្ថិភាព និងសុខភាព។ ការប្រែប្រួលក្នុងរចនាសម្ព័ន្ធលើការបង់ពន្ធរបស់ប្រទេស ដូចជា បទបញ្ញត្តិ ដែលប៉ះពាល់ដល់វិធានការចំណាយនៃការរកស៊ី ពន្ធតំលៃបន្ថែម (VAT)។

ទី២ កត្តាសេដ្ឋកិច្ច: មានការកើតឡើងនូវតំលៃម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ កម្លាំងពលកម្ម ប្រេងឥន្ធនៈ ការប្រាក់ និងថ្លៃធានារ៉ាប់រង។ ការប្រែប្រួលរបាយប្រជាជន ដូចជាការធ្វើដំណើរចាកចេញពី

តំបន់ជាក់លាក់ណាមួយរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។ ការកើនឡើងនៃជនជាតិភាគតិចដែលនាំឲ្យមានតម្រូវការម្ហូបអាហារខុសគ្នាបន្ថែមការពេញនិយមអាហារកញ្ចប់ អាហារលឿនដឹកដល់ផ្ទះ និងការនិយមបរិភោគអាហារដែលជួយដល់សុខភាព។

ទី៣ កត្តាបច្ចេកទេស: មានគ្រឿងម៉ាស៊ីនកម្ម សំរាប់ការផលិតម្ហូបអាហារ និងឧបករណ៍ផ្តល់សេវាកម្មចំណីអាហារ។ បច្ចេកវិទ្យាកុំព្យូទ័រ សំរាប់ដំណើរការរៀបចំទិន្នន័យក្នុងហាងផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ។ ការអភិវឌ្ឍការផលិត ដោយការបង្កើតរយៈពេលទុកឲ្យបានយូរសំរាប់ចំណីអាហារមានជាតិសាច់ និងជំងឺសធុតផលដែលធ្វើពីទឹកដោះ។

ខ. កត្តាខាងក្នុង

បន្ថែមនឹងកត្តាខាងក្រៅទីតាំងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈក៏មានរងនូវសម្ពាធខាងក្នុងផ្សេងទៀតពីមួយថ្ងៃទៅមួយថ្ងៃ តែអាចត្រូវបានពណ៌នាថាជាបញ្ហាតូចតាច។ បញ្ហាខាងក្នុង គឺជាបញ្ហាទាំងឡាយដែលកើតឡើងនៅក្នុងហាង ដោយហេតុដូច្នេះបញ្ហាទាំងនេះ អាចត្រូវបានដោះស្រាយបានត្រឹមត្រូវ។ បញ្ហាខាងក្នុងអាចត្រូវបានធ្វើចំណាត់ថ្នាក់ដូចខាងក្រោម៖

ទី១ កត្តាម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

- ម្ហូបអាហារគ្មានគុណភាពដោយការស្តុកទុកយូរពេក
- ការខ្វះខាត និងគ្មានការត្រួតពិនិត្យឲ្យបានត្រឹមត្រូវ
- ការលួចពីផ្នែកចង្រ្កាន ភោជនីយដ្ឋាន បារ និងឃ្នាំង។

ទី២ កត្តាបុគ្គលិក

- ការខ្វះខាតបុគ្គលិកជាទូទៅក្នុងឧស្សាហកម្មនេះ
- ការខ្វះខាតបុគ្គលិក នាពេលដែលរវល់ខ្លាំង (Peak of Sale)
- ចំនួនលើសលប់នៃបុគ្គលិកកើតឡើងចំពេលការលក់មិនសូវរវល់
- ការឈប់សំរាកការមានជំងឺ .ល.
- ការប្រើប្រាស់បុគ្គលិកក្រៅម៉ោង បុគ្គលិកបណ្តែតច្រើនពេក
- ការត្រួតពិនិត្យ និងហ្វឹកហ្វឺនបុគ្គលិកថ្មីមិនបានល្អ
- អត្រាចំណាយលើបុគ្គលិកខ្ពស់ជាពិសេសក្នុងផ្នែកខ្លះ។

ទី៣ កត្តាការគ្រប់គ្រង

- ការប្រមូល និងការគ្រប់គ្រងសាច់ប្រាក់
- ការរក្សាតម្លៃទាំងអស់ត្រូវគ្នា និងគោលការណ៍ថវិកា
- ទំហំបច្ចុប្បន្ននៃការរកស៊ី ឧទាហរណ៍ម្ហូបអាហារ ភេសជ្ជៈ បញ្ជីប្រាក់បៀវត្ស
- ការគ្រប់គ្រងតឹងរឹង លើការស្តុកទុកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ
- ការរក្សាតម្លៃទិញទាន់ពេលវេលា (Update Costing)
- ការកំណត់តម្លៃលើបញ្ជីមុខម្ហូប

- ការរក្សានូវប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដ៏មានប្រសិទ្ធភាព
- គ្រប់គ្រងទិន្នន័យស្ថិតិនៃគ្រប់មុខជំនាញទាំងអស់ដែលបានធ្វើបានល្អ^៤។

១.២. បទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

១.២.១. អ្វីជាបទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

បទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារត្រូវបានកំណត់ថាជាបណ្តាហេតុការណ៍ទាំងឡាយ ដែលមានរូបរាងច្បាស់លាស់ និងមិនច្បាស់លាស់ ហើយដែលបានជួបប្រទះ នៅពេលបរិភោគអាហារ។ វាមានការលំបាកដើម្បីកំណត់ឲ្យច្បាស់លាស់ថា កន្លែងណាមួយដែលបទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារចាប់ផ្តើម និងបញ្ចប់នោះទោះបីជាធម្មតាវាត្រូវបានសន្មត់ជាផ្នែកមួយនៃបទពិសោធន៍សំខាន់ដែលកើតមានឡើងខណៈដែលភ្ញៀវចូលមកក្នុងភោជនីយដ្ឋាន និងបញ្ចប់នៅពេលដែលពួកគេចាកចេញទៅវិញ។

បណ្តាហេតុការណ៍ទាំងឡាយ និងបទពិសោធន៍ដែលភ្ញៀវបានជួបនៅពេលបរិភោគអាហារ ត្រូវបានបែងចែកជា **ទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែងនៃផលិតផលម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ** និង**ទិដ្ឋភាពមិនជាក់ស្តែង** ដូចជា **សេវាកម្ម បរិយាកាស អារម្មណ៍**។ ធាតុផ្សំនៃបទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារទាំងពីរនេះ ត្រូវបានគេចាត់ទុកជាផលិតផលដំបូង និងផលិតផលបន្ទាប់។ ប្រសិនបើធាតុមួយ ឬពីរនៃបទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារមិនមានសមាមាត្រគ្នា ផលិតផលសេវាកម្មចំរុះនឹងត្រូវបានមើលឃើញដោយភ្ញៀវថាមិនមានភាពចុះសំរុងគ្នាជាក់ជាពុំខាន។

មុននឹងភ្ញៀវធ្វើដំណើរមកដល់ហាង ពួកគេប្រហែលជា បានសំរេចចិត្តរើសយកមុខម្ហូបណាដែលគេចង់បរិភោគ ឬគេយល់ថាសមរម្យសំរាប់ឱកាសនេះរួចមកហើយ^៥។

ក. ការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម

ម្ហូបអាហារ អាចយកចេញពីផ្ទះសំរាប់ហេតុផលជំនួញផងដែរ។ ជាទូទៅ កម្រិតភោជនីយដ្ឋានដែលត្រូវបានជ្រើសរើស គឺអាស្រ័យទៅលើកម្រិតមុខជំនួញដែលកំពុងបានរៀបចំ។ ប្រសិនបើមុខជំនួញកាន់តែមានតម្លៃ និងសំខាន់នោះ ភោជនីយដ្ឋានក៏កាន់តែល្អ និងមានតម្លៃនៃការទទួលស្គាល់ខ្ពស់ដែរ។ អាហារពេលថ្ងៃត្រង់ និងពេលល្ងាចសំរាប់មុខជំនួញនៅតែជារៀងសាមញ្ញបំផុតទោះបីជាអាហារពេលព្រឹក ត្រូវបានផ្តល់ឲ្យផងដែរដោយហាងផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារខ្លះ ជាពិសេសសណ្ឋាគារ។

ខ. ភាពងាយស្រួល និងពេលវេលា

ការបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ អាចជាភាពងាយស្រួល ព្រោះតែទីតាំងរបស់វា ឬដោយសារតែល្បឿននៃសេវាបម្រើ។ គួរស្វាមីភរិយាដែលធ្វើការ នៅពេលមកដល់ផ្ទះអាចសំរេចចិត្តញ៉ាំខាងក្រៅជាជាងរៀបចំនៅផ្ទះខ្លួន។ ពួកគេមិនចង់ធ្វើដំណើរឆ្ងាយ និងមិនចង់បានអាហារដែលមានភាពស៊ាំ

^៤ សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

^៥ សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

ញ៉ាំនោះទេ ដូច្នេះពួកគេជ្រើសរើសយកភោជនីយដ្ឋាន ចិន ឥណ្ឌា ឬភីហ្សា (Pizza) នៅក្នុងតំបន់នោះ។ ក្រុមគ្រួសារដែលទិញទំនិញនៅចុងសប្តាហ៍ សំរេចចិត្តញ៉ាំអាហារថ្ងៃត្រង់នៅក្នុងហាង ដែលធ្វើ និងលក់អាហារភ្លាមៗនៅលើផ្លូវធំៗ។ អ្នកមានដំណើរផ្លូវឆ្ងាយ ញ៉ាំអាហារនៅលើថតភ្លើងតែម្តងដោយដឹងថាគាត់នឹងមកដល់ផ្ទះយឺតនៅពេលល្ងាច។

គ. បរិយាកាស និងសេវាកម្ម

បរិយាកាសដែលមានសណ្តាប់ធ្នាប់ល្អ ព្រមទាំងមានភាពអនាម័យរបស់ហាង និងជំនាញទំនាក់ទំនងក្នុងការទំនាក់ទំនងបុគ្គលិកអាចទាញបានភ្ញៀវមួយចំនួនផងដែរ។ ការរីករាលដាលនៃពេលម៉ោងរីករាយ ដូចដែលមានក្នុងប្រតិបត្តិការនេះបានជួយជំរុញបន្ថែមដល់បុគ្គលិក ដើម្បីជួយតំរូវទិសទៅភោជនីយដ្ឋានភ្លាមៗបន្ទាប់ពីការងារ ដើម្បីទំនាក់ទំនងក្នុងសង្គម។ ហាងទាំងនេះអាចទាក់ទាញភ្ញៀវបានច្រើនពីព្រោះទីតាំងមានភាពងាយស្រួល។

ឃ. តម្លៃ

តម្លៃជះឥទ្ធិពលយ៉ាងខ្លាំងទៅលើភ្ញៀវ ចំពោះការជ្រើសរើសភោជនីយដ្ឋានជាពិសេសកម្លាំងជំរុញឲ្យមានការសម្រេចចិត្តទិញ។ ភ្ញៀវភាគច្រើនលើកលែងតែអ្នកធ្វើការអាចចូលភោជនីយដ្ឋានដែលមានគុណភាពខ្ពស់ មានការថ្លឹងថ្លែងយ៉ាងហ្មត់ចត់រវាងកិច្ចការ និងតម្លៃរៀបចំអាហារនៅផ្ទះ ឬការចំណាយញ៉ាំខាងក្រៅ។ ជាទូទៅប្រាក់ចំណូលកាន់តែខ្ពស់ការពិចារណាកាន់តែហ្មត់ចត់។

ង. បញ្ជីរាយមុខម្ហូប

បញ្ជីរាយនាមមុខម្ហូបក្នុងភោជនីយដ្ឋាន អាចមានការចាប់អារម្មណ៍ និងមានគុណប្រយោជន៍ប្រផ្តល់យោបល់ធ្វើឲ្យភ្ញៀវពេញចិត្តនឹងប្រភេទមុខម្ហូបផ្សេងគ្នា ដែលមានភាពខុសប្លែកពីម្ហូបដែលចំអិននៅផ្ទះ។ កត្តាទាំងនេះមានឥទ្ធិពលទៅលើការសំរេចចិត្តទិញរបស់ភ្ញៀវដោយហេតុនេះហើយវាជាជំរើសរបស់ពួកគេនៃបទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារ^{១០}។

១.២.២. បទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ:

ប្រភេទម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលមនុស្សជ្រើសរើសទៅបរិភោគក្រៅផ្ទះ អាស្រ័យលើកត្តាជាច្រើន ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការយកចិត្តទុកដាក់ជាពិសេសចំពោះភ្ញៀវ។ កត្តាទាំងនោះរួមមាន៖

- ១. ជំរើសនៃម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលមាន : ថាតើបញ្ជីរាយមុខម្ហូបដែលមានដែនកំណត់ ឬមានវិសាលភាពធំ ថាប្រតិបត្តិការតែមួយផលិតផលណាមួយ ឬអត់ ឧទាហរណ៍ : ហាងលក់សាច់អាំង (Steak house) និងហាងលក់ភីហ្សា ឬមួយថាតើវា មានជំរើសច្រើន ឧទាហរណ៍ : ហាងកាហ្វេ និងកន្លែងលក់ស្រា។

^{១០} សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ, ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។

- ២. គុណភាព និងបរិមាណនៃផលិតផលដែលបានផ្តល់អោយ : គុណភាពមានដូចជា អាហារ ដែលងាយស្រួល និងស្រស់ ស្រាដបមិនមែនលាយ ឬស្រាដបលាយ។ បរិមាណ គឺទំហំ អាហារក្នុងមួយចានៗ ឧទាហរណ៍ : តើភោជនីយដ្ឋានលក់ អាហារសំរាប់ក្មេង ឬអត់?
- ៣. ការរក្សាស្តង់ដារចំពោះម្ហូបអាហារ និងដែននៃសេវាភិ : ភ្ញៀវត្រលប់មកភោជនីយដ្ឋានម្តង ទៀត និងកុម្ម៉ង់ដំអាហារដូចមុន ដូចដែលគេបានញាំ និងដឹកពីការលើកមុន។ ដែលសេវា ភិសាច់ ក្លិន និងពណ៌ (សំរាប់ម្ហូប) ឬមួយសេវាភិ ពណ៌ និងក្លិនសំរាប់ភេសជ្ជៈ។
- ៤. បរិយាកាសទទួលសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ : ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈត្រូវបម្រើ អោយត្រូវស្របតាមបរិយាកាសរបស់វាដូចជា កាហ្វេទឹកកកត្រូវត្រជាក់ល្អ អាហារត្រូវនៅ ពេលបំរើភ្ញៀវ។
- ៥. រូបរាង ឬការតាំងបង្ហាញម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ : ការតាំងបានល្អ អាចជួយលើកតម្កើនមួយ កម្រិត។ នេះមានសារៈសំខាន់ណាស់សំរាប់ហាងផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារគ្រប់កំរិតទាំងអស់ចាប់ តាំងពីការបំរើសេវាកម្មខ្លួនឯង រហូតដល់ការបម្រើសេវាកម្មដែលមានស្តង់ដារខ្ពស់។
- ៦. តម្លៃ និងថ្លៃសក្តិសមទៅនឹងប្រាក់ចំណាយ : តម្លៃ និងថ្លៃសក្តិសមទៅនឹងប្រាក់ចំណាយជា ប្រភេទពីរដែលមានទំនាក់ទំនង ជាមួយនឹងការស្មានទុកមុននូវបទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារ មុនពេលញាំរបស់ភ្ញៀវ។
- ៧. គុណភាពនៃបទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារសរុប : គុណភាពនៃបទពិសោធន៍ម្ហូបអាហារសរុប មានលក្ខណៈស៊ីគ្នា ឬក៏ពង្រឹងការសង្ឃឹមទុករបស់ភ្ញៀវ។

១.៣. សញ្ញាណទូទៅនៃភោជនីយដ្ឋាន

បច្ចុប្បន្ននៅក្នុងពិភពលោក មានការរីកចម្រើនគ្រប់វិស័យ ជាពិសេសគឺវិស័យបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌ មានវិទ្យា។ ក្នុងនោះវិស័យទេសចរណ៍ មានការរីកចម្រើនតាមរយៈការធ្វើដំណើររបស់មនុស្សទូទាំង សកលលោក តាមរយៈបច្ចេកទេសវិទ្យាសាស្ត្របច្ចុប្បន្នរួមមាន ប្រព័ន្ធគមនាគមន៍ និងព័ត៌មានវិទ្យា ជាដើម។ ការធ្វើដំណើរជាច្រើនដូចជា ការធ្វើដំណើរសម្រាប់ជំនួញការទូត សិក្សាស្រាវជ្រាវ ឬដំណើរ ក្នុងការកិច្ចផ្សេងទៀត បានធ្វើឲ្យមានកំណើនមនុស្សជាច្រើន ធ្វើដំណើរទៅកាន់កន្លែងផ្សេងៗនៅក្នុង ពិភពលោក។

នៅក្នុងសេវាកម្មនៃឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច “ភោជនីយដ្ឋាន” ត្រូវបាន រៀបចំឡើងក្នុងគោលដៅផ្គត់ផ្គង់នូវសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវដែលបានស្នាក់នៅ ក្នុងសណ្ឋាគារ ឬអតិថិជនដែលស្ថិតនៅក្នុងតំបន់ជាដើម។ ភោជនីយដ្ឋានមានន័យជាច្រើនទៅតាម តំបន់ និងប្រទេសនីមួយៗធ្វើការកំណត់ ប៉ុន្តែអត្ថន័យប្រហាក់ប្រហែលគ្នា ពោលគឺជាកន្លែងដែល ផ្តល់នូវសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដល់អតិថិជនដែលមានកន្លែងងាយស្រួលក្នុងការអង្គុយ ទទួលទាន ជាមួយនឹងភាពសមស្រប។

បច្ចុប្បន្ននេះ ដោយសារតែសេវាកម្មភោជនីយដ្ឋាន (ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ) មានការរីកចម្រើនយ៉ាងខ្លាំង តាមរយៈការបំពេញតម្រូវការរបស់ទេសចរ និងមនុស្សជាច្រើនទៀតដែលចូលចិត្តទទួលបានអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅខាងក្រៅផ្ទះ។ កត្តាទាំងនេះបានធ្វើអោយមុខជំនាញភោជនីយដ្ឋានមានការរីកដុះដាលជាខ្លាំង ដូចជាឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ និងការទទួលបដិសណ្ឋារកិច្ចដែរ។

ឧស្សាហកម្មភោជនីយដ្ឋាន គឺជាកន្លែងដែលទទួលខុសត្រូវ នូវការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលនៅឆ្ងាយពីគេហដ្ឋាន។ ភោជនីយដ្ឋានដំណើរការស្ទើរគ្រប់ទីកន្លែង រួមមានទាំងលក្ខណៈសហភាគហ៊ុន (ការរួមសហការដើម្បីដំណើរការអាជីវកម្ម) ក៏ប៉ុន្តែវាទាំងនោះមានលក្ខណៈតែមួយ គឺបំរើ និងផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដល់អតិថិជនដូចគ្នា។

១.៣.១. កន្លែងដែលភោជនីយដ្ឋានដំណើរការ

ការផ្គត់ផ្គង់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ មាននៅជាច្រើនហើយក៏មានបរិយាកាសសង្ស័យខ្លះៗ ជាដាច់ខាត ដូចជា៖

- ភោជនីយដ្ឋានក្នុងសណ្ឋាគារ (Hotel's Restaurant) ជាកន្លែងមួយដែលផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាច្រើនប្រភេទទៅតាមការចាត់ចែងរបស់ក្រុមហ៊ុន។ ភាគច្រើនគឺផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារគ្រប់គ្រងដែលមានលក្ខណៈឯករាជ្យ ឬសហហ៊ុន។
- ភោជនីយដ្ឋានសាធារណៈ (Public Restaurant) ជាកន្លែងផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលមានតម្លៃពីមធ្យមទៅខ្ពស់ ជាមួយនឹងការកំណត់កម្រិតនៃសេវាកម្ម ហើយការគ្រប់គ្រងមានលក្ខណៈឯករាជ្យ ឬសហហ៊ុន។
- ភោជនីយដ្ឋានដែលមានប្រជាប្រិយ (Popular Restaurant) ជាការផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈតាមត្រូវការរបស់អតិថិជន។ ជាទូទៅការផ្គត់ផ្គង់នេះមានតម្លៃទាបទៅមធ្យម ជាមួយនឹងការកំណត់កម្រិតនៃសេវាកម្ម។
- Fast Food Restaurant ជាកន្លែងផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈមួយប្រភេទដែលមានកំណត់ច្បាស់លាស់ ជាពិសេសប្រភេទម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលងាយរៀបចំ និងងាយផ្តល់សេវាកម្ម។ Fast Food ជាភោជនីយដ្ឋានដែលផ្តល់សេវាកម្មសាមញ្ញ និងទ្រង់ទ្រាយតូច ឬមធ្យម។
- Motorway service Restaurant ជាកន្លែងផ្តល់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាមួយនឹងការចាក់ប្រេងឥន្ធនៈមធ្យមបាយធ្វើដំណើរ របស់អតិថិជន។ ហើយវាច្រើនតែមានទីតាំងនៅក្បែរស្ថានីយ៍ប្រេងឥន្ធនៈ ឬនៅក្នុងស្ថានីយ៍ប្រេងឥន្ធនៈតែម្តង ដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មសម្រាប់អ្នកធ្វើដំណើរដែលឃ្នាន ឬនឿយហត់^{១១}។

១.៣.២. ប្រភេទផ្សេងទៀតនៃប្រតិបត្តិការភោជនីយដ្ឋាន

^{១១} សាំង ចន្ទ, ២០១០. ប្រតិបត្តិការភោជនីយដ្ឋាន. ភ្នំពេញ។

ភោជនីយដ្ឋានសំដៅទៅលើ កន្លែងផ្តល់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។ ទំរង់សេវាកម្មក្នុង ដំណើរការភោជនីយដ្ឋាន ក្នុងគោលបំណងផ្តល់ផលិតផលដល់អតិថិជន អាស្រ័យទៅតាមទំហំ និង គោលដៅរបស់ភោជនីយដ្ឋាន ដូចជាការបម្រើសេវាកម្មភាពរហ័ស (Quick serve) ការបម្រើតាមទំរង់ ជាគ្រួសារ (Family style) និងការបម្រើដែលមានលក្ខណៈពេញលេញ (Full service)។

ក. សេវាកម្មរហ័សទាន់ចិត្ត (Quick serve)

ភាគច្រើននៃភោជនីយដ្ឋានមានលក្ខណៈសាមញ្ញ ឬជាប្រភេទភោជនីយដ្ឋាន “Fast Food”។ សេវាកម្មប្រភេទនេះមានការរីកលូតលាស់យ៉ាងឆាប់រហ័ស ដូចជា McDonald’s / Hardee’s and Burger King និង French fries ។

ខ. លក្ខណៈគ្រួសារ (Family style)

ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះ គឺជាកន្លែងដែលផ្តល់សេវាកម្ម ដោយដាក់បង្ហាញឧបករណ៍ប្រើ ប្រាស់គ្រប់គ្រងនៅក្នុងតំបន់ផ្តល់សេវាកម្មផ្ទាល់ដូចជា តុ កៅអី ជាដើម ។ល។ ដំណើរការនៃ ភោជនីយដ្ឋាននេះមានតែពេលវេលាអាហារសំខាន់ (អាហារពេលព្រឹក អាហារថ្ងៃត្រង់ និងអាហារពេល ល្ងាច) ប៉ុណ្ណោះ។

គ. សេវាកម្មដែលមានលក្ខណៈពេញលេញ (Full service)

ដំណើរការភោជនីយដ្ឋាន ប្រភេទនេះត្រូវបានរៀបចំនូវគ្រឿងប្រើប្រាស់ និងសម្ភារៈគ្រប់ គ្រាន់។ ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះ គឺមិនត្រូវបានកំណត់ដោយតម្លៃនោះទេ ប៉ុន្តែគឺដោយសារប្រភេទ នៃសេវាកម្មបរិយាកាសជុំវិញ និងការជ្រើសរើសផលិតផលនៅក្នុងបញ្ជីមុខម្ហូបអតិថិជន។

ជាទូទៅសេវាកម្មប្រភេទនេះ ច្រើនតែកើតនៅក្នុងឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ។ ទឹកកន្លែងដំណើរ ការគ្រប់ទឹកកន្លែងដូចជា តំបន់ពាណិជ្ជកម្ម តំបន់ទេសចរណ៍ និងទីប្រជុំជនជាដើម។ ហើយដំណើរ ការទាំងនេះមានប្រភេទនៅខាងក្រៅជាលក្ខណៈឯកជន និងក្នុងសណ្ឋាគារ^{១៦}។

១.៤. ការកើតនៃភោជនីយដ្ឋាន

១.៤.១. ប្រវត្តិ និងដំណើរការវិវឌ្ឍន៍របស់ភោជនីយដ្ឋានលើពិភពលោក

ឧស្សាហកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាពាណិជ្ជកម្មដែលមានកំណើតពីយូរយារណាស់មក ហើយ ដែលសេវាទាំងនេះដំបូង គឺចេញពីសណ្ឋាគារ ឬ Inn តូចៗតាំងពីសតវត្សទី ១១ មកម្ល៉េះ។ ការ បំរើសេវាកម្មដំបូង គឺគ្រាន់តែមានការផ្គត់ផ្គង់ នំប៉័ង ឈើស និងសាច់ខ្លះប៉ុណ្ណោះសំរាប់បំរើជូនភ្ញៀវ ស្នាក់នៅសណ្ឋាគាររបស់គេ។ តាមឯកសាររបស់លោក មិនឆេអិល អ៊ីងឃី បានរៀបរាប់ថា នៅទស្ស វត្សឆ្នាំ១៩៥០ តាមទីប្រជុំជន និងទីក្រុងជាច្រើនអ្នកធ្វើដំណើរ ឬប្រជាជនតែងតែជួបជុំគ្នាបរិភោគ អាហារនៅកន្លែងរួមគ្នា ដែលធ្វើឲ្យសេវាកម្មបំរើភេសជ្ជៈថ្មីមួយបានកើតឡើង គឺការបំរើភេសជ្ជៈ តែ កាហ្វេ ស្ករ ឬ ទ្រាមទាំងមានកាសែតសំរាប់អាន។

