

නිශ්චිත පුහුණු සේවක (i)

නිපුණතා ඇගයීම සඳහා අධ්‍යයන දී රචනා
ආහාර සේවා කර්මාන්තය සඳහා පරීක්ෂණය

"පාරිභෝගික සේවය"

1 අනුවාදය (2021 අප්‍රේල් 15 සංශෝධනය)

තාක්ෂණික පරිවර්තනය (ඉංග්‍රීසි)

ජපාන ආහාර සේවා සංගමය

<පරිවර්තිත අනුවාදයට හැඳින්වීම>

මෙම "ආහාර සේවා කර්මාන්තය සඳහා නිපුණතා ඇගයීමේ පරීක්ෂණය සඳහා අධ්‍යයන ද්‍රව්‍යය" අවන්හල් අංශයේ වැඩ කිරීමට අවශ්‍ය මූලික දැනුම සහ කුසලතා හඳුන්වා දෙයි. නිශ්චිත පුහුණු සේවකයාගේ අවශ්‍යතා යටතේ (i). තවද, මුල් ද්‍රව්‍යය වල භාවිතා කරන ලද ජපන් වචන මාලාව ජපානයේ අවන්හල් අංශයේ වැඩ කිරීමට හැකි වීම සඳහා මූලික අවශ්‍යතාවයක් වේ.

නිශ්චිත පුහුණු සේවකයෙකු සඳහා පදිංචි තත්ත්වය ලබා ගැනීමට අවශ්‍ය නිපුණතා තක්සේරු පරීක්ෂණය (i), විෂයයන් තුනකින් සමන්විත වේ.

සනීපාරක්ෂාව පාලනය සම්බන්ධ කුරුණු

"සනීපාරක්ෂාව පාලනය"

ජ්‍යෙෂ්ඨ වශයෙන් සූදානම් කිරීමේ කාර්යයට සම්බන්ධ කුරුණු

"ආහාර පාන සකස් කිරීම"

ජ්‍යෙෂ්ඨ වශයෙන් පාරිභෝගික සේවා මෙහෙයුම් සම්බන්ධ කුරුණු

"පාරිභෝගික සේවය"

අධ්‍යයන ද්‍රව්‍යය ද ඒ හා සමානව මෙම විෂයයන් තුනෙන් සෑදී ඇත.

මෙම ද්‍රව්‍යය "පාරිභෝගික සේවය" හඳුන්වා දෙයි, එය ජ්‍යෙෂ්ඨ වශයෙන් ආහාර සේවා කර්මාන්තයේ වැඩ කිරීමට අවශ්‍ය යැයි සැලකෙන පාරිභෝගික සේවා හා සම්බන්ධ කාරණයකි. මෙම ද්‍රව්‍යය කාර්යයන් සඳහා අවශ්‍ය මූලික දැනුම ආදිය හඳුන්වා දෙයි; කෙසේ වෙතත්, සමහර අන්තර්ගතයන් ඔබ වැඩ කරන සැබෑ ස්ථානයට අදාළ වන නීති ආදියෙන් වෙනස් විය හැක. මක්නිසාද යත්, මූලික සංකල්ප සමාන වන අතර, ඔබ වැඩ කරන ස්ථානය අනුව ඒවා සිදු කරන ආකාරය වෙනස් විය හැකිය. මෙම අවස්ථාවේදී, කුරුණාකර ඔබගේ සේවා ස්ථානයේ අදාළ වන නීති රීති නිරීක්ෂණය කරන්න.

අන්තර්ගත වගුව

I. පාරිභෝගික සේවා පිළිබඳ දැනුම

1. පාරිභෝගික සේවා
2. මූලික පාරිභෝගික සේවා මෙහෙයුම්
3. ආහාර වේල ආචාර විධි
4. උපකාර අවශ්‍ය ය පාරිභෝගිකයන් සමඟ කටයුතු කිරීම
5. සුදුසු බලා සිටීම (සේවය කිරීම)
6. මූලික පාරිභෝගික සේවා කොන්දේසි සහ ඒවා භාවිතා කරන ආකාරය

II. ආහාර පිළිබඳ දැනුම

1. ආහාර අසාත්මිකතා
2. මත්පැන් හැසිරවීම
3. පෝෂණය
4. රස
5. ආහාර විවිධාංගීකරණය

III. ආපනශාලා කළමනාකරණය පිළිබඳ දැනුම

1. ඒ යාපාරික දිනය සහ අවසාන දින කාර්යයන් සඳහා සූදානම් වීම
2. පිරිසිදු කිරීමේ කාර්යයන් (ක්‍රස්සියේ පිටත)
3. මුදල් සහ මුදල් රහිත ගෙවීම් පිළිබඳ දැනුම

IV. පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ දැනුම

1. පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීම
2. විදේශීය වස්තූන් දූෂණය වීම සම්බන්ධ තත්ත්වයන් හැසිරවීම

d. හදිසි ප් රතිවාර පිළිබඳ දැනුම

1. යමෙකු අසනීප වුවහොත් ප් රතිවාර දැක්වීම
2. ස්වභාවික විපතකදී ප් රතිවාර දැක්වීම

I .පාරිභෝගික සේවා පිළිබඳ දැනුම

1. පාරිභෝගික සේවා

(1) පාරිභෝගික සේවයේ ලක්ෂණ (ජපානයේ

පාරිභෝගික සේවයේ ලක්ෂණ

- "omotenashi-no-kokoro(ආගන්තුක සත්කාරයේ ආත්මය)" සහ එය ජ් රකාශ කරන ආකාරය-

පහත දැක්වෙන්නේ ජපානයේ පාරිභෝගික සේවාවල ලක්ෂණ කිහිපයක් සඳහා උදාහරණ වේ.

විදේශීය සංචාරකයින් ජපානයට පැමිණෙන විට, ඔවුන් වඩාත්ම සුදුසුමට පත් වන්නේ කුමක්ද?

ඔවුන් මෙසේ කියනු ලබන නිතර අසන්නට ලැබේ.

•ඔබ යන ඕනෑම තැනක මිනිසුන් සැමවිටම පිරිසිදු කරයි - සෑම තැනකම ඉතා පිරිසිදු හා නැවුම් ය.

•ජපන් ජාතිකයන් ඉතා ප්රසන්න, කටුණාවන්ත සහ ආචාරශීලී ය

ජපන් ජාතිකයින් දිගු ඉතිහාසයක් පුරා ඔවුන්ගේ සංස්කෘතිය තුළ මෙම ලක්ෂණ වගා කර ඇත. ඒවා ජපන් යෙදුමෙන් ජ් රකාශ වේ "omotenashi".ඔමොටෙනෂිඑහි තේරුම "ආගන්තුක සත්කාරය" යන්නයි. මේomotenashi, ටෝකියෝ ඔලිම්පික් සඳහා ලංසු තැබීමේ ජ් රඳාන වචන වලින් එකක් ලෙසද ජපානයේ පාරිභෝගික සේවයේ ලක්ෂණයක් භාවිතා විය.

ආහාර සේවා කර්මාන්තය (ආපනශාලා ආදිය) එක් ආගන්තුක සත්කාර ව් යාපාරයකි; හෝටල්, මගී නැව්, සහ තේමා උද් යාන වැනි. ඒ නිසා එය තිබීම වැදගත් වේomotenashi-no-kokoroආපනශාලා ආදියෙහි පාරිභෝගික සේවයේ දී, එය අපට ලබා දීමට ඉඩ සලසයිomotenashi.

<ජ් රකාශ කිරීමේ ජ් රඳාන සාධකomotenashi-no-kokoro>

සමස්ත ර්ෂණය කිරීමේදී ස්ථාපිත හැසිරීම් රටාවකට ("ආකෘතිය" ලෙසින් හැඳින්වෙන) අනුගත වීම වැදගත් වේ omotenashi-no-kokoro.ජ් රකාශ කිරීමට බොහෝ ආකාර තිබියදීomotenashi-no-kokoro,මූලික ආකෘතියක් ඇත ("kata")ඔබ මතක තබා ගත යුතු ඒවා සියල්ලම යටින් පවතින බව. ඔබට මෙය නිවැරදිව ජ් රකාශ කිරීමට හැකි වන පරිදි ඔබ පුහුණු වීමට වග බලා ගන්නkata.

(A) මතක තබා ගන්නkataජ් රකාශ කිරීමට භාවිතා කරයිomotenashi-no-kokoro

(ආ) ඔබට නිවැරදිව ජ් රකාශ කළ හැකි වන පරිදි පුහුණු වන්නkata

(2) පාරිභෝගික තෘප්තිය

පාරිභෝගික තෘප්තිය (CS) යනු පාරිභෝගිකයා සතුටු කිරීමයි.

අපගේ රුකියාවන් කරන විට අප සැමවිටම පාරිභෝගික සේවය ගැන සිතීම වැදගත් වේ.

<තෘප්තිය සහ අතෘප්තිය>

ආපනශාලාවක් සමන්විතයෙන් පාරිභෝගිකයන් "තෘප්තිමත්" හෝ "අතෘප්තිමත්" ද යන්න රඳා පවතින්නේ ඔවුන්ගේ අපේක්ෂාවන් සහ ඔවුන් සැබවින්ම ලබන සේවාවේ අත්දැකීම් අතර කිසියම් විෂමතාවයක් මත ය. පාරිභෝගිකයෙකුගේ "අපේක්ෂාව" යනු යම් අවන්හලක ඇති බවට ඔවුන් අනාවැකි පළ කරන භාණ්ඩ හා සේවා මට්ටමයි. තවද මෙම අපේක්ෂාවන් පහත සඳහන් දේ මගින් බලපායි:

(A) පාරිභෝගිකයාගේ අත්දැකීම්

(B) පාරිභෝගිකයාගේ තොරතුරු

(C) අවන්හලේ වායුගෝලය

(D) මිල ගණන් ආදිය.

මෙය මතසේ තබාගෙන, පාරිභෝගිකයා තෘප්තිමත් කිරීමේ සහ විශ්මයට පත් කිරීමේ අරමුණින් පාරිභෝගික අපේක්ෂාවන් සපුරාලන සේවාවන් සැපයීමට අපට අවශ්‍ය ය වේ.

<පුනරාවර්තන පාරිභෝගිකයන්>

"පුනරාවර්තන පාරිභෝගිකයන්" යනු නැවත නැවතත් අවන්හලට පැමිණෙන අයයි. ආපන ශාලාවක සේවාව ගැන පාරිභෝගිකයෙකු සැහීමකට පත්වන්නේ නම්, ඔවුන්ට ඊළඟ වතාවේ නැවත අවන්හල භාවිතා කිරීමට අවශ්‍ය ය වනු ඇත. අවන්හලක් සඳහා මෙම වර්ගයේ පාරිභෝගිකයින් වැදගත් වේ.

<පාරිභෝගික තෘප්තිය පිළිබඳ රූපය>

අපේක්ෂාව < අත්දැකීම් "තෘප්තිය" (තෘප්තිය "හැඟීම" දක්වා වර්ධනය වේ)

අපේක්ෂාව = අත්දැකීම් "සාමාන්‍යය"

අපේක්ෂාව > පළපුරුද්ද "අතෘප්තිය" (අතෘප්තිය "පැමිණිල්ලක්" බවට වර්ධනය වේ)

තෘප්තිමත් පාරිභෝගිකයින්ට එම සේවාවම නැවත ලබා ගැනීමට අවශ්‍ය ය වන අතර නැවත අවන්හල වෙත පැමිණෙනු ඇත.



ආපනශාලාවට නැවත පැමිණෙන පාරිභෝගිකයින් = "පුනරාවර්තන පාරිභෝගිකයින්" (ඉතා වැදගත් පාරිභෝගිකයින්)

(3) පාරිභෝගික තෘප්තිය තීරණය කරන සාධක (QSCA)

ආපනශාලාව සපයන දේවල් සඳහා පාරිභෝගික ගෙවීම් (එනම් "අගය"). එහි ප්‍රතිඵලයක් ලෙස සපයා ඇති "අගය" සහ ගෙවන "මිල" අතර නොගැලපීමක් තිබේ නම්, පාරිභෝගිකයෙකු අතෘප්තිමත් වනු ඇත. පාරිභෝගිකයා අවන්හලෙන් ඉල්ලා සිටින "අගය", ප්‍රධාන වශයෙන් පහත සඳහන් අංශ 4 කින් සමන්විත වේ. මෙම මූලද්‍රව්‍ය 4 QSCA ලෙස හැඳින්වේ - Quality, Service, Cleanliness සහ Atmosphere යන ඉංග්‍රීසි යෙදුම්වල කෙටි යෙදුමකි.

(A) ආහාර පිසීමේ ගුණාත්මකභාවය (ප්‍ර: ගුණාත්මකභාවය ... ආහාර පිසීමේ රසය)

ආපනශාලාවක් තම පාරිභෝගිකයින්ට ලබා දෙන වටිනාකම වන්නේ "ආහාර පිසීමේ රසය" ය. මෙම "රසය" ආහාරවල රසය පිළිබඳ කාරණයක් පමණක් නොව, අමුද්රව්යවල නැවුම්බව සහ පිඟන් කෝප්පවල දෘශ්ය ආකර්ෂණය වැනි අනෙකුත් වැදගත් අංගයන් ද ඇතුළත් වේ. සහ පිඟනක ප්රධාන ගුණාංග පහත පරිදි වේ:

·රසය, ප්‍රමාණය සහ සේවා සැකැස්මේ ඒකාකාරිත්වය (එය සෑම අවස්ථාවකම එකම විය යුතුය)

·සුදුසු උෂ්ණත්වයක සේවය කිරීම (උණුසුම් ආහාර උණුසුම් ලෙස සේවය කළ යුතුය; සීතල ආහාර සීතල ලෙස සේවය කළ යුතුය)

·සේවා වේගය(විශේෂයෙන් ක්ෂණික ආහාර අවන්හල්වල සහ කාර්යබහුල වන දිවා ආහාර වේලාවන්හි)

(B) සේවාව (S: සේවාව ... හොඳ පාරිභෝගික සේවාවක්)

ඔබ පාරිභෝගිකයින්ට ලබා දිය යුතු සේවාවන්හි සියලුම අංග මතක තබා ගැනීම වැදගත් වන අතර එමඟින් ඔබට ඒවා නිවැරදිව සිදු කළ හැකිය. සාමාන්‍යයෙන් ඔබේ අවන්හලේ සේවා ක්‍රම පිළිබඳව ස්ථාපිත නීති රීති සහ අත්පොතක් ආදිය ඇත - එබැවින් ඔබ මේවා නිසි ලෙස අධීක්ෂණය කිරීමට වග බලා ගන්න.

