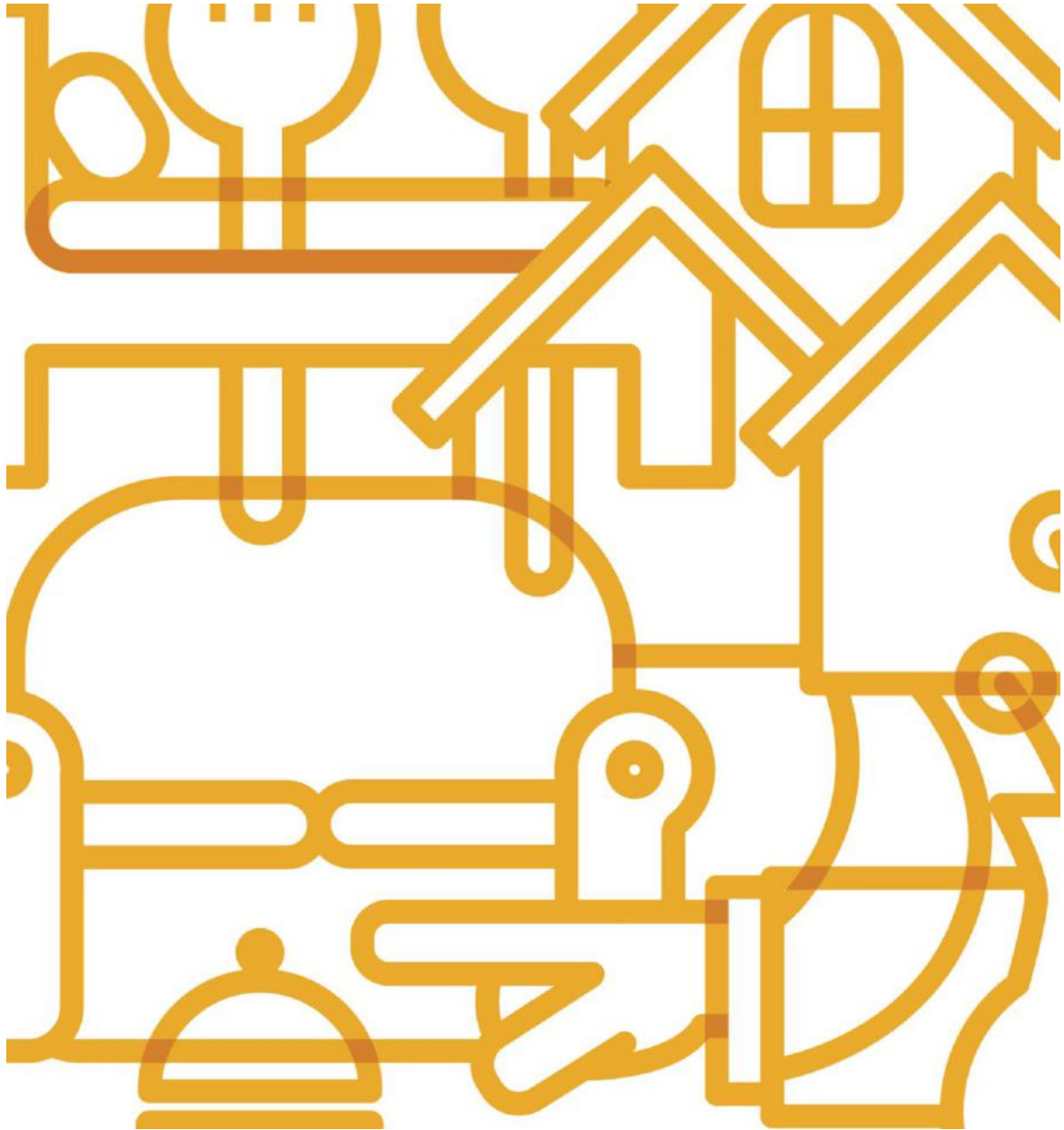




Small Business
Competitiveness

គោលការណ៍នៃការអនុវត្ត សម្រាប់ការ
គ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់ និងសណ្ឋាគារខ្នាតតូច

អង្គការអន្តរជាតិខាងការងារ (ILO) -
ការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន
ជាកម្មសិទ្ធិរបស់



International
Labour
Organization



ការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន ដែលរៀបចំឡើងដោយអង្គការ
អន្តរជាតិខាងការងារ (ILO-SBC) ទទួលបានអាជ្ញាប័ណ្ណពី Creative Commons Attribution
- NonCreative Commons Attribution-NonCommercial- ShareAlike 3.0 Unported
License ។



អត្តសញ្ញាណ ៖ អ្នកត្រូវផ្តល់អំណះអំណាងយោងត្រឹមត្រូវ បង្ហាញពីអាជ្ញាប័ណ្ណ និងបញ្ជាក់ថា គេ
មានការកែប្រែ ឬយ៉ាងណា។ អ្នកត្រូវបំពេញតាមលក្ខខណ្ឌនេះឲ្យបានសមស្រប ប៉ុន្តែមិនមែនតាម
វិធីដែលបង្ហាញថា អ្នកផ្តល់អាជ្ញាប័ណ្ណព្រមព្រៀងជាមួយអ្នក ឬការប្រើប្រាស់របស់អ្នកឡើយ។



មិនមែនសម្រាប់ពាណិជ្ជកម្ម ៖ អ្នកមិនត្រូវប្រើប្រាស់ឯកសារនេះសម្រាប់
គោលបំណងពាណិជ្ជកម្មឡើយ។



ចែករំលែកតែមួយ ៖ ប្រសិនបើអ្នកកែសម្រួល ផ្លាស់ប្តូរ ឬបន្ថែមលើឯកសារនេះ អ្នកត្រូវបង្ហាញ
ពីការចូលរួមចំណែករបស់ខ្លួន ក្រោមអាជ្ញាប័ណ្ណតែមួយនឹងអាជ្ញាប័ណ្ណដើម។

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/legalcode>



Small Business
Competitiveness

រៀបរៀងឡើងដោយ ៖



មាតិកា

សេចក្តីផ្តើម.....	iv
ការអភិវឌ្ឍសហគ្រាសតាមសហគមន៍ (C-BED).....	vi
ផ្ទះសំណាក់.....	v
កម្រងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់.....	v
របៀបប្រើប្រាស់គោលការណ៍នៃការអនុវត្ត.....	vi
១. ការគ្រប់គ្រងល្អប្រសើរ និងប្រព័ន្ធ.....	3
១.១. ប្រព័ន្ធ.....	3
១.២. គោលការណ៍នៃការអនុវត្ត.....	4
១.៣. ការជួសជុល/ថែទាំអគារ.....	6
២. ការធ្វើទីផ្សារ.....	11
៣. ការរៀបចំថវិកា.....	19
៤. ការដោះស្រាយបញ្ហា និងការបង្កើតឲ្យមាននិយោជិតស្មោះត្រង់.....	30
៤.១. ការដោះស្រាយបញ្ហា.....	30
៤.២. ការបង្កើតឲ្យមាននិយោជិតស្មោះត្រង់.....	34
៥. ការកែលម្អសេវា.....	38
៥.១. ការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់.....	38
៥.២. ប្រព័ន្ធ ៖ សេវាទទួលភ្ញៀវល្អប្រសើរ.....	43
៥.៣. ការរៀបចំបន្ទប់បានល្អ.....	60
៥.៤. សេវាបម្រើម្ហូបអាហារ.....	67
៦. សុខភាព និងសុវត្ថិភាព.....	72
៦.១. សុខភាព និងសុវត្ថិភាពការងារ (OSH).....	73

សេចក្តីផ្តើម

សេចក្តីផ្តើម

ការអភិវឌ្ឍសហគ្រាសតាមសហគមន៍ (C-BED)

ការអភិវឌ្ឍសហគ្រាសតាមសហគមន៍ (C-BED) គឺជាកម្មវិធីបណ្តុះបណ្តាល ដែលចំណាយតិច និងបង្កើតថ្មីដែលរៀបចំឡើងដោយអង្គការអន្តរជាតិខាងការងារ (ILO) ដើម្បីគាំទ្រការអភិវឌ្ឍជំនាញ និងការបង្កើនសិទ្ធិអំណាចដល់សហគមន៍ មូលដ្ឋានក្នុងការកែលម្អជីវភាពរស់នៅ ផលិតភាព និងលក្ខខណ្ឌការងារកាន់តែ ប្រសើរឡើង។

ក្នុងនាមជាអភិក្រមមួយនៃវគ្គបណ្តុះបណ្តាល កម្មវិធី C-BED មានលក្ខណៈ ពិសេស ពោលគឺកម្មវិធីនេះត្រូវបានបង្កើតឡើងតាមរបៀបមិត្តអប់រំមិត្ត ការសិក្សាផ្នែក តាមសកម្មភាព ដោយមិនមានតួនាទីគ្រូបង្រៀន អ្នកជំនាញ ឬទីប្រឹក្សា ខាងក្រៅដែលមានជំនាញតាមផ្នែកឡើយ។ ផ្ទុយទៅវិញ សិក្ខាកាមក្នុងកម្មវិធី C-BED សហការគ្នាធ្វើសកម្មភាព និងកិច្ចពិភាក្សាជាបន្តបន្ទាប់ ដោយមានការណែនាំតាម ជំហានសាមញ្ញៗក្នុងសៀវភៅណែនាំវគ្គបណ្តុះបណ្តាល។ ចំណេះដឹង ជំនាញ និង សមត្ថភាពថ្មីៗត្រូវបានបង្កើតឡើងតាមរយៈការបង្ហាត់បង្ហាញរបស់សិក្ខាកាម និងការ ចែករំលែកចំណេះដឹង និងបទពិសោធន៍ផ្ទាល់ខ្លួន។ តាមវិធីនេះ កម្មវិធីនេះគឺជា ជម្រើសដែលចំណាយតិច និងមាននិរន្តរភាពសម្រាប់អង្គភាព ឬសហគមន៍នានា។

កម្មវិធី C-BED ត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយផ្អែកលើកម្រងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលស្វ័យ ចំនួន ២ ដែលរៀបចំឡើងដើម្បីអភិវឌ្ឍសមត្ថភាពសម្រាប់ការចាប់ផ្តើមអាជីវកម្ម និងការដំណើរការអាជីវកម្ម តាមរយៈការផ្ដោតសំខាន់លើការធ្វើទីផ្សារ ការគ្រប់គ្រង ហិរញ្ញវត្ថុ និងការរៀបចំផែនការសកម្មភាព។ ទាំងនេះសុទ្ធតែជាចំណុចសំខាន់ក្នុង កម្មវិធី C-BED សម្រាប់អ្នកដែលចង់ក្លាយជាសហគ្រិន និងកម្មវិធី C-BED សម្រាប់អ្នកធ្វើអាជីវកម្មខ្នាតតូច។ ម្យ៉ាងវិញទៀត កម្មវិធីនេះកំពុងបង្កើតកម្រង ឧបករណ៍ជាច្រើនសម្រាប់ពង្រឹងសមត្ថភាព និងបង្កើនជំនាញអាជីវកម្មសម្រាប់វិស័យ មួយចំនួន។ កម្រងឧបករណ៍ទាំងនេះអាចយកមកអនុវត្តក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ជាចំណោមផ្សេងៗ ឬចម្រុះក្នុងទម្រង់ជាម៉ូឌុល រួចបញ្ចូលទៅក្នុងកម្មវិធីដែលមាន ស្រាប់។

ផ្ទះសំណាក់

ផ្ទះសំណាក់គឺជាប្រភេទមួយនៃកន្លែងស្នាក់នៅ សម្រាប់ភ្ញៀវទេសចរណ៍ទាំងក្នុងស្រុក និងអន្តរជាតិ ដែលត្រូវធ្វើដំណើរទៅគោលដៅផ្សេងៗគ្នា។ ការគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់បានល្អជួយធានានូវការផ្តល់កន្លែងស្នាក់នៅដែលមានអនាម័យ សុវត្ថិភាព និងប្រកបដោយសុភាពដែលបំពេញតម្រូវការរបស់ភ្ញៀវ។ ផ្ទះសំណាក់ និងកន្លែងស្នាក់នៅល្អគឺជាផ្នែកដ៏សំខាន់មួយនៃតំបន់ទាក់ទាញភ្ញៀវទេសចរណ៍។

កម្រងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់

កម្រងវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ៖

កម្រងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់ គួរត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់ជួយដល់ប្រធានគ្រប់គ្រង និងម្ចាស់ផ្ទះសំណាក់ និងអ្នកដែលចង់ក្លាយជាប្រធានគ្រប់គ្រង និងម្ចាស់ផ្ទះសំណាក់ក្នុងការកែលម្អការគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់របស់ខ្លួន។ វគ្គបណ្តុះបណ្តាលទាំងនេះផ្តោតលើគោលការណ៍គ្រប់គ្រងសំខាន់ៗសម្រាប់ជាមូលដ្ឋាន ដោយផ្អែកលើអ្វីដែលសិក្ខាកាមបានដឹងពីមុនអំពីការគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់របស់ខ្លួន និងជួយពួកគេឲ្យស្វែងយល់បន្ថែម។ ម្យ៉ាងទៀត វាអាចប្រើប្រាស់ជាមូលដ្ឋាននៃការសិក្សាពីឧបករណ៍កម្មវិធី C-BED ផ្សេងទៀត ដូចជា SBO ឬ AE។ សិក្ខាកាមចែករំលែកបទពិសោធន៍ និងផ្តល់ផែនការសកម្មភាពអាទិភាព (យ៉ាងហោចណាស់ សកម្មភាព ៣ សម្រាប់បង្ហាញពីការកែលម្អអាជីវកម្មរបស់ពួកគេ)។ នៅពេលបញ្ចប់វគ្គបណ្តុះបណ្តាល សិក្ខាកាមនឹង ៖

- ពង្រឹង និងបង្កើនចំណេះដឹងមានស្រាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់
- មានសមត្ថភាពក្នុងការវិភាគផ្នែកនានានៃការគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់
- មានសក្តានុពលនៃការអភិវឌ្ឍសហគ្រាស
- កំណត់បាននូវជំហាន និងសកម្មភាពនានាដើម្បីកែលម្អផ្ទះសំណាក់របស់ខ្លួន
- ធ្វើសេចក្តីសម្រេចពីសកម្មភាពនៅពេលអនាគត
- ចាប់ផ្តើមរៀបចំផែនការកិច្ចសហការ និងទំនាក់ទំនងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ក្នុងករណីជាក់ស្តែង។

គោលការណ៍នៃការអនុវត្ត (GPG) ៖

គោលការណ៍នេះត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីជួយដល់ប្រធានគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់ទាំងអស់ក្នុងការកែលម្អអាជីវកម្មរបស់ខ្លួន។ សិក្ខាកាមក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលនេះនឹងទទួលបានព័ត៌មាន និងចំណេះដឹងស្តីពីគោលការណ៍នេះ។ យ៉ាងនេះក្តី សិក្ខាកាមដែលមិនបានចូលរួមក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ក៏អាចប្រើប្រាស់គោលការណ៍នេះបានផងដែរ។ គោលការណ៍នេះមានឧបករណ៍អនុវត្ត គន្លឹះ និងលំហាត់ជាច្រើនសម្រាប់ជួយដល់ប្រធានគ្រប់គ្រង និងម្ចាស់ផ្ទះសំណាក់។

របៀបប្រើប្រាស់គោលការណ៍នៃការអនុវត្ត



ឧបករណ៍នៃការអនុវត្ត



លំហាត់



ករណីសិក្សា



និយមន័យ



គន្លឹះ



ព័ត៌មានបន្ថែមដែលត្រូវកត់សម្គាល់



កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន

ការគ្រប់គ្រងឈ្មួញស៊ីវិល និងប្រព័ន្ធ

១. ការគ្រប់គ្រងល្អប្រសើរ និងប្រព័ន្ធ

គោលបំណង ៖

- ផ្តល់ខ្លឹមសារសង្ខេបពីការគ្រប់គ្រងល្អប្រសើរ និងប្រព័ន្ធក្នុងផ្ទះសំណាក់ រួមទាំង ឧបករណ៍ និងតារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ជាច្រើន។

សៀវភៅណែនាំវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ៖

ផ្នែកនេះមានក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលទី ២។

តើនឹងមានអ្វីកើតឡើងក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក ប្រសិនបើអ្នកឈប់សម្រាកការងារ? ការត្រៀមជាស្រេចនូវប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងល្អប្រសើរអាចជួយឲ្យផ្ទះសំណាក់របស់អ្នកដំណើរការដោយរលូន និងដឹងពីការអនុវត្តដែលមានប្រសិទ្ធភាពបំផុត។ ការជំរុញឲ្យបុគ្គលិករបស់អ្នកចូលរួមក្នុងការបង្កើត និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនឹងលើកទឹកចិត្តឲ្យពួកគេអនុវត្តវិធីសាស្ត្រ និងជួយពួកគេឲ្យបំពេញការងារកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព។ ផ្នែកនេះនឹងផ្តល់ឯកសារគំរូមួយសម្រាប់ឲ្យអ្នកសង្ខេបគំនិត ស្តីពីប្រព័ន្ធក្នុងផ្នែកនីមួយៗនៃផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក។ ផ្នែកផ្សេងទៀតនៃគោលការណ៍នេះនឹងផ្តោតលើចំណុចលម្អិតនៃប្រព័ន្ធសម្រាប់ផ្នែកមុខងារនៃផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក។

១.១ ប្រព័ន្ធ

ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគឺជាកម្រងដំណើរការជាដំណាក់កាល និងនីតិវិធីសម្រាប់អាជីវកម្មរបស់អ្នក។ វាត្រូវបានប្រើប្រាស់ដើម្បីជួយឲ្យសកម្មភាពប្រចាំថ្ងៃរបស់អ្នកដំណើរការរលូន និងបំពេញតាមគោលដៅអាជីវកម្មរបស់អ្នក។ អត្ថប្រយោជន៍នៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះរួមមាន ៖