^{១៦} សាំង ចន្ទ, ២០១០. ប្រតិបត្តិការភោជនីយដ្ឋាន. ភ្នំពេញ។

រហូតមកដល់ឆ្នាំ១៧៦៥ ពាក្យថា “Restaurant” ពុំទាន់កើតមាននៅឡើយទេ។ នៅប្រទេស អង់គ្លេស កន្លែងតៀមល្អីៗក្រៅពីផ្តល់អាហារ និងភេសជ្ជៈ គឺជាសេវាកម្មស្នាក់នៅបន្ថែមទៀត។

ភោជនីយដ្ឋានដែលបានបង្កើតឡើងដោយរាប់បញ្ចូល Fast-food, Coffee Shop ភោជនីយដ្ឋាន ពិសេសភោជនីយដ្ឋានបែបគ្រួសារ (Cafeteria) ព្រមទាំងភោជនីយដ្ឋានបំរើពេញមួយថ្ងៃបានដំណើរ ការយ៉ាងសកម្ម ចំណែកឯសេវាកម្មម្ហូបអាហារនិងភេសជ្ជៈសំរាប់ទេសចរនៅតាមសណ្ឋាគារម៉ូតែល សេវាកម្ម តាមផ្លូវសំរាប់អ្នកដំណើរចល័ត សេវាលើយន្តហោះ រថភ្លើង លើកាប៉ាល់មានការរីកចម្រើន យ៉ាងខ្លាំង។

Franchising មានប្រយោជន៍នៃការដាក់ធនធាន វិនិយោគដែលមានកំរិតទាប និងអាចរីក ចម្រើនលឿននៃកំរៃប្រាក់ចំណូល។ បើយោងតាមសមាគមន៍ Franchising អន្តរជាតិ និងឆ្នាំ១៩៩១ ដែលមានភោជនីយដ្ឋាន Franchising ចំនួន ១០១,០០០ នៅសហរដ្ឋអាមេរិក ជាមួយនឹងការលក់ ចំនួន ៨៥,៨ ពាន់លានដុល្លារស្មើនឹង១០ភាគរយលើសឆ្នាំ១៩៩០។ ប្រទេសដែលនាំមុខមានដូចជា កាណាដា ជប៉ុន អង់គ្លេស អូស្ត្រាលី និង ម៉ិចស៊ិកូ។ ចំនួនច្រើននៃអាជីវកម្មនេះ គឺអាស្រ័យលើការ ស្វែងរករបស់អតិថិជននូវចំនួនពិសេស ឬបទពិសោធន៍ផ្សេងៗក្នុងការបរិភោគអាហារខាងក្រៅ^{១៣}។

១.៤.២. ការវិនិយោគនៃភោជនីយដ្ឋាននៅកម្ពុជា

ប្រទេសកម្ពុជាមានការអភិវឌ្ឍន៍វិស័យទេសចរណ៍ជាយូរណាស់មកហើយ ដែលយើងឃើញ មានសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋានមួយចំនួនបានកើតឡើងក្នុងទីក្រុងភ្នំពេញ និងខេត្តមួយចំនួន ពិសេស គឺខេត្តសៀមរាប ដែលមានសណ្ឋាគាររក្សារហូតមកទាល់សព្វថ្ងៃនេះ ដូចជាមហា សណ្ឋាគារអង្គរ ដែលបានសាងសង់នៅឆ្នាំ១៩២៨។ តែក្រោមកទល់ដព្វថ្ងៃនេះ ដូចជាបានធ្លាក់ចូល ក្នុងសង្គ្រាមអូសបន្លាយយ៉ាងយូរ ធ្វើឲ្យឧស្សាហកម្មសណ្ឋាគារ ភោជនីយដ្ឋានពុំអាចលូតលាស់ បានល្អឡើយ។ រហូតដល់ឆ្នាំ ១៩៧៥ ឧស្សាហកម្មនេះត្រូវរលាយសាបសូន្យទាំងស្រុងមូលដ្ឋានសេ វាកម្មទាំងអស់ត្រូវបានបំផ្លាញគ្មានសល់ ព្រមទាំងគ្រប់អ្វីៗទាំងអស់របស់ប្រទេសជាតិ ក៏ត្រូវបាន បំផ្លាញគ្មានសល់ផងដែរដូចជា ទីផ្សារ សាលារៀន វត្តអារាម មន្ទីរពេទ្យ ។ល។ ពិសេសទៅទៀត គឺ រួមទាំងប្រជាជនប្រហែល ៣លាននាក់ត្រូវបានកាប់សំលាប់ក្រោយរបបព្រៃផ្សៃខ្មែរក្រហម ប៉ុល ពត។ ក្រោយឆ្នាំ១៩៧៩ ឧស្សាហកម្មនេះបានរីកដុះដាលឡើងវិញតែមានទ្រង់ទ្រាយតូចសំរាប់បំរើជូន អតិថិជនក្នុងស្រុកប៉ុណ្ណោះ ព្រោះកម្ពុជាពុំទាន់មានសន្តិសុខពេញលេញ ដែលធ្វើអោយទេសចរអន្តរ ជាតិ ពុំអាចចូលមកទស្សនាប្រទេសកម្ពុជាបាននៅឡើយ។ ក្រោយការបោះឆ្នោតឆ្នាំ ១៩៩៣ ដែល មានការឧបត្ថម្ភពីអង្គការសហប្រជាជាតិនោះ ប្រទេសកម្ពុជាបានទទួលសន្តិភាព និងមានសុវត្ថិភាព និងមានសុវត្ថិភាព ការហូរចូលនៃចំនួនទេសចរកាន់តែច្រើនឡើង ពេលនោះឧស្សាហកម្មស្នាក់នៅ និងបំរើអាហារ គឺមានបើកបំរើសំរាប់ភ្ញៀវអន្តរជាតិ គឺមានតែក្នុងសណ្ឋាគារតែប៉ុណ្ណោះ។ ប៉ុន្តែ

^{១៣} ធីម សេរីវុឌ្ឍ. ២០០៥. ការប្រតិបត្តិ និងគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន. ភ្នំពេញ។

រហូតដល់ឆ្នាំ ១៩៩៨ ទើបសេវាកម្មសណ្ឋាគារ និងភោជនីយដ្ឋានបានរីកដុះដាលយ៉ាងខ្លាំងស្របតាមការហូរចូលនូវចំនួនទេសចរយ៉ាងច្រើន។

សរុបសេចក្តីទៅឃើញថា ឧស្សាហកម្មនេះមានការរីកចម្រើននិយាយជារួមក្នុងនោះ ដោយសារឥទ្ធិពលនៃសង្គ្រាមនៅអឺរ៉ុប បានធ្វើឲ្យទេសចរអន្តរជាតិ ធ្លាក់ចុះបណ្តើរៗ ដោយភ្ញៀវមួយចំនួនលុចចោលខ្សែទស្សនកិច្ច ដោយមានការភ័យខ្លាចពីសន្តិសុខ សុវត្ថិភាពរបស់គេ^{១៤}។

១.៥. ប្រភេទភោជនីយដ្ឋាន

ក្នុងចំណោមកន្លែងផ្តល់អាហារទាំងអស់ កន្លែងដែលយកចិត្តទុកដាក់ទៅលើប្រយោជន៍ការបរិភោគអាហារ គឺមានការបម្រើសេវាកម្មមិត្តទាប និងមានតម្លៃអាហារ និងភេសជ្ជៈក៏ទាប។ ចំណែកឯកន្លែងដែលយកចិត្តទុកដាក់នឹងការកំសាន្តមានផ្តល់សេវាកម្មមិត្តខ្ពស់ ហើយតម្លៃនៃសេវាបម្រើក៏ថ្លៃដែរ។ ជាទូទៅកន្លែងដែលផ្តល់អាហារ និងភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទគេហៅថា “ ភោជនីដ្ឋាន ” (Restaurant)។ យើងអាចបែងចែកកន្លែងផ្តល់អាហារ និងភេសជ្ជៈទាំងនេះជា៖

១.៥.១. ភោជនីយដ្ឋាន (Restaurant)

ក្នុងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ ភោជនីយដ្ឋានឈរជួរទីមួយក្នុងការផ្តល់អាហារ និងភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវ ដែលស្ថិតនៅក្នុងសេវាបម្រើទាំងកម្រិតទាប ទាំងកម្រិតខ្ពស់។ ក្នុងភោជនីយដ្ឋានបម្រើអាហារ និងភេសជ្ជៈមានជម្រើសច្រើនប្រភេទ និងច្រើនមុខ ដែលគេបង្កើតឡើងដើម្បីបម្រើនូវតម្រូវការអតិថិជន ដែលភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសនូវម្ហូបអាហារ ភេសជ្ជៈបានយ៉ាងច្រើនមុខទៅតាមតម្រូវការ។

នៅក្នុងបញ្ជីរាយមុខម្ហូប (Menu) គេប្រទះឃើញមានជម្រើសអាហារដែលជាទូទៅមានច្រើនប្រភេទដូចជា៖

- គ្រឿងក្លែម ឬអាហារនាំមុខ (Starter/Appetizer/Horse d' oeuvre)
- ស៊ុប (soup) ដែលមានស៊ុបត្រជាក់ស៊ុបក្តៅ
- អាហារសំខាន់ (Main Course) ដែលមានអាហារត្រជាក់ និងក្តៅ
- ជ្រូក (Salad)
- បង្កែម (Dessert)
- ផ្លែឈើ (Fruits)
- ភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទ (Beverages) ទាំងភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល (Soft Drink) និងភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល (Alcoholic Drink) ដែលអាចឲ្យភ្ញៀវជ្រើសរើសបានតាមចំណង់ចំណូលរបស់គេ។

នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ប្រភេទនៃការបម្រើនិងលក់អាហារដល់ភ្ញៀវមាន ៣ បែបគឺ៖

ក. អាហារកុម្ម៉ង់ (A la Carte): ភ្ញៀវអាចកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារទៅតាមចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់គេ ដែលអាហារទាំងនោះមាននៅក្នុងបញ្ជីរាយមុខម្ហូប (Menu) ហើយមុខម្ហូបនីមួយៗមានតម្លៃផ្សេងៗគ្នា។ ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះក្រោយពីកុម្ម៉ង់រួចភ្ញៀវត្រូវរង់ចាំរយៈពេលយូរ។

^{១៤} ធិម សេរីវុឌ្ឍ. ២០០៥. ការប្រតិបត្តិ និងគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន. ភ្នំពេញ។

ខ. អាហារឈុត (Set Menu): ភ្ញៀវមិនអាចកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារ ទៅតាមចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់គេ បានទេ គឺភ្ញៀវអាចទទួលបានអាហារទៅតាមការកំណត់របស់ភោជនីយដ្ឋាន ឬទៅតាមការ កំណត់របស់អ្នកកុម្ម៉ង់សម្រាប់ភ្ញៀវ។

គ. អាហារប៊ូហ្វេ (Buffet): ភ្ញៀវមិនអាចកុម្ម៉ង់ម្ហូបអាហារទៅតាមចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់ គេតែ ភ្ញៀវអាចជ្រើសរើសអាហារទៅតាមចំណង់ចំណូលចិត្ត ដែលភោជនីយដ្ឋានរៀបចំនៅលើតុ សម្រាប់ភ្ញៀវជ្រើសរើសដោយខ្លួនឯង។

បើយើងធ្វើការសិក្សាទៅលើការប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារ និងការរៀបចំតុបតែង ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន យើងក៏អាចធ្វើការបែងចែកជាបីប្រភេទដៃដូចជា៖

- **ភោជនីយដ្ឋានសាមញ្ញ (Simple Restaurant):** ភោជនីយដ្ឋានបែបនេះគេតែងប្រទះឃើញនៅ តាមស្រុកស្រែចំការ ឬតំបន់ជ្រាលជ្រៅ។ ការប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារច្រើនជាតុលាលភាជន៍ ឬធ្វើពីឫស្សីជាដើម។ ចំណែកការរៀបចំតុបតែងលំអរគឺមានលក្ខណៈសាមញ្ញ ដែលគេច្រើន ប្រើឧបករណ៍សាមញ្ញធ្វើពីផ្តៅ ឬស្សី ស្លឹកត្នោត។ល។ ក្នុងភោជនីយដ្ឋាននេះភ្ញៀវអាចកុម្ម៉ង់ ម្ហូបអាហារប្រចាំតំបន់ ឬអាហារពិសេសៗ ប្រើប្រាស់បន្លែប្រចាំតំបន់ដែលយើងមិនអាច ស្វែងរកបាននៅតាមទីផ្សារ ដូចជាសម្លផ្ទុកទឹកព សម្លម្លូប្រាច់ សម្លកណ្តៀង សម្លផ្សិត ប្រចាក់ ជ្រក់ធាងត្រាវជាដើម។ តម្លៃអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងភោជនីយដ្ឋាននេះមានលក្ខណៈ សមរម្យ។
- **ភោជនីយដ្ឋានទំនើប (Modern Restaurant):** ភោជនីយដ្ឋានបែបនេះគេតែងប្រទះឃើញនៅ តាមទីប្រជុំជន និងក្នុងសណ្ឋាគារផ្កាយ៤ ឬសណ្ឋាគារផ្កាយ៥។ ការប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារ ច្រើនជាបរិក្ខារ ឬភាជន៍ដែលមានលក្ខណៈទំនើប ឬប្រណិត។ ចំណែកការរៀបចំតុបតែង ក្នុងហាងក៏មានលក្ខណៈទំនើប និងប្រណិតដែរ។ គេប្រើប្រើឧបករណ៍ដែលមានលក្ខណៈ ទំនើបៗ។ តម្លៃអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងភោជនីយដ្ឋាននេះមានតម្លៃខ្ពស់ជាភោជនីយដ្ឋាន សាមញ្ញ។
- **ភោជនីយដ្ឋានបុរាណ (Classic Restaurant):** ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះគេច្រើនប្រទះឃើញ នៅតាមទីប្រជុំជន និងក្នុងសណ្ឋាគារផ្កាយ៤ ឬផ្កាយ៥។ ការប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារច្រើន ជាបរិក្ខារ ឬភាជន៍ដែលមានលក្ខណៈប្រណិត ដែលការរចនាកម្រិតចម្លាក់។ ចំណែកការ រៀបចំតុបតែងលំអរគឺមានលក្ខណៈបុរាណ តែប្រណិតដែលគេច្រើនប្រើឧបករណ៍ធ្វើពី ដែក ឬឈើប្រកបដោយកម្រិតរចនា និងចម្លាក់។ តម្លៃអាហារ និងភេសជ្ជៈក្នុងភោជនីយដ្ឋាន នេះមានតម្លៃខ្ពស់បំផុត។

១.៥.២. ភោជនីយដ្ឋានសណ្ឋាគារ (Hotel Restaurant)

ភោជនីយដ្ឋានសណ្ឋាគារ គឺជាភោជនីយដ្ឋានដែលស្ថិតនៅក្នុងសណ្ឋាគារតែម្ដងហើយជាផ្នែក មួយនៃអាជីវកម្មសណ្ឋាគារដែរ ព្រោះសណ្ឋាគារភាគច្រើនប្រើប្រាស់សណ្ឋាគារនេះ ជាកន្លែងសម្រាប់ ផ្តល់អាហារពេលព្រឹកអោយភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅក្នុងសណ្ឋាគាររបស់គេ ហើយវាក៏ជាប្រភព ចំណូល ទី២បន្ទាប់ពីការលក់បន្ទប់ដែរ។ ភោជនីយដ្ឋានសណ្ឋាគារអាចមានច្រើនប្រភេទទៅតាមចំណាត់

ថ្នាក់របស់សណ្ឋាគារ។ ប៉ុន្តែត្រូវតែមានប្រភេទភោជនីយដ្ឋាន ទូទៅមួយដែលអាចផ្តល់អាហារ និង ភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវខាងក្នុង និងមកពីខាងក្រៅសណ្ឋាគារ។

ភោជនីយដ្ឋាននេះមានជម្រើសអាហារ និងភេសជ្ជៈច្រើនប្រភេទ ដូចជា អាហារអឺរ៉ុប អាស៊ី មានទាំងម្ហូបអាហារបរទេសសម្រាប់ភ្ញៀវបរទេស ជាពិសេសគឺអាហារជាតិ នៃប្រទេសដែលសណ្ឋា គារស្ថិតនៅទៀតផង។ ជាទូទៅភោជនីយដ្ឋានសណ្ឋាគារត្រូវបានរៀបចំតាមលក្ខណៈ៣ គឺ បុរាណ សាមញ្ញ និងទំនើប។ ប៉ុន្តែគេតែប្រទះឃើញភោជនីយដ្ឋានទាំងនោះច្រើនតែងរៀបចំជារបៀប បុរាណ ទោះបីជាគ្រឿងបរិក្ខារដែលបំពាក់ក្នុងនោះមានលក្ខណៈទំនើបក៏ដោយ។ សព្វថ្ងៃនេះមាន ការពេញនិយមនូវភោជនីយដ្ឋានសណ្ឋាគារដែលមានតន្ត្រី ឬរបាំបុរាណប្រគុំ និងលេងកំដរជូនភ្ញៀវ ទស្សនាកំសាន្តថែមទៀតផង។

១.៥.៣. ភោជនីយដ្ឋានបម្រើខ្លួនឯង (Self-Service Restaurant)

ភោជនីយដ្ឋានបម្រើខ្លួនឯង (Self-Service Restaurant) ជាកន្លែងផ្តល់អាហារ និងភេសជ្ជៈ មួយ ប្រភេទដែលមិនមានអ្នកបម្រើរង់ចាំជួយភ្ញៀវក្នុងការកុម្ម់អាហារឬភេសជ្ជៈទេ។ ភ្ញៀវត្រូវជ្រើសរើស ដោយខ្លួនឯងនូវអាហារ និងភេសជ្ជៈតាមរយៈតារាងតម្លៃឬបញ្ជីតម្លៃដែលមានដាក់តាំង ឬ ព្យួរនៅទី ដែលភ្ញៀវអាចមើលឃើញ ភ្ញៀវត្រូវការយកអាហារដោយខ្លួនឯង និងពេលខ្លះត្រូវយក សម្ភារៈដែល ប្រឡាក់ទៅកាន់កន្លែងលាងដោយខ្លួនឯងទៀតផង។ នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះ ភ្ញៀវត្រូវ យកអាហារ សម្ភារៈចាប់អាហារដោយខ្លួនឯង ដោយសម្ភារៈទាំងនេះគេដាក់នៅក្បែរកន្លែង ផ្តល់ អាហារ (Food Counter)។ សម្ភារៈដែលភ្ញៀវត្រូវយកដោយខ្លួនឯងអាចមានដូចជា សម ស្លាប ព្រា ចង្កឹះ កែវ ទឹក។

ភោជនីយដ្ឋានបម្រើខ្លួនឯង ជាប្រភេទភោជនីយដ្ឋានបង្កើតឡើងក្នុងគោលបំណងផ្តល់ អាហារ និងភេសជ្ជៈ ដើម្បីប្រយោជន៍ដែលជាទូទៅសម្រាប់អតិថិជនបរិភោគដើម្បីចម្អែកក្រពះ ដែលមានពេលវេលាតិចតួចដោយមិនត្រូវការ ការបម្រើច្រើនក្នុងគោលបំណង កាត់បន្ថយការ ចំណាយអោយនៅទាប។ អាហារភាគច្រើនជាអាហារដែលចម្អិនទុកមុនរួចជាស្រេច មុនពេលបើក ទ្វារទទួលភ្ញៀវ។ ហេតុនេះក្នុងភោជនីយដ្ឋានគឺជាកន្លែងទទួលទានអាហារ តម្រូវអោយមានកន្លែង ផ្ទុកអាហារដែលអាចរក្សាគុណភាព អនាម័យ និងកំដៅបានល្អ។

ភោជនីយដ្ឋាន ប្រភេទនេះត្រូវជ្រើសរើសកន្លែងដែលស្ថិតនៅជិតគ្រឹះស្ថានសាធារណៈ សហ គ្រាស ឬគ្រឹះស្ថានសិក្សា ឬទីប្រជុំជនដែលមានភ្ញៀវ ឬទេសចរឆ្លងកាត់ច្រើន ព្រោះភ្ញៀវភាគច្រើន គឺ បរិភោគអាហារនៅទីនេះជំនួសអោយការបរិភោគនៅតាមផ្ទះរបស់ខ្លួន។

ភ្ញៀវភាគច្រើន គេមិនត្រូវការអ្នកបម្រើដែលចំណាយពេលយូរហើយ អស់ប្រាក់ច្រើននោះ ទេ។ គេត្រូវការម្ហូបអាហារភ្លាមៗ ហើយតម្លៃថោក។ ភោជនីយដ្ឋាន បែបនេះមានកន្លែងអង្គុយឬឈរ សម្រាប់បរិភោគ ស្របតាមចំណង់ចំណូលចិត្តភ្ញៀវ។

ជាទូទៅភោជនីយដ្ឋានបែបនេះ គេឃើញមាននៅក្នុងទីក្រុង និងតាមតំបន់ទេសចរណ៍សម្រាប់ បម្រើទេសចរផងដែរ។

១.៥.៤. ភោជនីយដ្ឋានអាហាររហ័ស (Fast Food Restaurant)

ភោជនីយដ្ឋានអាហាររហ័ស (Fast Food Restaurant) ជាកន្លែងលក់អាហារ និងភេសជ្ជៈម្យ៉ាងដែលកំពុងពេញនិយមនៅទូទាំងពិភពលោក ជាពិសេសស្រុកខ្មែរសព្វថ្ងៃ។ ជាទូទៅភ្ញៀវត្រូវកុម្មុំអាហារ ឬភេសជ្ជៈនៅកន្លែងផ្តល់អាហារ (Food Counter) និងក្រោយពីបង់ប្រាក់រួចមក គេត្រូវកាន់ថាសអាហារ (ដែលបានកុម្មុំនិងបង់ប្រាក់រួចនោះ) ឆ្ពោះទៅកាន់តុបរិភោគដោយខ្លួនឯង។ ជម្រើសអាហារភាគច្រើនដែលអាចចម្អិនបានក្នុងរយៈពេលខ្លីបំផុត ឬជាអាហារដែលគ្រាន់តែត្រូវ ការចម្អិនសម្រេចចុងក្រោយប៉ុណ្ណោះ។ ជាទូទៅជម្រើសអាហារមិនសូវមានច្រើនប្រភេទទេ ហើយច្រើនតែជាអាហារដែលងាយៗ ដូចជាអាហារចៀន ដុត អាំង ឬអាហារត្រជាក់។ ក្នុងសម័យបច្ចុប្បន្ននៅភោជនីយដ្ឋានអាហាររហ័សមានប្រជាប្រិយភាពក្នុងចំណោមយុវវ័យ និងទេសចរ របរទេសដែលមានពេលវេលាខ្លីក្នុងការទស្សនាទីក្រុង ឬតំបន់រមណីយដ្ឋានណាមួយ។ មានក្រុមហ៊ុន ភោជនីយដ្ឋានអាហាររហ័សមួយចំនួនទទួលបានជោគជ័យជាខ្លាំង រហូតដល់ផ្តល់សិទ្ធិលក់បន្តក្នុងការធ្វើអាជីវកម្មរបស់ខ្លួនទៅក្រុមហ៊ុនដទៃនៅពាសពេញពិភពលោក ដូចជាក្រុមហ៊ុន McDonald's, Wendy's, Burger King, KFC, Hardee's, A&W Root Beer, Dairy Queen, Churches Fried Chicken, Long John Silver's, Domino's, Taco Bell, Taco John, Arby's, Orange Julius, Der Wienerschnitzel, and Dunkin' Donuts ។

១.៥.៥. ភោជនីយដ្ឋានជំនាញ (Specialized Restaurant)

ជាប្រភេទភោជនីយដ្ឋាន ដែលមានជំនាញពិសេសខាងផ្នែកអាហារមួយហេតុនេះ ជម្រើសប្រភេទអាហារផ្តោតជាសំខាន់ ទៅលើអាហារដែលជំនាញនោះហើយវត្តធាតុដើមក្នុងការប្រើប្រាស់ក៏ផ្តោតជាសំខាន់ទៅលើគ្រឿងផ្សំជាពិសេសនោះដែរ។ ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះដំណើរការដូចគ្នាទៅនឹងភោជនីយដ្ឋានទូទៅដែលជម្រើសអាហារមានដូចជាអាហារនាំមុខ អាហារសំខាន់ បង្អែម និងភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទទាំងភេសជ្ជៈមានជាតិអាល់កុល ទាំងភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល។

ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះគេសង្កេតឃើញមានដូចជាភោជនីយដ្ឋាន Steak House, Sea Food and Grill Restaurant ។ល។

១.៥.៦. ភោជនីយដ្ឋានអាហារតម (Dietetic Restaurant)

ភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះ គឺជាប្រភេទភោជនីយដ្ឋានដែលផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើការផ្តល់អាហារប្រកបដោយសុខភាព និងអាហារដែលអតិថិជនមួយចំនួនដែលមានបញ្ហាខាងសុខភាពអាចបរិភោគបាន។ ហេតុនេះអតិថិជនគោលដៅ គឺភ្ញៀវដែលមានការជ្រើសរើសអាហារក្នុងគោលបំណងសុខភាព ក៏ដូចជាតមចំណីអាហារក្នុងការព្យាបាលជម្ងឺអ្វីមួយ។