<සිතහව සහ ඇස් සමීක්ෂණය කර ගැනීම>

මෙයින් අදහස් කරන්නේ ඔබේ මුහුණේ සිතහවක් තැබීම සහ පාරිභෝගිකයා සමඟ ඇස ගැටීමයි. ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ ගනුදෙනු කිරීමේදී සෑම විටම සිතහවෙන් හා ඇස් සමීක්ෂණය කර ගැනීමේ අවශ්‍යතාවය පිළිබඳව ඔබ දැනුවත් විය යුතුය. ඔබ මත් රැහිලි, උද්දීපනය කරන භඬක් ද භාවිතා කළ යුතුය.

(C) පිරිසිදුකම (C: පිරිසිදුකම ... අවන්හලේ සහ කාර්ය මණ්ඩලයේ පිරිසිදුකම)

පිරිසිදුකම යනු නිසි ලෙස පිරිසිදු කිරීම, පිළිවෙලට හා හොඳින් සංවිධානය වීමයි. පිරිසිදුකමේ ප්රතිඵලයක් "අපිරිසිදු" බව සලකන්න.

<පිරිසිදුකම පිළිබඳ හැඟීමක් ඇති අවන්හලක උදාහරණ>

·අවන්හලේ ඇතුළත සෑම දෙයක්ම නිසි ලෙස පිරිසිදු කර ඇත.

·අවන්හල ඇතුළත සෑම දෙයක්ම පිළිවෙලට හා හොඳින් සංවිධානය කර ඇත.

·සියලුම කාර්ය මණ්ඩලය මනාව ඇඳ පැළඳ සිටිති, පිළිවෙලට ශාරීරික පෙනුම ආදිය.

අවන්හලක පිරිසිදුකම ඉතා වැදගත්. ආපන ශාලාවක ඇති ආහාර කෙතරම් රසවත් වුවත්, එහි අපිරිසිදු හෝ නරක සුවඳක් තිබේ නම්, එහි කෑමට කිසිදු පාරිභෝගිකයෙකු කැමති නොවනු ඇත. තවද, අපිරිසිදු අවන්හලක් මිනිසුන්ට භානිකර බැක්ටීරියා ආදිය පැතිරීම දිරිමත් කළ හැකිය.

(D) වායුගෝලය (A: වායුගෝලය ... අවන්හල තුළ සහ පිටත සිට හොඳ වාතාවරණයක්)

පාරිභෝගිකයින් ඔවුන්ගේ අරමුණ අනුව අවන්හලක් තෝරා ගනු ඇත. මෙම තීරණය ගැනීමට ඔවුන් භාවිතා කරන නිර්ණායකය "වායුගෝලය" ලෙස හැඳින්වේ. ආපනශාලාවේ බාහිර පෙනුම සහ එහි පහසුකම් වැනි "දැඩි පැති" සහ පාරිභෝගික සේවා යනාදිය ඇතුළත් "මෘදු අංශ" යන දෙකෙන්ම වායුගෝලය තීරණය වේ. වායුගෝලයේ මූලික අංගය වන්නේ "සුවපහසුව" ය.

<වායුගෝලය>

·දුෂ්කර පැති

: අවන්හලේ බාහිර පෙනුම, පහසුකම්, සහ අභ්යන්තර පෙනුම ආදිය.

·මෘදු පැති

: ආහාර පිසීම, පාරිභෝගික සේවය, කාර්ය මණ්ඩල ආකල්ප ආදිය.

<"සුවපහසුව" කෙරෙහි බලපාන දේවල් පිළිබඳ උදාහරණ>

·අවන්හල ඇතුළත උෂ්ණත්ව පාලනය

·පසුබිම් සංගීතය සහ ආලෝකය යනාදිය, දවසේ වේලාව සහ අවන්හලේ වායුගෝලය යනාදියට අනුකූලව.

2. මූලික පාරිභෝගික සේවා මෙහෙයුම්

(1) සුභ පැත්තේ

සුභපැත්තේ යනු මිනිසුන් අතර පළමු සන්නිවේදනයයි. දීප්තිමත්, සතුටු සිතින් සුභපැත්තේ පිරිනැමීමට වග බලා ගන්න - ඔබට නරකක් දැනෙනවා නම් හෝ යමක් ගැන කනස්සල්ලෙන් සිටියත්.

<සුභ සුඛ පැත්තේ සඳහා උදාහරණ>

•අනෙක් පුද්ගලයාගේ දෑස් දෙස කාමුණිකව බලා හඬ නඟා හදවතින්ම සුඛ පැතීම. මෙය "Smiling & Making Eye Contact" ලෙස හැඳින්වේ.

•ක් රියාශීලී වීම සහ මුලින්ම සුභපැත්තේ පිරිනැමීම.

(2) සිනාසීම

සිනහව යනු සිනහවකින් සහ සිනහවකින් ප් රීතිය සහ විනෝදය ප් රකාශ කිරීමයි. යමෙකු සමඟ සන්නිවේදනය ස්ථාපිත කිරීමේදී එය ඉතා වැදගත් වේ. පාරිභෝගික සේවා වෘත්තිකයන් ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ ගනුදෙනු කිරීමේදී සිනහවෙන් සිටීමට සවිඥානක උත්සාහයක් දරයි. ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ ගනුදෙනු කිරීමේදී ඔබ සිනාසෙන්නේ නම්, එය ඔවුන්ට හොඳ හැඟීමක් ලබා දෙන අතර ඔවුන්ගේ තෘප්තිමත් මට්ටම වැඩි දියුණු කරයි.

<සිනහවක් සෑදීමේදී මතක තබා ගත යුතු කුරුණු 3> (ඇස්, මුඛය සහ හැඟීම)

•සිනහව සහ ඇස් සමබන්ධතා ඇති කර ගැනීම

දීප්තිමත් සිනහවක් සහ ඇස් ස්පර්ශයක් යනු ඔබේ බැල්ම පාරිභෝගිකයා හමුවීමයි. ඒ වගේම කුරුණාවන්ත ඇස්වලින් ඔබට හැඟීමේ ප් රකාශ කළ හැකියි.

•ඔබේ මුඛයේ දෙපැත්තට හරවන්න

ඔබ ඔබේ මුඛය දෙපැත්තට හරවන්නේ නම්, එය සතුටක් හා විනෝදයක් ලබා දෙයි.

•ඔබේම විනෝදය සහ කුරුණාව පෙන්වීමට ඔබේ ඇස් කොන් පහත් කරන්න

ඔබ ඔබේ ඇස් කෙළවර පහත් කරන්නේ නම්, එය කුරුණාවන්ත හැඟීමක් වඩා හොඳින් ගෙන එයි



ඇස්



මුඛය



දැනෙනවා

(3) ඇදුම් පැළඳුම් සහ ශාරීරික පෙනුම

ඒකාකාරී හා සුදුසු, පිරිසිදු ශාරීරික පෙනුම අනුව පහත සඳහන් කටයුතු කෙරෙහි ඔබ අවධානය යොමු කළ යුතුය. මූලික කටයුතු වන්නේ පිරිසිදු, පිළිවෙලට සහ නිහතමානී වීමයි.

	සැලකිල්ලට ගත යුතු ප්රධාන කටයුතු
හිසකෙස්	ඔබේ හිසකෙස් නිසි ලෙස සකස් කර ඇති බවට වග බලා ගන්න සහ හිසේ කැක්කුම ගැන විමසිල්ලෙන් සිටින්න. උරහිස් දිගට වඩා දිග කොණ්ඩය පිටුපසට බැඳ තැබිය යුතුය. ඕනෑම දිගු මාසිමක් ඔබේ මුහුණ අපැහැදිලි නොවන බවට වග බලා ගන්න.
මුහුණ	සෑම දිනකම රෑවුල කපා ගත යුතුය. දත් නිසි ලෙස පිරිසිදු කළ යුතු අතර නරක හුස්ම ගැන සැලකිලිමත් විය යුතුය. වේශ නිරූපණය අවම වශයෙන් යෙදිය යුතුය. ශක්තිමත් සුවඳ විලවුන්වලින් වළකින්න.
නියපොත්	නියපොත් කෙටි කළ යුතුය ඔබේ ඇඟිලි තුඩු සහ නිය අතර ඇති අපිරිසිදුකම ගැන විමසිල්ලෙන් සිටින්න. මනරම් කරන ලද නිය ආගන්තුක ද් රව් ය සමඟ ආහාර දූෂණය වීමේ අවදානමක් ඇත, එබැවින් නිය ආලේපන හෝ ව් යාප් නිය ආලේප නොකරන්න.
ස්වර්ණාභරණ	සාමාන් ය රීතියක් ලෙස, ආභරණ පැළඳීමෙන් වළකින්න, මිල අධික භාණ්ඩ සහ අලංකාර ඔරලෝසු පැළඳීමෙන් වළකින්න.
නිල ඇඳුම	ඔබ පිරිසිදු නිල ඇඳුමක් ඇඳිය යුතුය. සහ අපිරිසිදු හෝ රුලි සහිත ඇඳුම් ගැන විමසිලිමත් වන්න. සියලුම බොත්තම් නිසියාකාරව සුරක්ෂිත කර නිසි ලෙස සකස් කළ යුතුය.
පාවහන්	ඔබේ සපත්තු පිටුපස පාගා නොයන්න. සෙරෙප්පු අඳින්න එපා.

(4) ඉරියව් සහ ඇවිදීම

මූලික කටයුතු වලට සෘජු පිටුපසක් තිබීම ඇතුළත් වේ. ඔබගේ ඉරියව්වෙන් සහ ඇවිදීමේ දී පහත සඳහන් දෑ ගැන විමසිලිමත් වන්න.

(A) ඔබේ පිටුපස කෙළින් විය යුතුය (කණුවලට හෝ බිත්තිවලට නැමෙන්න එපා - කෙළින් සිටගන්න)

(ආ) සෑම විටම ගනුදෙනුකරුවන් ගැන විමසිල්ලෙන් සිටින්න (නමුත් ඔවුන් දෙස නොබලන්න)

(C) සෑම විටම ඔබේ දෑත් ඔබ ඉදිරියෙහි අල්ලා ගන්න (ඔබේ දෑත් නැමීමෙන් හෝ ඔබේ අත් සාක්කුවලට දමන්න එපා)

(D) ඔබේ කකුල් මත ඔබේ බර ගෙන ඔබේ දණහිස දිගු කරන්න

(ඊ) දූන්නක් සෑදීමේදී ඔබේ විලඹ එකට දමන්න.

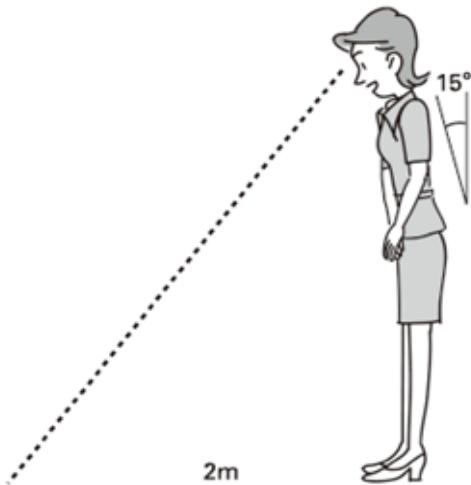
ඔබට අන්තරාලයේදී පාරිභෝගිකයෙකු මුණගැසෙන්නේ නම්, සෑම විටම ඔහුට/ඇයට පළමුව යාමට ඉඩ දෙන්න. ඔබ කඩිමුඩියේ වුවද, පාරිභෝගිකයාගේ අයිතියට ඉඩ දීම මූලික රීතියකි. ඔබ බන්දේසි ආදිය රුගෙන යන්නේ නම් කිසිදු පාරිභෝගිකයෙකු වෙත නොපැමිණීමට වගබලා ගන්න.

(5) නැමීම

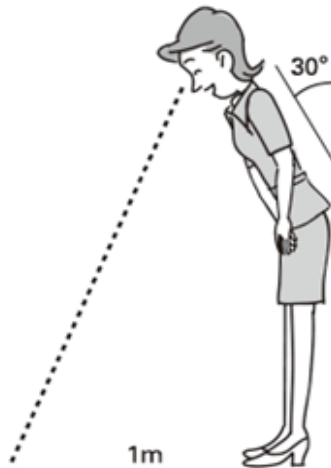
ඔබේ අරමුණ අනුව දුන්න වර්ග 3 ක් ඇත. ඔබ අදාළ අරමුණු තේරුම් ගෙන නිවැරදි අනුපිළිවෙලට නැමීමට වග බලා ගන්න.

<දුන්න වර්ගය>

වයිස් කරන්න	දුන්නෙහි කෝණය	ක්රමය	ඒ රඳාන අරමුණ(ය)
සුළු දුන්නක් (eshaku)	ආසන්න වශයෙන්. 15 උපාධි	ඔබේ පිටුපසට කෙළින් කර ඔබ ඉදිරියෙන් මීටර් 2 ක් පහළට බලන්න. හුස්ම ගැනීමෙන් පසු, ඔබේ උඩුකය මතු ලෙස ඉහළට ඔසවන්න.	ගමන් කරන විට භාවිතා වේ යමෙකු, හෝ අසයි ගනුදෙනුකරුවන් බලා සිටීමට
ආචාරශීලී දුන්නක් (keirei) (සාමාන් ය දුන්න)	ආසන්න වශයෙන්. 30 උපාධි	ඔබේ පිටුපසට කෙළින් කර ඔබ ඉදිරියෙන් මීටර් 1ක් පහළට බලන්න. හුස්ම ගැනීමෙන් පසු, ඔබේ උඩුකය මතු ලෙස ඉහළට ඔසවන්න.	ආචාර කිරීමේදී භාවිතා වේ ගනුදෙනුකරුවන්, හෝ ඔවුන්ගේ බිල්පත් ගෙවීම සඳහා ඔවුන්ට ස්තූති කිරීමට යනාදිය.
ගෞරවනීය කෙනෙක් දුන්න (saikereiri)	ආසන්න වශයෙන්. 45 උපාධි	ඔබේ පිටුපස කෙළින් කර කෙළින්ම පහළ බලන්න. හුස්ම ගැනීමෙන් පසු, ඔබේ උඩුකය මතු ලෙස ඉහළට ඔසවන්න.	ගනුදෙනුකරුවන්ට සමුදාන විට, හෝ සමාව අයැදීම ආදිය.

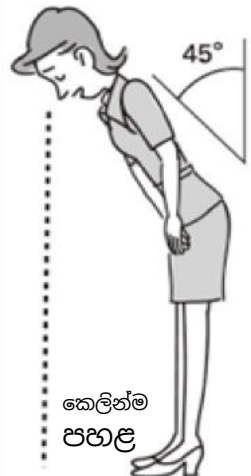


සුළු දුන්න



ආචාරශීලී දුන්න

(සාමාන් ය දුන්න)



ගෞරවනීය දුන්න

* මූලාශ්‍රය: Nikkei BP සමාගමේ "Hospitality Coaching" - Hitoshi Shimizu විසින් රචිත.