- ការប្រើប្រាស់ធនធានរបស់អ្នកកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព។
- ភ្ញៀវកាន់តែមានអារម្មណ៍រីករាយ ព្រោះថា អ្នកនៅតែរក្សាស្តង់ដារ និងគុណភាពតែមួយ។
- បុគ្គលិកយល់ដឹងច្បាស់ពីអ្វីដែលពួកគេត្រូវធ្វើ។
- បុគ្គលិកត្រូវការការគ្រប់គ្រងតិចតួច និងកែលម្អជំនាញរបស់ពួកគេ។

១.២. គោលការណ៍នៃការអនុវត្ត

ប្រើប្រាស់តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងដើម្បីតាមដានពីប្រព័ន្ធ ដែលអ្នកមានប្រព័ន្ធដែលអ្នកត្រូវការ និងផ្នែកដែលត្រូវកែលម្អ។



ដើម្បីបំពេញក្នុងតារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ ៖

- រៀបរាប់ពីប្រព័ន្ធក្នុងផ្នែកនីមួយៗនៃផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក
- កំណត់ប្រព័ន្ធដែលអ្នកមានស្រាប់ មិនទាន់មាន ឬប្រព័ន្ធដែលត្រូវកែលម្អ
- កំណត់អ្នកដែលត្រូវដំណើរការប្រព័ន្ធ និងធានាថា ពួកគេយល់ពីតួនាទីរបស់ខ្លួន
- រៀបរាប់ប្រព័ន្ធដែលអ្នកបានកំណត់ ទៅតាមកម្រិតនៃសារៈសំខាន់
- កំណត់សកម្មភាពដោយមានកាលបរិច្ឆេទកំណត់ ដើម្បីបង្កើត ឬកែលម្អប្រព័ន្ធរបស់អ្នក។

តារាង ១.២ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ប្រព័ន្ធ				
ផ្នែកផ្សេងៗនៃផ្ទះសំណាក់	ប្រព័ន្ធ	បាទ/ចាស/ទេ/ត្រូវ ការការកែលម្អ	អ្នកទទួល ខុសត្រូវ	សកម្មភាព (កាលបរិច្ឆេទ)
សុខភាព និងសុវត្ថិភាព				
ការរៀបចំបន្ទប់ និងការ ជួសជុល/ថែទាំ				
គណនេយ្យ និងហិរញ្ញ វត្ថុ				
ការដោះស្រាយបញ្ហា				
ការកែលម្អសេវា				
ទំនាក់ទំនងបុគ្គលិក				

ផ្នែកផ្សេងទៀត (ការកក់ទុក ការិយាល័យ រដ្ឋបាល អាហារ និង ភេសជ្ជៈ)				
---	--	--	--	--

១.៣. ការជួសជុល/ថែទាំអគារ

ការជួសជុល/ថែទាំ និងការកែលម្អអគារផ្ទះសំណាក់នឹងផ្តល់ចំណាប់អារម្មណ៍ល្អដល់ភ្ញៀវរបស់អ្នក និងចូលរួមចំណែកដល់ការពេញចិត្តរបស់ពួកគេក្នុងពេលស្នាក់នៅ។ ផ្នែកនេះនឹងផ្តល់ព័ត៌មានពីប្រព័ន្ធដែលអ្នកអាចប្រើប្រាស់ដើម្បីរក្សាស្ថានភាពខាងក្រៅ និងខាងក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក។

តើត្រូវមានប្រព័ន្ធអ្វីខ្លះ?

- ប្រព័ន្ធជួសជុល/ថែទាំដើម្បីរក្សាឲ្យផ្ទះសំណាក់របស់អ្នកមានស្ថានភាពល្អ
- ប្រព័ន្ធរៀបចំបន្ទប់ ដើម្បីធានាថា ផ្នែកខាងក្រៅ និងខាងក្នុងទាំងអស់មានអនាម័យជាប្រចាំ។

ប្រព័ន្ធស្តង់ដារតែមួយ

ដើម្បីផ្តល់ឲ្យភ្ញៀវនូវចំណាប់អារម្មណ៍ដំបូងល្អប្រសើរចំពោះផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក ប្រការសំខាន់ត្រូវមានការជួសជុលផ្នែកខាងក្រៅ និងច្រកចូលជាប្រចាំ។ បន្ទប់ភ្ញៀវនិងផ្នែកទូទៅក៏ត្រូវមានស្តង់ដារល្អប្រសើរផងដែរ ដើម្បីឲ្យភ្ញៀវមានជាសុភាពនិងមានអារម្មណ៍ថាកំពុងស្នាក់នៅក្នុងផ្ទះរបស់ខ្លួន។

អ្នកអាចរក្សាបាននូវកម្រិតគុណភាព រចនាបទ និងអនាម័យតែមួយ ដោយបង្កើតជាប្រព័ន្ធសម្រាប់សកម្មភាពជួសជុល និងរៀបចំបន្ទប់ផ្សេងៗរបស់អ្នក។ ការជំរុញឲ្យបុគ្គលិកចូលរួមក្នុងការបង្កើត និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធរបស់អ្នក នឹងលើកទឹកចិត្តពួកគេឲ្យអនុវត្តតាមផែនការរបស់អ្នក និងកែលម្អស្តង់ដារ។



គន្លឹះ

រក្សាបញ្ជីកត់ត្រាសំណើជួសជុល ដែលមានរួមបញ្ចូល ៖

- ព័ត៌មានលម្អិតនៃសំណើជួសជុល
- កាលបរិច្ឆេទនៃសំណើ
- កាលបរិច្ឆេទបញ្ចប់ការជួសជុល។

ប្រព័ន្ធកែលម្អ

- ដើម្បីជួយឲ្យផ្ទះសំណាក់របស់អ្នករីកចម្រើន និងទាក់ទាញអតិថិជនថ្មីៗ ប្រការសំខាន់ត្រូវបន្តកែលម្អគុណភាព និងស្តង់ដារសេវារបស់អ្នក
- ពិនិត្យមើលគុណភាព និងសេវាដែលផ្តល់ដោយដៃគូប្រកួតប្រជែងរបស់អ្នក និងស្តាប់យោបល់ត្រឡប់របស់ភ្ញៀវ ដើម្បីស្វែងរកផ្នែកដែលត្រូវកែលម្អ
- រក្សាទុកតារាងនៃការកែលម្អនានាដែលអ្នកអាចចងក្រងបាន និងពេលវេលាដែលអ្នកចង់ធ្វើការកែលម្អ។



ស្តង់ដារតែមួយ និងការកែលម្អ

- ម្ចាស់ ឬបុគ្គលិកដើរពិនិត្យមើលផ្ទះសំណាក់ម្តង/សប្តាហ៍ និងពិនិត្យថាតើមានផ្នែកដែលត្រូវជួសជុល ឬកែលម្អ ឬយ៉ាងណា
- ម្ចាស់ ឬបុគ្គលិកពិនិត្យមើលបន្ទប់ភ្ញៀវ នៅពេលភ្ញៀវចាកចេញដើម្បីរកមើលថាតើមានអ្វីបែកបាក់ ឬខូចខាត ឬយ៉ាងណា
- សម្រេចចិត្តពីផ្នែកដែលត្រូវចាត់វិធានការភ្លាមៗ ការពិចារណា ឬមិនចាត់វិធានការ
- បង្កើតតារាងផ្នែកដែលត្រូវពិនិត្យជាប្រចាំ (ប្រើប្រាស់ផ្នែកខាងក្រោម និងលទ្ធផលរកឃើញរបស់អ្នកសម្រាប់ជាចំណុចចាប់ផ្តើម)។

តារាង ១.៣.១ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ការជួសជុល និងការរៀបចំបន្ទប់	✓
សូនច្បារខាងមុខ ៖ រុក្ខជាតិមានរបៀបរៀបរយ និងបានស្រោចទឹក	
ជណ្តើរមុខមានសភាពស្អាត និងបានបោសសំអាត	
អំពូលច្រកចូល និងច្រកសាលានៅដំណើរការ	
រក្សាឲ្យកន្លែងសម្រាប់ញាំអាហារ និងកម្រាលតុនៅស្អាត	

តារាង ១.៣.២ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់គំនិតកែលម្អ	កាលបរិច្ឆេទ
បន្ថែមប្រអប់រក្សាទុកវត្ថុមានតម្លៃក្នុងបន្ទប់	
បន្ថែមម៉ាស៊ីនសំងួតសក់ក្នុងបន្ទប់	
កញ្ចក់ក្នុងបន្ទប់ទឹក	
ក្រាលរ៉ូបង្វតទឹកនៅលើគ្រែ	
ដាក់សាប៊ូជុំក្នុងបន្ទប់	



កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន

ការធ្វើទីផ្សារ

២. ការធ្វើទីផ្សារ

គោលបំណង ៖

- ផ្តល់ខ្លឹមសារសង្ខេបពីរបៀបកំណត់តម្លៃ
- រួមបញ្ចូលឧបករណ៍អង្កេត និងតារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ជាច្រើន។

សៀវភៅណែនាំវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ៖

ផ្នែកនេះមានក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលទី ៣។

ការកំណត់តម្លៃបានត្រឹមត្រូវនឹងអាចឲ្យអ្នកទាក់ទាញភ្ញៀវបានច្រើន ហើយផ្ទះសំណាក់របស់អ្នកនឹងចំណេញប្រាក់ច្រើន។ ដូច្នេះ ការកំណត់តម្លៃគឺជាផ្នែកដ៏សំខាន់នៃការធ្វើទីផ្សារ។ ដើម្បីកំណត់តម្លៃរបស់អ្នក អ្នកត្រូវដឹងពីថ្លៃដើម និងដឹងពីតម្លៃសមស្របសម្រាប់ភ្ញៀវ។ ការរៀបចំថវិកាត្រូវដើរទន្ទឹមគ្នានឹងដំណើរការនេះ ហើយនឹងត្រូវបានរួមបញ្ចូលក្នុងផ្នែកបន្ទាប់។

ផ្នែកនេះនឹងផ្តល់ឧបករណ៍អនុវត្តល្អៗមួយចំនួនពីរបៀបកំណត់តម្លៃបន្ទាប់។



ការកំណត់តម្លៃ

តារាង ២.១ ៖ របៀបកំណត់តម្លៃ		
ឧបករណ៍ទី ១		
១. ដឹងពីចំណាយលើបន្ទប់របស់អ្នក		
ប្រភេទចំណាយ	ឧទាហរណ៍	វិធានការ
ចំណាយផ្ទាល់	ការសម្អាត ការជួសជុល សំភារៈផ្គត់ផ្គង់ កម្លាំងពលកម្ម	គណនាចំណាយផ្ទាល់សរុបប្រចាំខែ

ចំណាយទូទៅ /ចំណាយថេរ	ជួល ទឹក&ភ្លើង ការលក់ និងការធ្វើទីផ្សារធានារ៉ាប់រង ការទូទាត់បំណុល	គណនាចំណាយទូទៅសរុបប្រចាំខែ
		បែងចែកភាគរយនៃចំណាយទូទៅតាមបន្ទប់ ទៅតាមសមាមាត្រនៃទំហំប្រាក់ចំណូលរបស់បន្ទប់ ធៀបនឹងអាហារ និងភេសជ្ជៈ និងសេវាផ្សេងទៀត
សរុប	ចំណាយផ្ទាល់ និងចំណាយទូទៅ	គណនាចំណាយសរុបប្រចាំខែ/ថ្ងៃ (រួចចែកនឹងចំនួនខែ/ថ្ងៃ)
		គណនាចំណាយសរុបសម្រាប់បន្ទប់នីមួយៗ (រួចចែកនឹងចំណាយសរុបក្នុងមួយខែ/ថ្ងៃ នឹងចំនួនបន្ទប់)

២. ដឹងពីតម្លៃដែលសមស្របសម្រាប់ភ្ញៀវ

សួរភ្ញៀវរបស់អ្នក	សួរភ្ញៀវពីតម្លៃដែលសមស្របសម្រាប់ពួកគេ
	ស្រង់តម្លៃមួយសម្រាប់ភ្ញៀវមួយចំនួន ប្រសិនបើពួកគេមិនទទួលយក សូមស្វែងរកតម្លៃសមស្របមួយ
ពិនិត្យមើលការប្រកួតប្រជែង	ទូរស័ព្ទទៅដៃគូប្រកួតប្រជែងដើម្បីដឹងពីអត្រាតម្លៃបន្ទប់
	ពិនិត្យមើលការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មរបស់ដៃគូប្រកួតប្រជែង និងការផ្សព្វផ្សាយតាមអ៊ីនធឺណិត។

៣. ធ្វើឲ្យតម្លៃរបស់អ្នកមានភាពទាក់ទាញ ៖ ប្រើប្រាស់យុទ្ធសាស្ត្រគ្រប់គ្រងតម្លៃដើម្បីទាក់ទាញភ្ញៀវកាន់តែច្រើន

ផ្តល់តម្លៃដូចគ្នាសម្រាប់បណ្តាញលក់របស់អ្នកទាំងអស់	ផ្តល់ការផ្តល់ជូនពិសេស ដូចជា សម្រាកពីរថ្ងៃ ទទួលបានការសម្រាកមួយយប់ដោយឥតគិតថ្លៃ
ផ្តល់តម្លៃទាបក្នុងពេលដែលមានតម្រូវការធ្លាក់ចុះ	ផ្តល់អត្រាជាកញ្ចប់ ដូចជា គ្រែ និងអាហារពេលព្រឹក
ផ្តល់ការបញ្ចុះតម្លៃជាក្រុម	ផ្តល់ការផ្តល់ជូនបន្ថែម ដូចជា ការធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពការបញ្ចុះតម្លៃលើការជួលកង់



ការអង្កេតទីផ្សារ

តារាង ២.២ ៖ លទ្ធផលនៃការអង្កេតទីផ្សារ			
ឧបករណ៍ទី ២			
	តម្លៃ		
	បន្ទប់សម្រាប់មនុស្សម្នាក់	បន្ទប់សម្រាប់មនុស្សពីរនាក់	បន្ទប់សម្រាប់មនុស្សបីនាក់ឡើងទៅ
កន្លែងស្នាក់ស្រដៀងគ្នា <1km ពីផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក			
កន្លែងស្នាក់ស្រដៀងគ្នា <5km ពីផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក			
កន្លែងស្នាក់ស្រដៀងគ្នាដែលនៅជិតផ្លូវដែក/ផ្លូវឡានក្រុង/អាកាសយានដ្ឋាន			
កន្លែងស្នាក់តូចជាង <5km ពីផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក			
តម្លៃមធ្យមចេញពីការអង្កេតអតិថិជន			



ការអង្កេតអតិថិជន

តារាង ២.៣ ៖ សំណួរពាក់ព័ន្ធនឹងការអង្កេតអតិថិជន

ឧបករណ៍ទី ៣

1	តើដំណើរការសាងសង់របស់អ្នកមានលក្ខណៈដូចម្តេច? (សូមជ្រើសរើសមួយ)	អាជីវកម្ម	ថ្ងៃឈប់សម្រាក	ផ្សេងៗ		
2	តើអ្នកនឹងស្នាក់នៅយូរប៉ុណ្ណា? (ថ្ងៃ)	1-2	2-5	>5		
3	តើអ្នកត្រូវការកន្លែងសម្រាកប្រភេទណា? (សូមជ្រើសរើសមួយ)	សន្សំសំចៃ	មានជាសុភាព	ប្រណិត		
ក្នុងអំឡុងពេលស្នាក់នៅ ៖						
4	តើអ្នកស្នាក់នៅក្នុងបន្ទប់ប្រភេទណា? (សូមជ្រើសរើសមួយ)	បន្ទប់សម្រាប់មនុស្សម្នាក់	មនុស្សពីរនាក់	មនុស្សបីនាក់		
5	តើអ្នកចង់បញ្ចូលអាហារពេលព្រឹកក្នុងតម្លៃបន្ទប់ ឬទេ?	បាទ/ចាស	ទេ			
6	តើអ្នកកម្លាំងម្ហូបពីសណ្ឋាគារមែនទេ?	បាទ/ចាស	ទេ			
7	តើអ្នកកម្លាំងគ្រឿងស្រវឹងមែនទេ?	បាទ/ចាស	ទេ			
សកម្មភាពក្នុងអំឡុងពេលស្នាក់នៅ ៖						
8	តើដំណើរការសាងសង់របស់អ្នកមានលក្ខណៈដូចម្តេច? (សូមជ្រើសរើសមួយ ឬច្រើន)	ទេសចរណ៍ផ្សេងៗ	ចូលរួមកិច្ចការអាជីវកម្ម	សម្រាកនៅក្បែរមាត់សមុទ្រ ឬ អាងហែលទឹក	ទៅលេងតំបន់វប្បធម៌ និងប្រវត្តិសាស្ត្រ	ផ្សេងៗ
9	តើអ្នករៀបចំសកម្មភាពដោយខ្លួនឯង ឬ?	បាទ/ចាស		ទេ		
10	តើអ្នកបានទិញដំណើរទេសចរណ៍ជាកញ្ចប់ ឬ?	បាទ/ចាស		ទេ		

កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន

ការបង់ប្រាក់							
11	តើអ្នកបានកក់សណ្ឋាគារមុនពេលធ្វើដំណើរកំសាន្ត ឬ?	បាទ/ចាស			ទេ		
12	ប្រសិនបើអ្នកបានកក់ទុក តើអ្នកប្រើប្រាស់គេហទំព័រមួយណា? (សូមជ្រើសរើសលើសពីមួយ)	គេហទំព័រសណ្ឋាគារ	Hotel.com	Booking.com	Agoda.com	ភ្នាក់ងារទេសចរណ៍	ផ្សេងៗ
13	នៅពេលកក់ តើអ្នកបង់ប្រាក់ដោយរបៀបណា?	ប័ណ្ណឥណទាន	ប័ណ្ណឥណទាន	ការបង់ប្រាក់តាមអ៊ីនធឺណិត	ការផ្ទេរប្រាក់តាមធនាគារ	សាច់ប្រាក់	
14	តើអ្នកចង់បង់ប្រាក់តាមវិធីណា? (សូមជ្រើសរើសមួយ)	សាច់ប្រាក់		មូលប្បទានបត្រធនាគារ		ផ្សេងៗ	
តម្លៃ							
15	តើតម្លៃណាដែលសមស្របសម្រាប់អ្នកទៅតាមប្រភេទបន្ទប់ទាំងនេះ? (បញ្ចូលអត្រាតម្លៃដូចមានបង្ហាញក្នុងតំរូវនេះ)	សម្រាប់មនុស្សម្នាក់ (សូមជ្រើសរើសមួយ)	10-15		16-25		>25
		សម្រាប់មនុស្សពីរនាក់ (សូមជ្រើសរើសមួយ)	15-20		21-30		>30
		សម្រាប់មនុស្សបីនាក់ឡើងទៅ (សូមជ្រើសរើសមួយ)	5-10		11-15		>15
16	តើកត្តាអ្វីកំណត់ការជ្រើសរើសកន្លែងស្នាក់នៅរបស់អ្នក?	តម្លៃ	ការកំណត់របស់អតិថិជន	ការកំណត់របស់អ្នកជំនាញ	ភាពត្រឹមត្រូវនៃព័ត៌មានផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម	រូបថតនៃកន្លែងស្នាក់នៅ	



ការកំណត់តម្លៃ

តារាង ២.៤ ៖ តារាងនៃការកំណត់តម្លៃ ឧបករណ៍ទី ៤			
អំឡុងពេលមានតម្រូវការឆ្លាក់ចុះ			
អត្រាតម្លៃ	សម្រាប់មនុស្សម្នាក់	សម្រាប់មនុស្សពីរនាក់	សម្រាប់មនុស្សបីនាក់ឡើងទៅ
អត្រាសាធារណៈ			
ភ្ញៀវទូទៅ			
គេហទំព័រផ្ទាល់ខ្លួន			
ការជាវជាមុន			
ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅយូរ			
កញ្ចប់ទី ១			
កញ្ចប់ទី ២			
កញ្ចប់ទី ៣			
កញ្ចប់ទី ៤			
អត្រាសម្ងាត់			
ភ្នាក់ងារទេសចរណ៍តាមបណ្តាញអ៊ីនធឺណិត			
ភ្នាក់ងារទេសចរណ៍			
ក្រុមមគ្គុទេសទេសចរណ៍			
ការបញ្ចុះតម្លៃពិសេសសម្រាប់អតិថិជនប្រចាំ			
ការផ្គត់ផ្គង់សម្រាប់រដូវត្រជាក់ខ្លាំង ៖			
ការផ្គត់ផ្គង់សម្រាប់ពេលមានតម្រូវការខ្ពស់			
ការផ្គត់ផ្គង់ក្នុងអំឡុងពេលមានតម្រូវការខ្ពស់បំផុត និងថ្ងៃឈប់សម្រាកពិសេស			



កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន
ផ្ទះសំណាក់ ៖ គោលការណ៍នៃការអនុវត្ត

ការរៀបចំថវិកា

៣. ការរៀបចំថវិកា

គោលបំណង ៖

- ផ្តល់ខ្លឹមសារសង្ខេបពីរបៀបកត់ត្រាចំណាយ និងប្រាក់ចំណូលរបស់ផ្ទះសំណាក់
- រួមបញ្ចូលឧបករណ៍ និងតារាងផ្សេងៗផ្ទុកជាច្រើន។

សៀវភៅណែនាំវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ៖

ផ្នែកនេះមានក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលទី ៤។

ថវិកាគឺជាឧបករណ៍មួយសម្រាប់កត់ត្រាពីការចំណាយ (ថ្លៃដើម) និងប្រាក់ចំណូលរបស់អ្នក។ ដូច្នេះ អ្នកនឹងដឹងពីទឹកប្រាក់ចំណេញដែលទទួលបាន។ មានចំណាយច្រើនប្រភេទផ្សេងៗគ្នាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងដំណើរការផ្ទះសំណាក់។ ការដឹងពីចំណាយចំពោះភ្ញៀវក៏ជាផ្នែកដ៏សំខាន់នៃការកំណត់តម្លៃបន្ទប់ ដូចដែលបានពិភាក្សាខាងលើផងដែរ។



និយមន័យ

ចំណាយអថេរ ៖ ចំណាយនេះផ្លាស់ប្តូរទៅតាមបរិមាណទំនិញ/សេវាដែលផលិតឡើង និងតែងតែរាប់បញ្ចូលក្នុងតារាងវត្ថុធាតុដើម ឬកម្លាំងពលកម្ម។ ឧ. ចំណាយអថេរលើការកាត់សក់គឺចំណាយលើសាប៊ូកក់សក់ ឬដែលលាបសក់ ចំណែកចំណាយលើកម្លាំងពលកម្មគឺការកាត់សក់ និងការលាងសម្អាតសក់។

ចំណាយផ្ទាល់ ៖ គឺជាតម្លៃដែលអាចប្រែប្រួលទៅតាមការផលិតទំនិញ ឬសេវាមួយចំនួន។ ចំណាយផ្ទាល់សំដៅលើវត្ថុធាតុដើម កម្លាំងពលកម្ម និងចំណាយពាក់ព័ន្ធនឹងការផលិតទំនិញមួយ។ ចំណាយផ្សេងទៀត ដូចជា ការធ្លាក់ថ្លៃ ឬចំណាយរដ្ឋបាល សុទ្ធតែមានការលំបាកក្នុងការកំណត់លើផលិតផលមួយ និងត្រូវបានចាត់ទុកជាចំណាយមិនផ្ទាល់។

ចំណាយថេរ ៖ គឺនៅតែដដែល ដោយមិនគិតពីបរិមាណទំនិញ និងសេវាដែលបានផលិតឡើយ។ សម្រាប់ឧទាហរណ៍នៃការកាត់សក់

ចំណាយលើការជួល កន្លែង និងកៅអីសុទ្ធតែជាចំណាយថេរ។ សម្រាប់ ឧទាហរណ៍ផ្សេងទៀត អ្នកត្រូវគិតពីអាយុកាលប្រើប្រាស់នៃវត្ថុនានាដើម្បីគណនា ចំណាយប្រចាំខែ។ អ្នកត្រូវគណនាតម្លៃគ្រឿងសង្ហារឹម ដូចជា គ្រែ អាងលាងដៃ ផ្កាឈូក និងកំណត់អាយុកាលប្រើប្រាស់។ វានឹងត្រូវជំនួសថ្មីនៅពេលណាមួយ។ ប្រសិនបើពួកវាអាចប្រើប្រាស់រយៈពេល ៥ ឆ្នាំ សូមចែកតម្លៃនោះនឹងចំនួនខែដែលត្រូវ ទទួលបានតម្លៃនោះ ដើម្បីបញ្ចូលក្នុងតារាង។ ឧ. ប្រសិនបើគ្រែ រាំងនន តុ និង ចង្កៀងអំពូល ដែលមានតម្លៃសរុប ៦.០០០ ដុល្លារអាមេរិកសម្រាប់បន្ទប់មួយ និងមាន អាយុកាលប្រើប្រាស់ ៥ ឆ្នាំ នោះចំណាយប្រចាំខែគឺ ៦.០០០ ដុល្លារចែកនឹង ៥ (ឆ្នាំ) ចែកនឹង ១២ (ខែ) = ១០០ ដុល្លារ/ខែ។

វត្ថុធាតុដើម ៖ ទាំងនេះគឺជាវត្ថុធាតុសំខាន់ដែលប្រើប្រាស់ដើម្បីផលិតផលិត ផលសម្រេច ឬសេវាចុងក្រោយ។ សម្រាប់ការអ៊ុតសក់ វត្ថុធាតុដើមគឺសាប៊ូកក់សក់ ឬ ហ្វូមសម្រាប់លាងសម្អាតសក់។ នេះជាចំណាយអថេរ ព្រោះវាផ្លាស់ប្តូរទៅតាម បរិមាណទំនិញ/សេវាដែលបានផលិត។

ចំណាយលើកម្លាំងពលកម្ម ៖ ចំណាយទាំងនេះគឺជាបរិមាណប្រាក់ឈ្នួលដែល អ្នកទូទាត់ដល់និយោជិត និងបរិមាណទឹកប្រាក់ដែលអ្នករកបានពីអាជីវកម្ម។ ទាំងនេះ ជាចំណាយអថេរ ព្រោះបរិមាណទឹកប្រាក់ដែលអ្នកទូទាត់ដល់និយោជិត និងខ្លួនឯង បានប្រែប្រួលទៅតាមបរិមាណទំនិញ/សេវាដែលផលិតឡើង។

ការកំណត់ថ្លៃ និងការរៀបចំថវិកាពាក់ព័ន្ធនឹង ៖

១. ការកំណត់ចំណាយប្រតិបត្តិរបស់អ្នក

ក. ចំណាយប្រតិបត្តិការ ៖ ចំណាយថេរ ចំណាយអថេរ និងការលក់ និងការ ធ្វើទីផ្សារ

២. ការកំណត់ថ្លៃបន្ទប់របស់អ្នក

៣. ការពិនិត្យតាមដានប្រាក់ចំណូលរបស់អ្នកពីសេវាផ្សេងៗ ក្នុងផ្ទះសំណាក់ (បន្ទប់ អាហារ និងភេសជ្ជៈ ផ្សេងៗ)

៤. ការប្រៀបធៀបប្រាក់ចំណូល និងចំណាយរបស់អ្នក។ តើអ្នកកំពុងទទួលបាន ប្រាក់ចំណេញគ្រប់គ្រាន់ដែរ ឬទេ? រៀបចំផែនការដើម្បីកាត់បន្ថយចំណាយ និង

បង្កើនប្រាក់ចំណូល។

តារាង ៣.១ ៖ ចំណាយសរុបសម្រាប់សកម្មភាពមួយ	
សន្លឹកចំណាយអថេរ	
តារាងចំណាយលើវត្ថុធាតុដើមចាំបាច់សម្រាប់បន្ទប់ទឹកមួយក្នុងផ្ទះសំណាក់	
បរិយាយ	ចំណាយលើវត្ថុធាតុដើម (\$)
សារធាតុរាវលាងសម្អាត	1.50
សំភារលាងសំអាត	1.50
សាប៊ូកក់សក់	0.50
ហ្វូមសម្រាប់លាងសម្អាតសក់	0.50
ដែលងូតទឹក	0.50
កន្សែងពោះគោ	3.00
ចំណាយអថេរសរុប	7.50

តារាង ៣.២ ៖ ចំណាយលើកម្លាំងពលកម្ម				
ចំណាយលើកម្លាំងពលកម្ម/ថ្ងៃ ៖ ៨ ម៉ោង				
សកម្មភាពចាំបាច់សម្រាប់បន្ទប់ទឹកមួយ	កម្មករ	រយៈពេល (ម៉ោង)	បង់ក្នុងមួយថ្ងៃ (\$)	
ការសម្អាត អាងលាងដៃ បានបង្គន់ និងផ្កាឈូក	ជំនួយការ	8	16	
ការពិនិត្យ និងការគ្រប់គ្រងគុណភាព	ខ្ញុំ	1	32	
		សមាមាត្រ (32/8)	4	
សរុប	A	9	B	20

ចំណាយលើកម្លាំងពលកម្ម/ម៉ោង (B/A (48/16))	2.22
---	------

តារាង ៣.៣ ៖ ចំណាយថេរ				
ចំណាយថេរ (ក្នុងមួយខែ)	តម្លៃក្នុងមួយខែ (\$)		ថ្ងៃ	
ការជួល	40		20	
អគ្គិសនី	30			
គ្រឿងសង្ហារឹម	100			
ទឹក	20			
សរុប	A	190	B	20
ចំណាយថេរក្នុងមួយថ្ងៃ (A/B (190/20))	9.5			



ចំណាយអថេរ

តារាង ៣.៤ ៖ សន្លឹកចំណាយអថេរ ឧបករណ៍ទី ១	
វត្ថុធាតុដើម	ចំណាយលើវត្ថុធាតុដើមសម្រាប់បន្ទប់មួយក្នុង ១ យប់



ចំណាយលើកម្លាំងពលកម្ម

តារាង ៣.៥ ៖ ចំណាយលើកម្លាំងពលកម្ម ឧបករណ៍ទី ២					
ចំណាយលើកម្លាំងពលកម្ម/ថ្ងៃ	ចំនួននិយោជិត		ពេលវេលា		ចំណាយ/ថ្ងៃ
សរុបរង ៖		A		B	
ចំណាយអថេរសរុបលើកម្លាំងពលកម្ម/ម៉ោង (បញ្ចូល តួលេខ B/A)					



ចំណាយថេរ

តារាង ៣.៦ ៖ ចំណាយថេរ ឧបករណ៍ទី ៣			
ចំណាយថេរ/ថ្ងៃ		តម្លៃ/ខែ (\$)	ចំនួនថ្ងៃធ្វើការ
សរុបរង ៖	A		
ចំនួនថ្ងៃធ្វើការជាមធ្យម/ខែ			B
សរុប (បញ្ចូលតួលេខ B/A)			



ចំណាយសរុប

តារាង ៣.៧ ៖ ចំណាយសរុប ឧបករណ៍ទី ៤	
ជំហានទី ១ ៖ ចំណាយអចេរ (ឧបករណ៍ទី ១)	
ជំហានទី ១ ៖ ចំណាយលើកម្លាំងពលកម្ម (ឧបករណ៍ទី ២)	
ជំហានទី ១ ៖ ចំណាយថេរ (ឧបករណ៍ទី ៣)	
ចំណាយសរុប = ជំហានទី ១ + ជំហានទី ២ + ជំហានទី ៣	
ចំណាយសរុបរបស់អ្នកសម្រាប់ផ្នែកមួយគឺ _____	



សន្លឹកថវិកា

តារាង ៣.៨ ៖ សន្លឹកថវិកា ឧបករណ៍ទី ៥			
ការលក់	ខែទី ១	ខែទី ២	ខែទី ៣
ការស្នាក់នៅ (%)			
ចំនួនយប់នៃការជួលបន្ទប់ស្នាក់នៅ			
អត្រាតម្លៃបន្ទប់មធ្យម			
ប្រាក់ចំណូលបន្ទប់សរុប			
ប្រាក់ចំណូលពីអាហារ និងភេសជ្ជៈ			

ប្រាក់ចំណូលផ្សេងទៀត			
ប្រាក់ចំណូលសរុប			
ចំណាយ			
ចំណាយអថេរ			
ចំណាយផ្ទាល់លើបន្ទប់			
ចំណាយផ្ទាល់លើអាហារ និងភេសជ្ជៈ			
ចំណាយថេរ			
ចំណាយផ្សេងទៀត			
ចំណេញ/(ខាត)			



កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន
ផ្ទះសំណាក់ ៖ គោលការណ៍ការអនុវត្ត

ការដោះស្រាយបញ្ហា និងការបង្កើត
ឧបទ្វីបនិយោជិតស្មោះត្រង់

៤. ការដោះស្រាយបញ្ហា និងការបង្កើតឲ្យមាននិយោជិតស្មោះត្រង់

គោលបំណង ៖

- ដោះស្រាយបញ្ហាបានកាន់តែល្អប្រសើរដោយរួមបញ្ចូលនិយោជិត
- រក្សាទុកនិយោជិតដែលមានទេពកោសល្យ និងជំនាញ ដោយបង្កើតឲ្យមាននិយោជិតស្មោះត្រង់ តាមរយៈបរិយាកាសការងារវិជ្ជមាន។

សៀវភៅណែនាំវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ៖

ផ្នែកនេះមានក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលទី ៥។

៤.១. ការដោះស្រាយបញ្ហា

អាជីវកម្មទាំងអស់សុទ្ធតែមានបញ្ហា។ ការបង្កើត និងការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយបញ្ហាអាចជួយអ្នកក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាបានឆាប់រហ័ស និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងជួយឲ្យផ្ទះសំណាក់របស់អ្នកដំណើរការដោយរលូន។ ប្រសិនបើអ្នកមាននិយោជិតក្នុងផ្ទះសំណាក់ ប្រការសំខាន់ត្រូវជំរុញឲ្យពួកគេចូលរួមក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា ដើម្បីឲ្យពួកគេអាចបង្កើនជំនាញរបស់ខ្លួន ឯករាជ្យភាព និងបន្ថយតម្រូវការនៃការគ្រប់គ្រង។



១. កំណត់បញ្ហារបស់ផ្ទះសំណាក់ និងសណ្ឋាគារ តាមរយៈការសង្ខេបបញ្ហា
២. អនុវត្តគោលការណ៍ណែនាំទាំង ៣ សម្រាប់ការសង្ខេបបញ្ហាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព
៣. ជំរុញឲ្យអ្នកគ្រប់គ្នាចូលរួមផ្តល់យោបល់សម្រាប់ការដោះស្រាយបញ្ហា
៤. ស្វែងរកគំនិតឲ្យបានច្រើន សូម្បីតែគំនិតដែលប្លែកពីគេ
៥. ធ្វើឲ្យអ្នកគ្រប់គ្នាយល់ថាមានសុវត្ថិភាព និងងាយស្រួលក្នុងការផ្តល់គំនិត
៦. ប្រើប្រាស់ចន្លោះខាងក្រោមដើម្បីរៀបរាប់ពីបញ្ហានានា