សព្វថ្ងៃនេះភោជនីយដ្ឋានប្រភេទនេះ កាន់តែមានគេនិយមចូលចិត្តច្រើនឡើងៗ ដោយសារកាន់តែមានអ្នកយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការបរិភោគកាន់តែច្រើនណាស់ដែរក្នុងគោលបំណង សុខភាពសោភ័ណភាព និងរូបសម្បត្តិ។ ជម្រើសអាហារភាគច្រើនជាអាហារដែលប្រើវត្ថុធាតុដើមជាបន្លែដែលសម្បូរទៅដោយ វីតាមីន ប្រូតេអ៊ីន ដូចជាបន្លែបៃតង និងគ្រាប់ធញ្ញជាតិជាដើម។ អាហារដែលតមភាគច្រើនគឺអាហារដែលមិនប្រើសាច់ និងខ្លាញ់ច្រើន ដែលគេជំនួសដោយប្រេងរុក្ខជាតិឬគ្រាប់ធញ្ញជាតិ។ ភោជនីយដ្ឋានបែបនេះ ពុំទាន់មានការរីក ចម្រើនទូលំទូលាយទេនៅក្នុងស្រុកខ្មែរយើងសព្វថ្ងៃ។ គេប្រះឃើញមានតែពីរ ឬបីប៉ុណ្ណោះនៅក្នុងទីក្រុងភ្នំពេញទាំងមូល។

១.៥.៧. អាហារដ្ឋាន (Canteen)

ជាកន្លែងផ្តល់អាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងគ្រឹះស្ថានទាំងឡាយដូចជា រោងចក្រ សហគ្រាស ក្រសួង មន្ទីរ និងគ្រឹះស្ថានសិក្សា។ អាហារដ្ឋានគឺបើកឡើងក្នុងគោលបំណងផ្តល់អាហារ និងភេសជ្ជៈជាសំខាន់ដល់បុគ្គលិក និយោជិក និងសិស្សានុសិស្សនៃគ្រឹះស្ថានទាំងនោះ។ ហេតុនេះតម្លៃអាហារ និងភេសជ្ជៈជាទូទៅត្រូវថោកជាងនៅកន្លែងផ្សេងៗទៀត។ អាហារជាទូទៅសាមញ្ញ មិនសូវមានជម្រើសមុខម្ហូបច្រើនប៉ុន្មានទេ ហើយភាគច្រើនគឺមានរៀបចំជាអាហារឈុត (Set Menu)។ ឯជម្រើសភេសជ្ជៈគឺមានតែភេសជ្ជៈដែលគ្មានជាតិអាល់កុល និងទឹកផ្លែឈើប៉ុណ្ណោះ។ ការរៀបអាហារជាឈុតនេះមានប្រយោជន៍យ៉ាងច្រើនដល់សង្គម ព្រោះថាការបរិភោគទៅតាម បែបបទត្រឹមត្រូវនាំមកនូវសុខភាព និងអាចជួយលើកំពស់សុខុមាលភាពសង្គម ក៏ដូចជាជួយរួម ចំណែកក្នុងការប្រើប្រាស់ផលិតផលក្នុងស្រុក និងមានតម្លៃថោក។ មានអាហារដ្ឋានខ្លះត្រូវបាន ការជួយឧបត្ថម្ភ ជ្រោមជ្រែងពីម្ចាស់សហគ្រាស ឬរដ្ឋក្នុងការជួយដល់កម្មករ និយោជិក ក៏ដូចជា សិស្សានុសិស្សផងដែរ ដែលជាហេតុធ្វើអោយអាហារមានតម្លៃថោក។ ការបម្រើជាទូទៅគឺភ្ញៀវត្រូវ បម្រើដោយខ្លួនឯង ដូចគ្នាទៅនឹងភោជនីយដ្ឋានបម្រើខ្លួនឯងដែរ^{១៥}។

១.៦. ការបម្រើភ្ញៀវ

១.៦.១. ប្រភេទនៃការបម្រើភ្ញៀវ

ការបម្រើអាហារ និងភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវមានច្រើនបែបណាស់។ ពីដើមមកគេស្គាល់តែការបម្រើភ្ញៀវតាមបែបបារាំង រុស្ស៊ី និងអង់គ្លេសទេ ប៉ុន្តែបច្ចុប្បន្ននេះការបម្រើភ្ញៀវតាមបែបអាមេរិក ឬស្វីសកំពុងតែនាំមុខ និងត្រូវបានគេនិយមទូទាំងពិភពលោក។ គេចែកការបម្រើភ្ញៀវជា៤បែបគឺ៖

ក. ការបម្រើភ្ញៀវតាមបែបអាមេរិក ឬស្វីស (American/Swiss Service)

ការបម្រើភ្ញៀវតាមបែបអាមេរិកឬស្វីស គឺមុននឹងដាក់អាហារ គេកំដៅបានអោយក្តៅល្អម រួចយកបានដែលក្តៅនោះដាក់អាហារមានការរចនាអោយស្អាត រួចលើកយកទៅអោយភ្ញៀវ។ ចំពោះភោជនីយដ្ឋានថ្នាក់ខ្ពស់ៗ គេត្រូវគ្របនឹងគម្របមូលធ្វើពីលោហៈធាតុ (Cloth) បន្ថែមទៀត។ ធ្វើដូច្នោះដើម្បីអោយអាហារនោះនៅរក្សាកំដៅ។ ភោជនីយដ្ឋានបែបនេះពុំសូវទាមទារគ្រឿង សំភារៈច្រើនទេ ឯអ្នកបម្រើភ្ញៀវក៏ពុំត្រូវការច្រើនពេកដែរ។

ខ. ការបម្រើភ្ញៀវតាមបែបបារាំង (French Service)

សម្រាប់ភ្ញៀវ២-៣នាក់ គេរៀបចំបាន ស្លាបព្រា សម កាំបិតដាក់នៅក្នុងថាសមួយនៅលើតុ ដែលភ្ញៀវត្រូវការយកសម្ភារៈទាំងនោះដោយខ្លួនឯងតាមចិត្តចង់។ ម្ហូបអាហារពេលលើកយកជូនភ្ញៀវត្រូវដាក់ពីឆ្វេងដៃភ្ញៀវ។

ការបម្រើតាមបែបបារាំងចែកចេញជា៣ ដំណាក់កាលគឺ៖

- ដំណាក់កាលទី១ ៖ មុនពេលភ្ញៀវមកដល់ត្រូវរៀបស៊ុប និងគ្រឿងភ្លើមដាក់លើតុអោយស្រេច។ ពេលមកដល់ភ្ញៀវត្រូវជូនអាហារទាំងនោះដោយខ្លួនឯងដាក់បានបរិភោគ។

^{១៥} ប្រឡឹង សុមេធា, និងយ៉ែម ច័ន្ទវិទូ. ២០១១. ការគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន. ភ្នំពេញ។

- ដំណាក់កាលទី២ ៖ មុនពេលប្រមូលបានស៊ុប ឬគ្រឿងក្លែម ត្រូវលើកអាហារបន្តបន្ទាប់មកដាក់លើតុសិន ទើបប្រមូលបានប្រឡាក់ជាក្រោយ ចុងបញ្ចប់គឺបង្អែម។
- ដំណាក់កាលទី៣ ៖ ចុងក្រោយបង្អស់គឺលើកយកបង្អែម នំ ផ្លែឈើមកដាក់លើតុដែលភ្ញៀវជ្រើសរើសយកមកបរិភោគដោយខ្លួនឯង។

ការបម្រើតាមបែបបារាំងនេះ គឺជាការបម្រើតាមបែបបុរាណមួយដែលមើលទៅគួរអោយចង់គយគន់។ ប៉ុន្តែក៏មានគុណវិបត្តិខ្លះដែរ នៅពេលយើងលើកយកអាហារបន្តបន្ទាប់ដាក់លើតុ ដែលភ្ញៀវបរិភោគមិនទាន់អស់ ធ្វើអោយអាហារទាំងនោះត្រជាក់បន្តិចម្តងៗ។

គ. ការបម្រើតាមបែបអង់គ្លេស (English Service)

ការបម្រើបែបនេះនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានធំៗ ឬក្នុងសណ្ឋាគារថ្នាក់ប្រណិត។ អ្នកបម្រើត្រូវលើកអាហារពីចង្ហាន់មកដាក់លើតុភ្ញៀវ (Service Table) ដើម្បីបង្ហាញភ្ញៀវ។ បន្ទាប់មកទើបហាន់ ឬដូសដាក់បានដែលក្តៅ ហើយដាក់ជូនភ្ញៀវពីខាងស្តាំដៃ។ ប៉ុន្តែនៅពេលប្រមូលបានមកវិញត្រូវលូកប្រមូលពីខាងឆ្វេងវិញ។

ការបម្រើភ្ញៀវតាមបែបអង់គ្លេសនេះ គឺទាមទារនូវគ្រប់តុសម្រាប់ភ្ញៀវទាំងអស់ ត្រូវមានកូនតុបម្រើ (Service Table) មួយនៅក្បែរ ដែលអាចដាក់ចង្ហាន់អគ្គិសនីសម្រាប់កំដៅជូនភ្ញៀវ។ អាហារមុននឹងដាក់ជូនភ្ញៀវត្រូវតែក្តៅៗ ហើយបានដែលត្រូវដាក់ម្ហូបភ្ញៀវក៏ត្រូវតែក្តៅដែរ។

ចំពោះភោជនីយដ្ឋានទី១ គេហាន់ ឬដូសតែសាច់ដាក់បានភ្ញៀវនៅលើតុបម្រើទេ។ ចំណែកបាយឬ Trimmings ហើយនឹងទឹកជ្រក់ (Sauce) គេត្រូវដូសជូនភ្ញៀវនៅលើតុភ្ញៀវ។

ឃ. ការបម្រើតាមបែបរុស្ស៊ី (Russian Service)

តាមបែបរុស្ស៊ីនេះ គេមិនរៀបបានទាំងអស់ដាក់លើតុទេ។ អាហារសំខាន់ (Main course) ត្រូវចុងភៅរៀបដាក់នៅលើថាសធំៗ ចំណែកគ្រឿងក្លែម ជ្រក់ ផ្លែឈើ នំ និងភេសជ្ជៈត្រូវបានគេរៀបចំជាមុននៅលើតុ។ បន្ទាប់មកទើកគេយកអាហារសំខាន់ (Main course) ពីតុបម្រើមកដាក់តុភ្ញៀវដោយបង្ហាញភ្ញៀវជាមុនសិន។ ចុងក្រោយយកបានពីតុបម្រើដាក់ជូនភ្ញៀវ។

១.៧. បុគ្គលិកលក្ខណៈទូទៅនៃបុគ្គលិកបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

១.៧.១. ការតម្រូវអោយមាន

អាជីវកម្មភោជនីយដ្ឋាន ជាប្រភេទអាជីវកម្មសេវាកម្មបដិសណ្ឋារកិច្ចមួយប្រភេទ ដែលជាទូទៅបើកទ្វារទទួលអតិថិជនជាប្រចាំ។ ទោះបីយ៉ាងនេះក៏ដោយក៏អាជីវកម្មភោជនីយដ្ឋានព្យាយាមធ្វើការច្រើនម៉ោង ដើម្បីបម្រើអតិថិជនដែលមានតម្រូវការជាពិសេសនៅសល់ពេលដែលពួកគេមានពេលទំនេរ។ ពេលវេលាធ្វើការគឺគិតបញ្ចូលទាំងពេលយប់ ចុងសប្តាហ៍ និងថ្ងៃឈប់សម្រាកផងដែរ។

បុគ្គលិកបម្រើការងារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន មានចរិតលក្ខណៈដោយឡែក និងពិសេសចំពោះភ្ញៀវច្រើនជាងបុគ្គលិកនៅក្នុងវិស័យពាណិជ្ជកម្ម និងក្នុងវិស័យទេសចរណ៍ទូទៅទៀត។ ភ្ញៀវតែងតែកត់សំគាល់ក្រៅ ពីការស្វាគមន៍ និងការបម្រើភ្ញៀវ នៅមានភាពស្មោះត្រង់ ភាពទទួលរាក់ទាក់ និងស្មារញ្ញញឹមដែលបង្កនូវលក្ខណៈកក់ក្តៅ ព្រមទាំងអត្តចរិតដែលសំដែងចេញពី ប្រពៃណីផ្ទាល់

ខ្លួននោះឯង។ លក្ខណៈទាំងអស់នេះទាមទារអោយបុគ្គលិកគ្រប់ៗរូបប្រកាន់យក។ បុគ្គលិកត្រូវមានចិត្តធ្ងន់ អំណត់ ចេះតស៊ូ មានលក្ខណៈសម្បត្តិល្អ និងមានការរៀបចំល្អ ទាំងខាង ផ្នែកលក្ខណៈទូទៅទាំងខាងសមត្ថភាពជំនាញ។ ភ្ញៀវជាតិ និងអន្តរជាតិត្រូវការសេវាបម្រើដែលមានកម្រិតសមរម្យហើយដែលត្រូវផ្តល់អោយគេតាមរយៈបុគ្គលិកនេះឯង។

ការគោរពបូការជំរាបសួរ គឺជាគោរពកិច្ចរបស់បុគ្គលិកគ្រប់រូបចំពោះភ្ញៀវ ដែលជាសកម្មភាពដ៏ល្អមួយសម្រាប់បុគ្គលិកដែលត្រូវសំដែងចំពោះភ្ញៀវទាំងអស់ ដោយមិនប្រកាន់វ័យ ពណ៌ សម្បុរ ឬឋានៈ។ យើងមិនមែនតែស្វាគមន៍តែអតិថិជនផ្ទាល់នោះទេ តែគឺចំពោះគ្រប់ភ្ញៀវទាំងអស់ សូម្បីតែអ្នកដែលមកសួរដំណឹង ឬព័ត៌មានពីយើងបន្តិចបន្តួចក៏ដោយ។ ទោះបីជាភ្ញៀវប្រភេទណាក៏ដោយឲ្យ តែចូលមកក្នុងភោជនីយដ្ឋាន ក្នុងរយៈពេលភោជនីយដ្ឋានបើកទ្វារទទួលភ្ញៀវ ដាច់ខាតត្រូវតែទទួលស្វាគមន៍ភ្ញៀវតាមរយៈការជំរាបសួរ និងជំរាបលាភ្ញៀវ។

ភារកិច្ចចំបងរបស់យើងគឺ បំពេញនូវគ្រប់តម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ និងថែទាំគេអោយបានដិតដល់។ យើងត្រូវថែទាំភ្ញៀវអោយបានល្អិតល្អន់ រហូតដល់គេចាត់ទុក ឬទទួលអារម្មណ៍ថាទីនេះជាលំនៅដ្ឋានរបស់គេ។ បណ្តាសកម្មភាពល្អ ឬអាក្រក់របស់យើងនេះហើយដែលហុចលទ្ធផលនៅពេលខាងមុខថា តើភ្ញៀវគេនឹងវិលត្រឡប់មកកាន់ភោជនីយដ្ឋានយើងវិញឬទេ។

បើសិនជាសកម្មភាពយើងល្អ មិនត្រឹមតែមានការចាប់អារម្មណ៍ដល់ភ្ញៀវនោះប៉ុណ្ណោះទេ ភ្ញៀវដទៃទៀតក៏មកចោមរោមភោជនីយដ្ឋានរបស់យើងដែរ។

១.៧.២. លក្ខណៈសម្បត្តិទូទៅ

បុគ្គលិកបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន មានបុគ្គលិកលក្ខណៈគួរអោយកត់សំគាល់មួយចំនួន ដែលពួកគេត្រូវតែប្រកាន់យក។ បុគ្គលិកលក្ខណៈទាំងនោះមានដូចជា៖

ក. ភាពស្មោះត្រង់

នៅពេលភ្ញៀវសួរបញ្ហាអ្វីមួយ យើងត្រូវពេលប្រាប់ភ្ញៀវពីការពិតជានិច្ចមិនត្រូវភូតកុហក ឬបោកភ្ញៀវដែលធ្វើអោយគេបាត់បង់នូវទំនុកចិត្ត និងជំនឿជឿជាក់របស់គេទេ។ យើងត្រូវថែរក្សាទំនិញ អាហារ ភេសជ្ជៈ ឬសេវាឲ្យនៅដដែលទាំងផ្នែកបរិមាណ ទាំងផ្នែកគុណភាពនៅពេលដែលភ្ញៀវបានកត់រួចហើយ។ មិនត្រូវបញ្ចុះបញ្ចុំឡើងតម្លៃស្រេចតែចិត្ត ឬរូបទំនិញ អាហារ ភេសជ្ជៈ ឬសេវាឬបន្ថយចំនួនទេ ព្រោះភ្ញៀវគេនឹងបង់ប្រាក់អោយយើងនៅពេលខាងមុខ។

នៅពេលដែលអតិថិជនមានចំនួនច្រើន ទិដ្ឋភាពក្នុងភោជនីយដ្ឋានមានសភាពអ្វីអរ ត្រូវប្រុងប្រយ័ត្នក្នុងការទូទាត់ប្រាក់កាសពីភ្ញៀវ។ ចៀសវាងនូវការទូទាត់គេ២ដង ឬទូទាត់លើស ព្រោះកំហុសទាំងនេះអាចបង្កទៅជាការតវ៉ាពីភ្ញៀវដែលគេគិតថាយើងមានចេតនាបន្លំគេ។ កំហុសនេះបន្តិបន្តួចមែន តែវាធ្វើអោយខូចឈ្មោះរបស់យើងទាំងអស់គ្នា រួមទាំងឈ្មោះរបស់ភោជនីយដ្ឋានថែមទៀតផង។

នៅពេលភ្ញៀវត្រឡប់ទៅវិញបើគេភ្លេចវត្ថុអ្វីមួយត្រូវយកទុកឲ្យគេ ឬប្រកាសប្រាប់បុគ្គលិកគ្រប់គ្នា ដើម្បីអោយអ្នករាល់គ្នាបានដឹងពីបញ្ហានេះដែរដោយស្រួល នៅពេលដែលភ្ញៀវត្រឡប់មក

វិញ អ្នកណាម្នាក់ក៏អាចប្រគល់វត្ថុនោះទៅម្ចាស់ដើមវិញ។ ចៀសវាងការយកវត្ថុរបស់ភ្ញៀវភ្លេចមកធ្វើជាកម្មសិទ្ធិរបស់ខ្លួន ទោះជាវត្ថុនោះមានតម្លៃដូចជាមាសប្រាក់ក៏ដោយ។

បញ្ហាសំខាន់មួយទៀតគឺឥវ៉ាន់របស់មិត្តរួមការងារ ដែលយើងមិនត្រូវយក ឬឆកឆេរក្នុងការបូរបស់គេ ឬយកឥវ៉ាន់របស់គេមកប្រើប្រាស់ឡើយ។

ភាពស្មោះត្រង់មិនមែនមានតែចំពោះភ្ញៀវ និងចំពោះសហការីប៉ុណ្ណោះទេ តែរាល់ទាំងនិយោជកដែលយើងមិនត្រូវកេងបន្លំប្រាក់ចំណូល ឬលួចឬកិបកេងទ្រព្យសម្បត្តិរបស់ភោជនីយដ្ឋានឡើយ។

ខ. ភាពទៀងត្រង់

មិនអាចគ្មានបានទេចំពោះមនុស្សគ្រប់រូប។ ភាពទៀងទាត់គឺជាកត្តាដែលមិនអាចខ្វះបានក្នុងឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ ព្រោះភោជនីយដ្ឋានបើកទូទាត់ភ្ញៀវយ៉ាងទៀតទាត់ពេលវេលា។ នៅពេលដែលបើកទូទាត់ភ្ញៀវការងារត្រូវតែរួចរាល់ជាស្រេច ដែលបុគ្គលិករង់ចាំការបញ្ជាទិញរបស់ភ្ញៀវតែប៉ុណ្ណោះ។

យើងត្រូវកំណត់ពេលវេលា ធ្វើការអោយបានទៀងទាត់ ចូលធ្វើការម៉ោងប៉ុន្មានត្រូវលែមកអោយទាន់ពេលវេលា មិនត្រូវទម្លាប់អោយនៅយឺតយ៉ាវឡើយ។ យើងសុខចិត្តមកមុនម៉ោងប្រសើរជាជាងមកយឺត។ ការទម្លាប់អោយមានភាពទៀងទាត់ប្រចាំជីវិត គឺជាគុណសម្បត្តិដ៏ល្អនៃបុគ្គលិកគ្រប់ៗគ្នា ដែលអាចឈានទៅរកជ័យជំនះក្នុងការងារនៅពេលអនាគត។

ជាទូទៅនៅក្នុងហាងបុគ្គលិក ត្រូវចូលមកធ្វើការមុនម៉ោង យ៉ាងហោចណាស់ក៏មួយម៉ោងដែរ។ បុគ្គលិកបម្រើត្រូវការរៀបរយស្រាវជ្រាវ រៀបរយសំភារៈលើតុ ជូតសម្អាតកែវ ចាន ស្លាបព្រា កាំបិតព្រមទាំងរៀបចំទៅតាមប្រភេទ ឬក្រុម និងដាក់ទៅតាមកន្លែងរបស់វា ងាយស្រួលនៅពេលដែលមានការមមាញឹកបុគ្គលិកអាចដឹងនិងយកមកប្រើប្រាស់ដោយគ្មានគ្រោះថ្នាក់។ ក្រៅពីនេះបុគ្គលិកនៅមានការជួបប្រជុំជាមួយចុងភៅព្រមទាំងអ្នកគ្រប់គ្រង ដើម្បីស្តាប់ការណែនាំពីមុខម្ហូបដែលភ្ញៀវមិនអាចកុម្ម៉ង់បាននៅថ្ងៃនេះ ឬក៏មានការណែនាំពិសេសពីប្រភេទស្រាដែលទើបមកដល់ថ្មី។ ក្រៅពីនេះបុគ្គលិកនៅត្រូវការពេលវេលាការផ្លាស់ប្តូរឯកសណ្ឋានទៀតផង។

គ. ការមានរបៀបរៀបរយ

ភាពមានរបៀបរៀបរយ គឺជានិយមមួយដែលមិនអាចខ្វះបាន សម្រាប់បុគ្គលិកបម្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន វាគឺជាលក្ខខណ្ឌមួយនៃការងារ។ ការមានរបៀបរៀបរយត្រឹមត្រូវមិនគ្រប់គ្រាន់តែធ្វើអោយមានភាពងាយស្រួល និងប្រកបទៅដោយសោភ័ណភាពប៉ុណ្ណោះទេ តែថែមទាំងជួយអោយដំណើរការនៃការងារប្រព្រឹត្តិទៅដោយរលូន និងមិនមានគ្រោះថ្នាក់ការងារដោយចៃដន្យទៀតផង។

ឃ. អំណត់

គឺជាលក្ខណៈសំខាន់របស់មនុស្សម្នាក់ៗ។ នេះគឺជាកត្តាដ៏ចម្បងបំផុតរបស់បុគ្គលិកលក្ខណៈ របស់បុគ្គលិកគ្រប់ៗគ្នា។ បច្ចុប្បន្នមនុស្សតែងតែមានការអន្ទះសារខ្លះការអត់ទ្រាំ។ យើងជាអ្នកធ្វើ ការបម្រើភ្ញៀវ ត្រូវចេះអត់ធ្មត់គ្រប់កាលៈទេសៈ។

បុគ្គលិកនៅផ្នែកនេះត្រូវតែមានភាពអំណត់ជាប្រចាំ ដោយស្វ័យទ្រាំនឹងការងារលំបាកការស្វ័ ទ្រាំនឹងចរិកបង្ករឿង ឬភាពមិនពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវ។ ភ្ញៀវខ្លះចង់បានឬចង់ធ្វើអ្វីយ៉ាងរហ័សទាំងអន្ទះ សារ ទាំងស្រេកឃ្លាដូចជាការអន្ទះសារចង់បានអ្វី ដែលខ្លួនបានកុម្ម៉ង់រួចហើយក្នុងពេលឆាប់ៗ។

ពេលខ្លះភ្ញៀវចូលក្នុងភោជនីយដ្ឋានរបស់យើង ដោយត្រូវការអាហារទទួលទានភ្លាមៗ។ ក្នុង រយៈពេលរង់ចាំចុងភៅចម្អិនអាហារ ភ្ញៀវតែងមានការអ៊ូរទាំដាក់យើង។ ជួនកាលអាហារដែល ចុងភៅធ្វើមិនឆ្អិនល្អ ឬឆ្អិនជ្រុល ឬក៏មានការអ៊ូរទាំអាហារមិនមានរស់ជាតិដូចខ្លួនចង់បានក៏ជាបុព្វ ធ្វើអោយគេរករឿងយើងដែរ។

ដូច្នេះហើយគឺមានតែភាពអត់ធ្មត់ នេះហើយដែលអាចយកឈ្នះ រាល់ពេលមានបញ្ហាឬ ទំនាស់ជាមួយភ្ញៀវបាន បើយើងឆ្ងល់នឹងភ្ញៀវផ្អើលរត់អស់។ ប្រការសំខាន់គឺមិនត្រូវបង្កទំនាស់ ឬរំខាន ដល់ភ្ញៀវជាដាច់ខាត ទោះបីជាភ្ញៀវនោះគំហកស្តីឲ្យ ឬជេរយើងក៏ដោយ។ នៅពេលមាន បញ្ហាធ្វើកើតឡើង បុគ្គលិកត្រូវមានភាពអត់ធ្មត់ និងចេះដោះស្រាយបញ្ហាឲ្យបានសមរម្យ ដោយគិត ថាភ្ញៀវជា អ្នកត្រូវរហូតតាមពាក្យទំនៀម “ ភ្ញៀវគឺជាស្តេច ” ។ ជានេះទៅទៀតបុគ្គលិកមិនត្រូវ រាយការណ៍ ឬក៏ ត្អូញត្អែរពីបញ្ហាផ្ទាល់ខ្លួនប្រាប់ទៅភ្ញៀវឡើយ។