<නැමීමේ ක් රියාවලිය>

පාරිභෝගිකයා ඉදිරියෙහි සිටින්න, ඔබේ පිටුපසට කෙළින්ම සහ ඔබේ නිකට සිරවී (ඔබේ උරහිස් බිමට සමාන්තර විය යුතුය). එවිට සිනහව සහ ඇස් ස්පර්ශ කරන්න.

·ඔබේ උඩුකය ඉදිරියට නැමෙන්න, ඔබේ බෙල්ල සහ පිටුපස කෙළින් තබා ගන්න.

·ඔබේ උඩුකය සෙමෙන් ඉහළට ඔසවන්න, ඉන්පසු සිනහවකින් සහ ඇස් ස්පර්ශ කරන්න.

(6) වෙනත්

(A) තැටි රූගෙන යන ආකාරය

ඔබේ ආධිපත් ය නොවන අතේ අත්ලෙන් තැටියේ මැදට ආධාර කරන්න. ඔබේ ඇඟිලි පුළුල් ලෙස විහිදුවමින් ඔබේ වැලමට සෘජු කෝණවලට නැමෙන්න. ආරක්ෂිත ග්රහණයක් පවත්වා ගැනීම සඳහා ඔබේ දෑත් තදින් අල්ලා ගන්න. එසේම, පහත සඳහන් කටයුතු කෙරෙහි අවධානය යොමු කරන්න:

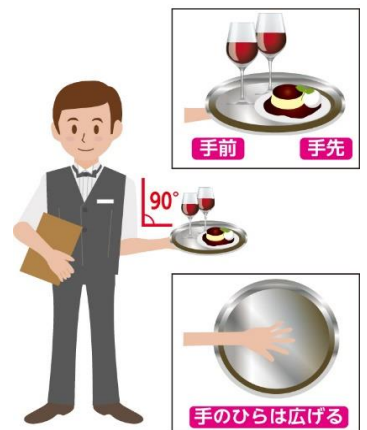
පීසටහන් කළ යුතු කටයුතු>

·පිඟන් කෝප්ප සමඟ තැටිය පැටවීමේදී, එය ආසන්නයේ සිට කරන්න. බෑමේදී, එය දුර පැත්තෙන් කරන්න.

·බරම අයිතම වලින් පටන්ගෙන ආසන්න පැත්ත පටවන්න. උස හෝ හොඳින් සමතුලිත නොවන ඕනෑම දෙයක් දුර පැත්තට පටවා නොගත යුතුය.

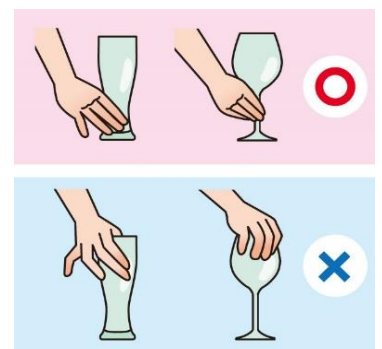
·කිසිදු පාරිභෝගිකයෙකුට බන්දේසියකින් පහර නොදීමට වගබලා ගන්න. ඔබ මේසය වෙත ළඟා වන විට, හැකිතාක් පාරිභෝගිකයාගෙන් තැටිය සමඟ අත තබා ගැනීමට උත්සාහ කරන්න.

·හිස් බන්දේසියක් සමඟ ගමන් කරන විට, එය ඔබේ ආධිපත් යය නැති අතේ, ඔබේ කිහිල්ල යට තබා ගන්න.



(B) විදුරු රූගෙන යන්නේ කෙසේද?

දාරයේ ඇඟිලි සලකුණු ලබා නොගැනීම සඳහා විදුරුවේ පහළ භාගය අල්ලාගෙන සිටින්න. ශබ්දයක් ඇති නොවන පරිදි විදුරුව මෘදු ලෙස මේසය මත තබන්න.



(C) සේවය කරන්නේ කෙසේද (ආහාර පිඟාන කරන්නේ කෙසේද)

ඔබේ මාපටැඟිල්ල පිඟානේ කෙළවරේ තබා ඔබේ අනෙක් ඇඟිලිවලින් තහඩුවේ පතුල අල්ලා ගන්න.

ඇඟිලි සලකුණු තහඩුවට ඇලවීම වැළැක්වීම සඳහා ඔබේ මාපටැඟිල්ල පිටතට හරවන්න. ආහාර පාරිභෝගිකයා වෙත යොමු වන බව සහතික කර ගැනීම සඳහා පිඟන් ස්ථානගත කිරීම පරීක්ෂා කරන්න.

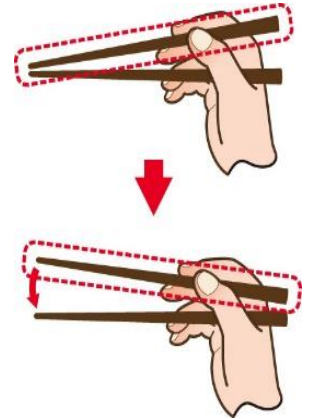
3. ආහාර වේල ආචාර විධි

එක් එක් රට සහ කලාපය විවිධ ආහාර පුරුදු ඇත; සෑම කෙනෙකුම තමන්ගේම ආචාර විධි සහ පුරුදු ඇත. Etiquette යනු යම් කලාපයක ආහාර වේලක් ගන්නා නිවැරදි ක් රමය/ආකාරයයි. ඔබ විවිධ රටවලින් සහ ජ්‍යෙෂ්ඨයන් ආහාර සපයනු ඇත, එබැවින් ඔබ විවිධ පුරුදු සහ ආචාර විධි පිළිබඳව නිසි අවබෝධයක් ලබා ගත යුතුය.

(1) ජපන් ආහාර සඳහා ආචාර විධි

(A) වොජ්ස්ටික්ස් භාවිතා කරන ආකාරය

ඔබ දකුණු අත නමේ, වොජ්ස්ටික්ස් ඔබේ වම් අතෙන් මැදින් අල්ලා ගන්න. ඉන්පසුව, ඉතා අලංකාර ලෙස අල්ලා ගැනීම සඳහා ඔබේ දකුණු අත යටින් ඉහළට ගෙන එන්න. වොජ්ස්ටික්ස් භාවිතා කිරීමේ නිවැරදි ක් රමය නම් ඉහළ එක පමණක් චලනය වන අතර, පහළ එක නිශ්චලව තබා ගැනීමයි.



(බී) ඉචිජ්සන්සයි(එක් සුප්, බත් සහ අතුරු කෑම තුනකින් සමන්විත ආහාර වේලක්)

Ichijyusansai යනු ජපන් ආහාර වේලක මූලික අංගයකි. එය බත්, සුප්, අතුරු කෑම සහ අව්වාරු වලින් සාදා ඇත.

බත් වම් පසින්, සුප් දකුණේ සහ අව්වාරු මැද තබා ඇත; තවද, ජ්‍යෙෂ්ඨ අතුරු කෑම පිටුපස දකුණු පසින් ද, අතිරේක අතුරු කෑම පිටුපස වම් පසින් ද, විනාකිරි සහිත දිස්සක් හෝ එළවළුවක් මැදින් අඳිනු ලැබේ.



* මූලාශ්‍රය: කෘෂිකර්ම, වන විද්‍යා සහ ධීවර අමාත්‍යාංශය විසින් "ජපන් ආහාර නිවසේ දි"

(C) විධිමත් හෝජන සංග් රහ සඳහා මූලික සේවා ඇණවුම (kaiseki-ryouri)

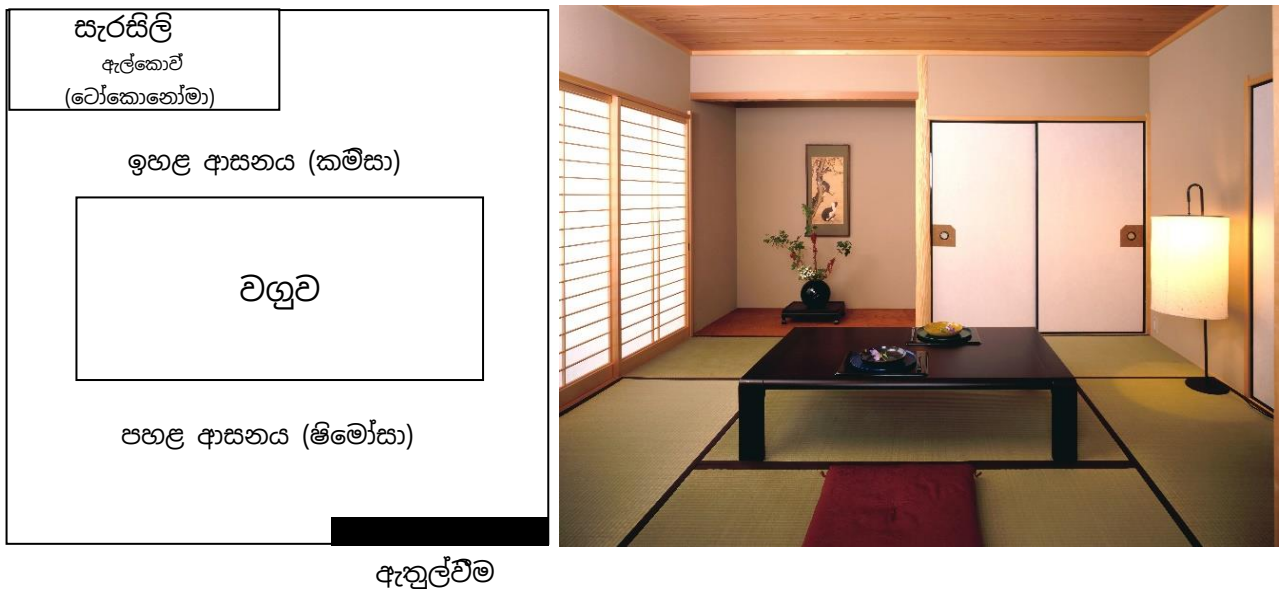


(D) කෑම කාමරයේ ආසන පිළිවෙල

ජපන් විලාසිතාවේ කාමරයක ජපන් ආහාර වේලක් අනුභව කරන විට ඔබ ආසන පිළිවෙල ගැන සැලකිලිමත් විය යුතුය. ජපන් සිරිත් විරිත් වල ඉහළ ආසනයක් ඇත (කමිසා) සහ පහළ ආසනයක් (ෂිමෝසා)

ඉහළ ආසනය එම ස්ථානයේ ආරක්ෂිතම සහ සුවපහසු ස්ථානයයි. කණ්ඩායමේ ඉහළම තනතුරක් දරන පේ යෂ්ටතම පුද්ගලයා වාඩි වී සිටින්නේ මෙහිදීය. පහළ ආසනය ප්රතිවිරුද්ධයයි; අමුත්තන්ට ආවාර කරන පැත්ත හෝ පහළම තරාතිරමේ සහ තනතුරේ සිටින පුද්ගලයා වාඩි වී සිටින්නේ එහි ය.

<ඉහළ ආසනයක් සහ පහළ ආසනයක් සඳහා උදාහරණයක්>



* ටෝකොනෝමා

මෙය කලා කෘතියකින් සරසා ඇති අවකාශයකි (එල්ලෙන ලියවිල්ලක හෝ බඳුනක ආකෘතියෙන්). ආපනශාලා ආදියෙහි ජපන් විලාසිතාවේ කාමරවල, ටෝකොනෝමා බොහෝ විට දොරටුවේ සිට දුරින් තබා ඇත.

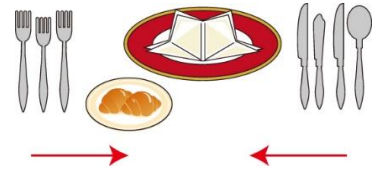
(ඊ) ජපන් ආහාර අනුභව කරන ආකාරය

ජපානයේදී, ඔබ බත් පිඟාන, ලෑකර් බඳුනක් හෝ කුඩා පිඟානක් ඔබේ අතේ ගෙන එහි අන්තර්ගතය අනුභව කරයි. කෑම වර්ග විශාල තැටියක තබා කුඩා පිඟානකින් ගලවා ආහාරයට ගැනීම සිරිතකි.

(2) බටහිර ආහාර සඳහා ආචාර විධි

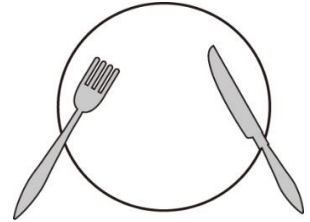
(A) පිහියක් සහ දෙබලක භාවිතය

•පිහි සහ ගැඹුරුපු සැකසීමේදී, පිහිය දකුණට තැබිය යුතු අතර, තලය ඇතුළට යොමු කළ යුතුය. දෙබලක වම් පසින් පිහිටුවා ඇත.



•ආහාර වේලෙහි සුප් ඇතුළත් වේ නම්, පිහියෙහි දකුණු පසින් සුප් හැන්දක් තැබිය යුතුය.

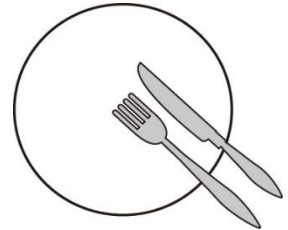
•බහුකාර්ය ආහාර වේලක භාවිතා කරන පිහි සහ ගැඹුරුපු කිහිපයක් තිබේ නම්, ඒවා භාවිතා කළ යුතු පිළිවෙලට පිටත සිට ඇතුළත දෙසට පෙළ ගැසිය යුතුය.



•8:20 ට පිහියක් සහ ගැඹුරුපුවක් ඔරලෝසුවේ අත්වල මෙන් ස්ථානගත කර ඇති විට, එයින් අදහස් වන්නේ ආහාර වේල දිගටම පවතින බවයි.

•පිහිය සහ ගැඹුරුපු දෙකම පෙළගස්වා විකර්ණ ලෙස තැබූ විට එයින් අදහස් වන්නේ ආහාර වේල අවසන් බවයි.

•ආහාර ගැනීමේදී පාරිභෝගිකයෙකු පිහියක් හෝ දෙබලක බිම හෙළන්නේ නම්, එය වහාම ප්රතික්ෂේපනය කළ යුතුය. පාරිභෝගිකයාට එය ලබා ගැනීමට ඉඩ නොදෙන්න.



(B) පිඟන් භාණ්ඩවල නම්

•රිදී : මෙය පිහි සහ ගැඹුරුපු වලට යොමු වේ.

•කැස්ටර් කට්ටලය : මෙය මේසය මත තැබූ රසකැවිලි කට්ටලය යනාදියයි.

•පාත්ති : ජලය සඳහා වියදුරු - ජ රඳාන වශයෙන් ඉහළ මට්ටමේ අවන්හල්වල භාවිතා වේ

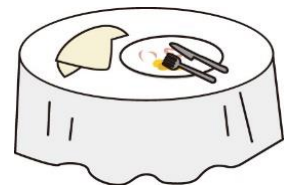


(C) බටහිර ආහාර පිළිගන්නා සහ අනුභව කරන ආකාරය

•සාමාන්යයෙන් ආහාර සපයනු ලබන්නේ වමේ සිටය. ඒවගේම දකුණු පැත්තෙන් බිම දෙනවා.