តារាង ៤.១.១ ៖ ការដោះស្រាយបញ្ហា (១)



១. អនុវត្តរួមគ្នាក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាពាក់ព័ន្ធនឹងការងារជាមួយបុគ្គលិក
២. ស្នើឲ្យពួកគេរួមគ្នាសង្ខេបរកដំណោះស្រាយ

តារាង ៤.១.២ ៖ ការដោះស្រាយបញ្ហា (២)

តួនាទីរបស់ខ្ញុំ ៖ អ្នករៀបចំបន្ទប់/ អ្នកបម្រើអាហារពេលព្រឹក/អ្នកទទួលភ្ញៀវ/ប្រធានគ្រប់គ្រង

បញ្ហា ៖

សាវតា ៖			
គំនិតក្នុងការសង្ខេបដំណោះស្រាយ ៖			
ដំណោះស្រាយដែលស្នើឡើង			
	គុណសម្បត្តិ	គុណវិបត្តិ	តើនឹងត្រូវចំណាយអ្វីខ្លះ? (ឧ. ប្រាក់ ពេលវេលា វត្ថុធាតុ ដើម្បីល។)
ជម្រើសទី ១			
ជម្រើសទី ២			
ជម្រើសទី ៣			
ដំណោះស្រាយដែលបានជ្រើសរើស ៖			
ផែនការសកម្មភាព និងរយៈពេលកំណត់ ៖			



ឯកសារគំរូសម្រាប់ការដោះស្រាយបញ្ហា

តារាង ៤.១.៣ ៖ ការដោះស្រាយបញ្ហា (៣)			
បញ្ហាត្រូវបានកំណត់ដោយ			
តួនាទី			
ការរៀបរាប់ពីបញ្ហា			
ការសង្ខេបមតិយោបល់			
ដំណោះស្រាយ	គុណសម្បត្តិ	គុណវិបត្តិ	ធាតុចូលនៃដំណោះស្រាយ (ឧ. ប្រាក់ពេលវេលា។ល។)
ដំណោះស្រាយទី ១			
ដំណោះស្រាយទី ២			
ដំណោះស្រាយទី ៣			

៤.២. ការបង្កើតឲ្យមាននិយោជិតស្មោះត្រង់

ការមាននិយោជិតស្មោះត្រង់គឺជាចំណុចគន្លឹះមួយនៃជោគជ័យរបស់អ្នក។ ផ្ទះសំណាក់ជាច្រើនរងគ្រោះដោយសារអត្រាបុគ្គលិកលាឈប់ច្រើនពេក។ ការបង្កើតឲ្យមាននិយោជិតស្មោះត្រង់ មានន័យថា ពួកគេនឹងធ្វើការជាមួយអ្នកយូរអង្វែង បំពេញការងារបានល្អប្រសើរ និងជួយឲ្យផ្ទះសំណាក់របស់អ្នកជោគជ័យ។ វិធីមួយដើម្បីបង្កើតឲ្យមាននិយោជិតស្មោះត្រង់គឺត្រូវធានាថា អ្នកមានបរិយាកាសការងារវិជ្ជមាន។ ចំណុចផ្សេងទៀតក្នុងផ្នែកនេះនឹងផ្តោតលើវិធីបង្កើតបរិយាកាសការងារវិជ្ជមាន និងនិយោជិតស្មោះត្រង់។

ទំនាក់ទំនង គឺជាចំណុចគន្លឹះនៃការសម្រេចបានបរិយាកាសការងារល្អប្រសើរ។ មនុស្សគ្រប់រូបសុទ្ធតែមានរបៀបទំនាក់ទំនងខុសៗគ្នា មានន័យថា វាងាយនឹងភាន់ច្រឡំ។ មុនពេលឈានដល់ស្វ័យវាយតម្លៃ សូមពិចារណាពីបរិយាកាសការងារទូទៅរបស់អ្នកជាមុនសិន ៖

- តើបុគ្គលិករបស់ខ្ញុំរីករាយនឹងការងារ ឬទេ?
- តើមានទំនាស់រវាងខ្ញុំ និងបុគ្គលិក ឬទេ?
- តើមានទំនាស់ក្នុងចំណោមបុគ្គលិក ឬទេ?
- តើខ្ញុំមានបញ្ហាដោយសារនិយោជិតមិនស្មោះត្រង់ ឬទេ?
- តើភាពអវិជ្ជមានកំពុងធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់ជោគជ័យអាជីវកម្មរបស់ខ្ញុំ ឬទេ?



១. ធ្វើស្វ័យវាយតម្លៃដោយសួរខ្លួនឯងនូវសំណួរទាំងនេះ

២. គូស X ក្នុងកូឡោន “បាទ/ចាស” ឬ “ទេ”

តារាង ៤.២.១ ៖ ផ្ទះសំណាក់ដែលជោគជ័យគឺផ្ទះសំណាក់ដែលពោរពេញដោយភាពរីករាយ		
ស្វ័យវាយតម្លៃ	បាទ/ ចាស	ទេ
តើបុគ្គលិកខ្ញុំទាំងអស់បានយល់ច្បាស់ពីក្តីរំពឹងទុករបស់ខ្ញុំលើពួកគេ ឬទេ?		
ប្រសិនបើពួកគេមិនបានយល់ តើខ្ញុំគួរពន្យល់ដល់ពួកគេដោយសមគួរ ឬទេ?		
តើខ្ញុំបានសរសើរពួកគេរៀងរាល់ថ្ងៃ ឬទេ?		
តើខ្ញុំខឹងពួកគេ នៅពេលពួកគេមានកំហុស ឬ?		
តើខ្ញុំកែប្រែកំហុសទៅជាឱកាសសម្រាប់ការរៀនសូត្រប្រកបដោយភាពវិជ្ជមាន ឬទេ?		
តើខ្ញុំមានយុត្តិធម៌ចំពោះបុគ្គលិកគ្រប់រូប ឬទេ?		
តើខ្ញុំគោរពបុគ្គលិកគ្រប់រូប ឬទេ?		
តើខ្ញុំបានស្នើសុំ និងស្តាប់មតិយោបល់របស់បុគ្គលិក ឬទេ?		
តើយើងបានចំណាយពេលគ្រប់គ្រាន់ដើម្បីចូលរួមរីករាយជាមួយគ្នាក្នុងក្រុមហ៊ុន ឬទេ?		
តើមានមូលហេតុដែលធ្វើឲ្យបុគ្គលិកណាម្នាក់មិនសប្បាយចិត្ត ឬទេ?		
ប្រសិនបើមាន តើខ្ញុំអាចធ្វើបាន?		
តើខ្ញុំធ្លាប់ធ្វើអ្វីមិនគាប់បី និងអយុត្តិធម៌ចំពោះបុគ្គលិក ឬទេ?		
តើខ្ញុំស្រែកគំហក ឬចំអកបុគ្គលិក ឬទេ?		
តើខ្ញុំបានដឹង យល់ និងគោរពបទដ្ឋានការងារជាតិ ដូចជា ៖		
និយោជិតធ្វើការដោយមានការកំណត់ម៉ោង ឬទេ?		
មានលក្ខខណ្ឌប្រាក់ឈ្នួលអប្បបរមាន ឬទេ?		
មានការបញ្ចៀសការបែងចែកវេនការងារ ឬទេ?		
តើផ្ទះសំណាក់របស់ខ្ញុំ (ឬសណ្ឋាគារ) មានអនាម័យ សុវត្ថិភាព និងជាកន្លែងគួរឲ្យរីករាយសម្រាប់ធ្វើការ ឬទេ?		
តើខ្ញុំបានរៀបចំព្រឹត្តិការណ៍រីករាយ ក្រៅផ្លូវការសម្រាប់និយោជិត ឬទេ?		
តើយើងញាំអាហារពេលព្រឹក ឬអាហារថ្ងៃត្រង់ជុំគ្នា ឬទេ?		
តើយើងប្រារព្ធពិធីខួបកំណើតរបស់និយោជិត ឬថ្ងៃឈប់សម្រាករួមគ្នា ឬទេ?		
សំណួរផ្សេងទៀត		



កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន
ផ្ទះសំណាក់ ៖ គោលការណ៍ការអនុវត្ត

ការកែលម្អសេវា

៥. ការកែលម្អសេវា

គោលបំណង ៖

- ជួយអ្នកក្នុងការបំពេញតម្រូវការភ្ញៀវកាន់តែល្អប្រសើរ
- ផ្តល់ឲ្យអ្នកនូវឧបករណ៍មួយចំនួនដើម្បីធានាស្តង់ដារសេវាតែមួយ

សៀវភៅណែនាំវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ៖

ផ្នែកនេះមានក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលទី ៦។

៥.១ ការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់

គុណភាពនៃសេវាក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក នឹងចូលរួមចំណែកធ្វើឲ្យភ្ញៀវរីករាយ និងពេញចិត្តក្នុងអំឡុងពេលស្នាក់នៅ។ អ្នកមានវិធីពីរសម្រាប់ការកែលម្អសេវារបស់អ្នក។ ទីមួយគឺបុគ្គលិកក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក ៖ រូបអ្នកផ្ទាល់ និងនិយោជិត។ ទីពីរគឺភ្ញៀវរបស់អ្នក។ ផ្នែកនេះនឹងផ្តល់ខ្លឹមសារសង្ខេបដើម្បីជួយឲ្យអ្នកទទួលបានប្រសិទ្ធភាពពីវិធីទាំងពីរនេះក្នុងការកែលម្អសេវាក្នុងផ្ទះសំណាក់។

សូមចងចាំថា ៖ នៅពេលភ្ញៀវណែនាំភ្ញៀវផ្សេងទៀតពីផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក វាជាវិធីដ៏ល្អបំផុតដើម្បីទទួលបានអតិថិជនថ្មី។

តើអ្នកអាចដឹងពីចំណុចដែលភ្ញៀវចូលចិត្ត ឬមិនចូលចិត្តដោយរបៀបណា?

- សាកសួរបុគ្គលិក
- សាកសួរភ្ញៀវ

ការស្វែងយល់ពីបុគ្គលិករបស់អ្នក ៖

និយោជិតរបស់អ្នកអាចមានទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ជាមួយភ្ញៀវច្រើនជាងអ្នក។ ភ្ញៀវប្រាកដជានិយាយជាមួយបុគ្គលិក ហើយទន្ទឹមនឹងនោះបុគ្គលិកប្រាកដជាបានដឹងពីការពេញចិត្ត ឬការមិនពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវមិនខាន។ អ្នកអាចទទួលបានព័ត៌មានដ៏ល្អទាំងនេះ ដោយរៀបចំកិច្ចប្រជុំរៀងរាល់សប្តាហ៍ ឬប្រចាំថ្ងៃជាមួយបុគ្គលិក។ កិច្ចប្រជុំ

នឹងជួយដល់ផ្ទះសំណាក់របស់អ្នកតាមវិធីជាច្រើន ៖

- អ្នកនឹងទទួលបានព័ត៌មានច្រើនពីការយល់ឃើញរបស់ភ្ញៀវ
- អ្នកនឹងអាចកែលម្អសេវារបស់អ្នកជាបន្តបន្ទាប់
- អ្នកនឹងបង្កើនអារម្មណ៍ល្អៗ និងបរិយាកាសវិជ្ជមានក្នុងចំណោមនិយោជិតរបស់អ្នក
- និយោជិតនឹងមានទំនុកចិត្តកាន់តែខ្លាំង
- និយោជិតនឹងមានឱកាសចែករំលែកព័ត៌មាន ព្រោះពួកគេអាចមិនយល់ថាមានភាពងាយស្រួលក្នុងការចែករំលែកព័ត៌មាន។ ត្រូវអរគុណបុគ្គលិករបស់អ្នកជានិច្ចសម្រាប់ភាពស្មោះត្រង់ និងការប្រាប់ព័ត៌មានដល់អ្នកពីចំណុចដែលភ្ញៀវចូលចិត្ត និងមិនចូលចិត្ត។

ការស្វែងយល់ពីភ្ញៀវរបស់អ្នក ៖

ការលើកទឹកចិត្តភ្ញៀវរបស់អ្នកឲ្យផ្តល់មតិយោបល់ពីចំណុច ដែលពួកគេចូលចិត្ត និងមិនចូលចិត្តអំពីផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក អាចផ្តល់អត្ថប្រយោជន៍ច្រើនសម្រាប់អាជីវកម្មរបស់អ្នក។

ក្នុងវិស័យទេសចរណ៍ ការតវ៉ា ឬមិនពេញចិត្តគឺជាចំណុចល្អ។ នៅពេលភ្ញៀវតវ៉ា ឬមិនពេញចិត្ត ៖

- អ្នកអាចសុំអភ័យទោស
- បង្ហាញពីការយកចិត្តទុកដាក់របស់អ្នក ដោយពន្យល់ពីរបៀបដែលអ្នកនឹងដោះស្រាយបញ្ហាសម្រាប់ភ្ញៀវនៅថ្ងៃខាងមុខ។

ជួយភ្ញៀវរបស់អ្នកឲ្យចាកចេញទៅវិញដោយអារម្មណ៍វិជ្ជមាន មានន័យថា ពួកគេនឹងមកស្នាក់នៅជាថ្មីទៀត និងណែនាំដល់មិត្តភក្តិរបស់ពួកគេ។



គន្លឹះ

គោលការណ៍ណែនាំសម្រាប់ការរៀបចំកិច្ចប្រជុំរៀងរាល់សប្តាហ៍ ឬប្រចាំថ្ងៃ ៖

កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន
ផ្ទះសំណាក់ ៖ គោលការណ៍ការអនុវត្តល្អ

- ជួបប្រជុំ នៅពេលនិយោជិតមានអារម្មណ៍ធ្ងន់ស្រាល និងផ្ដោតអារម្មណ៍ (ឧ. ក្នុងពេលរសៀល ដែលស្ងៀមស្ងាត់)
- កិច្ចប្រជុំត្រូវមានរយៈពេលខ្លី (ប្រមាណ ១០-១៥ នាទី) ព្រោះវា អាចផ្តល់ប្រសិទ្ធភាពកាន់តែខ្លាំង
- កិច្ចប្រជុំត្រូវមានភាពរីករាយ និងក្រៅផ្លូវការ
- កិច្ចប្រជុំត្រូវមានបរិយាកាសរាក់ទាក់ និងវិជ្ជមាន
- យល់ស្របថា នេះជាវិធីមួយដែលបុគ្គលិកគ្រប់រូបអាចលើកឡើងពីការ កែលម្អបាន
- យល់ព្រមបង្ហាញការគោរពចំពោះមតិយោបល់របស់បុគ្គលិកម្នាក់ៗ
- ផ្តល់សុវត្ថិភាពសម្រាប់និយោជិតក្នុងការផ្តល់មតិយោបល់
- ជំរុញឲ្យបុគ្គលិកគ្រប់រូបចូលរួមក្នុងកិច្ចពិភាក្សា



១. បំពេញតារាងខាងក្រោម និងឆ្លើយសំណួរ។

តារាង ៥.១.១ ៖ កិច្ចប្រជុំបុគ្គលិកដែលជោគជ័យ
តាមគំនិតអ្នក តើគួរប្រើបច្ចេកទេសកិច្ចប្រជុំបុគ្គលិករៀងរាល់សប្តាហ៍ ឬប្រចាំថ្ងៃ ឬទេ (ហេតុអ្វីល្អ? ហេតុអ្វីមិនល្អ?)
តើកិច្ចប្រជុំបុគ្គលិកអាចជួយកែលម្អសេវារបស់អ្នកដោយរបៀបណា?

តើកិច្ចប្រជុំបុគ្គលិកអាចជួយកែលម្អសេវារបស់អ្នកដោយរបៀបណា?



តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់

តារាង ៥.១.២ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់កិច្ចប្រជុំបុគ្គលិកដ៏ជោគជ័យ	
ការពិនិត្យឡើងវិញ	
ចំណុចសកម្មភាពពីកិច្ចប្រជុំមុន	ពិភាក្សាវឌ្ឍនភាពស្តីពីចំណុចសកម្មភាពពីកិច្ចប្រជុំបុគ្គលិកពីមុន
ជោគជ័យ	តើចំណុចអ្វីខ្លះដែលដំណើរការបានល្អប្រសើរ?
បញ្ហាប្រឈម	តើមានបញ្ហាដែរ ឬទេ?
ផ្នែកដែលត្រូវកែលម្អ	តើគួរមានការកែលម្អអ្វីខ្លះ? ដោយរបៀបណា?
ជោគជ័យរបស់បុគ្គលិក	តើមានបុគ្គលិកណាម្នាក់បានសម្រេចអ្វីមួយជាពិសេស ចាប់តាំងពីកិច្ចប្រជុំពីមុន ឬទេ? ឧ. ការជួយជាពិសេសសម្រាប់ភ្ញៀវ ត្រូវបានលើកឡើងក្នុងទម្រង់បញ្ចេញមតិរបស់ភ្ញៀវ ឬការពិនិត្យឡើងវិញតាមបណ្តាញអ៊ីនធឺណិត ឬទេ? អរគុណ និងសរសើរនិយោជិតក្នុងកិច្ចប្រជុំ។
ផែនការ	
ចំណុចសកម្មភាពសម្រាប់ឆ្ពោះទៅមុខ	ពិភាក្សាពីវិធានការនានាក្នុងកិច្ចប្រជុំបន្ទាប់
ការកែលម្អ	ពិភាក្សា និងស្នើឲ្យបញ្ចេញមតិដើម្បីកែលម្អ
បញ្ហាប្រឈម	ពិភាក្សាពីសំណួរ និងបញ្ហានានា
កំណត់សម្គាល់ពិសេស	តើមានព្រឹត្តិការណ៍ចម្លែក ឬពិសេសកំពុងកើតមាន ឬទេ? (ឧ. ថ្ងៃឈប់សម្រាកធំ គម្រោងជួសជុល ឬការផ្លាស់ប្តូរតម្លៃ/ការផ្តល់ជូនថ្មី)

អាជីវកម្មផ្សេងទៀត	សាកសួរថាតើបុគ្គលិកគ្រប់រូបមានអ្វីដែលត្រូវពិភាក្សា ដូចជា បញ្ហា សុខភាព និងសុវត្ថិភាព ឬទេ?
	ស្នើឲ្យនិយោជិតរង់ចាំបន្តពីកិច្ចប្រជុំ ប្រសិនបើពួកគេត្រូវការពិភាក្សា ជាបុគ្គល។



គន្លឹះ

ការជំរុញឲ្យភ្ញៀវផ្តល់យោបល់ត្រឡប់ ៖

- រំលឹកនិយោជិតឲ្យសួរភ្ញៀវអំពីបទពិសោធន៍របស់ពួកគេ
- ជំរុញឲ្យនិយោជិតទទួលយកការតវ៉ា ឬការមិនពេញចិត្តដោយស្ងៀមស្ងាត់ និងរីករាយ
- ផ្តល់ឲ្យភ្ញៀវនូវប័ណ្ណបញ្ចេញមតិសម្រាប់បំពេញ មុនពេលចាកចេញ
- ផ្ញើអ៊ីម៉ែលតាមដានដើម្បីអរគុណភ្ញៀវសម្រាប់ការស្នាក់នៅ និងការបំពេញប័ណ្ណបញ្ចេញមតិ។



ទម្រង់បញ្ចេញមតិរបស់ភ្ញៀវ

អាជីវកម្មជាច្រើនប្រើប្រាស់ទម្រង់បញ្ចេញមតិរបស់ភ្ញៀវ ដែលស្នើឲ្យភ្ញៀវប្រាប់អ្នកពីអ្វីដែលពួកគេចូលចិត្ត និងស្នើយោបល់សម្រាប់ការកែលម្អ។ ប្រសិនបើអ្នកជ្រើសរើសប្រើទម្រង់នេះ សូមទុកទម្រង់មួយក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវនៅរាល់ពេលដែលមានភ្ញៀវចូលស្នាក់។

ខាងក្រោមនេះគឺជាគំរូ ៖

ផ្ទះសំណាក់ [សរសេរឈ្មោះ]

មតិរបស់អ្នកគឺជាការចូលរួមចំណែកដ៏ធំធេង!

សូមចំណាយពេលវេលាបន្តិចដើម្បីផ្តល់មតិយោបល់ និងជួយយើងក្នុងការកែលម្អផ្ទះ

សំណាក់ [សរសេរឈ្មោះ]

ឈ្មោះ ៖	
បន្ទប់លេខ ៖	ថ្ងៃចូលសម្រាក ៖
សេវាតុផ្តល់ព័ត៌មាន និងភ្ញៀវ	សេវាបម្រើអាហារពេលព្រឹក
ចំណុចល្អ ៖	ចំណុចល្អ ៖
ចំណុចត្រូវកែលម្អ ៖	ចំណុចត្រូវកែលម្អ ៖
ការរៀបចំបន្ទប់	តើមានបុគ្គលិកណា ដែលអ្នកចង់លើកសរសើរឬទេ?
ចំណុចល្អ ៖	ឈ្មោះ ៖
ចំណុចត្រូវកែលម្អ ៖	មូលហេតុ

៥.២. ប្រព័ន្ធ ៖ សេវាទទួលភ្ញៀវល្អប្រសើរ

ជំហានទាំង ១០ ក្នុងការដំណើរការសេវាទទួលភ្ញៀវល្អ ៖

ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធទទួលភ្ញៀវល្អ នឹងជួយអ្នកក្នុងការរក្សាឲ្យផ្ទះសំណាក់មានបរិយាកាសរីករាយ និងមានការរៀបចំល្អ។ ផ្នែកនេះនឹងពន្យល់ពីរបៀបប្រើប្រាស់កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មឧត្តតទៅអាស៊ាន

ផ្ទះសំណាក់ ៖ គោលការណ៍ការអនុវត្តល្អ

ប្រព័ន្ធដែលមាន ១០ ជំហានសម្រាប់ដំណើរការសេវាទទួលភ្ញៀវល្អក្នុង ផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក។

១. មានភាពរួសរាយ និងទំនុកចិត្ត នៅពេលនិយាយជាមួយភ្ញៀវ

- ក. ញញឹមនៅពេលនិយាយ
- ខ. និយាយលឺៗដើម្បីឲ្យភ្ញៀវងាយស្រួលស្តាប់
- គ. សំឡឹងមុខភ្ញៀវនៅពេលនិយាយ
- ឃ. ឈរត្រង់ និងប្រកបដោយជំហរដែលមានទំនុកចិត្ត

២. រក្សាអនាម័យ និងសណ្តាប់ធ្នាប់

- ក. អ្នកទទួលភ្ញៀវចំណាយពេលច្រើនជាមួយភ្ញៀវ។ ដូច្នេះ ពួកគេត្រូវមាន អនាម័យ និងសណ្តាប់ធ្នាប់ជានិច្ច
- ខ. យកចិត្តទុកដាក់លើសក់ ក្រចកដៃ សម្លៀកបំពាក់ និងស្បែកជើង
- គ. សូមអានផ្នែកទី ៦ ឧបករណ៍ទី ២ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់អនាម័យផ្ទាល់ខ្លួន

៣. រក្សាឲ្យគុណតម្លៃព័ត៌មាន និងកន្លែងទទួលភ្ញៀវមានអនាម័យ និងសណ្តាប់ធ្នាប់

- ក. នេះជាចំណុចដំបូងដែលភ្ញៀវមើលឃើញនៅពេលពួកគេមកដល់ ហើយ អ្នកគួរផ្តល់ចំណាប់អារម្មណ៍ល្អ
- ខ. រក្សាសំភារៈ និងលេខទូរស័ព្ទសំខាន់ៗតាមខ្លួន
- គ. សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ១ ទី ២ និងទី៣ ស្តីពីដំណើរការនៃការ ទទួលភ្ញៀវ

៤. ទទួលទូរស័ព្ទដោយភាពគួរសម

- ក. ការគួរសម ច្បាស់លាស់ និងប្រសិទ្ធភាពតាមទូរស័ព្ទនឹងផ្តល់ទំនុក ចិត្តដល់ភ្ញៀវរបស់អ្នក
- ខ. គន្លឹះមួយចំនួនដើម្បីសីលធម៌ល្អតាមទូរស័ព្ទ ៖

១. លើកទូរស័ព្ទ នៅពេលរោទីបាន ៣-៥ ដង

២. មិនទុកឲ្យភ្ញៀវចាំទូរស័ព្ទលើសពី ៣០ វិនាទី។ ក្នុងករណីចាំបាច់ សូមទូរស័ព្ទទៅភ្ញៀវវិញ។

៣. មានបីច និងសៀវភៅនៅជិតទូរស័ព្ទដើម្បីកត់សា

៤. លើកទូរស័ព្ទដោយគួរសម ៖ “សួរស្តី នេះគឺផ្ទះសំណាក់.....។ តើអ្នកត្រូវការអ្វីដែរ?”

៥. បញ្ចប់កិច្ចសន្ទនាដោយគួរសម ៖ “សូមអរគុណ ដែលបានទូរស័ព្ទមក។ យើងសង្ឃឹមថា អ្នកនឹងមកស្នាក់នៅក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់យើង។ ប្រសិនបើមានអ្វីមិនយល់ អ្នកលើកទូរស័ព្ទត្រូវនិយាយថា ៖ “សូមអភ័យទោស តើអ្នកអាចនិយាយយឺតៗបានដែរឬទេ?”

គ. សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៤ ស្តីពីដំណើរការនៃការទទួលភ្ញៀវ

៥. កក់បន្ទប់ទុកជាមុនតាមទូរស័ព្ទ

ក. សាកសួរព័ត៌មានសំខាន់ៗ (ថ្ងៃចូលសម្រាក និងចាកចេញ ចំនួនបន្ទប់ និងចំនួនមនុស្ស ប្រភេទគ្រែ)

ខ. ពិនិត្យចំនួនបន្ទប់ដែលទំនេរ

គ. ប្រសិនបើមានបន្ទប់ទំនេរ និងអត្រាព្រមព្រៀង សូមបន្តការកក់នេះ

ឃ. សាកសួរព័ត៌មានបន្ថែម (ឈ្មោះពេញ អាសយដ្ឋាន ពេលវេលាមកដល់)

ង. ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពប្រតិទិនបន្ទប់ទំនេរ

ច. ផ្ញើអ៊ីម៉ែលទៅភ្ញៀវដើម្បីបញ្ជាក់ការកក់ទុក

ឆ. សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៦ ស្តីពីដំណើរការនៃការទទួលភ្ញៀវ

៦. កក់បន្ទប់ទុកជាមុនតាមអ៊ីម៉ែល

ក. ការកក់បន្ទប់តាមអ៊ីម៉ែលដោយផ្ញើសាក្សីពុំមានការពេញនិយម

ខ. ប្រើប្រាស់គំរូការឆ្លើយតបអ៊ីម៉ែល និងគំរូនៃការបញ្ជាក់ការកក់បន្ទប់ក្នុងគោលការណ៍នេះដើម្បីជួយអ្នកក្នុងការកែសម្រួលការឆ្លើយតបអ៊ីម៉ែល

គ. សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៥ ទី ៦ ទី ៧ ស្តីពីដំណើរការនៃការទទួលភ្ញៀវ

៧. ការកក់បន្ទប់ដោយផ្ទាល់

ក. ត្រូវរាក់ទាក់ និងមានទំនុកចិត្តនៅពេលមានភ្ញៀវដើរចូលមក
សាកសួរព័ត៌មានពីបន្ទប់

ខ. រៀបរាប់ពីលក្ខណៈផ្សេងៗនៃផ្ទះសំណាក់ ៖

១. លក្ខណៈបន្ទប់

២. សេវាបម្រើម្ហូបអាហារ

១. រួមបញ្ចូលអាហារ

២. រួមបញ្ចូលភេសជ្ជៈ

៣. ទីតាំងនៃកន្លែងញ៉ាំអាហារ

៤. ពេលវេលាញ៉ាំអាហារ

៣. សេវា និងសកម្មភាពផ្សេងទៀត ៖

១. អាហារសម្រន់ ទឹកពិសាដប

២. សេវាបោកគក់

៣. កង់សម្រាប់ជួល

៤. សកម្មភាពវប្បធម៌

៥. ការបង្ហាញពីការចម្អិនម្ហូប

៦. ការស្ទូចត្រី/នេសាទត្រី

៧. ដំណើរកំសាន្តក្នុងព្រៃដោយមានអ្នកនាំផ្លូវ

៨. មធ្យោបាយធ្វើដំណើរ

គ. សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៥ និងទី ៦ ស្តីពីដំណើរការនៃការទទួលភ្ញៀវ

៨. ជួយភ្ញៀវដែលមានបញ្ហា

ប្រសិនបើមានបញ្ហាកើតឡើង ភ្ញៀវអាចនឹងពិភាក្សាជាមួយអ្នកទទួលភ្ញៀវ។
ប្រសិនបើដូច្នេះ ត្រូវសម្រួលអារម្មណ៍ និងអនុវត្តជំហានខាងក្រោម ៖

- ក. ស្តាប់បញ្ហារបស់ភ្ញៀវដោយមិនត្រូវនិយាយកាត់
- ខ. សូមអភ័យទោស
- គ. ពិភាក្សាពីដំណោះស្រាយនានា
- ឃ. ប្រាប់ភ្ញៀវពីចំណាត់ការរបស់អ្នក
- ង. មិនត្រូវសន្យាចោលឡើយ ប៉ុន្តែត្រូវធ្វើឲ្យភ្ញៀវរីករាយ
- ច. សាកសួរប្រធានគ្រប់គ្រង ក្នុងករណីចាំបាច់
- ឆ. តាមដានដើម្បីដឹងពីការពេញចិត្តរបស់ភ្ញៀវ



កំណត់សម្គាល់

ក្នុងវិស័យទេសចរណ៍ យើងចាត់ទុកការតវ៉ា ឬការមិនពេញចិត្តជាចំណុចល្អ
ព្រោះវាផ្តល់ឱកាសដល់អ្នកដើម្បីបង្ហាញភ្ញៀវថា អ្នកយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការ
ដោះស្រាយបញ្ហារបស់ពួកគេ។ ប្រសិនបើអ្នកដោះស្រាយបញ្ហា ភ្ញៀវតែងតែមានភាព
រីករាយខ្លាំងឡើងចំពោះការស្នាក់នៅក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក។

១. ផ្តល់សេវាបម្រើអតិថិជនល្អប្រសើរ

ការផ្តល់សេវាបម្រើអតិថិជនល្អប្រសើរ គឺជាគន្លឹះនៃការដំណើរការផ្ទះសំណាក់
ដោយជោគជ័យ។ អ្នកទទួលភ្ញៀវគួរផ្តល់ព័ត៌មានដោយភាពរាក់ទាក់។ ខាងក្រោមនេះ
ជាចំណុចដែលអ្នកទទួលភ្ញៀវគួរអាចផ្តល់ការពន្យល់បានល្អប្រសើរ ៖

- ក. ព័ត៌មានលម្អិតពីសេវាបម្រើអាហារ ដូចជា អាហារពេលព្រឹក
- ខ. អាហារសម្រន់ និងភេសជ្ជៈ (តែ ទឹក។ល។)
- គ. កន្លែងផ្សេងទៀតសម្រាប់ញាំអាហារ
- ឃ. ការប្រើប្រាស់អ៊ីនធឺណិត/Wi-Fi
- ង. ទីតាំងទូ ATM ដែលនៅជិតបំផុត

កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន
ផ្ទះសំណាក់ ៖ គោលការណ៍ការអនុវត្តល្អ

- ច. ផ្នែករក្សាទុកវត្ថុដែលបាត់ និងរកឃើញ
- ឆ. បញ្ហាជួសជុល/ថែទាំ
- ជ. សេវា និងសកម្មភាពបន្ថែម
- ឈ. មធ្យោបាយធ្វើដំណើរក្នុងមូលដ្ឋាន (ឡានក្រុង ទុក-ទុកៗលៗ)
- ញ. តំបន់ទេសចរណ៍ក្នុងស្រុក និងតំបន់

២. ពិនិត្យភ្ញៀវចេញ និងចូលសម្រាក

- ក. ប្រើប្រាស់តារាងចូលសម្រាក និងចាកចេញប្រចាំថ្ងៃ ដើម្បីជួយអ្នកក្នុងការគ្រប់គ្រងការចេញ និងចូលដោយរលូន និងជំនាញ
- ខ. តម្រូវឲ្យភ្ញៀវទូទាត់ថ្លៃបន្ទប់ និងពន្ធនៅពេលភ្ញៀវចូលសម្រាក និងចេញវិក្កយបត្រ
- គ. តម្រូវឲ្យបង់ថ្លៃសេវា និងសកម្មភាពនានានៅពេលភ្ញៀវចាកចេញ
- ឃ. ផ្តល់កូនសោរបន្ទប់ដល់ភ្ញៀវ ក្នុងករណីសមស្រប
- ង. ក្នុងពេលចូលសម្រាក អ្នកទទួលភ្ញៀវគួរពន្យល់ចំណុចខាងក្រោម ៖

- ១. សេវាបម្រើអាហារ
- ២. សេវារៀបចំបន្ទប់ សម្រាប់ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅយូរជាងមួយយប់
- ៣. សេវា និងសកម្មភាពផ្សេងទៀត
- ៤. អ្នកទទួលភ្ញៀវគួរអមដំណើរជាមួយភ្ញៀវទៅបន្ទប់ សម្រាប់ជាសេវាបម្រើអតិថិជនល្អប្រសើរ។ ក្នុងពេលដើរនោះ ត្រូវស្នើឲ្យភ្ញៀវសួរសំណួរ។

ច. នៅពេលភ្ញៀវចេញ

- ១. ឲ្យនរណាម្នាក់ពិនិត្យមើលបន្ទប់ថា មានការខូចខាត ឬបាត់បង់ ឬយ៉ាងណា។ ប្រសិនបើដូច្នេះ សូមបន្ថែមតម្លៃសម្រាប់ការជួសជុល ឬការផ្លាស់ប្តូរក្នុងវិក្កយបត្រភ្ញៀវ។

២. ទូទាត់តម្លៃដែលនៅជំពាក់ (បោកគក់ សកម្មភាពនានា។ល។)

៣. ប្រមូលកូនសោរបន្ទប់ភ្ញៀវ

៤. ជួយដល់ការធ្វើដំណើរ និងជញ្ជូនឥវ៉ាន់ភ្ញៀវ (ប្រសិនបើអាច)

ឆ. សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៨ និងទី ៩ ស្តីពីដំណើរការនៃការទទួលភ្ញៀវ