ង. ភាពប៊ិនប្រសប់

បុគ្គលិកក្នុងភោជនីយដ្ឋានត្រូវមានភាពប៊ិនប្រសប់ក្នុងការបម្រើ និងការយកចិត្តភ្ញៀវក៏ជាការ ជួយជ្រើសរើសមុខអាហារ និងភេសជ្ជៈជូនភ្ញៀវផងដែរ។ បុគ្គលិកបម្រើគឺជាភ្នាក់ងារលក់របស់ ភោជនីយដ្ឋាន ដែលពួកគេមិនមែនគ្រាន់តែជាអ្នកបម្រើភ្ញៀវប៉ុណ្ណោះទេ។ តាមបទពិសោធន៍កន្លង មកបានបង្ហាញឲ្យឃើញថាការលក់ផលិតផលបានច្រើនគឺអាស្រ័យយ៉ាងសំខាន់ ទៅលើភាពប៊ិន ប្រសប់របស់បុគ្គលិកលក់នេះឯងក្នុងការណែនាំ ឬបញ្ជុះបញ្ចូលភ្ញៀវអោយកុម្ម៉ង់អាហារឬភេសជ្ជៈ ដែលយើងចង់លក់។ ភាពប៊ិនប្រសប់មួយទៀតគឺការប៊ិនប្រសប់ និងចេះរាយការណ៍ទៅលើទំនោរចិត្ត របស់ភ្ញៀវថា តើគាត់ចូលចិត្តយ៉ាងដូចម្តេចទាក់ទងនឹងអាហារ និងភេសជ្ជៈ? ភ្ញៀវខ្លះចូលចិត្តរបស់ ដែលថ្លៃៗ ភ្ញៀវខ្លះចូលចិត្តរបស់ដែលសមរម្យ។ល។ គេត្រូវប៊ិនប្រសប់ក្នុងការនិយាយយកចិត្តភ្ញៀវ ពេលណាយើងមានកំហុសបន្តិចបន្តួច។ យើងមិនត្រូវសម្តែងនូវភាពភ្ញាក់ផ្អើលចំពោះភ្ញៀវដែល ស្លៀកពាក់ខុសគេឯង ឬខុសបែបបទនោះទេ។ ជាពិសេសក្នុងពេលភ្ញៀវធ្វើអ្វីមួយខុសឆ្គង យើងមិន ត្រូវសម្តែងអាការៈចាប់អារម្មណ៍ឡើយ ដូចជាករណីភ្ញៀវបរិភោគដោយដៃ ឬបរិភោគខុសទំនងជា ដើម។ ក្នុងករណីភ្ញៀវខ្លះប្រាក់ យើងត្រូវមានការឈ្លាតវៃ និងប៊ិនប្រសប់ក្នុងការជួយភ្ញៀវ^{១៦}។

^{១៦} ប្រឡឹង សុមេធា, និងយ៉ែម ច័ន្ទវិទូ. ២០១១. ការគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន. ភ្នំពេញ។

ជំពូកទី២

ប្រតិបត្តិការសោលនិយមដ្ឋាន

FOX Wine Bistro

ជំពូកទី២

ប្រតិបត្តិការភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro

២.១. ស្ថានភាពទូទៅនៃភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro

២.១.១. ប្រតិបត្តិរបស់ភោជនីយដ្ឋាន

ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ជាភោជនីយដ្ឋានដែលបំរើផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសំរាប់បំរើឲ្យភ្ញៀវគ្រប់ស្រទាប់វណ្ណៈ មិនថាភ្ញៀវជាតិ និងអន្តរជាតិឡើយ។ ការបើកដំណើរការរបស់អាជីវកម្មនេះ គឺបានចាប់ផ្តើមពីឆ្នាំ ២០១៣ មកម្ល៉េះ ដោយម្ចាស់អាជីវកម្មជាជនជាតិខ្មែរ បួននាក់បងប្អូន។ ហើយសំណង់នៃភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro គឺមានការសាងសង់ និងរៀបចំលក្ខណៈបុរាណលាយសម័យទំនើប បែបខ្មែរលាយ និងអឺរ៉ុប។ ចំពោះការតុបតែងខាងក្នុងគឺមានការតាំងលំអដោយធុងបិទស្រា និងស្រាទំពាំងបាយជូជាច្រើនប្រភេទ។ ក្នុងការបំរើសេវាកម្ម ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro បានរៀបចំលក់នូវផលិតផល ដែលមានដូចជា ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈគ្រប់ប្រភេទជាច្រើនមុខដែលរួមមានទាំង ម្ហូបអាស៊ី និងអឺរ៉ុប។

នាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ជាភោជនីយដ្ឋានដែលមាន ឈ្មោះបោះសំលេងមួយនៅលើទីផ្សារទេសចរណ៍កម្ពុជាសំរាប់អតិថិជនទាំងក្នុងស្រុក និងជាពិសេសអតិថិជនបរទេស ក្នុងការទទួលទាននូវម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈដែលមានគុណភាព និងស្តង់ដារខ្ពស់ ព្រមទាំងមានសោភ័ណភាពនៃទីតាំង និងការរៀបចំយ៉ាងល្អប្រណិត ដែលធ្វើអោយទទួលបាននូវការចាប់អារម្មណ៍ពីសំណាក់អតិថិជន ដែលបានចូលមកពិសារភោជនាហារនៅទីនេះ។

២.១.២. ទីតាំងរបស់ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro

ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro មានទីតាំងស្ថិតនៅ (ផ្ទះលេខ១០៤ ផ្លូវសុធារស សង្កាត់ចតុមុខ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ)។

- ទូរស័ព្ទលេខ ៨៥៥ ៩០ ៦២៥ ៦៥៦ / ៨៥៥ ៩៨ ៧៨៨ ៨៦១
- អ៊ីម៉ែល leaph@foxbistro.com។

២.១.៣. ឈ្មោះ និងស្លាកសញ្ញារបស់ភោជនីយដ្ឋាន

ភោជនីយដ្ឋានមានឈ្មោះថា “ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro” ដែលមានស្លាកសញ្ញាដូចរូបខាងក្រោម ដែលមានរូបកញ្ជ្រាងមួយ រួមជាមួយអក្សរជាភាសាអង់គ្លេសពណ៌ស “FOX Wine Bistro”។

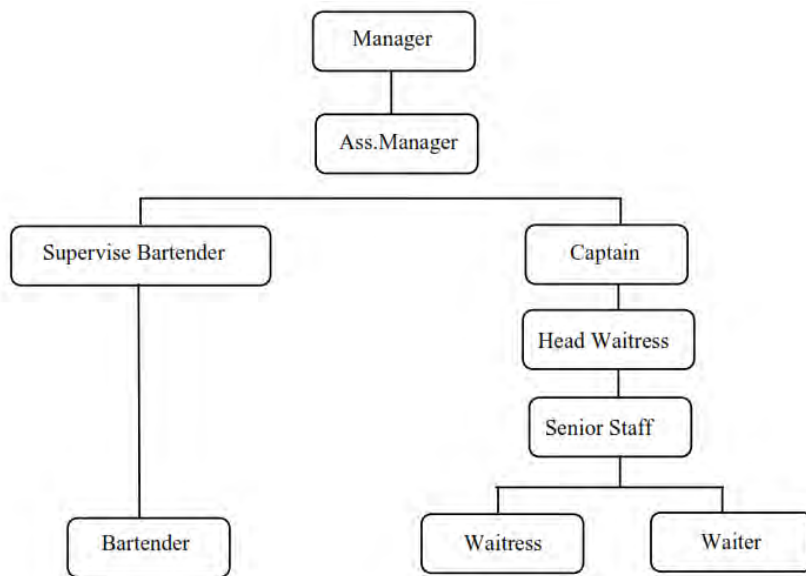


២.១.៤. ចក្ខុវិស័យ និងបេសកកម្ម

- ចក្ខុវិស័យ ភាពសប្បាយរីករាយ ក្នុងការជួបជុំមិត្តភក្តិ គ្រួសារ និងក្រុមការងារ ជាបំណងប្រាថ្នារបស់ក្រុមការងារ FOX Wine Bistro ។
- បេសកកម្ម ការយល់ដឹងពីតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ការយកចិត្តទុក្ខដាក់លើការបំរើភ្ញៀវ និងការធ្វើការងារជាក្រុម ជួយគ្នាជាក្រុម ជាភារកិច្ចរបស់បុគ្គលិកគ្រប់ជាន់ថ្នាក់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ។

២.១.៥. រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ភោជនីយដ្ឋាន

ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro បានរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធការងាររបស់បុគ្គលិកដូចខាងក្រោម៖



២.២. ប្រភេទសេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro

ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro គឺធ្វើការស្វាគមន៍ភ្ញៀវគ្រប់មជ្ឈដ្ឋានដែលចង់មកទទួលទានអាហារ ថ្ងៃត្រង់ និងភ្នំកំរស់ជាតិសាច់ (Steak) នៅពេលល្ងាច ជាមួយស្រាទំពាំងបាយជូរល្អៗជាច្រើនប្រភេទ។ ហើយភោជនីយដ្ឋានក៏មានបំរើនូវភេសជ្ជៈដែលមានជាតិអាល់កុល និងគ្មានជាតិអាល់កុលផ្សេងៗទៀតផងដែរ។ លើសពីនេះទៅទៀតភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ក៏មានរៀបចំកម្មវិធីជប់លៀងផងដែរ។

២.២.១. គ្រឿងបំពាក់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

ភោជនីយដ្ឋានបានរៀបចំយ៉ាងប្រណិតនៅខាងក្នុងដោយមានបំពាក់នូវគ្រឿងបំពាក់ដូចជា៖ ម៉ាស៊ីនត្រជាក់ អំពូលភ្លើង ម៉ាស៊ីនភ្លើង ហើយមានការតុបតែងខាងក្នុងគឺមានការតាំងលំអរដោយផ្ទុះបិទស្រា និងស្រាទំពាំងបាយជូរជាច្រើនប្រភេទ។

២.២.២. អាហារ និងការកម្សាន្ត

ដើម្បីបំពេញតំរូវការរបស់អតិថិជនភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro បានរៀបចំសេវាកម្មដើម្បីបំរើអាហារ និងភេសជ្ជៈដូចជា៖

- អាហារថ្ងៃត្រង់ ចាប់ផ្តើមពីម៉ោង ១០:៣០ព្រឹក ដល់ម៉ោង ០២:០០រសៀល ដែលមានការបំរើម្ហូប A la carte ។
- អាហារពេលល្ងាច ចាប់ផ្តើមពីម៉ោង ២:០០រសៀល ដល់ម៉ោង ១២: ០០យប់ ដែលមានការបំរើជា A la carte និង សាច់ (Steak) ជាច្រើនប្រភេទ ជាមួយនិងស្រាទំពាំងបាយជូនៗជាច្រើនប្រភេទ។

ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ក៏មានប្រភេទម្ហូបអាហារ ដែលអាចរៀបចំធ្វើតាមការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវ (A la carte) លើមុខម្ហូបអាហារដែលមានស្រាប់។ ហើយភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ក៏មានរៀបចំម្ហូបសម្រាប់កម្មវិធីជប់លៀង តាមតម្រូវការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវផងដែរ។

២.៣. តួនាទី និងភារកិច្ចទទួលខុសត្រូវ

២.៣.១. តួនាទីរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

- ទទួលខុសត្រូវអាជីវកម្មទាំងមូល និងនៅពេលភោជនីយដ្ឋានប្រតិបត្តិការ
- វិភាគនិងរៀបចំគំរោង នៃការលក់ និងបង្កើតអ្វីដែលថ្មី
- រៀបចំផែនការទីផ្សារ ដូចជាផ្សព្វផ្សាយជាដើម
- រៀបចំកញ្ចប់ថវិការសម្រាប់ការចំណាយ
- សម្របសម្រួលប្រតិបត្តិការនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន
- ជ្រើសរើស និងបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក
- ធ្វើការសម្របសម្រួលជាមួយភ្ញៀវ នៅពេលភ្ញៀវមានការតវ៉ា
- ធានាអះអាងទៅលើគុណភាពសេវាកម្ម តាមស្តង់ដារអនាម័យ សុខភាពនិងសុវត្ថិភាព
- ពិនិត្យមើលទំនិញ
- រៀបចំបញ្ជីចំណូល និងចំណាយ។

២.៣.២. តួនាទីរបស់ជំនួយការ អ្នកគ្រប់គ្រងនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

- ទទួលខុសត្រូវចំពោះប្រតិបត្តិការ
- ទទួលខុសត្រូវចំពោះការបំរើសេវាកម្ម
- រៀបចំផែនការទីផ្សារ ដូចជាផ្សព្វផ្សាយជាដើម
- ដោះស្រាយបញ្ហាដែលកើតឡើងនៅពេលដែលមានការតវ៉ាពីភ្ញៀវ
- ធ្វើការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក
- ធានាអះអាងទៅលើគុណភាពសេវាកម្ម តាមស្តង់ដារអនាម័យ សុខភាពនិងសុវត្ថិភាព
- ពិនិត្យមើលទំនិញ
- សម្របសម្រួលប្រតិបត្តិការនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។

២.៣.៣. Head Waitress

- ត្រួតពិនិត្យមើលបុគ្គលិក
- រៀបចំថ្ងៃឈប់សំរាកបុគ្គលិក
- ពិនិត្យមើលប្រតិបត្តិការទូទៅនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន
- ជួយសម្របសម្រួលនៅពេលបុគ្គលិកមានជម្លោះ
- ពិនិត្យមើលអនាម័យផ្ទាល់ខ្លួនបុគ្គលិក
- បណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកមកថ្មី
- ធ្វើបញ្ជីទូទាត់ភេសជ្ជៈជាមួយបារ និងផ្នែកចង្ហាន់
- រៀបចំឯកសារទាក់ទងនឹងការសុំច្បាប់ឈើរបស់បុគ្គលិក និងប្តូរថ្ងៃឈប់សំរាក
- ជួយសម្របសំរួលបញ្ហាក្នុងហាង
- ការធានាទៅលើគុណភាពសេវាកម្ម តាមស្តង់ដារអនាម័យ សុខភាព និងសុវត្ថិភាព
- ពិនិត្យមើលកម្រិតទំនិញ រៀបចំលុយ(Drawer) និងលុយសម្រាប់ចំណាយ។

២.៣.៤. Senior Staff

- ពិនិត្យមើលវត្តមានបុគ្គលិក
- ត្រួតពិនិត្យមើលថ្ងៃឈប់សំរាក ថ្ងៃបុណ្យ និងពេលបុគ្គលិកដាក់ច្បាប់នៅពេលឈឺ
- បែបចែកការងារបុគ្គលិក តាមកន្លែងនីមួយៗ
- ពិនិត្យមើលការងារបុគ្គលិក
- ជួយការងារបុគ្គលិក (នៅពេលខ្វះកម្លាំង)
- ប្រជុំជាមួយបុគ្គលិក និងប្រធានផ្នែក
- បណ្តុះបណ្តាលចំណេះដឹងបុគ្គលិក
- យកចិត្តទុកដាក់ជាមួយភ្ញៀវ
- ដោះស្រាយបញ្ហា និងរាយការណ៍ពីពេលមានការតវ៉ាពីភ្ញៀវ
- ពិនិត្យមើលវិក័យប័ត្រលក់ប្រចាំថ្ងៃ។

២.៣.៥. តួនាទីរបស់ប្រធានផ្នែកបារ (Supervisor Bartender)

- ការប្រតិបត្តិការ និងការរៀបចំរបស់បុគ្គលិកក្នុងដំណើរការបំរើសេវាកម្មគឺត្រឹមត្រូវបានត្រួតពិនិត្យយ៉ាងល្អិតល្អន់ដោយ Supervisor។
- អ្នកទទួលបានការកក់ រៀបចំបែងចែកទីតាំងរបស់បុគ្គលិក អនាម័យបុគ្គលិក និងអនាម័យម្ហូបអាហារ។
- បណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកចាស់ៗ ឬថ្មីដោយផ្ទាល់ ឬអាចធ្វើការណែនាំដោយសង្ខេបជាដើម។
- ពង្រឹងទំនាក់ទំនងល្អជាមួយអតិថិជនអោយកាន់តែប្រសើរឡើង។
- ត្រួតពិនិត្យអនាម័យរបស់បុគ្គលិក និងអនាម័យម្ហូបអាហារ។

- ក្តាប់ព័ត៌មានដែលភ្ញៀវចង់បានអោយច្បាស់ ដើម្បីរិះរកគ្រប់វិធី ក្នុងការបំពេញតាមតម្រូវចិត្តភ្ញៀវ។
- ត្រួតពិនិត្យមើលទូទៅ នៅលើបរិវេណផ្នែកបំរើ ដើម្បីជៀសវាងនូវឧបទ្វរហេតុដែលកើតឡើងចៃដន្យ។
- ត្រួតពិនិត្យមើលឥរ៉ាវ ដែលស្ថិតក្នុងកន្លែងដែលមានការថែរក្សាអនាម័យ បានយ៉ាងត្រឹមត្រូវ។
- មានវត្តមានរាល់កិច្ចប្រជុំទាំងឡាយ។
- ពេលខ្លះ Supervisor ត្រូវចុះបម្រើផ្ទាល់ផងដែរនៅពេលការបម្រើមានការយឺតយ៉ាវ ឬខ្វះបុគ្គលិក ដើម្បីឲ្យការបម្រើភ្ញៀវមានភាពរលូន។
- ប្រមូលព័ត៌មានសំខាន់ៗជូនទៅប្រធានផ្នែករបស់ខ្លួន។
- ធ្វើឲ្យបាននូវការជឿជាក់អំពីភ្ញៀវថា បុគ្គលិករបស់ខ្លួន ពិតជាបានទទួលនូវការបណ្តុះបណ្តាល ត្រឹមត្រូវតាមកម្រិតស្តង់ដារ នៃប្រតិបត្តិការសេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋាន។

២.៣.៦. តួនាទីរបស់មេក្រុម (Captain)

មេក្រុម ស្ថិតក្រោមការបញ្ជាពី Bar Head Waiter ដែលមានការគ្រប់គ្រងបុគ្គលិកទាំងអស់ដែលកំពុងអនុវត្តន៍ការងារ៖

- ពិនិត្យមើលឧបករណ៍សម្ភារៈប្រើប្រាស់ត្រឹមត្រូវ។
- ធ្វើការស្វាគមន៍ភ្ញៀវនាំទៅកាន់តុអាហារ សួរពីការកុម្ម៉ង់អាហាររបស់គាត់។
- មើលការទទួលខុសត្រូវក្នុងការបម្រើសេវាកម្មជូនភ្ញៀវតាមលំដាប់លំដោយ។
- បើមានបញ្ហាធ្ងន់ធ្ងរត្រូវទំនាក់ទំនងទៅកាន់ Supervisor ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាជាបន្ទាន់ជៀសវាងបញ្ហាធ្ងន់ធ្ងរ។
- ត្រួតពិនិត្យសំភារៈ និងស្តុកទំនិញជាប្រចាំ។
- នាំពាក្យទៅថ្នាក់លើក្រោយពីបានព័ត៌មានពីបុគ្គលិក ពីតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។

២.៣.៧. តួនាទីរបស់អ្នកធ្វើភេសជ្ជៈ (Bartender)

តួនាទីរបស់ផ្នែកភេសជ្ជៈ គឺជាតួនាទីរបស់ Bartender មានសារៈសំខាន់ក្នុងការបម្រើនូវប្រភេទភេសជ្ជៈ ទៅតាមចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់ភ្ញៀវ។ ប្រភេទស្រានីមួយៗ សុទ្ធតែមានតម្លៃមានភាពសម្បូរបែបនៃភេសជ្ជៈល្បាយដូចជាប្រភេទ ទឹកក្រូច និងផ្លែឈើជាដើម។ អាស្រ័យហេតុនេះទាមទារឲ្យ Bartender ត្រូវមានសមត្ថភាព និងចំណេះដឹងពីប្រភេទស្រាទាំងនោះដូចជា គុណភាពឈ្មោះគ្រឿងផ្សំ ប្រវត្តិកាលបរិច្ឆេទ និងរសជាតិរបស់វាជាដើម។

តួនាទីរបស់ Bartender មានដូចខាងក្រោម៖

- រក្សា រៀបចំកន្លែងដាក់ភេសជ្ជៈប្រកបដោយអនាម័យ និងមានសោភ័ណភាពស្អាតជានិច្ច។
- សំភារៈក្នុងបារត្រូវរក្សាឲ្យបានគង់វង្ស និងរក្សាសីតុណ្ហភាពត្រឹមត្រូវ។
- ពិនិត្យមើលគុណភាពភេសជ្ជៈ បើខូចគុណភាពត្រូវយកទៅទុកកន្លែងស្តុកវិញ។

- បើខ្វះស្រា និងភេសជ្ជៈត្រូវជូនដំណឹងដល់ផ្នែកទិញបន្ថែម។
- ជាអ្នកទទួលទិញកុម្ម៉ង់ពីអ្នកបំរើដើម្បីផ្តល់ភេសជ្ជៈដល់ភ្ញៀវ។
- បំពេញការងារបន្ថែមទៀតបើថ្នាក់លើប្រគល់ឲ្យ។

២.៣.៨. តួនាទីរបស់អ្នកបំរើ Waiter Hostess

ជាអ្នកដែលទំនាក់ទំនងដោយផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវ គឺបុគ្គលិកបំរើសេវាកម្មនេះឯងចាំបាច់ណាស់ ពួកគេត្រូវមានសមត្ថភាពរាងវែង និងយល់ពីសេចក្តីត្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ស្គាល់ពីទិដ្ឋភាពនៃដំណើរការ ផ្តល់សេវាកម្ម ពិសេសមានកម្លាំងសម្បទារឹងមាំក្នុងការលើកម្ហូបអាហារជូនភ្ញៀវ និងឈប់បំរើភ្ញៀវ ស្ទើរតែគ្មានពេលសំរាក និងជាអ្នកអាចសម្រេចការងារដែលបានដាក់អោយ។

បុគ្គលិកបំរើសេវាកម្មមានភារៈកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- ត្រួតពិនិត្យកាលវិភាគប្រចាំថ្ងៃ មុនពេលចេញទៅផ្ទះ។
- មកដល់កន្លែងធ្វើការត្រូវមើលតារាងរៀបចំការងារដើម្បីឲ្យដឹងទីតាំងដែលត្រូវបំរើ។
- រៀបចំតុ ដាក់អាហារ និងកន្លែងផ្សេងទៀតតាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។
- សំភារៈបំរុងត្រូវរៀបចំទុកជាមុន តាមទីតាំងនីមួយៗ។
- ទទួលការណែនាំពីមេក្រុម ឲ្យផ្លាស់ប្តូរមុខម្ហូបអាហារដែលចាំបាច់។
- ជួតសំអាតសំភារៈផ្សេងៗដូចជា ចាន កែវទឹក សម ស្លាបព្រា ពែងកាហ្វេ និងសំភារៈមួយ ចំនួនទៀតដែលត្រូវការប្រើប្រាស់ប្រចាំថ្ងៃ។
- ប្រមូលសំភារៈដែលប្រឡាក់យកទៅឲ្យផ្នែកដុសលាងជាអ្នកសំអាត។
- រក្សាការបំរើភ្ញៀវជាប្រចាំ ព្រោះភ្ញៀវអាចហៅគ្រប់ពេល។
- ពេលភ្ញៀវចាកចេញ ត្រូវសំអាត រៀបចំតុជាថ្មីភ្លាម។
- រក្សាឲ្យបានជាក់លាក់នូវភាពស្អាត ខាងសំលៀកបំពាក់ និងសណ្តាប់ធ្នាប់ពេលបំពេញការងារ។
- ធ្វើការងារមួយចំនួនទៀតដែលកំណត់ដោយ Captain, Supervisor, Assistant Manager, Manager។

២.៣.៩. អ្នកគិតលុយ

- ទទួលប្រាក់ចំណូលពីការលក់
- គិតលុយ (សាច់ប្រាក់, កាតធានាគា)
- បូកសរុបប្រាក់ប្រចាំថ្ងៃ
- គិតលេខរហ័ស
- ចេះស្តាប់ និងនិយាយភាសាអង់គ្លេសបាន។

២.៤. របបគំហើញស្តីពីប្រតិបត្តិការក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

២.៤.១. វេនធ្វើការងាររបស់បុគ្គលិក

ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro បានបើកបម្រើជូនអតិថិជនរៀងរាល់ថ្ងៃ ចាប់ពីម៉ោង ១០:៣០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង ១២:០០យប់ និងបែងចែកជាពីរពេល៖

- អាហារពេលថ្ងៃចាប់ពីម៉ោង ១០:៣០ ព្រឹក ដល់ម៉ោង ០២:០០ រសៀល
- អាហារពេលល្ងាចចាប់ពីម៉ោង ០២:០០ រសៀល ដល់ម៉ោង ១២:០០យប់។

ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ចំពោះម៉ោងធ្វើការរបស់បុគ្គលិកបំរើផ្នែកសេវាកម្ម គឺបែងចែកជាបីវេន៖

- វេនទី១ ០៨:០០ ដល់ ១៧:០០
- វេនទី២ ១២:០០ ដល់ ២១:០០
- វេនទី៣ ១៦:០០ ដល់ ០០:០០។

២.៤.២. បុគ្គលិកលក្ខណៈ និងវិជ្ជាជីវៈរបស់បុគ្គលិកបំរើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

បុគ្គលិកបំរើត្រូវជាសាវ័ងនូវការធ្វើប្រកាស និងចរិយាយាទមិនសមរម្យប៉ុន្តែត្រូវសិក្សាបុគ្គលភាពរបស់ខ្លួនយ៉ាងពិតប្រាកដ។ ចំណុចនេះហើយគឺជាកត្តាដ៏សំខាន់សម្រាប់អ្នកបំរើម្នាក់ៗ បញ្ជាក់ឡើងវិញថាអ្នកបំរើ គឺជាអ្នកលក់ដ៏សំខាន់ និងជាអ្នករកចំណូលយ៉ាងច្រើនក្នុងផ្នែកបំរើរបស់ភោជនីយដ្ឋាន។ ពួកគេ គឺជាផ្នែកមួយនៃអ្នកបង្ហាញពីសេវាកម្មដល់អតិថិជន ដែលមកទទួលសេវាកម្មម្ហូបអាហារ។ ជំនាញ និងភាពប្រសើររបស់ពួកគេអាចត្រូវបានពិនិត្យតាមបុគ្គលិកលក្ខណៈ និងអាចដាក់បញ្ចូលបន្ថែមតម្លៃគំនិតរបស់ភ្ញៀវហើយ និងបង្កើននូវការងាររបស់គាត់ផងដែរ។