•ඉහළ මට්ටමේ ආපනශාලාවලදී, කාන්තාවන්ට පළමුව සහ පසුව වැඩිහිටියන්ට, අනෙකුත් පාරිභෝගිකයින්ට පෙර සේවය කරනු ලැබේ.

•සමහර අනුරූපය හැරුණු විට ආහාර අනුභව කරනු ලබන්නේ වමේ සිටය. ඉතිරිව ඇති ඕනෑම දෙයක් පිඟානේ ඉදිරිපස ගොඩ ගැසිය යුතුය.



•සර්විස් භාවිතා කළ යුත්තේ ඉදිරිපස ඇති රුල්ල සමඟය. ආහාර ගන්නා අතරතුර යමෙකු මේසයෙන් පිටව ගියහොත්, ඔහු/ඇය සර්විස් එක සැහැල්ලුවෙන් නමා ඔවුන්ගේ පුටුව මත තබයි. ආහාර වේල අවසන් වූ පසු, සර්විස් එක සැහැල්ලුවෙන් නැව් මේසයේ වම් පැත්තේ තබනු ඇත.

* පාරිභෝගිකයන් වෙත පැමිණෙන පුද්ගලයාට පාරිභෝගිකයන් සිටින වේදිකාව, ආහාර වේල ජ රගතිය සිදුවන ආකාරය සහ සර්විස් ඉතිරිව ඇති ස්ථානයෙන් පැවසිය හැකිය.

(D) ප් රංශ ආහාර සඳහා මූලික සේවා ඇණවුම



(3) චීන ආහාර සඳහා ආචාර විධි

(A) වට මේසවල ආසන පිළිවෙල

• ඇතුල්වීමේ/පිටවීමේ සිට ඉදිරි ආසනය "ඉහළ ආසනය" වේ.

• ඇතුල්වීමට/පිටවීමට ආසන්නතම ආසනය "පහළ ආසනය" වේ. තවද මෙහි සත්කාරකයාගේ පාර්ශවය (දවසේ ආගන්තුක සත්කාරය සපයන පැත්ත) වාඩි වී සිටී.

(B) චීන ආහාර අනුභව කරන ආකාරය

• ආහාර අනුභව කරන කෑම වර්ග එක් එක් වෙනම කෑමක් සඳහා වෙනස් කළ යුතුය, එවිට රසයන් එකට මිශ්‍ර නොවේ.

• කැරකෙන මේසයෙන් ආහාර ගැනීමට පාරිභෝගිකයන් නැගී සිටිය යුතු නැත.

• පාරිභෝගිකයන් විශාල තැටිවලින් කෑමට අවශ්‍ය ප් රමාණය පමණක් ගත යුතුය. සාමාන්‍යයෙන් ඔවුන්ට අනුන්ගේ ආහාර සැපයීම අවශ්‍ය ය නොවේ.

• සාමාන්‍යයෙන්, භරමණය වන වගුව දක්ෂිණාවර්තව (දකුණට) හැරවිය යුතුය.

• පාත් ර සහ පිඟන් අහුලා ගන්නේ නැත, නමුත් කෑම කන විට මේසය මත තබයි.

• මිනිසුන් තම වොස්ස්ට්ස් හෝ වීදුරු කැරකෙන මේසය මත නොතැබිය යුතුය.

(C) වෙනත්

ආහාර සියල්ලම නොගත යුතුය - 1/3 - 1/4 පමණ විශාල තැටියක් මැද තැබිය යුතුය.

චීන කෑම වලදී, විශාල තැටිවල සකස් කරන ලද ආහාර කණ්ඩායමේ සියලු දෙනා බෙදාගෙන අනුභව කරනු ලැබේ. ඒ වගේම චීන ජාතිකයන් ඔවුන්ගේ ආහාර වේලේ හරහා ගැඹුරු මානව සබඳතා ඇති කර ගැනීමට උත්සාහ කරනවා. එහි ප් රතිඵලයක් ලෙස පාරිභෝගිකයින්ට සාමකාමී වාතාවරණයක් තුළ තම ආහාර වේල සුක්කි වීදිය හැකිය.

4. උපකාර අවශ්‍ය ය පාරිභෝගිකයන් සමඟ කටයුතු කිරීම

ඔබට පහත විස්තර කර ඇති ආකාරයේ උපකාර අවශ්‍ය ය පාරිභෝගිකයන් වෙත පැමිණෙන්නේ නම්, ඔබට උත්සාහ කර ඔවුන්ට උපකාර කිරීමට අවශ්‍ය ය වීම වැදගත් වේ. කෙසේ වෙතත්, එය පුද්ගලයාගෙන් පුද්ගලයාට වෙනස් වන බැවින්, කොපමණ උපකාර අවශ්‍ය ය දැයි උපකල්පනය කිරීමට ඔබට අවශ්‍ය ය නැත.

(1) දුරුවන් සිටින පාරිභෝගිකයන්

දුරුවන්ගේ හැසිරීම බොහෝ විට අනාවැකි කීම දුෂ්කර ය. එහි ප්‍රතිඵලයක් වශයෙන්, දුරුවෙකුට නරක චේතනාවක් නොමැති වුවද, ඔහුට හෝ ඇයට ආපනශාලාවේ ඇති දේවල් බිඳ දැමිය හැකිය. නැතහොත් වෙනත් පාරිභෝගිකයින්ට බාධා කිරීම. එබැවින් අනෙකුත් පාරිභෝගිකයින්ට බාධාවක් නොවන පරිදි දුරුවන් සිටින පාරිභෝගිකයන්ට යම් ස්ථානයක අසුන්ගෙන් ඔවුන්ට සහයෝගය දැක්වීම වැදගත් වේ.



(2) වැඩිහිටි පාරිභෝගිකයන්

සමහර වැඩිහිටි පාරිභෝගිකයින්ට දේවල් අමතක විය හැක; හදිසියේ අසනීප වීම; හෝ වැරදි ලෙස තේයුම් ගැනීම යනාදිය. වයසක පුද්ගලයෙකු තනිවම අවන්හලට පැමිණියහොත්, ඔහු/ඇය නිවසට යාමට කාලය පැමිණි විට කිසිවක් අමතක නොවන බව පරීක්ෂා කිරීමට වග බලා ගන්න. එසේම විශාල හඬින් මුදල් ගණන් කිරීම, බිල්පතෙන් මුදල් මාරු කිරීම ආපසු භාර දීම වැනි පියවර ගන්න.

වැඩිහිටි පාරිභෝගිකයින්ට කුඩා අක්ෂර දැකීමට නොහැකි විය හැක, එබැවින් විශාල අකුරු ආදියෙන් ලියා ඇති මෙනුවක් සකස් කරන්න.

(3) රෝද පුටු භාවිතා කරන්නන්

(A) රෝද පුටු වර්ග

රෝද පුටු වලට ආධාරක (තල්ලු කරන ලද) රෝද පුටු සහ ස්වයං බලැති රෝද පුටු ඇතුළත් වේ. සහායක රෝද පුටු රුකබලා ගන්නෙකු විසින් තල්ලු කරනු ලැබේ, එබැවින් ආපනශාලා කාර්ය මණ්ඩලයේ උපකාර අවශ්‍ය ය නොවේ.

අනෙක් අතට, බිම පඩිපෙළ තිබේ නම් සහ සෝපානයක් භාවිතා කිරීම විකල්පයක් නොවේ නම් ආපනශාලා කාර්ය මණ්ඩලයට ස්වයං-බලැති රෝද පුටු සඳහා උපකාර කිරීමට සිදු විය හැකිය.



(B) රෝද පුටු භාවිතා කරන්නන් ඔවුන්ගේ ආසන වෙත පෙන්වීම

රෝද පුටු භාවිතා කරන්නන් ඔවුන්ගේ ආසනවලට පෙන්වන විට, මේසයේ උස පිළිබඳ ගැටලුවක් නොමැති නම් රෝද පුටුව මේසයට තල්ලු කළ හැකිය. එසේම, ඔබ රෝද පුටු භාවිතා කරන්නෙකු සමඟ කතා කරන විට ඔබ වක්‍රව වී සිටිය යුතුය, එවිට ඔබ එකම දෘශ්‍ය ය රේඛාවක සිටින අතර එකිනෙකාගේ ප්‍රතිරෝධය දැකිය හැකිය.

(4) සහායක සුනඛයන් සහිත පාරිභෝගිකයින්

(A) "සහාය බල්ලෙක්" යනු කුමක්ද?

"සහාය බල්ලා" යනු අන්ධ බල්ලන්, සේවා සුනඛයන් සහ ශ්‍රී රවණ සුනඛයන් සඳහා වන සාමූහික නාමයයි. "සහාය සුනඛයන්" විය හැක්කේ රාජ්‍යය විසින් නිශ්චිතව දක්වා ඇති සංස්ථා විසින් නිසි ලෙස පුහුණු කර සහතික කර ඇති සුනඛයින් පමණි. තවද, සහායක සුනඛයන් පිරිසිදුව තබා ගන්නා අතර ජලභීතිකා රෝගයට එරෙහිව නිතිපතා එන්නත් ලබා දෙයි.



(B) උපකාරක සුනඛයන් පිළිගැනීමට බැඳීම

ජපන් නීතියට අනුව, සාමාන්‍යය ජනතාවට විවෘතව ඇති අවන්හල් ඔවුන්ගේ අයිතිකරුවන් සමඟ පැමිණෙන සහායක සුනඛයන් පිළිගැනීමට බැඳී සිටී.



(C) උපකාරක සුනඛයෙකු හඳුනා ගැනීම

අන්ධ සුනඛයන් සුදු හෝ කහ පැහැති පටි පැළඳ සිටින අතර සේවා සුනඛයන් හෝ ශ්‍රී රවණ සුනඛයන් හට ඔවුන්ගේ පට්ටල උපකාරක සුනඛ වර්ගය විස්තර කරන හඳුනාගැනීමේ සහ ලේබලයක් ඇත. ඊට අමතරව, පරිශීලකයන් ඔවුන් සමඟ බලපත්‍රයක් රැගෙන යා යුතුය.



උදාහරණයක් ලෙස, බල්ලා නිසි පාලනයට යටත් නොවන්නේ නම්, බල්ලා සහායක බල්ලෙක්ද නැද්ද යන්න පරීක්ෂා කිරීමට ඔබට අවශ්‍ය ය නම් බලපත්‍රය රජයේ ඉදිරිපත් කරන ලෙස ඔබට පරිශීලකයාගෙන් ඉල්ලා සිටිය හැක.

(5) සලකා බැලිය යුතු පාරිභෝගික ලකුණු (උදාහරණ)



ほじょけん
補助犬マーク

(සහාය සුනඛ ලකුණ)



みみ
耳マーク

(කන් සලකුණ)



オストメイトマーク

(ඔස්ටෝමේට් ලකුණ)



ハート・プラスマーク

(හෘද ප්ලස් ලකුණ)



ヘルプマーク

(උදව් ලකුණු කරන්න)



マタニティマーク

(මාතෘ ලකුණ)

5. සුදුසු බලා සිටීම (සේවය කිරීම)

(1) ඉක්මනින් ආහාර සැපයීම

ආහාර පිළියෙළ කළ පසු එය වහාම පාරිභෝගිකයින්ට පරිභෝජනය සඳහා ලබා දීම වැදගත් වේ. එය සූදානම් වූ වහාම ආහාර වඩාත් රසවත් බව පමණක් නොව, එය 10 ක උෂ්ණත්වයක තැබුවහොත් °C-60 °C ("අන්තරායකර කලාපය") එවිට එය මිනිසුන්ට හානිකර බැක්ටීරියා වර්ධනය වීම අවසන් වනු ඇත.

රීතියක් ලෙස, ආහාර පිළියෙළ කර පැය දෙකක් ඇතුළත පාරිභෝගිකයින් විසින් අනුභව කළ යුතුය.

(2) ඉතිරි වූ දේ ගෙදර ගෙන යාම

සමහර විට පාරිභෝගිකයින්ට ආහාර කුණු කූඩයට යාම වැළැක්වීමට සහ "නාස්තිකාර" වීම වළක්වා ගැනීමට ඉතිරි වූ ආහාර ඔවුන් සමඟ ගෙදර ගෙන යාමට අවශ්‍ය විය හැකිය. ආහාර නාස්ති නොකිරීම වැදගත්ය. අනෙක් අතට, ආහාර උෂ්ණත්ව "අනතුරුදායක කලාපයේ" දිගු කාලයක් පවතී නම්, එය මිනිසුන්ට හානිකර බැක්ටීරියා වර්ධනය විය හැක. තවද එය අනුභව කළහොත් එය ආහාර ව්‍යාධි වීමට හේතු විය හැක.

එමනිසා, ආපනශාලාවලට ඔවුන්ගේ ඉතිරිය ගෙදර ගෙන යාමට අවශ්‍ය පාරිභෝගිකයන් සමඟ ගනුදෙනු කිරීම සඳහා නිශ්චිත ප්‍රතිපත්ති සහ නීති ඇත. තවද මෙම නීතිරීතිවලට අනුකූල වන ලෙස ඔබ පාරිභෝගිකයන්ගෙන් ඉල්ලා සිටිය යුතුය. සනීපාරක්ෂාව පිළිබඳ ගැටළු තිබේ නම්, ආහාර ගෙදර ගෙන යා නොහැකි බව ඔවුන්ට තීරණාත්මකව පැවසීම වැදගත්ය.

(3) පිටතට ගැනීම

"පිටතට ගැනීම" යන්නෙන් අදහස් වන්නේ පාරිභෝගිකයා ගෘහස්ථව ආහාරයට ගන්නවාට වඩා රුගෙන යන අවන්හලේ පිළියෙළ කරන ලද ආහාර වේ.

පිටතට ගැනීම පිළිබඳ වැදගත් කටයුතු පහත පරිදි වේ:

(A) පිටතට ගන්නා පිඟන් වල උෂ්ණත්වය පාලනය කළ යුත්තේ කෙසේද?

EG 10 ට තබා ඇත°Cහෝ අඩු ආදිය.

(ආ) පිටතට ගන්නා පිඟන් අනුභව කළ යුත්තේ කවදාද?

EG පැය xx ඇතුළත ඒවා අනුභව කරන ලෙස පාරිභෝගිකයාගෙන් ඉල්ලා සිටින්න.

පිටතට ගැනීම සඳහා පාරිභෝගිකයාට නිවැරදි තොරතුරු ලබා දීම සහ ඔවුන් තොරතුරුවලට අනුකූලව කටයුතු කිරීම ඉතා වැදගත් වේ. පිටතට ගැනීම අවන්හලක අලෙවිය ඉහළ නැංවිය හැකි අතර, එය නිසි ලෙස අලෙවි නොකළහොත් එය පාරිභෝගික ආහාර ව්‍යාධි වීමට ද හේතු විය හැක -, එබැවින් එය ප්‍රවේශමෙන් හැසිරවිය යුතුය.