ឧបករណ៍ស្តីពីដំណើរការនៃការទទួលភ្ញៀវ

តារាង ៥.២.១ ៖ តុដ្ឋលំព័ត៌មានដែលស្អាត និងការទទួលភ្ញៀវ ឧបករណ៍ទី ១	
តុដ្ឋលំព័ត៌មានមានសណ្តាប់ធ្នាប់	
ឯកសារមានសណ្តាប់ធ្នាប់ និងរបៀបរៀបរយ	
កុំព្យូទ័រ ទូរលេខ ម៉ាស៊ីនព្រីនស្អាត	
ជញ្ជាំង និងពិតានស្អាត	
កង្ហារស្អាត	
ផ្នែកទូទៅស្អាត	
ផ្ទាំងគំនូរ និងសិល្បៈស្អាត	
ក្រណាត់ និងកម្រាលព្រំស្អាតមិនរំហែក	
បង្អួច និងស៊ុបង្អួចស្អាត	
ផ្នែកម្រាលត្រូវបានបោសសំអាត	
ផ្នែកម្រាលមិនប៉ាត់របោយ	
គ្រឿងសង្ហារឹមគ្មានធូលី និងស្អាត	
រុក្ខជាតិត្រូវបានស្រោចទឹក និងកាត់តម្រឹម	
អំពូលស្អាត និងដំណើរការល្អ	
ធុងសម្រាមស្អាត និងគ្មានសម្រាម	
ផ្សេងៗ	
ផ្សេងៗ	

តារាង ៥.២.២ ៖ តារាងសំភារផ្គត់ផ្គង់ ឧបករណ៍ទី ២			
ផ្នែកដែលត្រូវប្តូរស្តុក ដើម្បីកុំឲ្យអស់ស្តុក	កាលបរិច្ឆេទពិនិត្យ	ត្រូវជំនួសស្តុក ?	កាលបរិច្ឆេទប្តូរស្តុក
ទម្រង់ចេញ និងទម្រង់ចូល			
ទម្រង់ប័ណ្ណឥណទាន (ករណីចាំបាច់)			
កញ្ចប់សំភារសង្គ្រោះបឋម			
ទម្រង់បញ្ចេញមតិរបស់ភ្ញៀវ			
សៀវភៅបញ្ជី			
ក្រដាសម៉ាស៊ីនព្រីន (ករណីចាំបាច់)			
ក្រដាសសម្រាប់កត់សា			
ប៊ិច និងខ្មៅដៃ			
សៀវភៅវិក្កយបត្រ			
ព័ត៌មានភ្ញៀវទេសចរណ៍សម្រាប់ភ្ញៀវ (៣ណាជួកម្នុ ផែនទី)			
ផ្សេងៗ			
ផ្សេងៗ			
ផ្សេងៗ			
ផ្សេងៗ			
ផ្សេងៗ			

តារាង ៥.២.៣ ៖ លេខទូរស័ព្ទ ឧបករណ៍ទី ៣	
លេខទូរស័ព្ទសំខាន់សម្រាប់អ្នកទទួលភ្ញៀវ ៖	
ម្ចាស់ ៖	
បុគ្គលិក ៖	
នគរបាល ៖	
ផ្នែកពន្លត់អគ្គិភ័យ ៖	
គ្រូពេទ្យ ៖	
ឡានពេទ្យ ៖	
មន្ទីរពេទ្យ ៖	
ឱសថស្ថាន ៖	
ក្រុមហ៊ុនអគ្គិសនី ៖	
ស្ថានីយ៍ប្រុងឥន្ធនៈ ៖	
ក្រុមហ៊ុនផ្គត់ផ្គង់ទឹក ៖	
ក្រុមហ៊ុនសេវាឥនធឺណិត ៖	
រថយន្តជួល ៖	
តាក់ស៊ី/ទុក-ទុក ៖	
ក្រុមហ៊ុនទេសចរណ៍ ៖	
ផ្សេងៗ ៖	
ផ្សេងៗ ៖	
ផ្សេងៗ ៖	
ផ្សេងៗ ៖	

តារាង ៥.២.៤ ៖ ទម្រង់កត់សារទូរស័ព្ទ ឧបករណ៍ទី ៤	
អ្នកទទួលភ្ញៀវ (ឬបុគ្គលិកផ្សេងទៀត) គួរប្រើទម្រង់នេះនៅពេលកត់សារទូរស័ព្ទ	
កាលបរិច្ឆេទ ៖	ម៉ោង
សារនេះគឺសម្រាប់ (ឈ្មោះ) ៖	
ឈ្មោះអ្នកទូរស័ព្ទចូល ៖	
លេខទូរស័ព្ទរបស់អ្នកទូរស័ព្ទចូល ៖	
អ៊ីម៉ែលរបស់អ្នកទូរស័ព្ទចូល ៖	
សារ ៖	
 គន្លឹះ - បញ្ជាក់សារសម្រាប់អ្នកទូរស័ព្ទចូល - បញ្ជូនសារឲ្យបានលឿនបំផុត។	



កំណត់សម្គាល់

ឧបករណ៍ស្តីពីការទទួលភ្ញៀវខាងក្រោម (ទី៥ ទី ៦ ទី ៨ និងទី ៩) គួរមាន
ជាភាសាក្នុងស្រុក និងភាសាអន្តរជាតិដែលមានចំនួនភ្ញៀវទេសចរណ៍ច្រើនបំផុត
ដូចជា ចិន អង់គ្លេស បារាំង ម៉ាឡេស៊ី កូរ៉េ និងជប៉ុន។

ឧបករណ៍ទី ៥

ការឆ្លើយតបអ៊ីម៉ែលចំពោះសំណើកក់បន្ទប់

ជូនចំពោះលោក និងលោកស្រីលីជាទីគោរព

សូមអរគុណសម្រាប់ចំណាប់អារម្មណ៍របស់អ្នកចំពោះផ្ទះសំណាក់របស់យើង។

យោងតាមសំណើរបស់អ្នក យើងមាន [បញ្ចូលចំនួន និងប្រភេទបន្ទប់] ទំនេរចាប់ពី [បញ្ចូលកាលបរិច្ឆេទស្មើសុំ]។

បន្ទប់ទាំងនេះមានតម្លៃ [បញ្ចូលអត្រា] ក្នុងមួយយប់ និងរាប់បញ្ចូល [បន្ថែមលក្ខខណ្ឌជាកញ្ចប់ដូចជា អាហារពេលព្រឹក]។

បន្ទប់ទាំងអស់របស់អ្នកសុទ្ធតែបំពាក់ដោយ [បញ្ចូលម៉ាស៊ីនត្រជាក់ កង្ហារ ទូរទស្សន៍ អ៊ីនធឺណិតសេវាដឹកជញ្ជូន]។

អ្នកអាចមើលឃើញរូបភាពនៃគ្រប់បន្ទប់ទាំងអស់របស់យើងក្នុងគេហទំព័រ [បញ្ចូលអាសយដ្ឋានគេហទំព័រ]។ សូមបញ្ជាក់ថា តម្លៃបន្ទប់របស់យើងរួមបញ្ចូល/មិនរួមបញ្ចូលពន្ធ។ តើអ្នកកក់បន្ទប់ទាំងនោះ ឬទេ?

ដោយក្តីគោរពដោយស្មោះស្ម័គ្រពីខ្ញុំ

លោក/លោកស្រី _____

[សរសេរមុខងារ] _____

លេខទូរស័ព្ទផ្ទះសំណាក់ ៖

គេហទំព័រ ៖

ឧបករណ៍ទី ៦
អ៊ីម៉ែលបញ្ជាក់ពីការកក់បន្ទប់

ជូនចំពោះលោក និងលោកស្រីលីដាទីគោរព
សូមអរគុណដែលអ្នកសម្រេចចិត្តស្នាក់នៅក្នុងផ្ទះសំណាក់ _____ ។ ព័ត៌មានលម្អិតនៃការ
កក់បន្ទប់របស់អ្នកត្រូវបានបញ្ជាក់ដូចខាងក្រោម ៖
កាលបរិច្ឆេទកក់ ៖ [សរសេរកាលបរិច្ឆេទកក់ដែលបានព្រមព្រៀង]

ឈ្មោះភ្ញៀវ

- កាលបរិច្ឆេទចូល ៖
- កាលបរិច្ឆេទចេញ ៖

ចំនួនយប់ស្នាក់នៅសរុប

- ចំនួនបន្ទប់ ៖
- ចំនួនភ្ញៀវ ៖
- ប្រភេទបន្ទប់ ៖
- ទឹកប្រាក់ជំពាក់សរុប ៖
- មធ្យោបាយនៃការទូទាត់ ៖

ទឹកប្រាក់ជំពាក់សរុប

- ពេលមកដល់ (ប៉ាន់ស្មាន) ៖
- ពេលចាកចេញ (ប៉ាន់ស្មាន) ៖

រាប់ម៉ោងចូលពីម៉ោង ២ រសៀល និងចាកចេញនៅម៉ោង ១២ ថ្ងៃត្រង់។

ការណែនាំពិសេស (ប្រសិនបើមាន) ៖

យើងទន្ទឹងរង់ចាំស្វាគមន៍ការមកស្នាក់នៅរបស់អ្នកនៅផ្ទះសំណាក់ _____ ។
សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម ឬការផ្លាស់ប្តូរណាមួយចំពោះការកក់នេះ អ្នកអាចទាក់ទងយើងបាន។

សូមចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់យើងដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានលម្អិតពីគោលការណ៍កក់បន្ទប់
និងការលុបចោល។

ដោយក្តីគោរពដ៏ស្មោះស្ម័គ្រពីខ្ញុំ

លោក/លោកស្រី _____

[សរសេរមុខងារ] _____

លេខទូរស័ព្ទផ្ទះសំណាក់ ៖

គេហទំព័រ ៖

តារាង ៥.២.៥ ៖ តារាងនៃការចូល និងចាកចេញប្រចាំថ្ងៃ ឧបករណ៍ទី ៧						
កាលបរិច្ឆេទ [បញ្ចូលកាលបរិច្ឆេទថ្ងៃនេះ]						
បន្ទប់	ចាកចេញ (ឈ្មោះ)	ពេល វេលាចាកចេញ	កំណត់សម្គាល់	ចូល (ឈ្មោះ)	ពេលវេលា ចូល (ឈ្មោះ)	កំណត់ សម្គាល់
1						
2						
3						
4						
5						
6						

តារាង ៥.២.៦ ៖ បង្កាន់ដៃបន្ទប់ភ្ញៀវ ឧបករណ៍ទី ៨			
កាលបរិច្ឆេទ [បញ្ចូលកាលបរិច្ឆេទថ្ងៃនេះ] ៖			
ឈ្មោះភ្ញៀវ ៖	កាលបរិច្ឆេទចូល	កាលបរិច្ឆេទចេញ	ចំនួនយប់ស្នាក់
អត្រាតម្លៃបន្ទប់ ៖	ពន្ធ ៖	ប្រាក់ជំពាក់សរុប (រួមបញ្ចូលពន្ធ) ៖	ទឹកប្រាក់ដែលបានបង់ ៖
ហត្ថលេខាភ្ញៀវ ៖			
ផ្ទះសំណាក់ [ឈ្មោះ] អាសយដ្ឋាន ៖ អ៊ីម៉ែល ៖ ទូរស័ព្ទ ៖ គេហទំព័រ ៖			

តារាង ៥.២.៧ ៖ បង្កាន់ដៃភ្ញៀវចាកចេញ			
ឧបករណ៍ទី ៩			
កាលបរិច្ឆេទ [បញ្ចូលកាលបរិច្ឆេទថ្ងៃនេះ] ៖			
ឈ្មោះភ្ញៀវ ៖	កាលបរិច្ឆេទ ចូល ៖	កាលបរិច្ឆេទចេញ ៖	បន្ទប់លេខ ៖
ការពិពណ៌នាពីការទិញ		តម្លៃ	
ទឹកប្រាក់ដំណាក់សរុប		ទឹកប្រាក់ដែលបានបង់	
ហត្ថលេខាភ្ញៀវ			
ហត្ថលេខាអ្នកទទួលភ្ញៀវ			
ផ្ទះសំណាក់ [ឈ្មោះ] អាសយដ្ឋាន ៖ អ៊ីម៉ែល ៖ ទូរស័ព្ទ ៖ គេហទំព័រ ៖			

៥.៣. ការរៀបចំបន្ទប់បានល្អ

ផ្ទះសំណាក់ដែលមានអនាម័យ និងសណ្តាប់ធ្នាប់ផ្តល់អត្ថប្រយោជន៍ជាច្រើន ៖

- ភ្ញៀវទាក់ទងផ្ទាល់កាន់តែច្រើន
- អ្នកអាចគិតតម្លៃបន្ទប់កាន់តែខ្ពស់
- ភ្ញៀវយកចិត្តទុកដាក់ថែទាំទ្រព្យសម្បត្តិរបស់អ្នក
- ភ្ញៀវបន្តស្នាក់នៅយូរអង្វែង សម្រាក និងទិញសំភារៈកាន់តែច្រើន
- ភ្ញៀវត្រឡប់មកស្នាក់នៅកាន់តែច្រើន
- ភ្ញៀវកាន់តែច្រើនណែនាំដល់អ្នកដទៃពីផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក
- បុគ្គលិកមានមោទនភាព
- បញ្ហាសុខភាព និងសុវត្ថិភាពកាន់តែតិច (សត្វល្អិត គ្រោះថ្នាក់ ផ្សិត។ល។)

ជំហានទាំង ៧ សម្រាប់ការរៀបចំបន្ទប់បានល្អ

ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធរៀបចំបន្ទប់ល្អប្រសើរ នឹងជួយអ្នកក្នុងការរក្សា
ឲ្យផ្ទះសំណាក់មានអនាម័យ និងសណ្តាប់ធ្នាប់។ ផ្នែកនេះនឹងពន្យល់ពីរបៀប
ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដែលមាន ៧ ជំហាន ដើម្បីធានាសេវារៀបចំបន្ទប់
ល្អប្រសើរសម្រាប់ភ្ញៀវទាំងអស់។

ជំហានទី ១ ៖ ការចូលទៅក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវ

ប្រើប្រព័ន្ធស្តង់ដារនៅរាល់ពេលដែលអ្នកចូលទៅក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវ ព្រោះវានឹងជួយ ៖

- បង្កើនជាសុភាពរបស់ភ្ញៀវ
- បង្កើនប្រសិទ្ធភាពរបស់អ្នក
 - សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ១ ស្តីពីការរៀបចំបន្ទប់បានល្អ

ជំហានទី ២ ៖ ការប្រើប្រាស់នីតិវិធីសម្អាតល្អប្រសើរ

ប្រើប្រព័ន្ធសម្អាតស្តង់ដារដើម្បីសន្សំសំចៃពេលវេលា ដោយ ៖

- ត្រៀមរាល់ផលិតផលសម្អាតទាំងអស់ មុនពេលចាប់ផ្តើមសម្អាត

- អនុវត្តតាមគោលការណ៍សុវត្ថិភាព នៅពេលប្រើប្រាស់ផលិតផលសម្អាត។
 - សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ២ និងទី ៣ ស្តីពីការរៀបចំល្អបន្ទប់បានល្អ

ជំហានទី ៣ ៖ ការសម្អាតបន្ទប់ភ្ញៀវ

ត្រូវសម្អាតបន្ទប់ភ្ញៀវពីលើ (ពិតាន អំពូល ជញ្ជាំង បង្អួច) ទៅក្រោម (គ្រឿងសង្ហារឹម ផ្នែកម្រាល ធុងសម្រាម)។ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធសម្អាតនេះ នឹងជួយ ៖

- បំពេញការងារបានលឿន
- បញ្ចៀសចន្លោះប្រហោង
- បញ្ចៀសការសម្អាតពីរដង
 - សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៤ ស្តីពីការរៀបចំបន្ទប់បានល្អ

ជំហានទី ៤ ៖ ការសម្អាតកន្លែងសាធារណៈ

ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ និងសម្អាតពីលើ (ពិតាន អំពូល ជញ្ជាំង បង្អួច) ទៅក្រោម (គ្រឿងសង្ហារឹម ផ្នែកម្រាល ធុងសម្រាម)។ នៅពេលសម្អាតកន្លែងសាធារណៈ ៖

- មិនត្រូវឲ្យភ្ញៀវដើរលើផ្នែកម្រាលសើមឡើយ (ដាក់សញ្ញា និង/ឬ កៅអីយ៉ាងផ្ទៃសើម)។
- រាក់ទាក់ភ្ញៀវដោយរួសរាយ។ ញញឹម និងនិយាយថា “អរុណសួស្តី/ទិវាសួស្តី/សាយ័ន្តសួស្តី លោក/លោកស្រី!”