អ្វីដែលអ្នកបំរើនៅភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ត្រូវតែអនុវត្តន៍នោះគឺ ត្រូវផ្តល់ជូននូវសេវាកម្មឲ្យអតិថិជនឲ្យបានសមរម្យដូចជា៖

- ត្រូវប្រាកដថាអ្វីៗទាំងអស់គឺស្អាត។
- ជានិច្ចកាល ត្រូវតែបង្ហាញនូវភាពមានរបៀបរៀបរយ និងស្អាតជានិច្ច។
- ត្រូវញញឹមរាក់ទាក់ភ្ញៀវជានិច្ច។
- ផ្តល់សេវាកម្មល្អដល់គ្រប់ភ្ញៀវទាំងអស់។
- ចេះជួយការងារគ្នាទៅវិញទៅមក។
- គោរពភ្ញៀវទាំងអស់ឲ្យបានដូចៗគ្នា។
- មិនត្រូវផ្តល់សេវាដល់ភ្ញៀវនូវអ្វីដែលអ្នកមិនអាចបរិភោគបាននោះឡើយ។
- និយាយទៅកាន់ភ្ញៀវដោយបង្ហាញនូវការស្វាគមន៍។
- អោយតម្លៃភ្ញៀវតាមរយៈការគោរព។

២.៤.៣. អ្វីដែលត្រូវធ្វើ និងអ្វីដែលមិនត្រូវធ្វើ

ក. អ្វីដែលត្រូវធ្វើ

- បង្ហាញស្មារតីញញឹមទៅកាន់ភ្ញៀវ។
- ព្យាយាមប្រើឈ្មោះរបស់ភ្ញៀវ (បើយើងស្គាល់)។

- យកចិត្តទុកដាក់ចំពោះភ្ញៀវ។
- ប្រកាន់ខ្ជាប់ឥរិយាបថវិជ្ជមាន (ទោះបីជានៅក្នុងស្ថានភាពតានតឹងក៏ដោយ)។
- ធ្វើការដោយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងប្រកបដោយជំនាញ។
- ធ្វើការសហការគ្នាជាមួយក្រុមការងារ នៅពេលដែលអ្នកត្រូវការជំនួយពីពួកគេ។
- យកចិត្តទុកដាក់នៅពេលមានការស្នើសុំ និងនៅពេលភ្ញៀវធ្វើការតវ៉ា។
- អនុវត្តន៍នូវគោលការណ៍ដែលក្រុមហ៊ុនបានណែនាំ។

ខ. អ្វីដែលមិនត្រូវធ្វើ

- មិនត្រូវនិយាយថា “ទេ”
- មិនយកចិត្តទុកដាក់ពីភ្ញៀវនៅពេលភ្ញៀវហៅទូរស័ព្ទមក
- ឈ្មោះគ្នាជាមួយភ្ញៀវ
- ធ្វើបូកឆ្អឹងឆ្អែជាមួយភ្ញៀវ
- ប្រមូលផ្តុំគ្នា និយាយគ្នាលេង
- និយាយថា “នេះមិនមែនជាការងាររបស់ខ្ញុំទេ”
- មិនយកចិត្តទុកដាក់ពីការណែនាំរបស់ប្រធានផ្នែក
- ផ្អែកលើគ្រឿងសង្ហារឹម / ឈរជើងមួយ
- យកដៃច្រាត់ហោបៅ / ឱបដៃ
- ឈរនៅកន្លែងដែលភ្ញៀវមើលមិនឃើញ
- មើលទៅណាផ្សេង នៅពេលដែលនិយាយជាមួយភ្ញៀវ
- ដើរមួយៗ / ដើរលឿន / រត់
- បែរខ្នងដាក់ភ្ញៀវ
- និយាយដើមភ្ញៀវ។

២.៤.៤. ឯកសណ្ឋានរបស់បុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋាន

២.៤.៤.១. ឯកសណ្ឋានរបស់បុគ្គលិក

- បុគ្គលិកទាំងអស់ ត្រូវស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានឲ្យបានគ្រប់គ្រាន់មិនត្រូវខ្វះផ្នែកណាមួយឡើយ។
- ឯកសណ្ឋានបុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ទាំងអស់ត្រូវមានសភាពស្អាត និងមានរបៀបរៀបរយ។ ត្រូវពិនិត្យមើលឯកសណ្ឋានមុនពេលយកមកស្លៀក ដូចជា ឡើង ឬស្នាមប្រឡាក់ជាដើម។
- ស្លៀកពាក់ឯកសណ្ឋានបុគ្គលិក គ្រប់ពេលកំឡុងពេលបំពេញការងារ។ លើកលែងករណីណាមួយដែលត្រូវបានអនុញ្ញាត។
- មិនត្រូវអនុញ្ញាតអោយពាក់អាវក្រៅ អាចយឺត អាវចាក់ ឬអាវធម្មតាដែលខុសពីឯកសណ្ឋានបុគ្គលិក ចូលកន្លែងធ្វើការ និងកំឡុងពេលបំពេញការងារនោះឡើយ។

ក. សំលៀកបំពាក់បុគ្គលិកប្រុស និងស្រី

- បុគ្គលិកប្រុស និងស្រីពាក់អាវសាច់ក្រណាត់កដុបពណ៌ខៀវ ដៃអាវត្រឹមកែងដៃ ។
- ខោជើងវែងពណ៌ប្រផេះ មានខ្សែក្រវ៉ាត់ (បុគ្គលិកប្រុស ត្រូវត្រនុយជានិច្ច)។
- បុគ្គលិកស្រីខោជើងវែងពាក់កណ្តាលជើង ពណ៌ប្រផេះ ដោយមានពាក់ក្រណាត់សំពត់ខ្មៅពីលើខោទៀត។

ខ. ស្រីមជើង និងស្បែកជើងបុរស

- ស្រោមជើងខ្មៅ និងម៉ូតសាមញ្ញបំផុត
- ស្បែកជើងត្រូវខាត់ និងស្អាតជានិច្ច
- ស្បែកជើងបិទពណ៌ខ្មៅ។

គ. ស្រោមជើង និងស្បែកជើងនារី

- ស្បែកជើងស កពណ៌ខ្មៅ មានកែងមិនខ្ពស់
- ស្បែកជើងត្រូវខាត់ និងស្អាតជានិច្ច
- មិនអនុញ្ញាតអោយពាក់ស្បែកជើងចេញម្រាមជើងទេ។

២.៤.៥. អនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន និងការសម្អិតសម្អាតកាយ

២.៤.៥.១. អនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន

- ត្រូវងូតទឹកសំអាតខ្លួនជាប្រចាំនៅផ្ទះមុនពេលចាប់ផ្តើមធ្វើការងារ។
- ត្រូវប្រើផលិតផលណាដែលប្រឆាំងនឹងក្លិនខ្លួនអាក្រក់ (ភ្លៀកជាដើម) ព្រោះក្លិនអាក្រក់ទាំងនោះធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់មនុស្សជាច្រើន ក៏ដូចជាភ្លៀវដែរ។
- ត្រូវកក់សក់ឲ្យបានទៀងទាត់ និងប្រើប្រាស់សាប៊ូដែលត្រូវនឹងស្បែកក្បាល ចៀសវាងមានអង្ករជាដើម។
- ត្រូវសំអាតត្រចៀកឲ្យបានទៀងទាត់។
- ត្រូវដុសសំអាតធ្មេញឲ្យបានទៀងទាត់បន្ទាប់ពីបរិភោគអាហារ (បើសិនជាអាច)។

ក. សក់បុរស

- សក់ត្រូវតែមានរបៀបរៀបរយ និងស្អាតជានិច្ច។
- មិនត្រូវមានសក់វែងហួសត្រចៀក សក់ក្រោមវែងដល់កអាវ និងសក់មុខវែងហួសចិញ្ចើមទេ។
- មិនត្រូវអោយមានសក់ពណ៌ដែលខុសពីពណ៌ធម្មជាតិឡើយ។
- កុំប្រើប្រាស់ដែល ស្រែ ច្រើនហួសប្រមាណ។

ខ. មុខបុរស

- ត្រូវការពុកមាត់ ពុកចង្ការជាប្រចាំ។
- មិនអនុញ្ញាតឲ្យមានការគុបតែងមុខ ដូចជាលាបម្សៅនោះទេ។

- សក់ថ្មី ដែលដុសចេញខ្លីៗ ដែលធ្វើឲ្យមានសភាពរញ្ជ័រត្រូវតែប្រើអ្វីម្យ៉ាងដែល ធ្វើឲ្យសក់នោះមានសភាពរៀបរយ និងមានរបៀប។

គ. ក្រចកដៃ និងដៃ

- ក្រចកដៃត្រូវខ្លី ស្អាត អនាម័យ និងគ្មានជីជាតិ។
- មិនអនុញ្ញាតឲ្យមានក្រចកដៃវែង និងលាបពណ៌ឡើយ។
- មិនអនុញ្ញាតឲ្យមានសាក់លើដៃឡើយ។

ឃ. គ្រឿងអលង្ការសំរាប់បុរស

- អនុញ្ញាតឲ្យមានគ្រឿងអង្ការតិចតួចបំផុតពាក់ជាប់ខ្លួន។
- មិនអនុញ្ញាតឲ្យពាក់ក្រវិលឡើយ។
- អនុញ្ញាតឲ្យពាក់ខ្សែក តែត្រូវទុកនៅខាងក្នុងអាវ។
- អនុញ្ញាតឲ្យពាក់ខ្សែអំបោះអាពាហ៍ពិពាហ៍ នៅខាងឆ្វេង ឬខាងស្តាំ។
- គួរតែពាក់របស់ដែលមានប្រយោជន៍ និងមិនសុំញ៉ាំដូចជា នាឡិកា កន្លាស់ ក្រវាត់ក កន្លាស់អាវជាដើម ហើយត្រូវរើសពណ៌ ម៉ូតណាអោយសាកសមទៅនឹងការងាររបស់ខ្លួន។

២.៤.៥.២. ស្តង់ដារនៃការសម្អិតសម្អាតខ្លួនសំរាប់បុគ្គលិកនារី

- ម៉ូតសក់តាមស្តង់ដារ នៃបុគ្គលិកភោជនីយដ្ឋាន។
- ផ្ទៃមុខមានសភាពស្អាត និងតុបតែងខ្លួនយ៉ាងមានរបៀបរៀបរយ។
- សក់ដែលមានសភាពវែងហួសពេក ត្រូវចងឡើងលើកអោយមានរបៀប ជាមួយប្តូរប្តូរ ដង្កៀប ស្លៀតសក់។
- ប្រដាប់គ្រឿងសក់ត្រូវគ្រឿង អោយទៅតាមការណែនាំ។
- មិនអនុញ្ញាតអោយមាន ឬលាបពណ៌សក់ដែលពណ៌ធម្មជាតិឡើយ។

ក. ការតុបតែងមុខនារី

- តុបតែងមុខអោយមានសភាពស្រស់ស្អាត និងស្រស់ថ្លា។ មិនត្រូវតុបតែងឆើតឆាយ ឬមានសភាពខ្លាញ់រើមនោះទេ។
- មិនអនុញ្ញាតអោយតុបតែងមុខដែលមានសភាពភ្លឺផ្អែកៗ និងសភាពកកៗ។
- មិនអនុញ្ញាតអោយតុបតែងមុខលក្ខណៈខ្លាំងដែលខុសពីធម្មជាតិ ដូចជាពាក់មាម ភ្នែកជាដើម។

ខ. ក្រចកដៃ និងដៃ

- ក្រចកដៃត្រូវតែស្អាត និងមានអនាម័យជាតិ ត្រូវកាត់ ខាត់ហើយមិនឲ្យវែង។
- មិនអនុញ្ញាតអោយមានការលាបក្រចក រចនាម៉ូតក្រចកឡើយ។
- មិនអនុញ្ញាតអោយមានសាក់ឡើយ។

គ. គ្រឿងអលង្ការនារី

- អនុញ្ញាតឲ្យមានគ្រឿងអលង្ការតិចតួចបំផុតពាក់ជាប់ខ្លួន ។
- អនុញ្ញាតឲ្យពាក់តែក្រវីលមួយគូតែប៉ុណ្ណោះ។
- គួរតែពាក់ក្រវីលកិប កង ឬរំយោលដែលវែងបំផុតនោះតែ២ សង់ទីម៉ែត្រតែប៉ុណ្ណោះ។
- អនុញ្ញាតអោយពាក់ចិញ្ចៀនយ៉ាងច្រើនតែ១រងតែប៉ុណ្ណោះ។
- អនុញ្ញាតឲ្យពាក់ខ្សែអំបោះអាពាហ៍ពិពាហ៍ នៅខាងឆ្វេង ឬខាងស្តាំ។
- អនុញ្ញាតឲ្យពាក់ខ្សែក តែត្រូវទុកនៅខាងក្នុងអាវ។
- មិនអនុញ្ញាតឲ្យពាក់គ្រឿងអលង្ការនៅលើច្រមុះ។
- គួរតែពាក់តែគ្រឿងអលង្ការណាដែលសាកសម និងសមស្របបំផុតទៅនឹង បរិយាកាសការងារ។

២.៤.៦. ឧបករណ៍ និងសំភារៈប្រើប្រាស់ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

ក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro មានសំភារៈប្រើប្រាស់ច្រើនប្រភេទ គេបានបែងចែកជាបីប្រភេទ៖ ក. ប្រភេទធ្វើពីថ្ម និងព័រសឺឡែន ខ. ប្រភេទសំភារៈធ្វើពីកែវ គ. ប្រភេទធ្វើអំពីដែកឬលង្ហិន។

ក. ប្រភេទធ្វើពីថ្ម និងព័រសឺឡែន

តារាង សម្ភារៈធ្វើពីថ្ម និងព័រសឺឡែន

Ashtray	បានសំរាប់គោះបារី
B&B Plate	បានសំរាប់ដាក់ប័រ និងនំប៉័ង
Coffee Cup Small/Big	ពែងកាហ្វេ
Coffee Cup Sources Big/Small	បានទ្រនាប់ពែង
Chinese Spoon	ស្លាបព្រា
Creamer Jag Small	ប្រដាប់ដាក់ទឹកដោះគោតូច
Demitasse Cup	ពែងកាហ្វេតូចសំរាប់ដាក់កាហ្វេខ្លាំង
Dessert Plate	បានបង្អែម
Dinner Plate	បានដាក់អាហារ
Noodle Soup Bowl	បានគោមសំរាប់ដាក់ស៊ុប
Pepper Shaker	ប្រដាប់ដាក់ម្រេច
Salt Shaker	ប្រដាប់ដាក់អំបិល
Sugar Shaker	ប្រដាប់ដាក់ស្ករស
Rice Bowl	បានដាក់បាយ
Sauce Dish	បានដាក់ទឹកជ្រលក់
Tea Pot	ប៉ាន់តែ
Soup Underline	បានទម្រក្រោមបានស៊ុប

ខ. ប្រភេទសំភារៈធ្វើពីកែវ (Glassware)

សំភារៈធ្វើពីកែវ ត្រូវបានដាក់ដោយប្រុងប្រយ័ត្នបំផុត ពីព្រោះវាងាយនឹងមើលឃើញស្នាមប្រឡាក់នៅមាត់កែវ ដូច្នេះត្រូវរក្សានូវភាពស្អាតជានិច្ច។

តារាងសំភារៈធ្វើពីកែវ

Beer Glass / Brander	កែវសំរាប់ដាក់ស្រាបៀរ
Brandy Glass	កែវសំរាប់ដាក់ប្រេនឌី ឬគោញាក់
Champagne Flute	កែវសំរាប់ដាក់សំប៉ាញ
Juice Glass	កែវសំរាប់ដាក់ទឹកផ្លែឈើ
Liqueur Glass	កែវសំរាប់ដាក់ Liqueur
Matini Glass	កែវសំរាប់ដាក់ Matini
Red Wine Glass	កែវស្រាទំពាំងបាយជូរក្រហម
White Wine Glass	កែវស្រាទំពាំងបាយជូរស
Water Goblet	កែវសំរាប់ដាក់ទឹក
Magarita Glass	កែវសំរាប់ដាក់ Magarita
Rook Glass	កែវស្រាទាប ឬកែវទឹក
High Ball Glass	កែវទឹកផ្លែឈើ

គ. ប្រភេទធ្វើពីកែវ ឬលង្ហិន Plate ware / Hollow ware

សំភារៈទាំងនេះងាយស្រួលក្នុងការទុកដាក់ ព្រោះមិនងាយបាក់បែកពេលវាជ្រុះ ឬប៉ះទង្គិច ប៉ុន្តែវាមានច្រើនស៊ីបើទុកដាក់មិនបានល្អ។

តារាងសម្ភារៈធ្វើពីកែវ ឬលង្ហិន

Services Spoon	ស្លាបព្រាសម្រាប់ដូសម្ហូប
Dessert Spoon	ស្លាបព្រាប្រើសម្រាប់អាហារដំបូង និងបង្អែម
Soup Spoon	ស្លាបព្រាប្រើសម្រាប់ស៊ុប
Dessert fork	សមសម្រាប់អាហារដំបូង និងបង្អែម
Dinner Spoon	ស្លាបព្រាសំរាប់អាហារឆ្អែត ដែលធ្វើពីសាច់ និងបាយ
Dinner Knife	កាំបិតសម្រាប់ Main Course (ហាន់សាច់)
Dinner Fork	សមប្រើសម្រាប់អាហារ Main Course
Chopstick	ចង្កឹះប្រើសម្រាប់អាហារ បែបចិន
Steak Knife	កាំបិតសម្រាប់ហាន់សាច់
Bread tong	ប្រដាប់ចាប់នំប៉័ង

Tea Spoon	ស្លាបព្រាតែ និងកាហ្វេ
Cake Spade	ឧបករណ៍កាត់ និងចូកនំ
Ice Tong	ប្រដាប់ចាប់ទឹកកក
Water Picher	ថ្លសម្រាប់ដាក់ទឹក ចាក់បំរើភ្ញៀវ
Wine Basket Stand	ជើងសម្រាប់ដាក់ស្រាភ្លាស
Wine Cooler	ថ្លសម្រាប់ភ្លាសស្រា
Wine Cooler Stand	ជើងទំរក្លាសស្រាស

២.៤.៧. ការរៀបចំតុអាហារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ត្រូវបានបើកបំរើអតិថិជនចាប់ពីម៉ោង ១០:៣០ព្រឹក ដល់ម៉ោង ១២:០០យប់។ ក្នុងការរៀបចំតុអាហារមានពីរលើកគឺ លើកទីមួយសំរាប់អាហារពេលថ្ងៃ ត្រង់ និងពេលល្ងាច ចំពោះបុគ្គលិកដែលទទួលខុសត្រូវក្នុងផ្នែកនេះត្រូវមានភាពរហ័សរហួន និង ស្មាត់ជំនាញដើម្បីអោយតុនីមួយៗមានភាពត្រឹមត្រូវ។

ក. ការរៀបចំអាហារពេលថ្ងៃត្រង់

ចំពោះការរៀបចំតុអាហារពេលថ្ងៃត្រង់ ពេលខ្លះពួកគេបានរៀបចំទុកតាំងពីពេលយប់មុន ពេលបញ្ចប់ម៉ោងធ្វើការ ហើយខ្លះទៀតពួកគេមករៀបចំនៅម៉ោង ៨:០០ព្រឹក នៅពេលពួកគេមក ដល់កន្លែងតែម្តង។ មុនពេលរៀបចំអាហារពេលថ្ងៃត្រង់ ពួកគេបានត្រួតពិនិត្យឡើងវិញនូវការ រៀបចំតុ ឬសំភារៈផ្សេងៗ ប្រសិនបើលើកមានការខ្វះខាតនូវរបស់ណាមួយ គេនឹងរៀបដាក់អោយ ហើយសំរាប់ត្រៀមរៀបចំទទួលភ្ញៀវអាហារពេលថ្ងៃត្រង់។ សំរាប់របៀបនៃការរៀបចំតុអាហារមាន លក្ខណៈដូចខាងក្រោម៖

- ដំបូងត្រូវត្រួតពិនិត្យលើកៅអី ឬតុថាតើវាមានប្រឡាក់ ឬមានបញ្ហាអ្វីឬទេ? ដូចជាប្រេះ ស្រាំ រង្កើបើមានត្រូវរៀបចំសំអាត ឬប្តូរវា។
- ហើយបន្ទាប់មកទៀតត្រូវត្រួតពិនិត្យនូវសំភារៈ ដែលត្រូវដាក់លើតុដូចជាសម កាំបិត កាត់ប័រ ដុំឈើសម្រាប់ដាក់កាំបិត សម ប្រដាប់ដាក់ម្រេច ស្តុរ ឈើចាក់ធ្មេញ ចង្កឹះថាតើ វាមាន ឬខ្វះ ថើខ្វះត្រូវបំពេញបន្ថែម។
- កន្សែងជូតមាត់ ត្រូវមានគេបត់យ៉ាងមានរបៀបរយជាស្រេចដែលរុំជាមួយនឹងសម និងកាំបិតដែលតំរូវតាមស្តង់ដារ របស់ភោជនីយដ្ឋាន ហើយត្រូវបានគេយកមកដាក់នៅ លើដុំឈើរាងចតុកោណកែង។
- រួចទើបគេយកកាំបិត និងសមដែលរុំហើយនោះដាក់នៅខាងស្តាំដៃនៃភ្ញៀវ។
- ហើយយកបាននំប៉័ង និងកាំបិតដាក់ខាងឆ្វេង។
- ក្រដាសដាក់ឲ្យចំកណ្តាលតុ។
- ប្រដាប់ដាក់ម្រេច អំបិល ស្តុរ ឈើចាក់ធ្មេញ ដាក់ឲ្យចំកណ្តាល តុ។

ខ. ការរៀបចំតុអាហារពេលល្ងាច

បន្ទាប់ពីបំរើអាហារពេលថ្ងៃត្រង់ចប់សំភារៈមាន កាំបិត សម ស្លាបព្រា ត្រូវបានប្រមូលយក ទុក ហើយត្រូវរៀបចំតុសាជាថ្មីតាមកន្លែងនីមួយៗ។ ហើយបុគ្គលិកត្រូវសំអាត តុ កៅអីសំរាប់ អាហារពេលល្ងាចអោយបានស្អាតត្រឹមត្រូវ។ បុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវរៀបចំតុ សំរាប់អាហារពេលល្ងាចឲ្យ បានមុនម៉ោង ០២:០០ រសៀល និងរៀបចំសំរាប់អាហារពេលល្ងាចអោយបានមុនម៉ោង ១៦:០០ រសៀលផងដែរ។ ហើយការរៀបចំតុអាហារពេលល្ងាច គឺមានលក្ខណៈដូចទៅនឹងការរៀបចំតុអាហារពេលថ្ងៃត្រង់ដែរ។

២.៤.៨. ដំណើរការទទួលការកក់នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន

ចំពោះភ្ញៀវដែលចង់កក់ទុកជាមុន ឬសំរាប់អង្គការដែលមានភ្ញៀវចង់មកបរិភោគនៅទីនេះ គឺ អាចទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន(Manager) ឬទំនាក់ទំនង ជាមួយប្រធានភោជនីយដ្ឋាន (Supervisor) ហើយការកក់នេះពេលខ្លះភ្ញៀវអាចមកដល់ទីកន្លែងតែម្តង។ ពេលខ្លះភ្ញៀវ អាចទាក់ទងតាមរយៈ ទូរសព្ទ ទូរសារ អ៊ីម៉ែល ហើយប្រសិនបើព័ត៌មាននៃការកក់នេះទៅដល់អ្នក ណាដែលទទួលខុសត្រូវសំរាប់ការកក់នេះ ត្រូវបញ្ជូនព័ត៌មានទៅអោយផ្នែក ខាងចង្ក្រានជាអ្នកដឹង លឿនជាងគេ ពីព្រោះជាបញ្ហាសំខាន់ ដែលត្រូវត្រៀមម្ហូបអាហារសំរាប់ភ្ញៀវ។ បន្ទាប់មកទៀតត្រូវ បញ្ជូនព័ត៌មានការកក់នេះទៅកាន់ផ្នែក សេវាកម្ម ដែលត្រៀមរៀបចំកន្លែងសំរាប់ភ្ញៀវឲ្យបានត្រឹម ត្រូវ។ វិធីសាស្ត្រក្នុងការទទួលការកក់ មានដូចជា៖

- មិនត្រូវឲ្យទូរស័ព្ទរោទិ៍លើសពី បីដងទេ ការទុកទូរស័ព្ទឲ្យរោទិ៍យូរធ្វើឲ្យភ្ញៀវគិតថាសេវាកម្ម របស់យើងយឺត ហើយត្រូវប្រើពាក្យសំដីទន់ភ្លន់ហើយច្បាស់ដែលអាចស្តាប់បាន។
- ត្រូវប្រើពាក្យជំរាបសួរ ទៅតាមពេលវេលា (Good morning, Good afternoon, Good evening) ហើយប្រាប់ឈ្មោះខ្លួនឯងព្រមទាំងប្រើពាក្យគួរសមដូចជា តើអ្នកមានអ្វីអោយខ្ញុំជួយដែររឺ ទេ? (May I help you?)
- ត្រូវមានក្រដាស និងប៊ិចដើម្បីត្រៀមសរសេរនូវអ្វីដែលភ្ញៀវកុម្ម៉ង់ ហើយសរសេរក្នុងសៀវភៅ ទទួលកក់។
- ត្រូវបញ្ជាក់ពីឈ្មោះ និងចំនួននៃភ្ញៀវ ថ្ងៃដែលភ្ញៀវមកបរិភោគ និងប្រភេទតុ។
- កត់នូវអ្វីដែលភ្ញៀវស្នើសុំពិសេស។
- សួរទៅកាន់ភ្ញៀវថា តើត្រូវការកន្លែងអាចជក់បារី ឬកន្លែងមិនអាចជក់បារី។ សួរលេខទូរស័ព្ទ ដែលអាចទំនាក់ទំនងបាន ឬអាស័យដ្ឋាន ឬក្រុមហ៊ុនធ្វើការរបស់ភ្ញៀវ។
- ពេកចប់អស់ហើយបុគ្គលិកត្រូវសួរបញ្ជាក់ឡើងវិញនូវអ្វី ដែលភ្ញៀវបានកុម្ម៉ង់ហើយអរគុណ ភ្ញៀវផងដែរ។