6. මූලික පාරිභෝගික සේවා කොන්දේසි සහ ඒවා භාවිතා කරන ආකාරය

(1) මූලික පාරිභෝගික සේවා කොන්දේසි

වාරය	අර්ථය
ඉරස්සයිමසේසාදරයෙන් පිළිගනිමු	පාරිභෝගිකයා අවන්හලට පැමිණෙන විට භාවිතා කරන ආචාරය.
Arigato-gozaïmasu(ඔයාට ස්තූතියි) (Arigato-gozaïmashita)	පාරිභෝගිකයා අවන්හලෙන් පිටවන විට භාවිතා කරන ආචාරය. පාරිභෝගිකයෙකු අවන්හලේ කාර්ය මණ්ඩලයේ සාමාජිකයෙකු වෙනුවෙන් යමක් කරන්නේ නම් මෙම ආචාරය ද භාවිතා වේ.
(Taihen-ඉතාම) Omatase-shimashita(බලා සිටීම ගැන කණගාටුයි)	ඔබ පාරිභෝගිකයෙකු ටික වේලාවක් බලා සිටියේ නම් ඔබ භාවිතා කරන යෙදුමකි.
ඡිරිසුරේ-ඉතාඡිමාසු(මට සමාවෙන්න)	ආපනශාලා කාර්ය මණ්ඩලය පාරිභෝගික අසුනකට ළඟා වන විට සහ ඔවුන් ඉවතට යන විට භාවිතා වේ.
කශිකොමරිමශිතා (තේරුණා)	පාරිභෝගිකයෙකුගේ ඉල්ලීමක් හෝ කැමැත්තක් ගන්නා විට භාවිතා වේ.
ඔසොරෙයිරිමාසු(පැනවීම ගැන කණගාටුයි)	ස්තූති පදයක්, පාරිභෝගිකයෙකු අවන්හලේ කාර්ය මණ්ඩලයේ සාමාජිකයෙකු වෙනුවෙන් යමක් කරන්නේ නම් භාවිතා වේ. පාරිභෝගිකයෙකුගෙන් සමාව අයැදීමටද භාවිතා කරයි.
Moushiwake gozaïmasen (සමාවන්න)	පාරිභෝගිකයෙකුගෙන් සමාව අයැදීමට භාවිතා කරයි.

(2) බොහෝ විට වැරදි ලෙස කියන ප්‍රකාශන

වැරදි ප්‍රකාශනය	නිවැරදි ප්‍රකාශනය
ඔරියෝරි වා ඉජියෝ ද යෝරෝඡිකට්ටා දේශෝ කා	ඔරියෝරි ව ඉජි de yoroshii deshō ka (අර්ථය "එය සියල්ලම වේවිද?")
Omizu no hō wa ikutsu omochi shimashō ka	Omizu wa ikutsu omochi shimashō ka (එනම් "මම වතුර වීදුරු කීයක් ගෙන ආ යුතුද?")
කොචිර ගා රෙඡිතො නි නාරිමසු	Kochira ga reshito de gozaïmasu (අර්ථය "මෙන්න ඔබේ රිසිට්පන")
යෙන් 5,000 kara oazukari-shimasu	යෙන් 5,000 oazukari-shimasu (එනම් "එය ඔබ මට දුන් යෙන් 5,000")

<පාරිභෝගික සේවා සැකසුමක වැරදි ලෙස භාවිතා කිරීමට පහසු මූලික වාක් ය ඛණ්ඩ>

සෑම දිනකම සංවාදයේ භාවිතා වන වාක් ය ඛණ්ඩ	පාරිභෝගික සේවයේ භාවිතා කිරීමට නිවැරදි වාක් ය ඛණ්ඩය සැකසීම
okyaku-san, otoko no hito, on'na no hito, roujin	okyaku-sama, dansei no kata, josei no kata, go nempai no kata (අර්ථය: "ආගන්තුකයා", "පිරිමි", "කාන්තාව", සහ "වැඩිහිටි පුද්ගලයා")
kodomo-san, ojisan, obasan	oko-sama, go chūnen no kata (අර්ථය "දරුවා/දරුවන්", සහ "මැදි වයසේ පුද්ගලයෙකුට" භාවිතා කරන ලිපිනයකි)
issho no hito, tsukai no hito, yō no aru hito	issho no kata, otsukai no kata, goyō no kata (අර්ථය "සමග පුද්ගලයා", "වැරදි කොල්ලෙක්/ගැහැණු ළමයෙක්", සහ "වි යාපාරයේ යෙදී සිටින පුද්ගලයෙක්")
ohitori-san, okusan, dan'na-san ,	ohitori-sama, oku-sama, dan'na-sama ("ඔහුගේ/ඇය විසින්ම" පුද්ගලයෙකු සඳහා, "බිරිඳකට" සහ "සැමියෙකුට" භාවිතා කරන ලිපින ආකෘති)
boku, watashi, wareware	වටකුණි, වටකුණි-ඩොමෝ (අර්ථය "මම" සහ "අපි")
yōfuku, kutsu	ඔමේෂීමෝනෝ, ඕවාකිමෝනෝ (අර්ථය "ඇඳුම්" සහ "සපත්තු")
හායි, සෝ දෙසු.	Hai, sayō de gozaimasu (අර්ථය "ඔව් ඒක හරි")
හායි, සෝ දෙසු, සුෂීමසු.	Hai, sou sasete itadakimasu (එනම් "ඔව්, මම ඒක කරන්නම්.")
හායි, ෂින්තෙමසු	Hai, zonjiagete orimasu (එනම් "ඔව්, මම දන්නවා")
Nan'nin desu ka	Nan meisama desu ka (එනම් "ඔබගෙන් කී දෙනෙක් සිටිනවාද?")
සුම්මසෙන්, මෑන් ඉන් නන් දෙසු	Moushiwake gozaimasen, manseki to natte orimasu (අර්ථය "මට සමාවෙන්න අපි පිරි ඇත.")
දෝනෝ සේකි ගා ii දෙසු කා	දෝනෝ සේකි නි නසයිමසු කා (එනම් "ඔබ කැමති කුමන ආසනයද?")

දොරේ ගා ii දෙසු කා	Dochira ni nasaimasu ka (අර්ථය "ඔබ කැමති කුමක්ද?")
කිමරිමාශිතා?	Okimari de gozaimasu ka (අර්ථය "ඔබ තීරණය කර තිබේද?")
ඉකුට්සු නි ෂිමසු කා	Oikutsu ni nasaimasu ka (එනම් "ඔබ කී දෙනෙකුට කැමතිද?")
Aiko (ඇණවුම් සඳහා අවන්හල්වල භාවිතා කරන අයිස් කෝපි සඳහා යෙදුමකි) desu ne	Aisu kōhī de gozaimasu ne (තේරුම "ඉතින් ඒක අයිස් කෝපි එකක් නේද?")
ඉමා, නයින් දෙසු	Moushiwake gozaimasen. තදයිම, කිරසෙටේ ඔරිමසු. Kawari ni XX wa, ikaga desu ka (එනම් "මට ගොඩක් කණගාටුයි, නමුත් අපි අද එයින් ඉවත් වෙමු. ඒ වෙනුවට XX ගැන කොහොමද?")
වකරනායින් දෙසු	වකරිකානෙමසු ගා (අර්ථය "මට විශ්වාස නැත/මම නොදනිමි")
වකාරිමාෂිත	Kashikomarimashita (අර්ථය "මම තේරුම් ගත්තා")
Sumimasen, dare desu ka	Shiturei desu ga, dochira-sama desu ka (අර්ථය "සමාවෙන්, නමුත් මේ කවුද?")
Tenchō wa inain desu ga	Ainiku tenchō wa fuzai desu ga (තේරුම "අවාසනාවකට ආපනශාලා කළමනාකරු එළියේ")
Tenchou ni itte okimasu	Tenchou ni mōshi tsutaemasu (අර්ථය "මම අවන්හල් කළමනාකරුට දන්වන්නමි")
Kocchi kara denwa shimasu	Kochira kara denwa sasete itadakimasu (අර්ථය "අපි ඔබට කතා කරන්නෙමු")
ඉමා ඉකිමාසු	Tadaima, oukagai shimasu (අර්ථය "මම දැන් ඔබ සමඟ සිටිමි.")
Mata kite kudasai	මාතා ඔකොෂි කුඩසායිමසේ. Mata Otachiyori negaimasu (අර්ථය "කරුණාකර නැවත එන්න")

* මූලාශ්‍ර රය: Nikkei BP සමාගමේ "Hospitality Coaching" - Hitoshi Shimizu විසින් රචිත.

(4) නිර්දේශ සේවාව

නිර්දේශ සේවාව යනු පාරිභෝගිකයින්ට නව ආහාර හෝ පාන නිර්දේශ ඉදිරිපත් කිරීමයි. නිර්දේශ මඟින් පාරිභෝගිකයන් වැඩි වැඩියෙන් ඇණවුම් කළ හැකි අතර, ආපනශාලා අලෙවිය ඉහළ නංවයි. එපමණක් නොව, ඔබ නිර්දේශ කර ඇති දෙයකට පාරිභෝගිකයෙකු කැමති නම්, ඔහු/ඇය අවන්හල පිළිබඳව වඩාත් තෘප්තිමත් වනු ඇත.

සාර්ථක නිර්දේශ සේවාවක් පිරිනැමීම සඳහා, ඔබට අවන්හලේ නිෂ්පාදන පිළිබඳ නිසි අවබෝධයක් තිබිය යුතුය. තවද ගනුදෙනුකරුවන්ට හිතකර ලෙස දිරිගැන්වීම වැදගත් වේ.

<නිර්දේශ ඉදිරිපත් කරන ආකාරය පිළිබඳ උදාහරණ>

•අද අපගේ නිර්දේශිත කෑම වර්ග XX වේ.

•අද නිර්දේශිත දිවා ආහාර වේලේ XX වේ.

•XX සන්නාමයේ ජපන් sake මෙම ආහාරය සමඟ ඉතා හොඳින් ගැලපේ. ඔබ ටිකක් උත්සාහ කිරීමට කැමතිද?

•අපේ නැවුම්ව පිළිස්සූ පාන් දැන් අවසන්. ඔබ ටිකක් උත්සාහ කිරීමට කැමතිද?

•ඔබ XX කැමතිද? අද උදෑසන අලුතින් අල්ලා ගත් XX කිහිපයක් අද අපට ඔබ වෙනුවෙන් සූදානම් කළ හැකිය - ඔබ කිහිපයක් උත්සාහ කිරීමට කැමතිද? ආදිය.

(5) දුරකථන මාර්ගය

දුරකථන සංවාදයකදී කිසිම පාර්ශ්වයකට අනෙකාගේ ජ්‍යෙෂ්ඨත්වය හෝ හැසිරීම නොපෙනේ. එමනිසා, ඔබ ගනුදෙනුකරුවෙකු සමඟ මුහුණට මුහුණ ලා ගනුදෙනු කිරීමේදී වඩා සැලකිලිමත් විය යුතුය. විශේෂයෙන්ම, ආපනශාලා කාර්ය මණ්ඩලය දුරකථනයෙන් දක්වන ආකල්පය පාරිභෝගිකයින් අවන්හල විනිශ්චය කරන ආකාරය කෙරෙහි බලපෑ හැකිය - එබැවින් සැමවිටම ආචාරශීලී වන්න.

<දුරකථන හැසිරීම් පිළිබඳ උදාහරණ>

තත්ත්වය	දුරකථන මාර්ගය
ඔබ දුරකථනයට පිළිතුරු දෙන විට	"මෙය XXX (ආපනශාලා නම). Xxx (ඔබේ නම) කතා කරයි. දුරකථනය 3 වතාවකට වඩා නාද වූවා නම්, "ඔබව බලා සිටීමට සමාවෙන්න" යැයි පවසමින් ආරම්භ කරන්න.
අමතන්නාගේ ඉල්ලීමට සවන් දෙන විට	සවන් දෙන්න, සුදුසු අතූරු කතා කරන අතරතුර
අනිත් පාර්ශ්වයෙන් ජ්‍යෙෂ්ඨත්වයක් ඇහුවම	"මට සමාවෙන්න, ඔයා මට xxxx කියන්න කැමතිද?"
දුරකථනය වෙනත් කෙනෙකුට යවන විට	"කරුණාකර විනාඩියක් ඉන්න පුළුවන්ද? මම ඔබව XX වෙත පවරනවා.

දුරකථනය බිම තබන විට	අනෙක් පාර්ශවය මුලින්ම දුරකථනය තබන තෙක් රුදී සිටින්න. අනෙක් පාර්ශවය විසින්ද වූ පසු, නිහඬව ඔබේ කෙළවරට අත තබන්න.
---------------------	---

ඔබට පාරිභෝගිකයෙකුගේ ඉල්ලීමක් සමඟ ගනුදෙනු කිරීමට නොහැකි නම් (ඔබට විස්තර නොතේරෙන නිසා හෝ පිළිතුරු දීමට නොහැකි නිසා) එවිට පාරිභෝගිකයාට හේතුව කියන්න, ඉන්පසු පාරිභෝගිකයාගේ සමීක්ෂණය තොරතුරු සහ ස්වභාවය සටහන් කර ගන්න. ඔවුන්ගේ ඉල්ලීම. ඉන්පසු ආපනශාලා කළමනාකරු හෝ වගකිවයුතු පුද්ගලයෙකු ගැටලුව සමඟ කටයුතු කිරීමට සලස්වන්න (පාරිභෝගිකයා ආපසු අමතන්න).

II .ආහාර පිළිබඳ දැනුම

1. ආහාර අසාත්මිකතා

(1) ආහාර අසාත්මිකතාවයක් යනු කුමක්ද?

ආහාර අසාත්මිකතාවයක් යනු අසාත්මිකතාවන් අඩංගු ආහාර අනුභව කිරීමෙන් පසු පුද්ගලයෙකු යම් ආකාරයක අසාත්මිකතාවයකට ගොදුරු වීමයි. සාමාන්‍යයෙන් අසාත්මික ප්‍රතික්‍රියා රසායනිකව කැක්කුමක් ඇතිවීම හෝ ඔක්කාරය වැනි හැඟීමක් ඇතිවීම වේ. රෝග ලක්ෂණ විශේෂයෙන් දරුණු නම් පුද්ගලයාට ඊනියා "ඇනගිලැක්ටික් කම්පනයට" ගොස් හුස්ම ගැනීමේ අපහසුව, උදර ජීවිතය පහත වැටීම හෝ සිහිය නැතිවීම ආදිය ඇතිවීම වේ. මෙය කාලෝචිත ලෙස ප්‍රතිකාර නොකළහොත් මරණයට හේතු විය හැක.