ជំហានទី ៥ ៖ ការសម្អាតបន្ទប់ទឹក

សូមចាំថា ៖ ភ្ញៀវអាចយកចិត្តទុកដាក់ខ្លាំងលើអនាម័យបន្ទប់ទឹក។ ខាងក្រោមជាការមិនពេញចិត្តមួយចំនួន ៖

- កញ្ចក់កខ្វក់
- បង្គន់កខ្វក់
- មានសក់ក្នុងបន្ទប់ទឹក (អាងទឹក ផ្នែកម្រាល ផ្កាឈូក អាងលាងដៃ)

- មិនមានក្រដាសអនាម័យគ្រប់គ្រាន់ (ត្រូវមានក្រដាសពីរដុំក្នុងបន្ទប់ទឹក)
 - សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៥ ស្តីពីការរៀបចំបន្ទប់បានល្អ

ជំហានទី ៦ ៖ ការសម្អាតបន្ទប់ស្នាក់នៅលើសពីមួយយប់

នេះជាបន្ទប់ដែលភ្ញៀវស្នាក់នៅលើសពីមួយយប់។ ប្រការសំខាន់ បន្ទប់ទាំងនេះ ត្រូវមានសភាពស្រស់ស្អាតជារៀងរាល់ថ្ងៃ ប៉ុន្តែអ្នកមិនចាំបាច់ផ្លាស់ប្តូរកម្រាល និងកន្សែងពោះគោរាល់ថ្ងៃឡើយ។ សម្រាប់ភ្ញៀវដែលស្នាក់នៅយូរ ត្រូវផ្លាស់ប្តូរកម្រាល និងកន្សែងពោះគោ ៣ ឬ ៤ ដង/ថ្ងៃ។

- សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៦ ស្តីពីការរៀបចំបន្ទប់បានល្អ

ជំហានទី ៧ ៖ របៀបគ្រប់គ្រងកូនសោរបន្ទប់

អ្នករៀបចំបន្ទប់ទទួលខុសត្រូវលើកូនសោរបន្ទប់ដែលត្រូវសម្អាត និងសំភារៈរបស់ភ្ញៀវក្នុងបន្ទប់។ ប្រការសំខាន់ត្រូវប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធមួយដើម្បីការពារកូនសោរទាំងនោះ។



ឧបករណ៍សម្រាប់ការរៀបចំបន្ទប់

តារាង ៥.៣.១ ៖ ការចូលទៅក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវ ឧបករណ៍ទី ១	
A: ការចូលទៅក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវ	
1. គោះទ្វារខ្លាំងៗ 2. និយាយថា “ត្រូវការរៀបចំបន្ទប់” ឲ្យលឺៗ (ជាភាសាអង់គ្លេស) ដើម្បីឲ្យអ្នកខាងក្នុងស្តាប់លឺ 3. ប្រសិនបើគ្មានចម្លើយ សូមចូលទៅក្នុងបន្ទប់ 4. បើកទ្វារចំហរក្នុងពេលសំអាត	
B. នៅពេលមានភ្ញៀវក្នុងបន្ទប់	

1. គោះទ្វារខ្លាំងៗ 2. និយាយថា “ត្រូវការរៀបចំបន្ទប់” ឲ្យលឺៗ (ជាភាសាអង់គ្លេស) ដើម្បីឲ្យអ្នកខាងក្នុងស្តាប់លឺ 3. ប្រសិនបើមានភ្ញៀវក្នុងបន្ទប់ និងឆ្លើយមកវិញ ត្រូវនិយាយ (លឺៗ) ថា “សូមទោស។ ខ្ញុំនឹងត្រឡប់មកវិញនៅពេលក្រោយ”។ 4. សម្អាតកន្លែងផ្សេង ឬធ្វើកិច្ចការផ្សេង 5. ត្រឡប់មកនៅពេលក្រោយ គោះទ្វារ និងនិយាយថា “ត្រូវការរៀបចំបន្ទប់” 6. ប្រសិនបើគ្មានចម្លើយ សូមចូលក្នុងបន្ទប់ 7. បើកទ្វារចំហរក្នុងពេលសំអាត
C: នៅពេលមានស្លាក “សូមកុំរំខាន” លើទ្វារ
1. កុំគោះទ្វារ 2. ត្រឡប់មកនៅពេលក្រោយ នៅពេលគេដកស្លាកចេញ 3. អនុវត្តតាមជំហានសម្រាប់ការចូលទៅក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវ
D: នៅពេលមានស្លាក “សូមសម្អាតបន្ទប់” នៅលើទ្វារ
1. កុំចូលក្នុងបន្ទប់ដោយមិនគោះទ្វារ 2. អនុវត្តតាមជំហានសម្រាប់ការចូលទៅក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវ

តារាង ៥.៣.២ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ផលិតផលសម្អាត ឧបករណ៍ទី ២	
ម៉ាស់មុខ និងស្រោមដៃ	
ធុងសម្រាប់ដាក់ផលិតផលសម្អាត • សាប៊ូ • សំភារៈសម្អាតចម្រុះ • សំភារៈសម្អាតកញ្ចក់ • សំភារៈសម្អាតបង្គន់	

ធុង	
អំបោស និងប្រដាប់ចូកធូលី	
ក្រណាត់សម្អាត	
ស្រោចសម្លាប់សត្វល្អិត	
ស្បោង ឬប្រដាប់ដាក់សម្លៀកបំពាក់កង្វក់	
ស្បោង ឬប្រដាប់ដាក់សំភារៈ ៖ • ទឹកពិសាដប • សាប៊ូដុំ • ក្រដាសអនាម័យ	
ស្បោងសម្រាមធំសម្រាប់ដាក់សម្រាម	
អំបោសរោមសត្វ	
ប្រាសដុះសម្អាត	
ប្រាសបង្គន់	
ស្បោង ឬប្រដាប់ដាក់កម្រាល និងកន្លែងពោះគោស្អាត	

តារាង ៥.៣.៣ ៖ ប្រការគូរ និងប្រការចៀសវាងក្នុងការប្រើប្រាស់ផលិតផលសម្អាត ឧបករណ៍ទី ៣	
ប្រការគូរ	ប្រការចៀសវាង
✓ អនុវត្តតាមការណែនាំរបស់ក្រុមហ៊ុនផលិត ✓ បើកបង្ហូរ ✓ ពាក់ម៉ាស់មុខ និងស្រោមដៃ ✓ ពង្រាវទៅតាមការណែនាំរបស់ក្រុមហ៊ុនផលិត ✓ ពាក់មួក	× ដាក់ផលិតផលសម្អាតក្នុងដបដែលគ្មានស្លាកសម្គាល់ × លាយសារធាតុគីមី × ទុកក្បែរអាហារ × ដក់បារី ញ៉ាំអាហារ ឬផឹកទឹក ក្នុងពេលប្រើប្រាស់ផលិតផលសម្អាត

តារាង ៥.៣.៤ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ការសម្អាតបន្ទប់ភ្ញៀវ ឧបករណ៍ទី ៤	
ការសម្អាតពីលើចុះក្រោម។ ធ្វើសកម្មភាពនីមួយៗតាមលំដាប់នេះ ដោយសម្អាតជាប្រព័ន្ធពីលើចុះក្រោម និងគ្រប់ពេលជាប្រចាំ	
បោសធ្វេស និងសម្អាតពិភាន (សំបុកពឹងពាង ផ្សិត ធ្នូលី)	
បោសធ្វេស និងសម្អាតជញ្ជាំង និងគ្រឿងឈើ (សំបុកពឹងពាង ផ្សិត ធ្នូលីដី)	
សម្អាតបង្អួច និងស៊ុបបង្អួច	
បោសធ្វេស និងជូតសម្អាតវត្ថុផ្សេងទៀត (ទូទស្សន៍ គ្រឿងសង្ហារឹម សំភារតុបតែង ដៃទ្វារ កង្ហារ)	
បោសសម្អាតផ្នែកម្រាល	
ចាក់សម្រាមចេញ និងសម្អាតផ្ទុងសម្រាម	
ផ្លាស់ប្តូរ ឬរៀបចំគ្រែជាថ្មី	
រៀបចំឲ្យបានស្អាត និងមានសណ្តាប់ធ្នាប់	
សម្អាតបន្ទប់ទឹក	

នៅពេលបញ្ចប់ការសម្ភាស :

- បិទបង្អួច ប្រសិនបើសមស្រប
- បិទកង្ហារ/ម៉ាស៊ីនត្រជាក់
- បិទភ្លើង
- បិទ និងចាក់សោរទ្វារ

តារាង ៥.៣.៥ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ការសម្ភាសបន្ទប់ទឹក ឧបករណ៍ទី ៥	✓
ពាក់ម៉ាស់មុខ និងស្រោមដៃ	
សម្ភាសពិត	
សម្ភាសជញ្ជាំង (ប្រើសាប៊ូ និងប្រាសដុះដើម្បីកំចាត់ផ្សិត)	
សម្ភាសរាំងននបន្ទប់ទឹក ឬទ្វារដោយប្រើប្រាសដុះ	
សម្ភាសបន្ទប់ទឹក	
សម្ភាសកញ្ចក់ដោយប្រើសំភារសម្ភាសកញ្ចក់ និងក្រណាត់ស្ងួត	
សម្ភាសផ្ទៃ និងគ្រឿងបំពាក់ទាំងអស់ដោយប្រើក្រណាត់សើម	
លាង និងជូតសម្ភាសអាងលាងដៃ	
រៀបចំ និងបន្ថែមសំភារៈក្នុងបន្ទប់ទឹកឡើងវិញ (ក្រដាសអនាម័យ សាប៊ូដុំ)	
សម្ភាសផ្នែកម្រាល (បោស ជូត)	
ធានាថាមិនមានសក់ជ្រុះពាសវាលពាសកាល (អាងលាងដៃ ផ្កាឈូក បង្គន់ ជញ្ជាំង ផ្នែកម្រាល)	
ចាក់សម្រាមចេញ និងសម្អាតធុងសម្រាម	

តារាង ៥.៣.៦ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ការសម្អាតបន្ទប់ដែលស្នាក់នៅលើសពីមួយយប់ ឧបករណ៍ទី ៦	✓
សម្អាតបន្ទប់ភ្ញៀវតាមទម្លាប់	
ប្រសិនបើកម្រាលគ្រែនៅស្អាត ត្រូវរៀបចំគ្រែឡើងវិញ។ ប្រសិនបើមិនស្អាត ត្រូវប្តូរចេញ	
លើកសំភាររបស់ភ្ញៀវដើម្បីសម្អាតខាងក្រោម	
ចាក់សម្រាមចេញ និងសម្អាតធុងសម្រាម	
សម្អាត និងប្តូរសំភារក្នុងបន្ទប់ទឹកតាមទម្លាប់	

៥.៤. សេវាបម្រើម្ហូបអាហារ

ជំហានទាំងបីក្នុងការផ្តល់សេវាបម្រើម្ហូបអាហារល្អប្រសើរ

ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធសេវាបម្រើម្ហូបអាហារ នឹងជួយអ្នកក្នុងការរក្សាឲ្យកន្លែងញ៉ាំអាហារមានអនាម័យ និងទាក់ទាញ។ ក្រៅពីនេះ វានឹងជួយអ្នកក្នុងការបម្រើម្ហូបប្រកបដោយភាពរាក់ទាក់ និងប្រសិទ្ធភាព។

ជំហានទី ១ ៖ ការរៀបចំកន្លែងញ៉ាំអាហារ

- រៀបចំកន្លែងញ៉ាំអាហារមុនពេលភ្ញៀវមកដល់
- ធានាថា បុគ្គលិកបម្រើអាហារគ្រប់រូបមានអនាម័យខ្ពស់

ជំហានទី ២ ៖ ការបម្រើម្ហូប

- ញញឹម និងរូសរាយ ក្នុងពេលបម្រើម្ហូប
- យកចិត្តទុកដាក់លើតម្រូវការភ្ញៀវ
- ពន្យល់ពីអ្វីដែលបានរួមបញ្ចូល
- ព្យាយាមសម្របសម្រួលសំណើធម្មតា ប្រសិនបើអាច

ជំហានទី ៣ ៖ ការសម្អាតក្រោយពេលញ៉ាំអាហាររួច - នៅពេលការបម្រើអាហារត្រូវ

កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន

ផ្ទះសំណាក់ ៖ គោលការណ៍ការអនុវត្តល្អ

បានបញ្ចប់

- សម្ភាគកន្លែងញ៉ាំអាហារ
- រៀបចំអ្វីដែលអ្នកអាចធ្វើបានសម្រាប់សេវាម្ហូបអាហារនៅពេលក្រោយ

តារាង ៥.៤.១ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ការរៀបចំកន្លែងញ៉ាំអាហារ ឧបករណ៍ទី ១	
សម្ភាគកន្លែងញ៉ាំអាហារពីលើចុះក្រោម (ពិតាន ជញ្ជាំង គ្រឿងសង្ហារឹម ផ្នែកម្រាល)	
រៀបចំកម្រាលតុ កន្លែងសម្រាប់ញ៉ាំអាហារ ចង្ក្រ: កាំបិត សម ស្លាបព្រា កែវ ពែង។ល។	
ដាក់គ្រឿងផ្សំស្អាតនៅលើតុទៅតាមតម្រូវការ (អំបិល ម្រេច ប៊ីចេង ទឹកជ្រលក់។ល។)	
រៀបចំសេវាកេសជួរ: (ការហ្វូ កញ្ចប់តែ ទឹកក្ដៅ ទឹកដោះគោ ស្ករ។ល។)	

តារាង ៥.៤.២ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ការបម្រើអាហារ ឧបករណ៍ទី ២	
រាក់ទាក់ភ្ញៀវដែលអញ្ជើញមកដល់	
ស្វែងរកកន្លែងឲ្យភ្ញៀវអង្គុយ	
នៅពេលភ្ញៀវអង្គុយ ពន្យល់ពីជម្រើសអាហារ និងកេសជួរដែលមាន	
ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិនយល់ និងមិនមានមុខណាមួយ សូមប្រាប់ភ្ញៀវភ្លាម	
ផ្តល់កេសជួរដល់ភ្ញៀវ (ទឹក ការហ្វូ តែ)	
សួរពីជម្រើសអាហារពេលព្រឹករបស់ភ្ញៀវ	
បញ្ជូនការកម្ទង់ទៅចុងភៅ	
រាក់ទាក់ភ្ញៀវបន្ត និងអញ្ជើញឲ្យអង្គុយ និងសាកសួរពីការកម្ទង់	
ផ្តល់អាហារដែលចម្អិនរួចដល់ភ្ញៀវ។ ដាក់មុខម្ហូបពីមុខភ្ញៀវ។	

សូរថាមានអ្វីផ្សេងទៀតដែលភ្ញៀវត្រូវការ ឬយ៉ាងណា	
មួយសន្ទុះក្រោយមក ត្រូវសាកសួរភ្ញៀវថា តើពួកគេពេញចិត្តនឹងអាហារ ឬយ៉ាងណា	
ក្នុងពេលភ្ញៀវកំពុងញ៉ាំអាហារ ត្រូវយកចានទទេរចេញ	
បន្តពិនិត្យពីផ្នែកស្វ័យសេវាថា តើមានសំភារគ្រប់ ឬយ៉ាងណា	
នៅពេលភ្ញៀវចាកចេញ ត្រូវឮញឹម និងនិយាយថា “អរគុណ។ សូមជូនពរឲ្យមានថ្ងៃជីវិតរាយ”	
សម្អាតតុ និងកន្លែងញ៉ាំអាហារ ក្រោយពេលភ្ញៀវចាកចេញ	

តារាង ៥.៤.៣ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ការសម្អាតក្រោយពេលភ្ញៀវចាកចេញ ឧបករណ៍ទី ៣	
សម្អាតតុ និងកៅអី (ឬបង់អង្គុយ) ដោយសម្អាតស្នាមកំពប់ និងកំទេចកំទី	
សម្អាតម៉ឺនុយ (ប្រសិនបើប្រើ)	
សម្អាត និងបំពេញគ្រឿងផ្សំ (អំបិល ម្រេច គ្រឿងទេស។ល។)	
សម្អាត និងបំពេញសំភារបន្ទាប់បន្សំ (កន្សែងសម្រាប់ញ៉ាំអាហារ ឈើចាក់ធ្មេញ។ល។)	
រៀបចំគ្រឿងផ្សំ និងសំភារកាត់ ឲ្យមានរបៀបលើតុ ឬទុកដាក់ឲ្យស្រួល	
យកកម្រាលតុកខ្វក់ កន្សែងសម្រាប់ញ៉ាំអាហារ។ល។ ទៅបោកសម្អាត	
ជូតសម្អាតផ្ទៃកម្រាល	
លាង និងសម្អាតពែង កែវ ចានទាប សម ស្លាបព្រា កាំបិត ចង្កឹះ។ល។	
ពិនិត្យមើលសំភារៈផ្គត់ផ្គង់ និងរៀបចំស្តុកសំភារ ទៅតាមតម្រូវការ	



កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន
ផ្ទះសំណាក់ ៖ គោលការណ៍ការអនុវត្តល្អ

សុខភាព និងសុវត្ថិភាព

៦. សុខភាព និងសុវត្ថិភាព

គោលបំណង ៖

- បង្កើនសុវត្ថិភាព និងសុខភាពសម្រាប់បុគ្គលិកផ្ទះសំណាក់ និងភ្ញៀវ
- ផ្តល់ដល់អ្នកនូវឧបករណ៍ និងតារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ដើម្បីធានាស្តង់ដារសុខភាព និងសុវត្ថិភាព ល្អប្រសើរក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក។

សៀវភៅណែនាំវគ្គបណ្តុះបណ្តាល ៖

ផ្នែកនេះមានក្នុងវគ្គបណ្តុះបណ្តាលទី ៧។

ការរក្សាស្តង់ដារសុខភាព និងសុវត្ថិភាពល្អប្រសើរក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់អ្នកនឹងជួយអ្នកក្នុងការទាក់ទាញ និងរក្សាភ្ញៀវ។ ក្នុងនាមជាម្ចាស់ ឬប្រធានគ្រប់គ្រងផ្ទះសំណាក់ អ្នកត្រូវទទួលខុសត្រូវលើសុខភាព និងសុវត្ថិភាពភ្ញៀវ និងនិយោជិត។

ផ្នែកនេះនឹងផ្តល់ខ្លឹមសារសង្ខេបពីផ្នែកផ្សេងៗនៃសុខភាព និងសុវត្ថិភាពដែលពាក់ព័ន្ធនឹងផ្ទះសំណាក់។ ឧ. មានការរួមបញ្ចូលតារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ដែលអ្នកអាចផ្លាស់ប្តូរទៅតាមតម្រូវការផ្ទាល់ខ្លួន។ សូមចែករំលែកព័ត៌មានជាមួយបុគ្គលិករបស់អ្នក ដើម្បីឲ្យពួកគេអាចអនុវត្តតាមគន្លឹះ និងការណែនាំ និងរក្សាស្តង់ដារខ្ពស់សម្រាប់ផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក។



កំណត់សម្គាល់

អ្នកអាចរក្សាស្តង់ដារសុខភាព និងសុវត្ថិភាពខ្ពស់ក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់អ្នកដោយចំណាយតិច ៖