២.៤.៩. ដំណើរការបំរើភ្ញៀវនៅតុ

ស្នាមញញឹម និងការទទួលភ្ញៀវដឹកកំភ្លៅព្រមទាំងការបំរើសេវាកម្មដ៏ល្អ គឺជាកត្តាមួយយ៉ាងសំខាន់ ក្នុងការជំរុញនូវសេចក្តីត្រូវការរបស់អតិថិជន ឲ្យគាត់ទទួលបាននូវការពេញចិត្តក្រៅគុណភាពម្ហូបអាហារ។ ការងារមួយចំនួនដែលត្រូវរៀបចំដោយអ្នកគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន ដែលជាបានដាក់ចេញពេលធ្វើការ និងការកិច្ចត្រូវបំពេញរៀងៗខ្លួន។ ដើម្បីបំពេញនូវតំរូវការ និងបរិមាណហើយវាត្រូវបានគេអនុវត្តន៍ដូចខាងក្រោម៖

- ពេលភ្ញៀវឈានជើងចូលមកដល់ភោជនីយដ្ឋាន អ្នកទទួលភ្ញៀវ (Hostess) ជាអ្នករង់ចាំ និងស្វាគមន៍ភ្ញៀវដើម្បីចូលទៅកាន់ភោជនីយដ្ឋាន។ នៅពេលដែលបានជួបភ្ញៀវពួកគេ ត្រូវធ្វើការជំរាបសួរភ្ញៀវដោយទន់ភ្លន់ដោយបានបង្ហាញពីប្រពៃណីវប្បធម៌ខ្មែរផងដែរ។
- បន្ទាប់មកទៀតអ្នកទទួលភ្ញៀវត្រូវសួរទៅកាន់ភ្ញៀវនូវសំនួរមួយចំនួនដូចជា “តើគាត់មានកក់តុជាមុនដែរឬទេ?” បើក្នុងករណីគាត់មានកក់ទុកជាមុន ត្រូវសួរឈ្មោះ លេខតុ និងប្រភេទអាហាររបស់គាត់។ បើក្នុងករណីមិនមានកក់ទុកជាមុននោះទេ ត្រូវសួរថា “តើលោកមានគ្នាប៉ុន្មាននាក់?” ត្រូវការកន្លែងជក់បារី ឬកន្លែងមិនជក់បារី? ហើយទើបជូនគាត់ទៅកាន់តុអាហារដោយនិយាយថា សូមលោកស្រី អញ្ជើញមកតាមខ្ញុំ។
- ពេលភ្ញៀវចូលទៅដល់តុអង្គុយ ត្រូវទាញកៅអីក្រោយបន្តិចដើម្បីជាការងាយស្រួលឲ្យភ្ញៀវចូលអង្គុយ ក្នុងករណីមានស្រ្តីត្រូវទាញកៅអីអោយស្រ្តីជាមុនជានិច្ច បន្ទាប់មកត្រូវការកន្លែងដាក់លើក្តៅសំរាប់នារី បន្ទាប់មកទើបបំរើបុរសតាមក្រោយ។
- បន្ទាប់មកត្រូវសួរទៅភ្ញៀវថា តើគាត់ត្រូវការភេសជ្ជៈទទួលទានមុនអាហារដែរឬទេ?
- ប្រសិនបើពួកគាត់ត្រូវការភេសជ្ជៈ បុគ្គលិកត្រូវបើកបញ្ជីរាយមុខភេសជ្ជៈអោយភ្ញៀវ។
- បន្ទាប់មកត្រូវយកភេសជ្ជៈទៅដល់ភ្ញៀវ ត្រូវប្រាប់ភ្ញៀវនូវឈ្មោះភេសជ្ជៈដែលគាត់កុម្ម៉ង់។
ឧទាហរណ៍: សូមអធ្យាស្រ័យ នេះកាហ្វេក្តៅរបស់លោក បានមកដល់ហើយ។
- បន្ទាប់មកត្រូវបង្ហាញបញ្ជីរាយមុខម្ហូបពីស្តាំដៃភ្ញៀវដោយបើកចាប់ពីទំព័រដំបូង។
- ត្រូវបង្ហាញសម្រាប់ស្រ្តីមុន បន្ទាប់មកទើបបុរសតាមក្រោយ។
- នៅពេលបង្ហាញបញ្ជីរាយមុខម្ហូបគួរចេះផ្តល់មតិចំពោះភ្ញៀវអំពីមុខម្ហូបប្រចាំថ្ងៃ ឬសប្តាហ៍ និងអ្វីដែលមិនទាន់មាននៅថ្ងៃនេះ។
- ទុករយៈពេល២៣នាទី សុំភ្ញៀវអានបញ្ជីមុខម្ហូបបន្ទាប់មក អ្នកបំរើប្រុស ឬស្រី និងត្រលប់មកកាន់តុភ្ញៀវវិញដើម្បីកត់នៅម្ហូបណាមួយដែលភ្ញៀវកុម្ម៉ង់។
- ទៅកាន់តុហើយសុំការអនុញ្ញាតពីភ្ញៀវធ្វើការកុម្ម៉ង់ សូមអធ្យាស្រ័យ លោក/លោកស្រី សូមធ្វើការកុម្ម៉ង់មុខម្ហូបអ្វីដែរ?
- សំណូមពរសំរាប់អាហារ Starter ប្រសិនបើភ្ញៀវមិនបានកុម្ម៉ង់ តើលោកត្រូវការសាឡាត់ ឬអ្វីផ្សេងទៀតទេ?

- ក្នុងករណីដែលភ្ញៀវត្រូវការមុខម្ហូបបែប A La Carte ។ បុគ្គលិកទទួលនឹងរង់ចាំការកុម្ម័ងពីភ្ញៀវ ហើយ និងត្រូវឈរមើលសេវាកម្មដល់ភ្ញៀវរហូតដល់ចប់។
- ប្រសិនបើស្រាបៀរត្រូវបានកុម្ម័ង អ្នកបម្រើស្រី ឬប្រុស អាចផ្តល់យោបល់សំរាប់ការប្តូរកែវ ដែលនៅលើតុ មិនត្រូវប្រើជាមួយប្រភេទស្រាបៀរម្ខាងម្នាក់ត្រូវប្តូរកែវដែលត្រូវប្រើជាមួយ ស្រាបៀរ។
- បង្ហាញពីស្រាដែលត្រូវបានកុម្ម័ងត្រូវយកស្រាដែលបានកុម្ម័ងពី Cellar ទៅកាន់ភ្ញៀវដែលបាន កុម្ម័ងរួចបង្ហាញឲ្យភ្ញៀវមើលពីឆ្នាំផលិត ប្រទេសផលិត និងធ្វើពិសារធាតុអ្វីខ្លះ? ប្រសិនបើ ភ្ញៀវយល់ព្រមអាចបើកគំរូស្រាបាន។
- ការរៀបចំឧបករណ៍ ត្រូវតែអោយបានត្រឹមត្រូវ ទៅតាមប្រភេទម្ហូបអាហារដែលភ្ញៀវបាន កុម្ម័ង។
- នៅពេលដាក់ម្ហូបនៅលើតុត្រូវបានបញ្ជាក់ពីមុខម្ហូប សូមលោក/លោកស្រី អញ្ជើញពិសារអា ហារពេលល្ងាច។
- នៅពេលភ្ញៀវទាំងអស់ត្រូវបានបញ្ចប់អាហារដំបូង ត្រូវសុំការអនុញ្ញាតពីភ្ញៀវដើម្បីធ្វើការ ប្រមូលបាន។ លោក/លោកស្រី តើខ្ញុំអាចប្រមូលបានដែរឬទេ?
- ផ្តល់ដំណឹងទៅអោយផ្នែកចង្រ្កាន ដើម្បីចំអិនអាហារបន្ទាប់។
- នៅពេល Main Course ចេញមក ការបំរើអាហារ Main Course ត្រូវបំរើពីខាងស្តាំដៃភ្ញៀវ ត្រូវបំ រើស្រ្តីមុនបុរស។
- មុនពេលប្រមូលបានអាហារ Main Course ត្រូវសុំការអនុញ្ញាតពីភ្ញៀវជាមុនសិនហើយត្រូវ ប្រមូលចេញពីខាងស្តាំដៃភ្ញៀវ។ សូមអធ្យាស្រ័យលោក/លោកស្រី តើខ្ញុំអាចប្រមូលបាន ទេ?
- ត្រូវសំអាតនូវកំទេចកំទី ដែលមានសល់នៅលើតុ ក្រោយពីប្រមូលអាហារ Main Course រួចរាល់មុនពេលចាប់ផ្តើមបង្អែមបន្តទៀត។
- ត្រូវបង្ហាញភ្ញៀវ និងបើកបញ្ជីរាយមុខបង្អែម។
- ត្រូវបញ្ជាក់អំពីការកុម្ម័ងបង្អែមម្តងទៀតពីភ្ញៀវ ដើម្បីកុំឲ្យមានការស្តាប់ច្រឡំទៅលើការកុម្ម័ង របស់ភ្ញៀវ។
- នៅពេលបង្អែមធ្វើរួចរាល់ អ្នកបម្រើប្រុស ឬស្រី ត្រូវទៅយកពីចង្រ្កានមកកាន់ដោយអោយចំ ភ្ញៀវ ដែលមកអង្គុយតាមលេខរៀងដែលមានកត់នៅក្នុងក្រដាសកុម្ម័ងរបស់ប្រធានក្រុម។
- នៅពេលដាក់បង្អែមអោយភ្ញៀវត្រូវប្រាប់ ឈ្មោះបង្អែមដែលគាត់កុម្ម័ង។
- នៅក្នុងពេលនោះដែរ អ្នកបម្រើប្រុស/ស្រី ត្រូវចេះសួរទៅកាន់ភ្ញៀវថា តើលោក/លោកស្រីត្រូវ ការពិសារកាហ្វេ ឬតែ?

- នៅពេលភ្ញៀវបញ្ចប់ការទទួលទានអាហារ ហើយពេលភ្ញៀវអោយគិតលុយ បុគ្គលិកដែលបំរើ តុត្រូវប្រាប់អោយអ្នកគិតលុយ (Cashier) គិតលុយហើយចាំយកវិក័យប័ត្រពីអ្នកគិតលុយ (Cashier) ដើម្បីអោយភ្ញៀវមើលតំលៃដែលត្រូវបង់។
- ពេលភ្ញៀវចេញទៅបុគ្គលិកត្រូវទាញកៅអីមកក្រោយបន្តិច ដើម្បីអោយភ្ញៀវចេញបានស្រួល ហើយត្រូវជូនដំណើរភ្ញៀវដល់មាត់ទ្វារ ដោយលើកដៃសំពះ និងនិយាយនូវពាក្យអរគុណដល់ ភ្ញៀវ និងជូនពរភ្ញៀវផងដែរ។ សូមអញ្ជើញមកម្តងទៀត សូមសំណាងល្អ។

២.៤.១០. នីតិសាស្ត្រនៃការបំរើម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

ក. ការបំរើម្ហូបអាហារ

នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro មានការបំរើតាមមុខម្ហូបដែលកុម្មុំពីម្ហូបមួយទៅម្ហូប មួយទៀត។ អាហារ និងមានចាប់ពី អាហារចាប់ផ្តើម រហូតដល់បង្អែម។ ជាទូទៅការបំរើភ្ញៀវមាន លក្ខណៈដូចខាងក្រោម៖

- ការបំរើបែបនេះ គឺយើងបំរើពីខាងស្តាំ និងយកមក (Clear) ទៅវិញពីខាងស្តាំដែរ។ ម្ហូបដែល បានចំអិនហើយត្រូវយកអោយភ្ញៀវ និងដាក់អោយភ្ញៀវបរិភោគ។ បុគ្គលិកបំរើ ត្រូវនិយាយ សុំទោសភ្ញៀវ គឺដើម្បីអោយភ្ញៀវបានដឹងថា យើងនៅក្បែរគាត់ និងជៀសវាងការប៉ះទង្គិច ដោយចៃដន្យ។
- ក្នុងករណីដែលតូចចង្អៀតយើងមិនអាចបំរើខាងស្តាំ បុគ្គលិកអាចបំរើភ្ញៀវពីឆ្វេង ឬពីមុខក៏ បាន (ករណីលើកលែង) វាបញ្ចៀសគ្រោះថ្នាក់ផ្សេងៗ។
- នៅពេលភ្ញៀវបរិភោគអស់ បុគ្គលិកត្រូវប្រើពាក្យសុំទោសភ្ញៀវ ហើយសុំការអនុញ្ញាតពីភ្ញៀវថា តើអាចយកចានចេញបានឬអត់? បើភ្ញៀវអោយ យកចេញបុគ្គលិក ត្រូវយកចេញពីខាងស្តាំដែរ។
- ចំពោះបុគ្គលិកទាំងអស់ត្រូវយល់ដឹងអោយច្បាស់ ពីរបៀបនៃការបំរើភ្ញៀវ ដែលក្នុងនោះ មានទាំងលើកម្ហូប ឬសំភារៈផ្សេងៗ ដូចជា ចាន ស្លាបព្រា កាំបិត ត្រូវលើកវាដោយប្រើថាស ជាប្រចាំ ការលើកថាស គឺត្រូវលើកដោយដាក់បាតដៃចំកណ្តាលថាស។ ជាទូទៅការ បរិភោគអាហាររបស់ជនជាតិអឺរ៉ុបមានលក្ខណៈដូចខាងក្រោម៖

• **ដំណាក់កាលទី១:** ជាប្រភេទអាហារមួយប្រភេទ Appetizers/Starter ដែលជនជាតិអឺរ៉ុប អាមេរិក អូស្ត្រាលី ចូលចិត្តទទួលទានដំបូងមុននឹងទទួលទានម្ហូបអ្វីៗផ្សេងទៀតនៅពេលថ្ងៃត្រង់ (Lunch and Dinner)។ Appetizers / Starter ជាប្រភេទម្ហូបស្រាល (Light Food) ពោលគឺមិនអាចធ្វើអោយអ្នក ទទួលទានឆ្អែត ឬអាចជាមុខម្ហូប ដែលចូលរួមចំណែកមួយប៉ុណ្ណោះ (ជាម្ហូបសំរាប់ទ្រាប់ក្រពះ) ក្នុង ការបំបាត់ភាពឃ្នានរបស់មនុស្ស។ តាមទំនៀមទំលាប់របស់ជនជាតិ អឺរ៉ុប អាមេរិក អូស្ត្រាលី ម្ហូប ដែលចាត់ចូលក្នុងប្រភេទ Appetizers មានម្ហូបញ្ចាំសាឡាត់ និងស៊ុប។

- Salad : ជាម្ហូបញ្ចាំដែលរៀបចំពីបន្លែជាច្រើនប្រភេទ។ សាឡាត់មួយចំនួនអាចរៀបចំផលិតផលដោយលាយ ជាមួយនឹងប្រភេទសាច់ផ្សេងៗ ប៉ុន្តែភាគច្រើនបន្លែរួមចំណែកច្រើនជាងសាច់នៅផលិតផលញ្ចាំមួយមុខ។
- Soup : ជាប្រភេទមុខម្ហូបអាហារ ដែលជនជាតិពួកបស្ចឹមប្រទេស (Western) អាចជ្រើសរើសយកមកបរិភោគដំបូងគេ។ ស៊ុបចែកចេញជាពីរប្រភេទ គឺ(ជាប្រភេទស៊ុបដែលរំងាស់ចេញពីបន្លែ) និង (ជាប្រភេទស៊ុបខាប់ ដែលរៀបចំពីបន្លែគ្រប់ប្រភេទ ដោយការកិបបំបែកបញ្ចូលគ្នា) ស៊ុបបែប Western អាចជាប្រភេទស៊ុបត្រជាក់ និងស៊ុបក្តៅបច្ចុប្បន្ន មានម្ហូបអាហារជាច្រើនប្រភេទទៀតដែលអាចចាត់ចូលជាប្រភេទ Appetizers or Starter ដូចជា Pates Mousse, Fruit, Smoked Fish, etc. ។

• **ដំណាក់កាលទី២** Main Course: ជាប្រភេទម្ហូបមួយបែបដែលធ្វើអោយអ្នកទទួលបានបំពេញមួយចំណែកធំដល់ការឃ្លានរបស់គាត់។ Main Course ជាប្រភេទម្ហូបដែលជនជាតិពួកបស្ចឹមប្រទេសជ្រើសរើសទទួលបានបន្ទាប់ ឬអាចជាប្រភេទម្ហូបទោល ដែលអតិថិជនអាចទទួលបានតែ Main Course មួយមុខប៉ុណ្ណោះ។ Main Course ជាប្រភេទអាហារដែលរៀបចំពីសាច់ច្រើនប្រភេទតាមមុខម្ហូបនីមួយៗ ហើយបំរើជាមួយនឹងបន្លែ បាយ និងម្ហូបមានជាតិម្សៅជាច្រើនទៀត។

• **ដំណាក់កាលទី៣** បង្កែម ដែលមនុស្សចូលចិត្តញ៉ាំចុងក្រោយមុខម្ហូបដទៃទៀត។

ខ. របៀបបំរើស្រា

ចំពោះការបំរើស្រាទំពាំងបាយជូរស វាត្រូវបានគេយកទៅក្លាយស្បើងដើម្បីធ្វើឲ្យត្រជាក់ ចំណែកឯស្រាគេបំរើតាមលក្ខណៈដូចខាងក្រោម៖

- ក្រោយពីភ្ញៀវបានកុម្ម៉ង់ស្រា ហើយបុគ្គលិកត្រូវយក Captain Order ទៅអោយ Bartender ហើយស្រា ក្លាយស្បើងទឹកកក អាស្រ័យតាមភ្ញៀវកុម្ម៉ង់។ ក្នុងករណីភ្ញៀវអោយក្លាយស្បើងទឹកកក បុគ្គលិកត្រូវលើកធុងទឹកកកមកផង។
- ស្រា មុននឹងបំរើជូនភ្ញៀវបុគ្គលិកត្រូវដឹងពីស្តង់ដារនៃការបំរើស្រាទំពាំងបាយជូរ។ បង្ហាញពីឈ្មោះរបស់ស្រា ប្រភេទទំពាំងបាយជូរ ប្រទេសផលិត និងឆ្នាំផលិត ហើយប្រាប់ភ្ញៀវថា **សុំទោសនេះជាស្រារបស់លោក** ដោយបែរស្លាកសញ្ញាអោយចម្ងុះភ្ញៀវ ហើយត្រូវបង្ហាញនៅខាងស្តាំដៃរបស់ភ្ញៀវដែលកុម្ម៉ង់ស្រានោះ។
- បុគ្គលិកត្រូវរង់ចាំការអនុញ្ញាតពីភ្ញៀវមុននឹងការបំរើស្រា ហើយបុគ្គលិកត្រូវយកក្រណាត់ស្អាតជូតសំអាតមាត់ដបអោយស្អាត ទើបយកប្រដាប់បើកមកបើកស្រា មកគាស់គំរបដបចេញ។ ក្នុងពេលគាស់ផ្លាកសញ្ញា និងយីហោរបស់ស្រាត្រូវបែរទៅរកភ្ញៀវជានិច្ច។ ពេលគាស់រួចរាល់ហើយ ឆ្នុករបស់វាត្រូវអោយភ្ញៀវហិតមើលសិន រួចទើបចាក់ស្រាបន្តិដើម្បីអោយភ្ញៀវភ្ញាក់។

- ពេលដែលមានភ្ញៀវភ្នែកហើយ គាត់ជាអោយចាក់ដាក់កែវ ទើបយើងចាក់អោយគាត់។ ការចាក់បំពេញស្រា ត្រូវបំពេញភ្ញៀវស្រីមុនជានិច្ច។

២.៤.១១. របៀបកូដការទូទាត់ប្រាក់

សម្រាប់ការទូទាត់ប្រាក់នៅក្នុង Cashier មានដំណើរការដូចជា៖

- នៅក្នុងផ្នែកគិតលុយគេបានរៀបចំប្រព័ន្ធម៉ាយក្រូមួយដោយស្រួល សម្រាប់ធ្វើការទូទាត់សាច់ប្រាក់អោយបានត្រឹមត្រូវ ដែលនៅក្នុងនោះគេបានរៀបចំនូវប្លង់តុ ប្រភេទអាហារផ្សេងៗ និងភេសជ្ជៈទាំងអស់ចូលក្នុងម៉ាស៊ីនដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការ ទូទាត់សាច់ប្រាក់។
- ក្រៅពី (Waiter/Waitress) ទទួលការកុម្ម៉ង់ពីភ្ញៀវរួចរាល់ហើយត្រូវយកក្នុង Captain Order ទៅប្រគល់អោយ Cashier មួយសន្លឹកសំរាប់ចេញនូវមុខម្ហូបទៅក្នុងម៉ាស៊ីនម៉ាក្រូ។
- ក្រោយពីភ្ញៀវបរិភោគអាហាររួចហើយ សម្រាប់ការទូទាត់សាច់ប្រាក់ (Waiter/Waitress) ត្រូវបាញ់ទៅអ្នកគិតលុយដើម្បីអោយចម្លង (Print) ចេញនូវវិក័យប័ត្រទឹកប្រាក់សម្រាប់ភ្ញៀវ។
- ក្រោយពីពេលគិតលុយ (Print) វិក័យប័ត្រដាក់ក្នុងសៀវភៅមួយ ហើយប្រគល់ឲ្យអ្នកបំពេញដើម្បីយកទៅជូនភ្ញៀវ។ ពេលខ្លះអ្នកគិតលុយបានត្រៀមទឹកប្រាក់មួយចំនួនសម្រាប់អាប់ជូនភ្ញៀវ។
- បន្ទាប់ពីបុគ្គលិកបំពេញទទួលប្រាក់ ពីភ្ញៀវរួចរាល់ហើយ ត្រូវយកទឹកប្រាក់ទាំងនោះទៅប្រគល់អោយផ្នែកគិតលុយ។
- សម្រាប់លុយទឹកតែ (Tip) ត្រូវដាក់រួមក្នុងប្រអប់មួយ ហើយបានបែងចែកជារៀងរាល់មួយខែម្តង។

២.៤.១២. វិធីសាស្ត្រកូដការប្រគល់ទឹកប្រាក់

សម្រាប់ការប្រគល់ទឹកប្រាក់ទៅផ្នែក គ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការមានដូចជា៖

- បុគ្គលិកបំពេញដែលកាន់នូវក្រដាសកុម្ម៉ង់ ដែលមានបីពណ៌ផ្សេងៗគ្នា (ពណ៌ស ផ្កាខៀវ និងផ្កាឈូក) ពណ៌ខៀវគឺប្រគល់អោយទៅផ្នែកគិតលុយ ពណ៌សប្រគល់ទៅអោយផ្នែកចង្រ្កាន និងពណ៌ផ្កាឈូកទុកសម្រាប់ខ្លួនឯង។
- ក្រោយចប់ម៉ោងការងារ ផ្នែកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការ ត្រូវប្រមូលក្រដាសកុម្ម៉ង់ទាំងបីពណ៌ របាយការណ៍ប្រចាំថ្ងៃដែលចេញពីអ្នកគិតលុយមកផ្ទៀងផ្ទាត់គ្នាអោយបានត្រឹមត្រូវ។
- ក្រោយពីផ្ទៀងផ្ទាត់រួចហើយប្រសិនបើទឹកប្រាក់ និងក្រដាសកុម្ម៉ង់ទាំងបីពណ៌ជាមួយ និងរបាយការណ៍ប្រចាំថ្ងៃត្រៀមរួចរាល់ហើយគាត់ និងចុះហត្ថលេខាទទួលប្រាក់ទាំងនោះ។
- ប្រសិនបើមានករណីការទូទាត់មិនត្រឹមត្រូវទេ ផ្នែកគិតលុយ ត្រូវទទួលខុសត្រូវលើការបាត់បង់ទាំងអស់។

២.៤.១៣. វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហាជាមួយអតិថិជនក្នុងគោលនីយដ្ឋាន

នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានជាធម្មតា មានភ្ញៀវគ្រប់ប្រភេទ អត្តចរិតប្លែកៗ និងផ្សេងគ្នាដែលតែងមានជួបបញ្ហាជាមួយបុគ្គលិកបំរើសេវាកម្ម។ ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro បានកំណត់នូវវិធានការមួយចំនួន ដើម្បីដោះស្រាយជាមួយអតិថិជន ពេលមានបញ្ហាប្រឈមជាមួយបុគ្គលិកបំរើ៖

ក. ដំណោះស្រាយតាមការទាមទាររបស់អតិថិជន

- ស្តាប់នូវរាល់ការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវ បើចាំបាច់ត្រូវសង្ខេបខ្លឹមសារឡើងវិញ។
- បំពេញការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវអោយបានលឿន និងត្រឹមត្រូវ។
- ប្រសិនបើភ្ញៀវនៅតែមិនសប្បាយចិត្ត សុំទោសភ្ញៀវ និងផ្តល់នូវជម្រើសផ្សេងទៀតជូនដល់ភ្ញៀវ។
- ផ្តល់ព័ត៌មានដល់ថ្នាក់គ្រប់គ្រង អំពីហេតុការណ៍ដែលបានកើតឡើង និងប្រាប់ពីតម្រូវការចង់បានរបស់ភ្ញៀវ។

ខ. វិធានការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ

ដើម្បីដោះស្រាយជាមួយការតវ៉ារបស់ភ្ញៀវ អ្នកបំរើសេវាកម្ម ត្រូវអនុវត្តនូវវិធីដូចខាងក្រោម៖