ජපානයේ ජනගහනයෙන් 1-2% අතර ආහාර අසාත්මිකතා ඇති බව පැවසේ. තරුණ වයස් කාණ්ඩ දෙස බලන විට, ප්‍රතිශතය ඉහළ යයි; ළදරුවන්ගෙන් 10% ක් පමණ යම් ආකාරයක ආහාර අසාත්මිකතාවයක් ඇති බව පෙනේ.

(2) අසාත්මිකතා ලේබල් කිරීම

ආහාර අසාත්මිකතා සඳහා එලදායි ප්‍රතිකාර නොමැත. එබැවින් රෝගාතුර වූවන් අසාත්මිකතා ඇති කරන අසාත්මිකතා අඩංගු ආහාර අනුභව නොකිරීම ඉතා වැදගත් වේ. එබැවින්, ආසාත්මිකතා ප්‍රතිකර්මයාවක් ඇති කිරීමට ඉඩ ඇති අසාත්මිකතා අඩංගු සියලුම සැකසූ ආහාර ලේබල් කිරීම අනිවාර්ය බව නීතියේ සඳහන් වේ.

මෙම අනිවාර්ය නීතියට යටත් වන අසාත්මිකතා පහත පරිදි වේ:

<සැකසූ ආහාර සඳහා අනිවාර්ය ලේබල් කිරීම>

නිශ්චිත අමු අමුද්‍රව්‍ය	අයිතම 7 ක්	බිත්තර, කිරි, තිරිඟු, බක් තිරිඟු, රටකපු, ඉස්සන්, කකුළුවන්
-------------------------	------------	---

ආපනශාලාවල සේවය කරන ආහාරවල අඩංගු අසාත්මිකතා ලැයිස්තුගත කිරීමට නීතිමය බැඳීමක් නොමැති බව සලකන්න. එහෙත් ආහාර අසාත්මිකතාවන්ගෙන් පෙළෙන පාරිභෝගිකයින් සඳහා තොරතුරු ඉතා වැදගත් වේ. එමනිසා, පිගන් කෝප්පවල භාවිතා කරන අමුද්‍රව්‍ය යි පිළිබඳව ඔබට නිවැරදි අවබෝධයක් තිබීම සහ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ඕනෑම ප්‍රශ්නයකට පිළිතුරු දීමට හැකි වීම ඉතා වැදගත් වේ.

කෙසේ වෙතත්, ඔබ වැරදි තොරතුරු ලබා දෙන්නේ නම් එය පාරිභෝගිකයාට දරුණු ප්‍රතිඵල ඇති කළ හැකිය - එබැවින් ඔබට ප්‍රශ්නයකට ප්‍රතිචාර දැක්වීමට නොහැකි නම්, ඒ වෙනුවට ඔබට අවන්හල් කළමනාකරු හෝ ඒ හා සමාන අයෙකු ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතුය.

2. මත්පැන් හැසිරවීම

(1) සාමාන්ය මත්පැන් වර්ග

(A) පෙරන ලද මත්පැන්

යීස්ට් පැසවීම හරහා නිපදවන මත්පැන්

ප්‍රධාන කාණ්ඩ	ප්‍රධාන වර්ග	අමු අමුද්‍රව්‍ය
වයින්	රතු / සුදු වයින් දිස්තමන් වයින් ආදිය.	මිදි
මෝල්ට් ධාන්ය මත්පැන් පානය	බියර් ආදිය.	තිරිඟු ආදිය..
පළතුරු පදනම් කරගත් මත්පැන් පානය	සයිඩර් ආදිය.	ඇපල්, පීච් ආදිය.
ජපන් වෙනුවෙන්	ජිරිපහදු කළ, වළාකුළු පිරි	සහල්
පැසුණු චීන මත්පැන් පානය	Shaoxing වයින් ආදිය.	සහල් ආදිය..

(B) පෙරන ලද මත්පැන්

සාපේක්ෂ වැඩි ඇල්කොහොල් අන්තර්ගතයක් ලබා දීම සඳහා තවදුරටත් ආසවනය කරන ලද පෙරන ලද මත්පැන්.

ප්‍රධාන කාණ්ඩ	ප්‍රධාන වර්ග	අමු අමුද්‍රව්‍ය
බ්‍රැන්ඩි	කොශ්තුක් ආදිය.	මිදි
විස්කි	මෝල්ට් විස්කි මිශ්‍ර විස්කි ආදිය.	තිරිඟු ආදිය..
ජීන්	ජීනිවා, ලන්ඩන් ජීන් ආදිය.	තිරිඟු ආදිය..
ෂෝචු	බතල ෂෝචු, තිරිඟු ෂෝචු ආදිය.	අර්තාපල්, තිරිඟු ආදිය.

(II) මත්පැන් ලබා දීමේදී මතක තබා ගත යුතු කරුණු

(A) වයස අවුරුදු 20 ට අඩු (වයස අවුරුදු 20 ට අඩු) ඕනෑම කෙනෙකුට මත්පැන් පානය කිරීම තහනම් කිරීම

වයස අවුරුදු 20 ට අඩු (වයස අවුරුදු 20 ට අඩු) ඕනෑම කෙනෙකුට මත්පැන් සැපයීම නීතිමය වරදකි.
පාරිභෝගිකයෙකු වයසට වඩා අඩු දැයි ඔබට විශ්වාස නැතිනම්, ඔහුගේ/ඇයගේ වයස තහවුරු කිරීමට ඔබ හැඳුනුම්පත පරීක්ෂා කළ යුතුය.

(ආ) වාහනයක් පදවන ඕනෑම කෙනෙකුට මත්පැන් පානය කිරීම තහනම් කිරීම යනාදිය.

වාහනයක් පදවන බව ඔබ දන්නා ඕනෑම කෙනෙකුට මත්පැන් සැපයීම නීතිමය වරදකි. ඔබට මෙය හැසිරවීමට අපහසු නම්, ආපනශාලා කළමනාකරු හෝ ඒ හා සමාන කෙනෙකු ලවා එය කරන්න.

* නම් කරන ලද රියදුරු

නම් කරන ලද රියදුරෙකු යනු මිනුරන් අවන්හලකට ගෙන ගොස් සන්සුන්ව සිටින අයෙකි.



ජපානයේ රථවාහන ආරක්ෂණ සංගමය මෙවැනි ලාංඡනයක් නිකුත් කරයි. මෙම ලාංඡනය භාවිතා කිරීම නම් කරන ලද රියදුරෙකු හඳුනා ගැනීමේ එක් ක් රමයකි.

3. පෝෂණය

ආහාරවල අඩංගු සමහර පෝෂී ය පදාර්ථ මිනිස් ජීවිතයට අත් යවශ්‍ය ය වේ. ඒවායින් තුනක් ඇත - "පේ රාව්න, මේද සහ කාබෝහයිඩ්‍රේට්" - ඒවා ප්‍රධාන පෝෂක 3 ලෙස හැඳින්වේ. තවත් දෙකක්, "විටමින් සහ ඛනිජ ලවණ" සමඟ එක්ව සමහර විට ඒවා ප්‍රධාන පෝෂක 5 ලෙස හැඳින්වේ.

නිරෝගී ශරීරයක් ඇති කර ගැනීමට නම් ප්‍රධාන පෝෂී ය පදාර්ථ 5 අඩංගු සමබර දෛනික ආහාර වේලක් ගැනීම වැදගත් වේ.

<ප්‍රධාන පෝෂක 5>

පෝෂක නාමය	ශරීරයේ ප්‍රධාන කාර්යය	මෙම පෝෂක ගොඩක් අඩංගු ආහාර
ප්‍රෝටීන්	ශරීර පටක සාදයි	මස්, මාළු, බිත්තර, සෝයා නිෂ්පාදන ආදිය.
මේද	ශක්තිය බවට පරිවර්තනය කරන්න	බටර්, මාගරින්, එළවළු තෙල්, මස් මේදය ආදිය.
කාබෝහයිඩ්‍රේට්	ශක්තිය බවට පරිවර්තනය කරන්න	පිසු බත්, පාන්, නූඩ්ල්ස්, අර්තාපල් ආදිය.
විටමින්	ශරීරය නිසි ලෙස වැඩ කිරීමට උදව් කරන්න	කොළ සහ කහ එළවළු (විශේෂයෙන් හරිත එළවළු), පළතුරු, අක්මාව ආදිය.
ඛනිජ	ශක්තිමත් අස්ථි සහ දත් ආදිය ගොඩනඟා ශරීරය නිසි ලෙස ක්‍රියා කිරීමට උපකාරී වේ	මුහුදු වල් පැලෑටි, එළකිරි, කිරි නිෂ්පාදන ආදිය.

4. රස

රසය යනු මිනිසුන් යමක් අනුභව කරන විට අත්විඳින රසයයි. අත්විඳින රසයේ ශක්තිය පුද්ගලයා අනුව වෙනස් වේ. එය ශරීරයේ තත්ත්වය අනුව ද වෙනස් වේ. එබැවින් ආහාර ලබා දීමේදී පාරිභෝගිකයා කුමන ආකාරයේ පුද්ගලයෙක්ද සහ ඔහු/ඇය සිටින්නේ කුමන ආකාරයේ තත්වයකද යන්න නිරීක්ෂණය කිරීම වැදගත් වේ.

වයස් කණ්ඩායම	සාමාන්‍ය ආහාර
මිහිරි රසය	සීනි, වොකලට්, කේක්, තැම්බූ බනිස් ආදිය.
ලුණු රස	ලුණු, සෝයා සෝස්, සෝයා පේස්ට් ආදිය.
ඇඹුල් රස	විනාකිරි, අච්චාදන දමන ලද උගත් පන්තියට, ලෙමන්, මිදි ආදිය.
තිත්ත රස	කෝපි, බියර්, parsley, බෙල් පෙපර් ආදිය.
උමාමි	වියළි කෙල්ප් තොග, වියළි බෝනිටා තොග ආදිය.

5. ආහාර විවිධාංගීකරණය

(1) හලාල්

හලාල් යනු ඉස්ලාමයේ "අවසර" යන්නෙන් අදහස් වන අතර ඉස්ලාමීය ඇදහිල්ල යටතේ අවසර දී ඇති ආහාර පෙන්නුම් කරයි. අනෙක් අතට, අවසර නොදෙන දේවල් "හරාම්" ලෙස හැඳින්වේ.

ඉස්ලාමීය ඇදහිල්ල ලොව ප්‍රධාන ආගම් 3න් එකක් වන අතර ලොව පුරා ඉස්ලාම් දහම අදහන මුස්ලිම්වරුන් බිලියන 1.6ක් පමණ සිටින බව පැවසේ. ජපානයට පැමිණෙන මුස්ලිම්වරුන් සංඛ්‍යාව වැඩිවීමත් සමඟ ඔවුන්ගේ හලාල් අවශ්‍යයන් සපුරාලීමට නිසි අවබෝධයක් ලබා ගත යුතුය.

(2) නිර්මාංශකයින් යනාදිය.

"නිර්මාංශ" යන්නෙන් අදහස් කරන්නේ මස් සහ මාළු වැනි සත්ව ආහාර නිෂ්පාදන අනුභව නොකරන අයයි. 100% ශාක ආහාර අනුභව කිරීම විශ්වාස කරන (සහ බිත්තර හෝ කිරි නිෂ්පාදන වැනි සත්ව ආහාර නිෂ්පාදන කිසිසේත් අනුභව නොකරන) "වීගන්" ඇත. නිර්මාංශකයින්ට සහ නිර්මාංශකයින්ට ඔවුන්ගේ තනි අදහස් අනුව විවිධ ආහාර සීමා කිරීම් ඇත, එබැවින් ඔවුන්ට සේවය කිරීමේදී පාරිභෝගිකයාගේ අවශ්‍යයන් හඳුනා ගැනීම වැදගත් වේ.

ඔබට මෙය හැසිරවීමට අපහසු නම්, ආපනශාලා කළමනාකරු හෝ ඒ හා සමාන කෙනෙකු ලවා එය කරන්න.

III.ආපනශාලා කළමනාකරණය පිළිබඳ දැනුම

1. ඒ යාපාරික දිනය සහ අවසාන දින කාර්යයන් සඳහා සූදානම් වීම

(1) ඒ යාපාරික දිනය සඳහා සූදානම් වීම

ගනුදෙනුකරුවන්ට හොඳ සේවාවක් සැපයීම සඳහා, ඒ යාපාර සඳහා අවන්හල සකස් කිරීම වැදගත් වේ. පහත දැක්වෙන්නේ ගබඩාව විවෘත කිරීමට පෙර අවශ්‍ය සූදානම පිළිබඳ උදාහරණ වේ. කළ යුතු බොහෝ දේ ඇත, එබැවින් පහත (2) ලක්ෂ් යසේ ලැයිස්තුගත කර ඇති “අවසාන දින කාර්යයන්” සමඟ මෙහෙයුම් කාර්යක්ෂමව සම්බන්ධීකරණය කරන්න.

<ඒ යාපාරික දිනය සඳහා සම්පූර්ණ කරන ලද සූදානම පිළිබඳ උදාහරණ>

• වාහන නැවැත්වීමේ ස්ථානය, පිවිසුම අවට ප්රදේශය සහ අවන්හලේ ඇතුළත පිරිසිදු කර ඇත.

• වැසිකිළි පිරිසිදු කර ඇති අතර වැසිකිළි කඩදාසි වැනි සැපයුම් නිසි ලෙස පුරවා ඇත.

• ජ්‍රමාණවත් පිගන් භාණ්ඩ, සවිකෘත, වීදුරු සහ අයිස් ආදිය, උපරිම කාලය සමඟ කටයුතු කිරීමට සූදානම් කර ඇත. තවද ඒවා නියමිත ස්ථානයේ පිළිවෙලට තබා ඇත.

• කැස්ටර් කට්ටල (විවිධ කුළුබඩු කට්ටල) නිසි ලෙස නැවත පුරවා ඇත. සහ නම් කරන ලද ස්ථානවලට යන්න.

• මේස පුටු යනාදිය නිසි තැනට සකසා පිළිවෙලට පෙළගස්වා ඇත.

• කිසියම් වෙන් කිරීමක් කර ඇත්නම්, ආහාර පිළිබඳ විස්තර වෙග් සහ මේස තබා පරීක්ෂා කර ඇත.

• මුදල් ලේඛනයේ ජ්‍රමාණවත් වෙනසක් ඇත. තවද සටහන් තැබීම සඳහා භාවිතා කරන විකුණුම් පත් රිකා ආදියද නිසි පරිදි නැවත පුරවා ඇත.

• අවශ්‍ය ය කාර්ය මණ්ඩලය සිටින අතර, එක් එක් අයගේ කාර්යභාරය තහවුරු කර ඇත. ආදිය.