- ការខកខានក្នុងការរក្សាស្តង់ដារខ្ពស់នឹងកាត់បន្ថយចំនួនភ្ញៀវ ដែលនឹងស្នាក់នៅក្នុងផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក។
- អ្នកអាចទប់ស្កាត់គ្រោះថ្នាក់ និងបញ្ហាមួយចំនួន ដោយអនុវត្តតាមប្រព័ន្ធរក្សាសុខភាព និងសុវត្ថិភាពមូលដ្ឋាន។

- គេមិនមែនសុទ្ធតែអាចទប់ស្កាត់គ្រោះថ្នាក់ និងបញ្ហាទាំងអស់បាននោះទេ ប៉ុន្តែការដឹងជាមុនពីរបៀបឆ្លើយតប អាចកាត់បន្ថយគ្រោះថ្នាក់ និងការបាត់បង់បាន។

៦.១. សុខភាព និងសុវត្ថិភាពការងារ (OSH)

ការទប់ស្កាត់គ្រោះថ្នាក់ ៖

គ្រោះថ្នាក់ជាច្រើនអាចទប់ស្កាត់បាន តាមរយៈការរៀបចំដោយប្រុងប្រយ័ត្ន។ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធជូសជុលអគារ រៀបចំ និងសម្អាតផ្នែកទូទៅជាប្រចាំ និងការរក្សាសន្តិសុខបន្ទប់ភ្ញៀវអាចទប់ស្កាត់ការរងរបួស ឬការខូចខាតដល់សំភារៈផ្ទាល់ខ្លួនបាន។ ការធានាថា បុគ្គលិករបស់អ្នកស្លៀកសម្លៀកបំពាក់ដែលមានសុវត្ថិភាព និងបានដឹងច្បាស់ពីរបៀបប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារដោយសុវត្ថិភាព អាចកាត់បន្ថយគ្រោះថ្នាក់នៅកន្លែងធ្វើការ និងបង្កើនស្តង់ដារបាន។ (សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ១ និង ទី ២ ស្តីពីសុខភាព និងសុវត្ថិភាពការងារ)

អនាម័យខ្លួនប្រាណល្អ ៖

ប្រការសំខាន់ អ្នក និងបុគ្គលិកត្រូវអនុវត្តប្រព័ន្ធអនាម័យខ្លួនប្រាណល្អ មួយសម្រាប់កន្លែងការងារ ដូចជា ការលាងសម្អាតដៃជាប្រចាំ និងការចងសក់ទៅក្រោយក្នុងពេលចម្អិនអាហារ។ (សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៣ ស្តីពីសុខភាព និងសុវត្ថិភាពការងារ)។

សុវត្ថិភាពពីគ្រោះអគ្គិភ័យ ៖

អ្នកអាចកាត់បន្ថយហានិភ័យគ្រោះអគ្គិភ័យ ដោយអនុវត្តប្រព័ន្ធទប់ស្កាត់គ្រោះថ្នាក់ ដែលរួមបញ្ចូលការជូសជុលគ្រឿងបរិក្ខារ ការពិនិត្យប្រេងសាំង និងសៀគ្វីភ្លើងជាញឹកញាប់ ការរៀបចំច្រករបៀងជាប្រចាំ និងការរក្សាឲ្យច្រករបៀង និងទ្វារនៅស្រឡះល្អ។ គ្រោះអគ្គិភ័យតែងតែកើតមានដោយចៃដន្យ។ ដូច្នេះ ការបង្កើតតារាងផ្ទៀងផ្ទាត់សុវត្ថិភាពអគ្គិភ័យអាចកាត់បន្ថយគ្រោះថ្នាក់បាន។ (សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៤ ស្តីពីសុខភាព និងសុវត្ថិភាពការងារ)។

ការគ្រប់គ្រងកត្តាចង្រៃ ៖

ការអនុវត្តប្រព័ន្ធអនាម័យខ្លួនប្រាណ និងការសម្អាតមូលដ្ឋានក្នុង ផ្ទះសំណាក់របស់អ្នក អាចជួយកំចាត់កត្តាចង្រៃបាន។ (សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៥ ស្តីពីសុខភាព និងសុវត្ថិភាពការងារ)។

ការឆ្លើយតបនឹងគ្រោះថ្នាក់ ៖

ការមានប្រព័ន្ធឆ្លើយតបនឹងគ្រោះថ្នាក់ជាស្រេច អាចជួយកាត់បន្ថយការខូចខាត បាន ប្រសិនបើមានគ្រោះថ្នាក់កើតឡើង។

ការសង្គ្រោះបឋម ៖

តើអ្នកមានកញ្ចប់សំភារៈសង្គ្រោះបឋមដើម្បីព្យាបាលរបួស និងជំងឺស្រាលៗដែរ ឬទេ? តើវាងាយស្រួលទទួលបាន ឬទេ? តើបុគ្គលិកទាំងអស់ដឹងពីទីតាំងកញ្ចប់នោះ ឬទេ? តើវាមានសំភារៈទាំងអស់ដែលអ្នកត្រូវការ ឬទេ? តើសំភារៈទាំងនោះផុត អាយុកាលប្រើប្រាស់ ឬទេ? (សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៦ ស្តីពីសុខភាព និងសុវត្ថិភាព ការងារ)។

ការឆ្លើយតបនឹងគ្រោះអគ្គិភ័យ ៖

តើអ្នកមានផែនការក្នុងករណីកើតមានគ្រោះអគ្គិភ័យ ឬទេ? តើអ្នក និងបុគ្គលិកដឹង ពីអ្វីដែលត្រូវធ្វើ ឬទេ? ការរក្សាតារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ការឆ្លើយតបនឹងគ្រោះអគ្គិភ័យ និងការ ហាត់សមការឆ្លើយតបនឹងគ្រោះអគ្គិភ័យអាចជួយឲ្យអ្នកសង្គ្រោះជីវិត និង កាត់បន្ថយការខូចខាតទ្រព្យសម្បត្តិបាន។ (សូមអានផ្នែកឧបករណ៍ទី ៧ ស្តីពីសុខភាព និងសុវត្ថិភាពការងារ)។



តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់សុខភាព និងសុវត្ថិភាពការងារ

តារាង ៦.១.១ ៖ ប្រការគួរ និងប្រការចៀសវាងនៃសុខភាព និងសុវត្ថិភាពក្នុងផ្ទះសំណាក់ ឧបករណ៍ទី ១	
សម្រាប់ប្រធានគ្រប់គ្រង ៖	
ប្រការគួរ ៖ ✓ រក្សាឲ្យច្រករបៀង និងផ្នែកទូទៅមានភ្លើងបំភ្លឺល្អ ✓ ជណ្តើរជើងត្រូវមានបង្កាន់ដៃ ✓ បង្អួច និងទ្វារត្រូវមានសោរចាក់បិទ ✓ រក្សាឲ្យកាំជណ្តើរ និងជណ្តើរនៅរឹងមាំ ✓ បង្គប់ខ្សែភ្លើងក្រោមដី ✓ មានបំពង់ពន្លត់អគ្គិភ័យ ✓ រៀបចំទុកនូវកញ្ចប់សំភារៈសង្គ្រោះបឋមគ្រប់គ្រាន់ ✓ ហាត់សមការឆ្លើយតបនឹងគ្រោះអគ្គិភ័យ និងគ្រោះថ្នាក់ជាមួយបុគ្គលិក	ប្រការចៀសវាង ៖ × បង្គុំជាឧបសគ្គនៅក្នុងផ្នែកសាធារណៈ ឬច្រកគេចចេញពីអគ្គិភ័យ × បំពាក់ទំពក់នៅត្រឹមភ្នែក × មានសត្វពាហនៈក្នុងចង្ក្រាន ឬកន្លែងញ៉ាំអាហារ × ទុកឲ្យមានការប្រើប្រាស់កាំបិតដោយមិនមានសុវត្ថិភាព × ចាក់សោរបិទច្រកគេចចេញពីអគ្គិភ័យ × ទុកសំភារៈមានតម្លៃថោល × ប្រើប្រាស់គ្រឿងបរិក្ខារបាក់បែក × ឲ្យបុគ្គលិកធ្វើការធ្ងន់ហួស
សម្រាប់និយោជិត ៖	
✓ យ៉ាងផ្នែកម្រាលសើមនៅពេលសម្អាតដើម្បីកុំឲ្យរអិលដួល ✓ ជួសជុលគ្រឿងបរិក្ខារបាក់បែក ✓ ឲ្យបុគ្គលិកសម្រាក (រួមទាំងអ្នក) នៅពេលមានជំងឺ ✓ ពាក់ស្បែកជើងមានបាតរឹងមាំ ✓ ពាក់ម៉ាស់ និងស្រោមដៃ នៅពេលរៀបចំសារធាតុគីមីពុល	× លើកវត្ថុឡើងផុតពីកម្ពស់ភ្នែក × ចំហរទ្វារបន្ទប់ភ្លៀវ × រំកិល ឬលើកសំភារៈធ្ងន់តែម្នាក់ឯង × ឈោងខ្ពស់ពេក នៅពេលនៅលើជណ្តើរ × ប៉ះពាល់ខុយភ្លើងដោយដៃសើម × ព្យាយាមជួសជុលដោយខ្លួនឯង។ ប្រសិនបើមិនមានសុវត្ថិភាព ត្រូវសុំឲ្យគេជួយ។

តារាង ៦.១.២ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់អនាម័យផ្ទាល់ខ្លួនសម្រាប់បុគ្គលិកដែលមានទំនាក់ទំនងជាមួយភ្លៀវ

ឧបករណ៍ទី ២

តើខ្ញុំ ៖

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • បានងូតទឹក ឬទេ? • បានប្រើប្រាស់គ្រឿងបំបាត់ក្លិនភ្លៀក ឬទេ? • បានដុសសម្អាតធ្មេញ ឬទេ? • បានសម្អាត និងតម្រឹមក្រចកដៃ ឬទេ? • បានលាងសម្អាតដៃ ក្រោយពេលចេញពីបង្គន់ ឬទេ? • បានលាងសម្អាតដៃ មុនពេលនិងក្រោយពេលញ៉ាំអាហារ ឬទេ? • បានចងសក់ទៅក្រោយ | <ul style="list-style-type: none"> • បានស្លៀកសម្លៀកបំពាក់ស្អាត និងមានរបៀប ឬទេ? • បានពាក់ស្បែកជើង និងសម្លៀកបំពាក់ដែលមានសុវត្ថិភាពសម្រាប់ការងារ ឬទេ? • បានប្រើប្រាស់បង់រុំរូស ឬទេ? • បានខ្ទប់មាត់នៅពេលក្អក ឬកណ្តាស់ ឬទេ? • បានគ្រវែងក្រដាសកខ្វក់ភ្លាមៗ ឬទេ? • បានសម្រាកនៅពេលមានជំងឺ ឬទេ? |
|--|--|

តារាង ៦.១.៣ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់សុវត្ថិភាពគ្រោះអគ្គិភ័យ ឧបករណ៍ទី ៣	✓
• បំពាក់គ្រឿងផ្តល់សញ្ញាអគ្គិភ័យក្នុងបន្ទប់ភ្ញៀវនីមួយៗ (ប្រសិនបើអាច) • បង្ហាញនីតិវិធីជម្លៀសនៅក្រោយទ្វារបន្ទប់ភ្ញៀវនីមួយៗ • អនុវត្តនីតិវិធីជម្លៀស ជាមួយបុគ្គលិកជាប្រចាំ • ជ្រើសរើសកន្លែងសុវត្ថិភាពដើម្បីជម្លៀសខ្លួន • មានបំពង់ពន្លត់អគ្គិភ័យនៅតាមជាន់នីមួយៗ • រក្សានូវច្រកគេចចេញងាយស្រួលចេញពីបន្ទប់ភ្ញៀវនីមួយៗ (គួរមានពីរច្រក ៖ តាមទ្វារ និងបង្អួច) • មានវិធីសុវត្ថិភាពសម្រាប់អ្នកស្នាក់នៅទាំងអស់ដើម្បីទៅដល់ជាន់ផ្ទាល់ដី • ធានាថា បង្អួច និងទ្វារទាំងអស់អាចបើកបានក្នុងករណីមានអគ្គិភ័យ • ដឹង និងអនុវត្តតាមក្រមជាតិ និងមូលដ្ឋានស្តីពីអគ្គិភ័យ	

តារាង ៦.១.៤ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់ការគ្រប់គ្រងកត្តាចង្រៃ ឧបករណ៍ទី ៤	✓
• ពិនិត្យអាហារស្តុកទាំងអស់ដើម្បីរកមើលកត្តាចង្រៃ • រក្សាទុកអាហារទាំងអស់ក្នុងប្រអប់ ឬកំប៉ុងបិទជិត • សម្អាតស្នាមកំពប់ និងកំទេចកំទីឲ្យបានល្បឿន • មិនត្រូវឲ្យមានកំទេចកំទីអាហារឡើយ • ត្រូវបិទទ្វារបង្អួចឲ្យជិតល្អ • បិទទ្រូ និងស្នាមប្រេះនៅលើផ្នែកម្រាល និងជញ្ជាំង • បិទប្រហោងជុំវិញបំពង់/ទុយោ • រក្សាឲ្យកន្លែងស្តុកស្ងួត និងមានអនាម័យ • ធុងសម្រាមត្រូវមានគម្រប • សម្អាត និងសម្លាប់មេរោគក្នុងធុងសម្រាមឲ្យបានញឹកញាប់ • កាត់តម្រឹមរុក្ខជាតិជាប្រចាំ • ផ្ដោតលើការអនាម័យកម្រិតខ្ពស់	

តារាង ៦.១.៥ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់គ្រោះថ្នាក់ ឬគ្រោះអាសន្ន ឧបករណ៍ទី ៥	✓
• យកអ្នកពាក់ព័ន្ធទៅកន្លែងសុវត្ថិភាព • ទូរស័ព្ទរកជំនួយ ក្នុងករណីចាំបាច់ (ប្រើប្រាស់លេខសង្គ្រោះបន្ទាន់របស់អ្នកទទួលភ្ញៀវ) • ជួយអ្នករងរបួស ប្រសិនបើអាច (ប្រើកញ្ចប់សំភារៈសង្គ្រោះបឋមដែលបានរៀបចំគ្រប់គ្រាន់) • ស្វែងរកមូលហេតុបង្កជាគ្រោះថ្នាក់ ឬគ្រោះអាសន្ន និងព្យាយាមកាត់បន្ថយការខូចខាត	

• បន្ទាប់មក ពិភាក្សាពីរបៀបដែលអ្នកអាចទប់ស្កាត់គ្រោះថ្នាក់ ឬគ្រោះអាសន្នកុំឲ្យកើតឡើងម្តងទៀត។	
---	--

តារាង ៦.១.៦ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់កញ្ចប់សំភារៈសង្គ្រោះបឋម (សំភារៈដែលគួរមាន) ឧបករណ៍ទី ៦	✓
• ក្រែមការពារការក្លាយពេក • បង់រុំរូសដែលមានរូបរាង និងទំហំខុសៗគ្នា • ទ្រនាប់ដែលបានសម្លាប់មេពេក • ដុំក្រណាត់ • បង់រុក្ខជាតិ • មូលខ្នាស់សុវត្ថិភាព • ទែម៉ូម៉ែត្រវេជ្ជសាស្ត្រ • ថ្នាំបំបាត់ការឈឺចាប់ (aspirin) • ដង្កៀប/ដង្កាប់ • ឡេកាំចាត់មូស (calamine) • កន្សែ • សំភារៈផ្សេងទៀត?	

តារាង ៦.១.៧ ៖ តារាងផ្ទៀងផ្ទាត់វិធានការនានាក្នុងពេលមានគ្រោះអគ្គិភ័យ ឧបករណ៍ទី ៧	✓
• ផ្តល់សញ្ញាដល់មនុស្សក្នុងកន្លែងកើតហេតុ ដើម្បីឲ្យពួកគេអាចជម្លៀសទៅទីសុវត្ថិភាព • បើកសញ្ញាប្រកាសអាសន្នគ្រោះអគ្គិភ័យ • ទូរស័ព្ទទៅផ្នែកពន្លត់អគ្គិភ័យភ្លាមៗ • ប្រសិនបើមានការសង្ស័យ ត្រូវជម្លៀសចេញពីអគារ • បញ្ជូនភ្ញៀវ និងបុគ្គលិកឲ្យបានលឿន ប៉ុន្តែដោយសន្សឹមៗ ទៅទីសុវត្ថិភាព • យកប្រាក់ចេញទាំងអស់ ប្រសិនបើអាច • យកទៅជាមួយនូវប្រតិទិនចូល និងចេញប្រចាំខែ ប្រសិនបើអាច • បិទទ្វារ និងបង្អួច ប្រសិនបើអាច • បិទប្រភពប្រេងសាំង ឬកម្ដៅ (ប្រេងសាំង ឬអគ្គិសនី) ប្រសិនបើអាច • បើចំហរណាមួយខ្សែទូរស័ព្ទ • ត្រូវប្រុងប្រយ័ត្នក្នុងករណីមានចោរ • ប្រើបំពង់ពន្លត់អគ្គិភ័យ ប្រសិនបើមានសុវត្ថិភាព • មិនត្រូវប្រើទឹកពន្លត់ភ្លើងនេះលើគ្រឿងបរិក្ខារដែលមានខ្លាញ់ ប្រេង ឬអគ្គិសនីឡើយ • រុំភ្លើងដុំវិញអ្នកដែលនេះសម្លៀកបំពាក់ ដើម្បីពន្លត់ភ្លើង • ទូរស័ព្ទហៅឡានពេទ្យ ឬជំនួយផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រ ប្រសិនបើចាំបាច់។	



កម្មវិធីការប្រកួតប្រជែងវិស័យអាជីវកម្មខ្នាតតូចនៅអាស៊ាន
ផ្ទះសំណាក់ ៖ គោលការណ៍ការអនុវត្ត