- **ស្តាប់:** យកចិត្តទុកដាក់ជាមួយភ្ញៀវដោយមិនរំខាន ឬនិយាយកាត់ប្រសាសន៍របស់ភ្ញៀវឡើយ ផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់ទៅលើការតវ៉ាដោយប្រើទឹកមុខ និងក្រសែភ្នែកសំឡឹងភ្ញៀវជានិច្ច។
- **ទទួលខុសត្រូវ :** អ្នកបំរើសេវាកម្មគួរតែយល់ពីអារម្មណ៍របស់ភ្ញៀវ ហើយបង្ហាញពីអារម្មណ៍របស់យើងចំពោះភ្ញៀវវិញថា យើងមានការសោកស្តាយចំពោះបញ្ហាដែលបានកើតឡើង បន្ទាប់មកយើងធ្វើការសុំទោសភ្ញៀវ ដោយប្រើពាក្យគួរសមបំផុត។ សូរសំនួរទៅកាន់ភ្ញៀវដើម្បីយល់ពីបញ្ហា រួចបញ្ជាក់ប្រាប់ភ្ញៀវវិញនូវអ្វីដែលអ្នកយល់ច្បាស់ និងផ្តល់ជម្រើសជូនភ្ញៀវ។
- **ធ្វើសកម្មភាព :** ពេលដឹងមូលហេតុច្បាស់លាស់ហើយ អ្នកត្រូវចាត់វិធានការអនុវត្តអោយបានឆាប់រហ័ស។
- **តាមដាន :** តាមដានដោយខ្លួនឯងផ្ទាល់ពីអ្វីដែលយើងបានដោះស្រាយជាមួយភ្ញៀវព្រមទាំងផ្តល់នូវពេលវេលាច្បាស់លាស់សម្រាប់ភ្ញៀវ ដើម្បីទទួលបាននូវសេវាកម្មជាលើកទី២ពីយើង។

គ. ដំណោះស្រាយករណីគិតលុយខុសចំពោះភ្ញៀវ

- ស្តាប់ការត្អូញត្អែររបស់ភ្ញៀវ ដោយគ្មានការរំខាន និងការទទួលខុសត្រូវ។
- ទទួលយករាល់នូវព័ត៌មានដែលយើងត្រូវការពីភ្ញៀវ។
- ពន្យល់ហេតុផល ចំពោះការទូទាត់នេះ ហើយប្រសិនបើអាចបង្ហាញពីវិក័យប័ត្រដល់ភ្ញៀវមើល។

- បើនៅតែមិនពេញចិត្តទៀត បុគ្គលិកបំរើត្រូវសង្ខេបខ្លឹមសារនៃបញ្ហាពីគំនិតសំខាន់ៗរបស់ភ្ញៀវ ហើយទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រង។

ឃ. ដំណោះស្រាយពេលភ្ញៀវច្រើនក្នុងពេលតែមួយ

- ទទួលភ្ញៀវដែលរង់ចាំមុនដោយរហ័សបំផុត។
- សុំទោសភ្ញៀវទីមួយ ហើយបែរទៅរកភ្ញៀវទីពីរដោយនិយាយថា (តើខ្ញុំអាចជួយអ្វីបាន)?
- ដោះស្រាយការស្នើសុំរបស់ភ្ញៀវទី២ ដោយប្រើពេលឲ្យបានសមស្របរួចហើយ បែរត្រឡប់ទៅកាន់ភ្ញៀវទី១វិញ។
- ធ្វើបែបនេះរហូតដល់ភ្ញៀវបានទទួលការបំរើចប់។

ង. ដំណោះស្រាយពេលបម្រើសេវាកម្មយឺតយ៉ាវ

- ស្តាប់ការត្អូញត្អែររបស់ភ្ញៀវឲ្យចប់សព្វគ្រប់គ្មានការរំខាន។
- សង្ខេបហេតុការណ៍ ដែលបានកើតឡើងពីគោលគំនិតរបស់ភ្ញៀវ ហើយព្យាយាមតាំងចិត្តដោះស្រាយឲ្យបានល្អ។
- ពន្យល់ហេតុផលដែលមានការយឺតយ៉ាវឲ្យច្បាស់លាស់។
- កំណត់វិធីសាស្ត្រដែលត្រូវដោះស្រាយ។

ច. ដំណោះស្រាយបំពេញចិត្តភ្ញៀវដែលមានភាពឆេវឆាវ

- បើមានបញ្ហាត្រូវដោះស្រាយជាបន្ទាន់ឲ្យបានលឿនបំផុត ហើយប្រកបដោយប្រសិទ្ធិភាព ដោយឲ្យភ្ញៀវនោះពេញចិត្ត។
- អរគុណចំពោះភ្ញៀវដែលរង់ចាំយូរដោយប្រើឈ្មោះ ហើយដោះស្រាយឲ្យបានលឿនបំផុត។

ឆ. ដំណោះស្រាយពេលសេវាកម្មណាមួយមិនមាន

- សុំអភ័យទោសចំពោះការដែលមិនអាចផ្តល់ជូននូវសេវាកម្មដែលបានស្នើសុំដោយពន្យល់ពីមូលហេតុ។
- ផ្តល់ជូនជម្រើសផ្សេងៗសំរាប់អតិថិជន។
- បើភ្ញៀវនៅតែមិនពេញចិត្ត ផ្តល់បញ្ហានេះទៅកាន់ប្រធានគ្រប់គ្រង ពីចំនុចដែលភ្ញៀវចង់បាន។

២.៤.១៤. ការរៀបចំបញ្ជីទិញប្រចាំថ្ងៃតាមផ្នែកនីមួយៗ និងទទួលសំភារៈ

ការបញ្ជាទិញនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ត្រូវបញ្ជូនតាមរយៈអ៊ីម៉ែល ឬតាមទូរស័ព្ទទៅផ្នែកទទួលទិញ សំរាប់ទំនិញគ្រប់ប្រភេទដែលប្រើក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។

២.៤.១៥. ការត្រួតពិនិត្យផ្នែកស្តុក

សម្រាប់ការគ្រប់គ្រងនៅក្នុងផ្នែកស្តុក អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈជាអ្នកត្រួតត្រារៀងរាល់ថ្ងៃ និងរាល់ខែដោយការកុម្ម៉ង់សំភារៈនីមួយៗនៅក្នុងស្តុកធំនៅក្នុងបញ្ជីបើកសម្ភារៈត្រូវឆ្លងកាត់ការត្រួតពិនិត្យ និងចុះហត្ថលេខាពីអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ថាតើការកុម្ម៉ង់

ទាំងនេះវាត្រឹមត្រូវ សម្រាប់ការបើកយកមកប្រើប្រាស់ តាមផ្នែកនីមួយៗឬក៏អត់សម្រាប់ការបើកសំភារៈមកប្រើប្រាស់ប្រចាំថ្ងៃអ្នកគិតលុយ ត្រូវធ្វើបញ្ជីអោយបានត្រឹមត្រូវទៅលើការចំណាយ។

២.៤.១៦. ការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស

គ្រប់អាជីវកម្មទាំងអស់អាចឈានទៅរកភាពជោគជ័យបាន គឺក៏អាស្រ័យទៅដោយបុគ្គលិកប្រតិបត្តិមានជំនាញច្បាស់លាស់ និងមានបទពិសោធន៍ទៅលើជំនាញខ្លួនពិតប្រាកដ។ បុគ្គលិកក្នុងភោជនីយដ្ឋានទាំងអស់ត្រូវមានតួនាទីសំខាន់ ក្នុងការនាំផ្លូវអោយអាជីវកម្មមួយ ទទួលបាននូវភាពជោគជ័យ ហើយក៏អាចធ្វើអោយអាជីវកម្មទទួលបាននូវបរិយោជន៍ផងដែរ ប្រសិនបើគ្មានការគ្រប់គ្រងទៅលើធនធានមនុស្សអោយបានត្រឹមត្រូវតាមលក្ខណៈបច្ចេកទេសទេនោះ។

ដើម្បីអោយអាជីវកម្មមួយទទួលបានជោគជ័យភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro មានដំណើរការនៃការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្សដូចជា៖

ក. ការជ្រើសរើសបុគ្គលិក

ការជ្រើសរើសបុគ្គលិករបស់ភោជនីយដ្ឋាន គឺត្រូវបានធ្វើឡើងជាពីរដំណាក់កាល។ ដំបូងនៅពេលភោជនីយដ្ឋានមានការខ្វះខាតបុគ្គលិកដោយផ្នែកណាមួយ ឬដោយបុគ្គលិកចាស់បានស្នើសុំលាលយប់ ឬត្រូវការបុគ្គលិកបន្ថែម ដំណាក់កាលដំបូង គឺផ្តល់ដំណឹងទៅអោយបុគ្គលិកទាំងអស់ដែលកំពុងបំរើការងារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានអោយបានដឹង ដោយមានសរសេរបញ្ជាក់អំពីព័ត៌មាននៅលើក្តារខៀន ដើម្បីអោយបុគ្គលិកជួយផ្សព្វផ្សាយបន្តទៅដល់សាច់ញាតិបងប្អូន ដែលមានជំនាញតាមសេចក្តីត្រូវការរបស់ភោជនីយដ្ឋាន។ ក្នុងករណីគ្មានបុគ្គលិកណាម្នាក់ដែលគ្មានជំនាញលើផ្នែកដែលត្រូវជ្រើសរើស មកតាមរយៈការផ្តល់ព័ត៌មានរបស់បុគ្គលិកខាងក្នុងទេនោះ ភោជនីយដ្ឋាននឹងធ្វើការបិតប្រកាស និងជ្រើសរើសតាមរយៈទំព័រហ្វេសប៊ុករបស់ភោជនីយដ្ឋាន។

ខ. ការបណ្តុះបណ្តាល

បុគ្គលិកនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro បានទទួលការបណ្តុះបណ្តាលនៅខាងក្រៅ និងការបណ្តុះបណ្តាលនៅខាងក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។ ការបណ្តុះបណ្តាលនៅខាងក្រៅទាំងអ្នកគ្រប់គ្រងទូទៅពីថ្នាក់លើរហូតដល់ថ្នាក់ក្រោម មានអ្នកគ្រប់គ្រងតាមផ្នែក Supervisor, Wait Captain, Waiter/Wateree ទាំងចុងភៅសុទ្ធសឹងតែទទួលបានការសិក្សា ទៅលើជំនាញភោជនីយដ្ឋានយ៉ាងច្បាស់លាស់ ដែលធ្វើអោយភោជនីយដ្ឋានពោរពេញទៅដោយធនធានមនុស្ស ដែលមានការប្រតិបត្តិខ្ពស់ក្នុងការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ ដល់ភ្ញៀវប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។ ចំពោះការបណ្តុះបណ្តាលខាងក្នុងភោជនីយដ្ឋាន មានការបណ្តុះបណ្តាលភាសាអង់គ្លេស ដល់បុគ្គលិកបំរើនៅក្រៅម៉ោងធ្វើការ ដើម្បីអោយបុគ្គលិកបំរើអាចទំនាក់ទំនងជាមួយភ្ញៀវ ដោយអាចឆ្លើយតបនូវរាល់តម្រូវការផ្សេងៗបាន។ ហើយការបណ្តុះបណ្តាលនេះ គឺធ្វើឡើងជារៀងរាល់ថ្ងៃនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានដោយអ្នកគ្រប់គ្រងទូទៅ។ ក្រៅពីនេះភោជនីយដ្ឋាន ក៏បានបង្ហាត់បង្រៀនដល់បុគ្គលិក

ថ្មីៗ ដោយអ្នកគ្រប់គ្រងតាមផ្នែកនីមួយៗ ជាអ្នកបង្ហាត់បង្ហាញណែនាំដើម្បីអោយដឹងពីរបៀបរបបនៃ ការបំពេញការងារ។

ដូច្នោះការបណ្តុះបណ្តាល និងអភិវឌ្ឍន៍បុគ្គលិកជាប្រចាំនូវការងារឲ្យបុគ្គលិកយល់បានច្បាស់ នូវអ្វីដែលជាកំហុសឆ្គង និងអ្វីដែលធ្វើទៅប្រកបដោយជោគជ័យ អ្វីដែលជាចំណុចខ្សោយត្រូវតែកែ ប្រែ ដើម្បីអោយកាន់តែប្រសើរឡើងគឺត្រូវអនុវត្តន៍ជារៀងរាល់ថ្ងៃ និងអោយស្របទៅតាមទីផ្សារ ជាក់ស្តែង ដែលកំពុងតែប្រកួតប្រជែងយ៉ាងខ្លាំង។

គ. ការលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក

នៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ការជំរុញ និងការលើកទឹកចិត្តមានន័យថាយើង ព្យាយាម ដល់ពួកគេអោយទទួលបាននូវរាល់សេចក្តីត្រូវការទាំងឡាយរបស់គេរៀងៗខ្លួន និងអ្វី ដែលជាភ្នំសង្ឃឹម និងការប្រាថ្នាចង់បានរបស់គេនៅក្នុងកិច្ចការងារដែលពួកគេបានធ្វើ។ បុគ្គលិក គ្រប់រូបតែងតែមានអារម្មណ៍រីករាយ នៅពេលគេទទួលបាននូវការលើកទឹកចិត្ត ព្រមទាំងធ្វើការ អោយ អស់សមត្ថភាព ពីព្រោះបុគ្គលិកយល់ពីតម្លៃដែលភោជនីយដ្ឋានផ្តល់អោយគេ។ ភោជនីយ ដ្ឋាន FOX Wine Bistro បានជំរុញទឹកចិត្តបុគ្គលិកដោយមានការប្រារព្ធពិធីជប់លៀងនាបំណាច់ឆ្នាំ ក្នុងពិធីជប់លៀងនោះ មានការចាប់ឆ្នោតយករង្វាន់ដែលធ្វើអោយបុគ្គលិកកាន់តែមានភាពសប្បាយ រីករាយ រាល់បុគ្គលិកដែលមានសកម្មភាពល្អ ការតំឡើងឋានៈក្នុងការងារ បន្ថែមពីនេះទៅទៀត ភោជនីយដ្ឋាន មានកម្មវិធីជំឡើងប្រាក់ខែបុគ្គលិកប្រចាំឆ្នាំគឺធ្វើឡើង ១ឆ្នាំម្តងដែលមានទឹកប្រាក់ពី ១០% ហើយក៏បានផ្តល់ជូននូវប្រាក់បំណាច់ឆ្នាំសំរាប់បុគ្គលិកលើសពីមួយឆ្នាំផងដែរ។

ឃ. ការធ្វើការបន្ថែមម៉ោងរបស់បុគ្គលិក និងការឈប់សម្រាក

ចំពោះថ្ងៃឈប់សម្រាកប្រចាំសប្តាហ៍ គឺទទួលបានមួយថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ និងមានថ្ងៃឈប់ សម្រាកបុណ្យផ្សេងៗ ចំនួន៤០ថ្ងៃក្នុងមួយឆ្នាំ ដែលរាប់បញ្ចូលទាំងថ្ងៃបុណ្យជាតិផ្សេងៗចំនួន២២ ថ្ងៃ។ ក្នុងករណីបុគ្គលិកមានផ្ទៃពោះ បុគ្គលិកអាចឈប់សម្រាកបានចំនួន៣ខែដោយមិនទទួល បានប្រាក់បៀវត្សន៍ទេ តែបុគ្គលិកដែលឆ្លងទន្លេរួច គាត់នឹងទទួលបានប្រាក់ឧបត្ថម្ភចំនួន ១០០ដុល្លា ពីក្រុមហ៊ុន។ លើសពីនេះទៅទៀតភោជនីយដ្ឋានបានទិញធានារ៉ាប់រង ពីក្រុមហ៊ុន Infinity Insurance ជូនបុគ្គលិកផងដែរ។ បើបុគ្គលិកណាម្នាក់មានជំងឺ ឬជួបគ្រោះថ្នាក់ក្នុងម៉ោងការងារគឺគាត់មានធានា រ៉ាប់រងមួយទៀងពីក្រុមហ៊ុន People and Partners។ ដែលទាំងនេះ គឺជាអ្វីដែលក្រុមហ៊ុនយកចិត្តទុក្ខ ដាក់ និងផលអោយបុគ្គលិក។

ង. ប្រាក់ខែបុគ្គលិក

ការទូទាត់ប្រាក់ខែជូនបុគ្គលិក គឺទូទាត់តាមថ្ងៃដែលបុគ្គលិកមកធ្វើការជារៀងរាល់ថ្ងៃប្រធាន ផ្នែកនីមួយៗ តែងតែត្រួតពិនិត្យមើលវត្ត មានរបស់បុគ្គលិកហើយបញ្ជូនបញ្ជីទៅកាន់ផ្នែកគណ នេយ្យ និងហិរញ្ញវត្ថុក្នុងមួយសប្តាហ៍ម្តង។ ដោយភោជនីយដ្ឋាន មានបុគ្គលិកច្រើនដូច្នោះការបើក ប្រាក់ខែ គឺបើកតាមរយៈកាតអេធីមីម (ATM Card)។ ហើយរាល់ការបើកប្រាក់បៀវត្សន៍ គឺត្រូវបាន

បន្ថែមទៅលើសេវាកម្មរបស់បុគ្គលិក ឬ Service Charge ៥% បន្ថែមពីលើប្រាក់ខែទៀត(និង៣%ទៀត ទៅគន្ធបុប្ផា)។

ច. លក្ខខណ្ឌនៃការពិន័យ ការផ្អាក និងបញ្ឈប់ការងារ

គ្រប់ស្ថាប័នការងារទាំងអស់តែងមានបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុងសម្រាប់បុគ្គលិក ដើម្បីអោយបុគ្គលិក គោរពតាម រៀនរាល់ធ្វើអ្វីតាមទំនើងចិត្តនៅកន្លែងធ្វើការងារ។ នៅក្នុងគោដនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro មានបទបញ្ជាមួយចំនួន ដែលតម្រូវអោយបុគ្គលិកទាំងអស់នោះប្រតិបត្តិតាមដូចជា នៅពេល មានការប្រព្រឹត្តខុសនូវទង្វើដោយប្រការណាមួយរបស់បុគ្គលិកដោយហេតុនោះ គោដនីយដ្ឋាន នឹងមានទំរង់នៃការវាយតម្លៃបុគ្គលិកទៅតាមកំហុស ដែលបានប្រព្រឹត្តតាមកំរិតស្រាល កំរិតមធ្យម និងកំរិតធ្ងន់ ដែលមានដូចជា៖

លក្ខខណ្ឌនៃការព្រមាន

- កំហុសកំរិតស្រាល
 - ព្រមានលើកទីមួយធ្វើការណែនាំនៅទីកន្លែង ជាមួយប្រធានផ្នែកបុគ្គលិក
 - ព្រមានលើកទីពីរធ្វើការណែនាំនៅការិយាល័យ ជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងគោដនីយដ្ឋាន
 - ព្រមានលើកទីបីមានការចុះកិច្ចសន្យាជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងគោដនីយដ្ឋាន។
- កំហុសកំរិតមធ្យម
 - ការផ្អាកការងារ១សប្តាហ៍ (ពិចារណាកំហុស)
- កំហុសកំរិតធ្ងន់
 - បញ្ឈប់ដោយមានការផ្តល់ដំណឹង (បើកប្រាក់ឈ្នួលអោយ)
 - បញ្ឈប់ដោយពុំមានការផ្តល់ដំណឹង និងមិនបើកប្រាក់ឈ្នួលអោយ។

២.៤.១៧. ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មរបស់គោដនីយដ្ឋាន

នៅក្នុងការធ្វើអាជីវកម្មនីមួយៗ តែងតែមានយុទ្ធសាស្ត្រនៃការផ្សព្វផ្សាយទៅតាមប្រភេទ និង ទំហំរបស់អាជីវកម្មរបស់ខ្លួនដូចគ្នានេះដែរគោដនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ក៏មាននូវការផ្សព្វផ្សាយ របស់ខ្លួន ទៅតាមមធ្យោបាយមួយចំនួនផងដែរក្នុងនោះមានដូចជា៖

- ការផ្សព្វផ្សាយតាមរយៈប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែត បណ្តាញសង្គម (ទំព័រហ្វេសប៊ុក)
- តាមរយៈទស្សនាវដ្តី កាសែត ប័ណ្ណផ្សាយពាណិជ្ជកម្មផ្សេងៗ...។

ជំពូកទី៣

**ការពិភាក្សា និងវិភាគលទ្ធផល
ទៅលើរបកគំហើញ**

ជំពូកទី៣

ការពិភាក្សា និងវិភាគលទ្ធផលទៅលើរបកគំហើញ

៣.១. ចំណុចខ្លាំង

- ទីតាំងល្អស្ថិតនៅតាមបណ្តោយផ្លូវសុទ្ធារស់ ជាកន្លែងប្រមូលផ្តុំដោយទេសចរ និងមានងាយស្រួលក្នុងការស្វែងរក។
- កន្លែងមានជាសុខភាព មានខ្យល់អាកាសបរិសុទ្ធល្អ សោភ័ណភាពការតុបតែងភោជនីយដ្ឋាន មានលក្ខណៈទាក់ទាញអារម្មណ៍អតិថិជន។
- បុគ្គលិកទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលទាំងទ្រឹស្តី និងការអនុវត្តន៍ត្រឹមត្រូវ។
- អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈគឺមានសមត្ថភាព និងបទពិសោធន៍យូរឆ្នាំ។
- ម្ហូបនីមួយៗសុទ្ធតែមានគុណភាព និងប្រកបដោយស្តង់ដារអនាម័យ។
- លទ្ធភាពនៃការប្រតិបត្តិបំរើសេវាកម្ម ទៅលើភ្ញៀវ មានកំហុសតិចតួចហើយអាចផ្តល់តាមតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ ដែលបានរំពឹងទុកពីសេវាកម្មក្នុងភោជនីយដ្ឋានរបស់ពួកគេ។
- ការបែងចែកភារៈកិច្ច និងការទទួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិកមានភាពច្បាស់លាស់ ធ្វើអោយការបំពេញសេវាកម្មមានភាពរលូន។
- ការតុបតែងម្ហូបអាហារ មានលក្ខណៈស្អាតគួរអោយចាប់ចិត្ត។
- ការកំណត់តម្លៃមានលក្ខណៈសមរម្យ ស្របទៅតាមនឹងគុណភាពទីផ្សារ។
- ផលិតផលប្រើប្រាស់ក្នុងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈទាំងឡាយត្រូវបាន ត្រួតពិនិត្យ និងរក្សាទុកនូវគុណភាព ព្រមទាំងអនាម័យខ្ពស់។
- ការផ្សព្វផ្សាយ មានភាពទូលំទូលាយដែលអាចធ្វើអោយភ្ញៀវស្គាល់ទីនេះច្រើន។

៣.២. ចំណុចខ្សោយ

- បុគ្គលិកពុំសូវមានភាពចុះសំរុងគ្នាទៅតាមផ្នែកនីមួយៗ។
- បុគ្គលិកបំរើពុំសូវនិយាយភាសាបានល្អ សំរាប់ទាក់ទងជាមួយភ្ញៀវ។
- ទំនាក់ទំនងរវាងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈទៅនឹងផ្នែកផ្សេងទៀតពុំសូវមានលក្ខណៈល្អប្រសើរ។
- ការប្រើប្រាស់ធនធានមនុស្សពុំទាន់អស់ពីលទ្ធភាព (បុគ្គលិកប្រចាំការងារគ្នា)។
- ការរៀបចំពិធីផ្សេងៗ មិនសូវមានភាពទូលំទូលាយមិនអាចរៀបចំពិធីគ្រប់ប្រភេទបានដូចជា អាពាហ៍ពិពាហ៍ សិក្ខាសិលា...។

៣.៣. ឱកាស

- ចំនួនទេសចរកើនឡើងពីមួយឆ្នាំទៅមួយឆ្នាំ។
- ជីវភាពប្រជាជននៅក្នុងប្រទេស ក៏ដូចជានៅក្នុងរាជធានីភ្នំពេញ កាន់តែប្រសើរឡើងៗ។

- ទីតាំងល្អស្ថិតនៅតាមបណ្តោយផ្លូវសុទ្ធារស់ ជាកន្លែងប្រមូលផ្តុំដោយទេសចរ និងមានងាយស្រួលក្នុងការស្វែងរក។
- តម្រូវការម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈកាន់តែកើនឡើងដែរ។
- ការប្រារព្ធពិធីបុណ្យជាតិ ពិធីបុណ្យសាសនា និងពិធីបុណ្យអន្តរជាតិផ្សេងៗ ដែលផ្តល់ថ្ងៃឈប់សំរាកច្រើនដល់ទេសចរ ដែលជាហេតុធ្វើអោយភោជនីយដ្ឋានផ្ទាល់អាចត្រៀមខ្លួនរៀបចំការផ្សព្វផ្សាយ អំពីអាហារ និងភេសជ្ជៈរបស់ខ្លួនបានកាន់តែច្រើន។
- ឱកាសក្នុងការពង្រីកទីផ្សារបន្ថែមមានច្រើន ដោយមានការទំនាក់ទំនងជាមួយដៃគូរល្អៗ ដែលអាចទាញយកអតិថិជនច្រើនបន្ថែមទៀត។

៣.៤. ការគំរាមគំហែង

- ការប្រកួតប្រជែងម្ហូបអាហារមានការកើនឡើងខ្ពស់។
- កត្តានយោបាយមានភាពមិននឹងនរ នៅពេលមានចលនាពេលការបោះឆ្នោតម្តងៗ។
- កត្តាសេដ្ឋកិច្ចពិភពលោកដែលមិនស្ថិតស្ថេរ ជូនឡើង ជូនចុះ។
- ចរាចរណ៍មានការកកស្ទះ ដែលធ្វើអោយមានការពិបាក ដល់ភ្ញៀវធ្វើដំណើរមកកាន់ភោជនីយដ្ឋាន។
- កង្វះខាតវត្ថុធាតុដើម និងផលិតផលក្នុងស្រុកដែលនាំអោយមាន ការនាំចូលវត្ថុធាតុដើមពីបរទេសច្រើនជាងវត្ថុធាតុដើមក្នុងស្រុក ជាហេតុនាំអោយតំលៃវត្ថុធាតុដើម មានការកើនឡើងខ្ពស់។
- កត្តាទំនិញឡើងថ្លៃ។
- កត្តាអាកាសធាតុមានការប្រែប្រួលខុសប្រក្រតី (ព្យុះ ភ្លៀង ទឹកជំនន់...)។ល។