(2) අවසාන දින කාර්යයන්

සියලුම අවසාන කාර්යයන් සිදු වන්නේ අවන්හල වසා දමා සියලුම පාරිභෝගිකයින් පිටව ගිය පසුවය. වසා දැමීමේ වේලාවෙන් පසුවත් ආපනශාලාවේ පාරිභෝගිකයින් සිටි නම්, ඔබ ඔවුන් ඉදිරිපිට දවසේ අවසාන කාර්යයන් සිදු කරන්නේ නම්, එය වසා දැමීමේ වේලාව පසු වූ පමණින් ඔවුන්ට අවන්හල පිළිබඳ නරක හැඟීමක් ඇති කරන බව මතක තබා ගන්න.

පීඅවසාන දින කාර්යයන් සඳහා උදාහරණ>

• අවන්හල ඇතුළත පිරිසිදු කිරීම

• වැසිකිළි පිරිසිදු කිරීම

• වාහන කට්ටල සේදීම සහ නැවත පිරවීම

• මේස පුටු යනාදිය ඒවායේ නිවැරදි ස්ථානවල තැබීම

• ගණන් කරනවා(මුදල් ලේඛන එකතු කිරීම ආදිය)

• අපද් රව් ය බැහැර කිරීම ආදිය.

2. පිරිසිදු කිරීමේ කාර්යයන් (ක්‍රස්සියේ පිටත)

(1) පිරිසිදු කිරීමේදී මතක තබා ගත යුතු කරුණු

අවන්හලක් පිරිසිදු කරන විට, අපිරිසිදු පරිමාණය ප්රදේශය අනුව විශාල වශයෙන් වෙනස් වේ. උදාහරණයක් ලෙස ආහාර හසුරුවන "පිරිසිදු ප්‍රදේශ" සහ දූෂිත ද්‍රව්‍ය හසුරුවන "අපිරිසිදු ප්‍රදේශ" ඇත. එහි ප්‍රතිඵලයක් වශයෙන්, එය භාවිතා කරන විවිධ ප්‍රදේශ සඳහා වෙනම පිරිසිදු කිරීමේ උපකරණ භාවිතා කිරීම වැදගත් වේ (ද්විතියික දූෂණය සහ හරස් දූෂණය වැළැක්වීම සඳහා).

හරක අපිරිසිදුකම ඉවත් කිරීම සඳහා ශක්තිමත් ඩිටර්ජන්ට් භාවිතා කිරීමටද ඔබට අවශ්‍ය විය හැකිය. තවද ඔබ මෙම වර්ගයේ ඩිටර්ජන්ට් සමඟ කටයුතු කරන ආකාරය ගැන සැලකිලිමත් විය යුතුය.

(2) පිරිසිදු කිරීමේ මූලික කරුණු

(A) පිරිසිදු කිරීම ඉහළ සිට පහළට සිදු කළ යුතුය

ඉහළ සිට පහළට දූවිලි හා දූවිලි වැටේ. සෑම විටම ඉහළම ස්ථානයේ සිට පිරිසිදු කිරීම ආරම්භ කර අවසන් වරට බිම පිරිසිදු කරන්න.



(B) වියළි කුණු තෙත් නොකරන්න

වියළි අපිරිසිදුකම තෙත් රෙද්දකින් එකවර පිස දමන්න එපා. අපිරිසිදුකම ඉවත් කිරීමට යම් කාලයක් ගත විය හැකිය.

(C) සේදීමට පෙර දේවල් පොඟවා ගන්න

"සේදීම පෙර දේවල් පොඟවා ගැනීම" එය ඉවත් කිරීම පහසු කිරීම සඳහා මෘදු මෘදු ක්රමයකි. අපිරිසිදු අයිතමය 40 ට පමණ රත් කර ඇති ඩිටර්ජන්ට් සහ ජලය සහිත භාජනයක පොඟවා ගත යුතුය.°C.

ඔබ බත් පිඟාන (සහල් පිඟාන) පිරිසිදු කිරීමට පෙර උණුසුම් ජලය සමඟ බේසමෙහි පොඟවා ඇත්නම්, එය සිරවී ඇති සහල් ඉවත් කිරීමට පහසු වනු ඇත.



(D) අපිරිසිදු උපකරණවලින් පිරිසිදු නොකරන්න

අපිරිසිදු රෙදිවලින් කුණු ඉවත් කිරීමට උත්සාහ කළහොත් එය පිරිසිදු නොවේ. තවද සමහර විට රෙදිවල ඇති කුණු පිසදැමූ අයිතමයට ඇලී සිටී (ද්විතියික දූෂණයට හේතු වේ). එය රෙදි පමණක් නොවේ - අපිරිසිදු ඕනෑම පිරිසිදු කිරීමේ උපකරණයක් භාවිතා කිරීමට පෙර පළමුව පිරිසිදු කළ යුතුය.

(A) එය අඛණ්ඩව සහ තරයේ සිදු කළ යුතුය

නොපෙනෙන ස්ථාන නොසලකා හරින්න එපා. ඔබ එක් වරක් කොහේ හරි නොසලකා හැරියහොත්, ඊළඟ වතාවේදී එය පිරිසිදු කිරීමට අපහසු වනු ඇත. තවද මෙය වෙනත් අවස්ථාවලදී පිරිසිදු කිරීම මග හැරීමට හේතු වේ. පිරිසිදු කළ යුත්තේ කොතැනද, කවදාද සහ කොපමණ වාර ගණනක් පිරිසිදු කළ යුතුද යන්න තීරණය කිරීම සඳහා සතිපතා පිරිසිදු කිරීමේ කාලසටහනක් ආදිය සඳහා නීති රීති ස්ථාපිත කිරීම හොඳ අදහසකි.

(B) පාරිභෝගිකයන් බැලීමට ඉඩ ඇති තැන පිරිසිදු කරන්න

ඔබ පිරිසිදු කරන විට, ඔබ විසින්ම අවන්හලකට යන විට ඔබ දකින ස්ථාන ගැන සිතන්න. තවද ඔබ පිරිසිදු කර අවසන් වූ පසු, විවිධ ආසනවල වාඩි වී එය පරීක්ෂා කිරීම වැදගත් වේ.

ඒවගේම ඉරුණු කාපට් හෝ ඉරා දැමූ ඛිත්ති කඩදාසි වහාම අලුත්වැඩියා කිරීමට වග බලා ගන්න.

(C) අඛණ්ඩ පිරිසිදු කිරීම = පිරිසිදුකම

ආපනශාලාවලදී, "සියල්ල ආරම්භ වන්නේ සහ අවසන් වන්නේ පිරිසිදු කිරීමෙන්" බව වටහා ගැනීම වැදගත්ය. සෑම විටම සෑම දෙයක්ම පිරිසිදුව තබා ගැනීමට වග බලා ගැනීම = පිරිසිදුකම. මෙය ආහාර විෂ වීම වැළැක්වීමට පමණක් නොව, පාරිභෝගිකයින්ට සුවපහසු පරිසරයක තම ආහාර වේල භුක්ති විඳීමටද ඉඩ සලසයි. නිදසුනක් ලෙස, සිසිලන පෙරහන් නිතිපතා පිරිසිදු කිරීම තරක සුවඳ වැළැක්වීම සහ ප්රශස්ත උෂ්ණත්වය පවත්වා ගැනීමට උපකාරී වේ.

පාරිභෝගිකයින් භාවිතා කරන ස්ථාන පමණක් පිරිසිදු නොකරන්න - කාර්ය මණ්ඩලය භාවිතා කරන විවේක කාමර සහ ලොකර් ද නිතිපතා පිරිසිදු කළ යුතුය. සේවකයින් සඳහාම සනීපාරක්ෂාව පාලනය කිරීම මෙන්ම, කාර්ය මණ්ඩලයට ආඩම්බරයෙන් සතුටු සිතින් වැඩ කළ හැකි සේවා පරිසරයක් ද මෙය සපයයි. තවද මෙය පාරිභෝගිකයින්ට හොඳ සේවාවක් සැපයීම සඳහා ගාමක බලවේගයක් බවට පත්වේ.

3. මුදල් සහ මුදල් රහිත ගෙවීම් පිළිබඳ දැනුම

ජපන් අවන්හල්වල දළ වශයෙන් 80% බිල්පත් ගෙවනු ලබන්නේ මුදල් (ජපන් යෙන්). වෙනත් ගෙවීම් ක් රම (මුදල් හැර) මුදල් රහිත ලෙස හඳුන්වනු ලබන අතර, මේවා තවමත් ජපානයේ භාවිතා වන්නේ 20%ක පමණ ප් රමාණයක පමණි. කෙසේ වෙතත්, මුදල් රහිත ගෙවීම් කරන ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සංඛ් යාව වසරින් වසර වර්ධනය වන අතර ජපානයට පැමිණෙන විදේශීය අමුත්තන් මුදල් රහිත ගෙවීම් කිරීමට කැමතියි.

එබැවින් ඔබ රට තුළ සංසරණය වන ජපන් යෙන් නිකායන් ඉගෙන ගැනීමට පමණක් නොව, සාමාන් ය මුදල් රහිත ගෙවීම් පිළිබඳව ඔබ හුරුපුරුු විය යුතුය.

(1) මුදල් (ජපන් යෙන්)

<කඩදාසි සටහන්>

වයිප් කරන්න	ඉදිරිපස	ආපසු
යෙන් 10,000 සටහන		
යෙන් 5,000 සටහන		
යෙන් 2,000 සටහන		
යෙන් 1,000 සටහන		

* මෙහි දැක්වෙන සටහන් නිදර්ශක සාම්පල වේ; එහි ප් රතිඵලයක් ලෙස ඒවා රතු පැහැයෙන් ලියා ඇති “නියැදිය” සහ ඒවා හරහා ලකුණු කර ඇති විකර්ණ රතු රේඛා දෙකකින් ප් රදර්ශනය කෙරේ.

* ජපානයේ මෙම නෝට්ටුව භාවිතා කරන්නේ නැති තරම් බැවින් ඔබට අවන්හල් වලදී යෙන් 2000 නෝට්ටු හමු වීමට ඉඩක් නැත.

* මූලාශ්‍ර රය: ජපන් බැංකු වෙබ් අඩවිය "දැනට නිකුත් කර ඇති නෝට්ටු සහ කාසි"

<කාසි>

වයිස් කරන්න	ඉදිරිපස	ආපසු
යෙන් 500 කාසිය		
යෙන් 100 කාසිය		
යෙන් 50 කාසිය		
යෙන් 10 කාසිය		
5 යෙන් කාසිය		
1 යෙන් කාසිය		

* මූලාශ්‍ර රය: ජපන් බැංකු වෙබ් අඩවිය "දැනට නිකුත් කර ඇති නෝට්ටු සහ කාසි"

(2) මුදල් රහිත ගෙවීමේ සාමාන්‍ය ය ක් රම

මුදල් රහිත ගෙවීමේ පහසු සහ පහසු වන අතර, ඒවා සෑම වසරකම සංඛ්‍යාලයෙන් වර්ධනය වන්නේ එබැවිනි. මුදල් රහිත ගෙවීමේ ආපනශාලා වඩාත් කාර්යක්ෂමව පවත්වාගෙන යාමට උපකාරී වේ, ඒවා මුදල් හුවමාරු කිරීමට ගත කරන කාලය මෙන්ම චක්‍රයෙන් වලින් ලැබෙන මුදල් කළමනාකරණය කිරීමට වැය කරන කාලයද ඉතිරි කරයි.

මුදල් රහිත ගෙවීමේ සාමාන්‍ය ය ක් රම පහත පරිදි වේ:

වයස් කර්මය	ප්‍රධාන වෙළඳ නාම	ලක්ෂණ
ණයපත්	වීසා, මාස්ටර් කාඩ් ආදිය.	·බොහෝ වෙළඳසැල් වල පිළිගනු ලැබේ ·කල් දැමූ ගෙවීමේ ක් රමය
හර කාඩ්පත්	තනි බැංකු	·ඔබ බෙබ්ට් කාඩ්පතක් භාවිතා කරන විට, මුදල් වහාම ඔබේම බැංකු ගිණුමෙන් ලබා ගනී.
ඉලෙක්ට්‍රොනික මුදල්	Suica, nanaco, WAON, Rakuten Edy ආදිය.	·වර්ගවලට ප්‍රවාහනය සඳහා අදහස් කරන ඒවා සහ වාණිජ්‍ය ය සඳහා අදහස් කරන ඒවා ඇතුළත් වේ. ·කලින් අය කළ ගෙවීමේ ක් රමය
QR කේතය ගෙවීම	LINE Pay, Rakuten Pay, Origami ආදිය.	·ගනුදෙනුකරුවන් ඔවුන්ගේ ස්මාර්ට් ජංගම දුරකතනවල QR කේත ප්‍රදර්ශනය කරන අතර ඒවා ගෙවීම සඳහා ගබඩාවෙන් ස්කෑන් කරනු ලැබේ. එකල්පයක් ලෙස ගබඩාවට QR කේතයක් නිකුත් කළ හැකි අතර එය පාරිභෝගිකයාට ගෙවීම සඳහා ස්මාර්ට් දුරකතනයකින් ස්කෑන් කරයි. ·මෙය පහසු ගෙවීමේ ක් රමයකි

* Smart Phone යනු ජංගම දුරකථන වර්ගයකි.

පෙන්වා ඇති පරිදි, මුදල් රහිත ගෙවීමේ වර්ග බොහොමයක් තිබේ. තවද එක් එක් අදාළ ක් රමය හැසිරවීමට හැකි වන පරිදි, ගබඩාවට විශේෂ පර්යන්තයක් (ස්කෑනර්) මිලදී ගැනීමට සහ කාඩ්පත් නිකුත් කරන්නා සමඟ ගිවිසුමක් සැකසීමට අවශ්‍ය ය වේ. ඔබේම අවන්හල හැසිරවීමට කුමන මුදල් රහිත ගෙවීමේදැයි පරීක්ෂා කර බලන්න.

IV.පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳ දැනුම

1. පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීම

(1) පැමිණිලි පිළිබඳ මූලික අදහස්

පාරිභෝගිකයෙකුගේ අතෘප්තිය, දුක්ගැන්වීම් හෝ අතෘප්තිය පිළිබඳ කුඩා හැඟීම් ඔහුගේ/ඇයගේ ඉවසීමේ මට්ටම ඉක්මවා යන විට පැමිණිලි සිදු වේ. සහ පැමිණිල්ලක් සිදු වූ විට, මීට පෙර සුළු අතෘප්තිකර හෝ දුක්ගැන්වීම් ගණනාවක් ඇති විය හැකිය. එබැවින් පාරිභෝගිකයා අසතුටුදායක වන්නේ කුමක්ද යන්න පිළිබඳව නිවැරදි අවබෝධයක් ලබා ගැනීම සහ කාරණය හැසිරවීම වැදගත් වේ.

(2) පැමිණිල්ලක් හැසිරවීමේදී සාමාන්‍ය ක්‍රියා පටිපාටි



* මූලාශ්‍රය: Nikkei BP සමාගමේ "Hospitality Coaching" - Hitoshi Shimizu විසින් රචිත.