សន្តិដ្ឋាន និងផ្តល់អនុសាសន៍

សន្និដ្ឋាន និងផ្តល់អនុសាសន៍

១. សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

តាមការសិក្សាស្រាវជ្រាវ ទៅលើដំណើរការនៃប្រតិបត្តិការម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ នៅ ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro កន្លងមក ក្រុមនិស្សិតយើងខ្ញុំបានពិនិត្យឃើញថា ភោជនីយដ្ឋាន មានការរៀបចំជាលក្ខណៈអន្តរជាតិ និងជាតិដែលអាចរៀបចំភ្ញៀវបានគ្រប់ប្រភេទទាំងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។ ទោះបីជាមានការលក់ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅទីនេះ មានតម្លៃខ្ពស់បន្តិចក៏ពិតមែន ប្រសិនបើប្រៀបធៀបទៅនឹងភោជនីយដ្ឋានដទៃទៀតនៅក្នុងស្រុក ប៉ុន្តែភោជនីយដ្ឋាននេះក៏បាន លើកកម្ពស់ផលិតផលក្នុងស្រុកជាច្រើនប្រភេទ មានដូចជា ត្រី សាច់ បន្លែ ផ្លែឈើ និងគ្រឿងផ្សំជា ច្រើនមុខទៀត។ លើសពីនេះទៅទៀតភោជនីយដ្ឋានមានម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈច្រើនប្រភេទ ដែលមានភាពងាយស្រួលក្នុងការជ្រើសរើសរបស់អតិថិជន។ ម្យ៉ាងវិញទៀតនៅក្នុងផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈសុទ្ធតែមានដំណើរការល្អ ដែលសាកសមជាភោជនីយដ្ឋាន ដែលរៀបចំជាខ្នាតអន្តរជា តិ។ ដំណើរការផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈរបស់ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ដែលមានបទ ពិសោធន៍ខ្ពស់ និងរៀបចំផែនការបានត្រឹមត្រូវ។ ជាពិសេសភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ក៏បាន ចូលរួមចំណែកក្នុងវិស័យទេសចរណ៍កម្ពុជា និងបានចូលរួមចំណែកក្នុងការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ ក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ព្រមទាំងផ្តល់ឱកាសដល់សិស្ស និស្សិត ដែលមានលទ្ធភាពគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការ សិក្សាក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ។

សរុបសេចក្តីមកដំណើរការប្រតិបត្តិការម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈរបស់ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro គឺមានគំរោងរៀបចំចាត់ចែងទៅលើការបណ្តុះបណ្តាល និងការដឹកនាំគ្រប់គ្រងយ៉ាង ច្បាស់លាស់ ដើម្បីអោយប្រតិបត្តិផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈមានដំណើរការប្រព្រឹត្តទៅកាន់តែ រលូនជានិច្ច។

២. អនុសាសន៍

ទោះបីជាការសន្និដ្ឋានទៅលើការប្រតិបត្តិផ្នែកម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro ថាមានលក្ខណៈល្អប្រសើរតាមកំរិតស្តង់ដារអន្តរជាតិក៏ដោយ ប៉ុន្តែភោជនីយដ្ឋានក៏គួរតែ យកចិត្តទុកដាក់ និងធ្វើការកែលំអរ លើបណ្តាចំណុចខ្លះខាតដែលក្រុមស្រាវជ្រាវបានសិក្សាពីខាង ដើមមួយចំនួនដូចជា៖

ស្វែងរកគន្លឹះ និងយុទ្ធសាស្ត្រថ្មីបំផុតសម្រាប់បន្ថែមទៅលើសេវាកម្មដែលមានស្រាប់ពីព្រោះ តំរូវការរបស់ភ្ញៀវ គឺអ្វីដែលថ្មី ហើយប្លែកជានិច្ច៖

- ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់បន្ថែមពីនេះទៀត ទៅលើអនាម័យសំភារៈ ឧបករណ៍ប្រើប្រាស់ សំរាប់បរិភោគម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ។

- សំណូមពរឲ្យអ្នកគ្រប់គ្រង យកចិត្តទុកដាក់ ទៅលើការប្រាស្រ័យទាក់ទងរវាងបុគ្គលិក និងបុគ្គលិកឲ្យមានភាពចុះសំរុងគ្នា។
- បង្កើនការផ្សព្វផ្សាយក្នុងស្រុក និងបរទេស ជាពិសេសក្នុងស្រុកឲ្យមានលក្ខណៈទូលំទូលាយជាងនេះមួយកំរិតទៀត។
- គួរតែបន្ថែមការបណ្តុះបណ្តាល លើផ្នែកភាសា ទៅលើបុគ្គលិកផ្នែកបំរើសេវាកម្មឲ្យបានកាន់តែប្រសើរជាងនេះ។
- ភោជនីយដ្ឋានគួរតែបង្កើត នូវមុខម្ហូបបែបខ្មែរ ឲ្យបានច្រើនជាងនេះទៀតដើម្បីឲ្យភ្ញៀវបរទេសបានស្គាល់នូវម្ហូបខ្មែរកាន់តែទូលំទូលាយ។
- ផ្នែកផ្សេងៗដែលធ្វើការទាក់ទងគ្នា គួរតែមានការប្រាស្រ័យទាក់ទងគ្នាឲ្យបានល្អជាងនេះពីព្រោះការធ្វើការងារជាក្រុមមានសារសំខាន់ណាស់ក្នុងការងារផ្នែកបដិសណ្ឋារកិច្ច ជាពិសេសនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន។
- ដើម្បីកាត់បន្ថយនូវការចំណាយខ្លះខ្លាយច្រើន ភោជនីយដ្ឋាន គួរតែរៀបចំការងារបន្ថែមឲ្យបុគ្គលិកនៅពេលខែខ្សត់ភ្ញៀវ ដើម្បីកុំអោយបុគ្គលិកគ្មានការងារធ្វើ កើតមានការប្រចាំគ្នាធ្វើការ។

ឯកសារយោង

ឯកសារយោង

ឯកសារជាតិសាខ្មែរ និងអង់គ្លេស

- សួន វ៉ានី និង សាំង ចន្ទ. ២០០៧. ការគ្រប់គ្រងម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ. ភ្នំពេញ។
- សាំង ចន្ទ. ២០១០. ប្រតិបត្តិការភោជនីយដ្ឋាន. ភ្នំពេញ។
- ធីម សេរីវុឌ្ឍ. ២០០៥. ការប្រតិបត្តិ និងគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន. ភ្នំពេញ។
- ច្រឡឹង សុមេធា, និងយ៉ែម ច័ន្ទវិទ្ធ. ២០១១. ការគ្រប់គ្រងភោជនីយដ្ឋាន. ភ្នំពេញ។
- ច្រឡឹង សុមេធា, វ៉ាត់ វ៉ាន់រីវៈ, និងយ៉ែម ច័ន្ទវិទ្ធ. ២០១១. វចនានុក្រមទេសចរណ៍ សណ្ឋាគារភោជនីយដ្ឋាន អង់គ្លេស-ខ្មែរ. ភ្នំពេញ។
- ក្រសួងទេសចរណ៍. ២០១៦. Tourism statistic report 2016។
- UNWTO. 2016. Tourism highlight (2016 Edition)។
- FOX Wine Bistro. 2016. FOX the casual dinning experiences។

ឯកសារក្នុងបណ្ណាញ Internet

- www2.unwto.org
- www.tourismcambodia.org
- www.facebook.com/foxbistro.kh

ଉପସଂହୃତ

ឧបសម្ព័ន្ធ"ក"

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

ស្តីពីការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

របស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro

យើងខ្ញុំដែលជានិស្សិត ឆ្នាំទី៤ ជំនាន់ទី៣ ជំនាញគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារនិងបដិសណ្ឋារកិច្ច នៃសកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។ សូមគោរពអញ្ជើញលោក លោកស្រីអ្នកនាង កញ្ញា ដែលជា ភ្ញៀវ របស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro មេត្តាផ្តល់ជំនួយសក្តិសក្តីក្នុងការចំណាយពេលមួយចំនួនដល់ក្រុមយើងខ្ញុំតាមរយៈកម្រងសំណួរដូចខាងក្រោម៖

ចូលគូសសញ្ញាគ្រឹស០ និងបំពេញចន្លោះ ដែលជាចម្លើយរបស់លោកអ្នក។

សូមបញ្ជាក់៖ រាល់ការសាកសួរព័ត៌មានទាំងអស់ គឺសម្រាប់តែគោលដៅនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវតែប៉ុណ្ណោះ។

លេខកូដ..... អាយុ..... ជនជាតិ.....

ភេទ ប្រុស ស្រី

១. តើលោកអ្នកមកទទួលបានអាហារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាននេះប៉ុន្មានដងហើយ?

លើកទី១ ២/៣ដង ៤/៦ដង ៧/១០ដង ច្រើនជាង១០ដង

ផ្សេងៗ.....។

២. តើអ្នកមកទទួលបានអាហារនៅទីនេះតាមរយៈអ្វីខ្លះ?

ខ្លួនឯង អង្គការ សាច់ញាតិ មិត្តភក្តិ ផ្សេងៗ.....

៣. មូលហេតុអ្វីបានជាលោកអ្នកមកទទួលបានអាហារនៅទីនេះ?

តម្លៃសមរម្យ សេវាកម្មល្អ ទីតាំងងាយស្រួលរក

មានភាពស្រស់ស្អាត ផ្សេងៗ.....

៤. តើលោកអ្នកពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាននេះដែររឺទេ?

ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត

៥. បើមិនពេញចិត្ត តើលោកអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មមួយណា?

ផ្នែកទទួលភ្ញៀវ ផ្នែកបំរើសេវាកម្ម ផ្នែកគិតលុយ ផ្នែកផ្សេងៗ.....

៦. បើមានឱកាសលើកក្រោយ តើលោកអ្នកពេញចិត្តនឹងជ្រើសរើសសេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋាននេះដែរឬទេ?

ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត ស្ថិតក្នុងការពិចារណា

៧. តើលោកអ្នកមានមតិយោបល់ នឹងអនុសាសន៍អ្វីខ្លះចំពោះផ្នែកបំរើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាននេះ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
..... ។

យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាដែលជាក្រុមនិស្សិត ចុះធ្វើការស្រាវជ្រាវ សូមគោរព និងថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះលោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ជាក្លោងដែលមកទទួលទានអាហារ ទាំងអស់ដែលបានចំណាញពេលដ៏មានតម្លៃ ព្រមទាំងផ្តល់នៅព័ត៌មានដ៏មានសារៈសំខាន់ សម្រាប់ការសរសេរណាបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។ ក្រុមយើងខ្ញុំសូមគោរពជូនពរលោក លោកស្រី ឲ្យរកទទួលបានមានបាន ឲ្យជួបតែសំណាងល្អ និងសុភាពល្អគ្រប់ក្រុមគ្រួសារ។

សូមអរគុណ!

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

ស្តីពីការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

របស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro

យើងខ្ញុំដែលជានិស្សិត ឆ្នាំទី៤ ជំនាន់ទី៣ ជំនាញគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារ និងបដិសណ្ឋារកិច្ច នៃសកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។ សូមគោរពអញ្ជើញលោក លោកស្រីអ្នកនាង កញ្ញា ដែលជា ដែលជាបុគ្គលិកផ្នែកបម្រើសេវាកម្មរបស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro មេត្តាផ្តល់ជាកិត្តិយសក្នុងការចំណាយពេលដ៏មានតម្លៃរបស់លោកអ្នកដើម្បីឆ្លើយតប និងផ្តល់ព័ត៌មានមួយចំនួនដល់ក្រុមយើងខ្ញុំតាមរយៈកម្រងសំណួរដូចខាងក្រោម៖

ចូលគូសសញ្ញាគ្រឹស និងបំពេញចន្លោះ ដែលជាចម្លើយរបស់លោកអ្នក។

សូមបញ្ជាក់៖ រាល់ការសាកសួរព័ត៌មានទាំងអស់ គឺសម្រាប់តែគោលដៅនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវតែប៉ុណ្ណោះ។

លេខកូដ.....អាយុ.....ជនជាតិ.....

ភេទ ប្រុស ស្រី

១. តើលោកអ្នកមានតំណែងជាអ្វីនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន?.....

២. តើលោកអ្នកមានកំរិតវប្បធម៌កម្រិតណា?

វិទ្យាល័យ ឧត្តមសិក្សា មហាវិទ្យាល័យ

៣. តើលោកអ្នកចូររបម្រើការងារនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋានអស់រយៈពេលប៉ុន្មាន?

១/៣ខែ ៣/៦ខែ ៦ខែ/១ឆ្នាំ ច្រើនជាង១ឆ្នាំ

៤. តើលោកអ្នកពេញចិត្តនឹងការងារដែលលោកអ្នកកំពុងតែធ្វើដែរឬទេ?

ពេញចិត្ត មិនពេញចិត្ត

បើមិនពេញចិត្ត(សូមបញ្ជាក់) ។

៥. តើលោកអ្នកធ្លាប់ទទួលបានការលើកទឹកចិត្តពីភោជនីយដ្ឋានដែរឬទេ?

ធ្លាប់ មិនធ្លាប់

បើធ្លាប់(សូមបញ្ជាក់)..... ។

៦. តើភោជនីយដ្ឋានធ្វើការលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិកក្នុងឱកាសណា?

- បុគ្គលិកចាស់
- បុគ្គលិកសកម្ម
- បុណ្យជាតិនានា
- បំណាច់ឆ្នាំ
- ផ្សេងៗ

៧. តើក្នុងប្រតិបត្តិការការងាររបស់លោកអ្នកដែលមានកំហុសឆ្គងដែរឬទេ?

- ធ្លាប់
- មិនធ្លាប់

បើមានតើភោជនីយដ្ឋានធ្វើយ៉ាងណាចំពោះអ្នក?

- កាត់ប្រាក់ខែ
- ស្តីបន្ទោស
- ដាក់ពិន័យ
- បញ្ឈប់ការងារ
- ផ្សេងៗ..... ។

៨. តើលោកអ្នកចង់ផ្តល់មតិយោបល់យ៉ាងណាខ្លះ ដើម្បីកែលំអរភោជនីយដ្ឋានដែលទាក់ទងទៅនឹងផ្នែកបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនេះ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..... ។

យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាដែលជាក្រុមនិស្សិត ចុះធ្វើការស្រាវជ្រាវ សូមគោរព និងថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះលោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ដែលជាបុគ្គលិកទាំងអស់ដែលបានចំណាញពេលដ៏មានតម្លៃព្រមទាំងផ្តល់នៅព័ត៌មានដ៏មានសារៈសំខាន់ សម្រាប់ការសរសេរណាបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។ ក្រុមយើងខ្ញុំសូមគោរពជូនពរលោក លោកស្រី ឲ្យរកទទួលបានទានមានបាន ឲ្យជួបតែសំណាងល្អ និងសុភាពល្អគ្រប់ក្រុមគ្រួសារ។

សូមអរគុណ!

កម្រងសំណួរស្រាវជ្រាវ

ស្តីពីការគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិការសេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ

របស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro

យើងខ្ញុំដែលជានិស្សិត ឆ្នាំទី៤ ជំនាន់ទី៣ ជំនាញគ្រប់គ្រងសណ្ឋាគារនិងបដិសណ្ឋារកិច្ច នៃសកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។ សូមគោរពអញ្ជើញលោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ដែលជា ដែលជាអ្នកគ្រប់គ្រងរបស់ភោជនីយដ្ឋាន Fox Wine Bistro មេត្តាផ្តល់ជំនួយកិច្ចការក្នុងការចំណាយពេលដ៏មានតម្លៃរបស់លោកអ្នកដើម្បីឆ្លើយតប និងផ្តល់ព័ត៌មានមួយចំនួនដល់ក្រុមយើងខ្ញុំតាមរយៈកម្រងសំណួរដូចខាងក្រោម៖

១. ពិពណ៌នាពីប្រវត្តិរបស់ភោជនីយដ្ឋាន?
២. តើភោជនីយដ្ឋានមានចក្ខុវិស័យ បេសកកម្ម និងគោលដៅយ៉ាងដូចម្តេច?
៣. តើរចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងមានលក្ខណៈដូចម្តេច?
៤. តើភោជនីយដ្ឋានមានការលើកទឹកចិត្តបុគ្គលិក ដែលបំភាន់ការងារល្អដែរឬទេ បើមានក្នុងវិធីសាស្ត្រណា?
៥. តើវិធីសាស្ត្រលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាកម្ម នៅក្នុងផ្នែកសេវាកម្មបម្រើសេវាកម្មម្ហូបអាហារមានអ្វីខ្លះ?
៦. តើភោជនីយដ្ឋានមានឧបករណ៍ និងសម្ភារៈប្រើប្រាស់អ្វីខ្លះ?
៧. តើភោជនីយដ្ឋានមានការរៀបចំតុ យ៉ាងដូចម្តេច?
៨. តើដំណើរការបុគ្គលិក បណ្តុះបណ្តាល និងអភិវឌ្ឍន៍ មានការប្រព្រឹត្តទៅយ៉ាងដូចម្តេច?
៩. តើភោជនីយដ្ឋានមានទំនាក់ទំនងដៃគូជាមួយស្ថាប័ន ឬក្រុមហ៊ុនណាខ្លះ?

យើងខ្ញុំទាំងអស់គ្នាដែលជាក្រុមនិស្សិត ចុះធ្វើការស្រាវជ្រាវ សូមគោរព និងថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះលោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា ដែលជាអ្នកគ្រប់គ្រងទាំងអស់ដែលបានចំណាយពេលដ៏មានតម្លៃព្រមទាំងផ្តល់នៅព័ត៌មានដ៏មានសារៈសំខាន់ សម្រាប់ការសរសេរណាបញ្ជាប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្ររបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ។ ក្រុមយើងខ្ញុំសូមគោរពជូនពរលោក លោកស្រី ឲ្យរកទទួលបានមានបាន ឲ្យជួបតែសំណាងល្អ និងសុភាពល្អគ្រប់ក្រុមគ្រួសារ។

សូមអរគុណ!

ଉପସଂହୃତ "୧"

ផែនទីរបស់គោដនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro



ଉପସମ୍ପ୍ଳବ୍ଧି"ଞ"

ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro មើលពីខាងមុខ



ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro



ទូតាំងស្រាទំពាំងបាយជូររបស់ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro



ទិដ្ឋភាពក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro





ម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈនៅក្នុងភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro











បុគ្គលិករបស់ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro



ଅପସର୍ଗ୍ଗଂସଂ

បញ្ជីមុខម្ហូប និងភេសជ្ជៈរបស់ភោជនីយដ្ឋាន FOX Wine Bistro



STARTER

- | | |
|---|------------|
| 1. Cold Cut Platter
Spanish Jamon Pico, Salami, Chorizo with Bee Cheese, Manchego, Gouda, Goat Cheese, and Marinated Olives, served with bread. | (S)8/(U)13 |
| 2. Pork Roulade
Bacon rolled with marinated pork, mushrooms, served with FOX BBQ sauce. | 4.5 |
| 3. Beef Carpaccio
With Lemon Grass Dressing
Crisp and Composed fresh herbs. | 5.5 |
| 4. Mini Lok Lak
Cubed tender beef with kaniad, green pepper in Chrys Wonton Sauce. | 3.5 |
| 5. Cheese Spinach In Tied Wonton
Mozzarella and Feta Cheese with French Spinach, Oyster Mushroom and Tomato sauce in Wrapped Wonton. | 3.9 |
| 6. Stuffed Chicken Wing
Crisp Stuffed Chicken wing with Marinated Pork and Beer Garden Chili Sauce. | 4.5 |
| 7. Beef & Bacon Rolled
Australian Beef with Bacon Rolled, Mozzarella Cheese and BBQ sauce. | 4.5 |
| 8. Salmon Skewer
Grilled Salmon and Creamy Tomato served with Garlic Yogurt Sauce. | 4.9 |
-
- | | |
|--|-----|
| 9. Fried Baby Clam
Baby Baby Clam with House Garlic oil and Tomato Sauce. | 5 |
| 10. Fried Calamari And Tiger Prawns
Served with light Tomato sauce and Chipotle Mayo/Dressing. | 4.9 |
| 11. Fox Sauce Frown
Frown with Foxley Garlic Olive Oil Red Oil, served with bread. | 4.5 |
| 12. Prawns Fritter
Deep Fried Prawns and Garden Salad served with Smoked Chili Mayo/Dressing sauce. | 4.5 |
| 13. (V) Shi-Fried Mushroom
Fried Mushroom with Foxley Garlic and Olive, Red Chili served with bread. | 3.5 |
| 14. Grilled Oyster Mushroom
Grilled Japanese mushrooms with Teriyaki sauce. | 3.5 |
| 15. Trio Mini Beef Burger
Bacon, Cheese, Mushroom, Avocado Soba. | 4.5 |
| 16. Fish and Chips
Sea Bass Filet, Fried Potato Chips served with Coles Mayo/Dressing and Celeriac. | 7 |
| 17. Beef Rolled
beef tenderloin beef rolled up with French Bacon Caramelized and home-made Teriyaki sauce. | 4.5 |

All prices are subject to change without notice.



1

2

3

4

1. FOX Fried Rice

Grilled Tamarind King Prawn, and Pork Ribs Served with Teriyaki Fried Rice.

\$ 8.00

2. Spicy Chicken Cashew nut

Wok-Fried Chicken Cashew Nut Served with Sesaweed Jasmine Rice.

\$ 6.00

3. Salmon Rice

Carrot, Mushroom and Egg Fried Rice, Top with Grill Salmon Fillet & Ginger Pickle

\$ 6.00

4. BEEF Sandwich

Marinated Beef, Red & Green Capsicum, Cream Cheese, Mozzarella Cheese, Brown Bread and Potato Salad Served with Crunchy Sauce.

\$ 5.75

5. Fox Sandwich

Prawn Flavor Curry, Avocado, Crispy Bacon, Egg and Crispy Wonton

\$ 5.75

6. Roasted Chicken Leg

Marinated Chicken Leg, Homemade Kim Chi and Tomato Rice.

\$ 7.00

7. Chicken Sensation

Chunky Grilled Fillet Chicken Leg Glazed in Sweet Soy Sauce Served with Ginger Pickle, Steamed and Clear Broth

\$ 5.00

8. Fresh Kim Chi Sandwich

Homemade Kim Chi, Crispy Bacon, Mozzarella cheese, Egg fried and Mix Salad

\$ 5.75

9. FOX Beef Burger

Sesame Brioche Bun with Chunky Beef Tenderloin, Iceberg Lettuce, Onion, Tomato Fried Egg & Swiss Cheese, Wild Rocket Salad

\$ 6.50

10. Trio Mini Beef Burger

Mushroom & Cheese, Grilled Onion and Bacon

\$ 6.50



5

10

9

8

6

7



DESSERT

Coconut Delight 4
Homemade Vanilla Ice Cream served in Coconut and Filled with Red Bean Paste, Lotus Seeds, Raisins, Chinese Date.

Salted Caramel and Chocolate 4
Salted Caramel Chocolate Cake served with Caramel Ice Cream.

Rum Chocolate With Vanilla 4
Rum Chocolate Cake served with Vanilla Ice Cream and Peanuts.

Cheese and Strawberry 4
Raspberry Lemon Cheese Cake served with Strawberry Ice Cream and Red Berry Coulis.

Chocolate Fandant 4
Baked To Perfection To Make An Individual Chocolate Pudding That Oozes With Melted Chocolate.
Accompanied By Fresh Passion Fruit And Vanilla Ice Cream.

Choice Of Home Made Ice Cream,
(per scoop) 1.5
Vanilla, Chocolate, Lychee Sorbet, Strawberry, Caramel.

BEER (BOTTLE)

Angkor 330ml	3
Cambodia 330ml	3
Heineken 330ml	4
Tiger 330ml	3.9
Singha 330ml	3.9
Corona 330ml	3
ABC Stout (Can)	4.4

DRAFT

Angkor	2
TIGER	2.5

HOT COFFEE

Espresso	2
Americano	2.1
Coffee Latte	2.4
Flat White	2.2
Cappuccino	2.4
Coffee Mocha	2.5
Macchiato	2.5
Hot Chocolate	2.35

HOUSE

Name

Country

Grape

By Bottle

By Glass

SPARKLING

Prosecco Extra Dry

Italy

19

4.5

RED

Vina Maipo

Chile

Cabernet - Merlot

18

4

Anakena

Chile

Merlot

19

4

Chateau Le Tros

French

Bordeaux

24

4.7

Famille Barsalou

French

Merlot

24

4.7

VEO

Chile

Cabernet-Merlot

24

Montes

Chile

Merlot

26

Plumley Moor

South Africa

Cabernet Sauvignon

20

4

BILA-HAUT

France

Syrah, Grenache and Cabignon

25

5

WHITE

Anakena

Chile

Sauvignon Blanc

19

4

Allan SCOTT

New Zealand

Sauvignon Blanc

29

6

Frontera

Chile

Chardonnay

22

4.7

Plumley Moor

South Africa

Semillon-Chadonnay

20

4

SWEET

Moscato D'Asti

Italy

Moscato

29

6

Brut Dargent (ice wine)

French

Chardonnay

29

All prices are subject to 9% service charge (go to staff)

SOFTDRINK

Coke	2
Diet Coke	2
Ginger Ale	2
Red Bull	2
Seven Up	2
Soda	2

WATER

Evian 500ml	2.8
Vital Water 500ml	1.7
Perrier 330ml	4.2
Perrier 750ml	6.5

SPECIAL COFFEE

Irish Coffee Jamson, Espresso, Sugar	5
Irish Cream Coffee Baileys, Espresso, Sugar	5

ICE COFFEE AND BLENDED

Ice Americano	2.2
Ice Latte	2.5
Ice Capacino	2.5
Ice Mocha	2.65
Coffee Ice Blended	2.5
Chocolate Ice blended	2.5

HOT TEA

Green Tea	2.5
English Breakfast Tea	2.5
Pepper Mint Tea	2.5
Jasmine tea	2.5
Earl Grey Tea	2.5
Ginger Tea	2.5
Lemongrass Tea	2.5