2. විදේශීය වස්තූන් දූෂණය වීම සම්බන්ධ තත්ත්වයන් හැසිරවීම

(1) "විදේශීය වස්තුවක්" යනු කුමක්ද?

"විදේශීය වස්තුවක්" යනු ආහාරයේ නොතිබිය යුතු දෙයකි. උදාහරණයක් ලෙස හිසකෙස්, ප්ලාස්ටික් ටිකක්, ගල් හෝ කෘමියා යනාදිය, මෑත කාලයේ පාරිභෝගිකයින් මස් මාළු ඇට වැනි ආහාරවල සමහර කොටස් විදේශීය වස්තූන් ලෙස සලකා ඒවා ගැන පැමිණිලි කරති.

පාරිභෝගිකයෙකු ආහාරයේ ඇති ඝන ආගන්තුක වස්තුවක් අනුභව කරන්නේ නම්, එය ඔහුගේ / ඇයගේ මුඛයට තුවාල විය හැකිය. එපමණක් නොව, අපිරිසිදු වස්තුවක් පාරිභෝගිකයෙකුගේ ශරීරයට ඇතුළු වුවහොත් එය ආහාර විෂ වීමට හේතු විය හැක.

<විදේශීය වස්තු වර්ග>

(A) ඝන ස්වභාවයේ විදේශීය වස්තූන්

දෘඪ විදේශීය වස්තූන්: තද ප්ලාස්ටික් කැබලි, වීදුරු කැබලි, ලෝහ කැබලි සහ ගල් ආදිය.

(B) මෘදු ස්වභාවයේ විදේශීය වස්තූන්

මෘදු විදේශීය වස්තූන්: කෘමීන්, හිසකෙස්, වයිනයිල් කැබලි, කඩදාසි කැබලි ආදිය.



(2) විදේශීය වස්තූන් දූෂණය වීම සම්බන්ධ තත්ත්වයන් හැසිරවීම

<විශේෂිත උදාහරණයක්>

ආහාර වේලෙන් අඩක් ගත වන විට, ආහාරයේ කෘමියෙකු හමු වූ බවට පාරිභෝගිකයෙකු පැමිණිලි කරයි.

කාර්ය මණ්ඩලය වස්තුව පරීක්ෂා කර, එය ආගන්තුක වස්තුවක් බව තහවුරු කළ පසු, ඔවුන් සමාව අයැද ආහාර ඉවත් කර, "අපට කණගාටුයි, අපි මෙය වහාම ප්‍රතිස්ථාපනය කරන්නෙමු."

එවිට පාරිභෝගිකයාගේ කැමැත්ත මත ආහාර වේල ආදේශ කරනු ලැබේ, නැතහොත් නැත. සහ කාර්ය මණ්ඩලය ආහාර වේල සඳහා ගෙවිය යුතුද නැද්ද යන්න බැලීමට අවන්හලේ කළමනාකරු සමඟ වෙත වෙතම උපදෙස් ලබා ගනී.

විදේශීය වස්තූන් දූෂණය වීම සම්බන්ධයෙන් ආපනශාලා කළමනාකරු වෙත වාර්තාවක් ඉදිරිපත් කළ යුතු අතර, පසුව නැවත සමාව ඉල්ලීමට කාර්ය මණ්ඩලය කළමනාකරු සමඟ පැමිණිය යුතුය.

විදේශීය වස්තුව අඩංගු ආහාර කුස්සියට ගෙන ගොස් ආපනශාලා කළමනාකරුට සහ ප්‍රධාන අරක්කැමියාට පෙනවිය යුතු අතර, දූෂණයට හේතුව තක්සේරු කිරීමට උත්සාහ කළ යුතුය.

* මෙය තත්ත්වය හැසිරවිය යුතු ආකාරය පිළිබඳ එක් උදාහරණයක් පමණක් බව කල්පනාවෙන් සලකන්න. ඔබේ අවන්හලේ ක්‍රියා කළ යුතු ආකාරය පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ තිබේ නම්, ඔබ ඒවා අනුගමනය කළ යුතුය.

(3) විදේශීය වස්තූන් දූෂණය වීම වැළැක්වීම සඳහා උපදෙස් (ක්‍රස්සියේ පිටත)

(A) දොරවල් විවෘතව තබන්න එපා

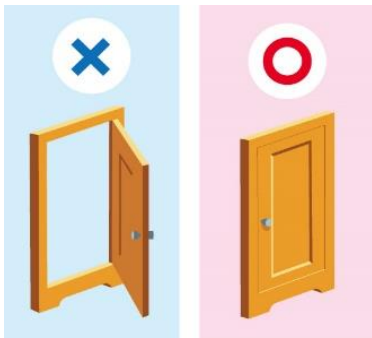
(B) බීම වැටෙන ඕනෑම කසළ කෙළින්ම ගන්න

(C) ඔබ අවන්හලේ යම් කාමීන් දූවුවහොත්, වහාම ඔවුන් අල්ලාගෙන ඔවුන් එහි ඇති හේතුව සොයා බලන්න.

(D) වායු සමීකරණ පෙරහන් නිතිපතා පිරිසිදු කරන්න.

(E) ආහාර අසල ක්ලිප්, ස්ටේප්ලර් හෝ පැන්සල් භාවිතා නොකරන්න.

(F) ඔබ නිසි ලෙස හැඩගස්වා ඇති බවට වග බලා ගන්න.



(ඒ)



(බී)



(C)



(D)



(ඊ)

d.හදිසි ප් රතිවාර පිළිබඳ දැනුම

1. යමෙකු අසනීප වුවහොත් ප්‍රතිචාර දැක්වීම

සමහර විට පාරිභෝගිකයින් ඔවුන්ගේ ආහාර වේල අතරතුර හදිසියේම රෝගාතුර වේ - මෙය අවන්හල නිසා සිදු වූවක් නැතත්. නඩුව මත පදනම්ව, පාරිභෝගිකයාගේ ජීවිතය පරදුවට තැබිය හැකිය, එබැවින් ඔබ සන්සුන්ව හා නිසි ලෙස ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතුය.

(1) ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ උදාහරණ සහ ප්‍රධාන ක්‍රම

රෝග ලක්ෂණ	ප්‍රධාන ප්‍රතිචාර ක්‍රම
පාරිභෝගිකයෙකුට අසනීප බවක් දැනේ 	·වතුර ටිකක් සපයා, ඔබට කොහේ හරි තිබේ නම් ඔහුට/ඇයට විවේක ගැනීමට නිශ්ශබ්ද තැනක් පෙන්වන්න ·ඔහුට/ඇයට වැසිකිළිය ආදිය පෙන්වන්න.
පාරිභෝගිකයෙකු වමනය කරයි 	·පාරිභෝගිකයා අපිරිසිදු නම් වතුර ටිකක් ලබා දී පිරිසිදු තුවායක් ලබා දෙන්න. ·වමනය තුළ වෛරසයක් අඩංගු විය හැක, එබැවින් ඔබ කාර්යය සඳහා විශේෂයෙන් ආම්පන්න (ඇපේ රාන්, අත්වැසුම්, රෙදි ආදිය) භාවිතා කර එය පිරිසිදු කිරීමට වග බලා ගන්න, පසුව අවසානයේ වෂබීජහරණය කරන්න. * පාරිභෝගිකයා මත්පැන් පානය කර ඇති නිසා වමනය කරන්නේ නම් මෙය අදාළ නොවේ
පාරිභෝගිකයෙකු ආහාර මත හුස්ම හිර කරයි 	·පාරිභෝගිකයාට කැස්ස හැඳෙන්න පුළුවන් නම්, එය කැස්ස කරන්න ·උරහිස් බ්ලේඩ් අතර පාරිභෝගිකයාගේ පිටුපසට ශක්තිමත්, තියුණු පහරවල් 4-5 ක් ලබා දෙන්න ·ඔබට ආහාර ඉවත් කිරීමට නොහැකි නම් සහ පාරිභෝගිකයාට සිහිය නැති වුවහොත්, වහාම ගිලන් රථයක් අමතන්න.
පාරිභෝගිකයෙකු අසාත්මිකතා ප්‍රතික්‍රියාවක් ප්‍රදර්ශනය කරයි (සම රතු පැහැයට හැරේ, වද වර්ධනය ආදිය) 	·වතුර ටිකක් සපයා, ඔබට කොහේ හරි තිබේ නම් ඔහුට/ඇයට විවේක ගැනීමට නිශ්ශබ්ද තැනක් පෙන්වන්න ·විශේෂයෙන්ම ළමයින් සඳහා, ඔවුන් ටික වේලාවක් තනි නොකරන්න. ·පාරිභෝගිකයා හුස්ම ගැනීමේ අපහසුව වැනි දුර්වල අසාත්මිකතා ප්‍රතික්‍රියාවක් පෙන්නුම් කරන්නේ නම්, වහාම ගිලන් රථයක් අමතන්න.

2. ස්වභාවික විපතකදී ජීවිත ආරක්ෂා දැක්වීම

ජපානය භූමිකම්පා ආදී ස්වභාවික විපත් බහුල රටකි. පසුගිය කාලයේ ටයිෆූන්, වලාකුළු පිපිරුම් වැනි සිදුවීම් වලදී අධික වර්ෂාවෙන් ගංවතුර ඇති විය. එපමණක් නොව, ආපනශාලා නිරුවත් ගිනිදැල් භාවිතා කරන බැවින් අවදානමක් ද ඇත. ගිනි.

ආපදාවකදී, ඔබේ පළමු ජීවිත ආරක්ෂාව වන්නේ ඔබේම ආරක්ෂාව සහතික කිරීමයි, නමුත් එසේ කිරීමෙන් පසුව, ඔබේ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ආරක්ෂාව සහතික කිරීම වැදගත් වේ.

(1) දුර්ගත භූමිකම්පාවකදී

(A) පළමුව ඔබේ ආරක්ෂාව තහවුරු කරගන්න. වැටෙන වස්තූන්ගෙන් ඔබව ආරක්ෂා කර ගැනීම සඳහා මේසයක් යට සඟවන්න.



(ආ) ඔබ ඔබේම ආරක්ෂාව සහතික කළ පසු, ඔබේ ගනුදෙනුකරුවන් පරීක්ෂා කර මේස යටට යන ලෙස ඔවුන්ට කැඟසන්න.

(C) භූමිකම්පාව නතර වූ විට, ඔබ අවට තත්ත්වය පරීක්ෂා කර එය ආරක්ෂිත බව සහතික කළ පසු, පාරිභෝගිකයින් ඉවත් කරන්න (ආපනශාලාව දැනටමත් ඉවත් කිරීම සඳහා කලින් තීරණය කළ ස්ථානයක් සහ ක් රමයක් ඇත).

(D) ආපනශාලාව සුනාමි හානිවලට ගොදුරු වීමේ අවදානමක් තිබේ නම්, පාරිභෝගිකයින් උස් බිම්වලට හෝ ඒ හා සමාන ස්ථානයකට ඉවත් කරන්න (ආපනශාලාවට දැනටමත් කලින් තීරණය කළ ස්ථානයක් සහ ඉවත් කිරීම සඳහා ක් රමයක් ඇත).



(2) ගින්නක් ඇති වූ විට

(A) ඔබ ගින්නක් සොයා ගන්නේ නම්, පාරිභෝගිකයින්ට අනතුරු ඇඟවීමට "ගිනි" යැයි කඟසන්න (සහ හදිසි අනතුරු ඇඟවීමේ ආදිය)

(B) ආපනශාලාව විසින් තීරණය කරනු ලබන පූර්ව-පවරන ලද හුම්කාවන්ට අනුකූලව ගින්න සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කරන්න (EG සමහර කාර්ය මණ්ඩලය ගින්න නිවා දැමීමට උත්සාහ කරන අතර අනෙක් අය ගනුදෙනුකරුවන් ඉවත් කිරීමට උදව් කරයි.)

(C) ගින්න නිවීමට උත්සාහ කරන අය ඉක්මනින් ගිනි නිවන උපකරණ භාවිතා කළ යුතුය. කෙසේ වෙතත්, ගින්න නැවැත්විය නොහැකි නම් (එය සිවිලිමට පැතිරෙන්නේ නම්) ඔබ වහාම පරිශ් රයෙන් ඉවත් විය යුතුය.

(D) ගනුදෙනුකරුවන් ඉවත් කිරීම සඳහා වගකිව යුතු අය, හැකිතාක් පහත් කරමින්, ඉවත් කිරීමේ මාර්ගය සඳහා උපදෙස් කෑ ගසා පාරිභෝගිකයින් පිටතට ගෙන යා යුතුය.

(ඊ) ඔබ පැන ගිය පසු, ඔබ කිසි විටෙකත් ගින්නේ මූලාශ් රය වෙත ආපසු නොයා යුතුය. තවද ඔබ ආපනශාලාවට ආපසු නොයන ලෙස පාරිභෝගිකයින්ට අවවාද කළ යුතුය.



< පසු වදන >

ආපනශාලා සමාගමේ, ආපනශාලා සංගමේ සහ අධ්‍යයන පසුබිමක් ඇති දායකයින් සියල්ලෝම ජපාන ආහාර සේවා සංගමය විසින් එකතු කර ඇති "පාරිභෝගික සේවය" පිළිබඳ මෙම ද්‍රව්‍ය නිර්මාණය කිරීමට උපකාරී වී ඇත.

ඒ වගේම නැවත වරක් අපි ද්‍රව්‍ය නිර්මාණය කිරීමට උදව් කළ සෑමට අපගේ ස්තූතිය පුද කිරීමට කැමැත්තෙමු.

2019 මාර්තු

ජපාන ආහාර සේවා සංගමය

< සැලකිය යුතු කටයුතු >

■ කතූහිමිකම

·"ආහාර සේවා කර්මාන්තය සඳහා නිපුණතා ඇගයුම් පරීක්ෂණය සඳහා අධ්‍යයන ද්‍රව්‍ය" සඳහා ප්‍රකාශන හිමිකම ජපාන ආහාර සේවා සංගමයට අයත් වේ (මෙතැන් සිට "සංගමය").

මෙම ද්‍රව්‍ය භාවිතා කරන විට, තෙවන පාර්ශ්වයකට හිමිකම් ඇති ඕනෑම අන්තර්ගතයක් තහවුරු කිරීම පරිශීලකයාගේ වගකීම වේ. තෙවන පාර්ශ්වයට හිමිකම් ඇති බව (සෘජුව හෝ වක්‍රව) දැක්වීමට හෝ යෝජනා කිරීමට, තෙවන පාර්ශ්වයේ අවසරය ඇතිව, එවැනි ඕනෑම අන්තර්ගතයක් මූලාශ්‍රයේ උපුටා දැක්වීම හෝ වෙනත් ආකාරයකින් සඳහන් කර ඇති බව සලකන්න.

■ සබැඳි

·සබැඳියක් සැකසීමේදී ඔබට අපගේ අවසරය අවශ්‍ය ය නොවේ, නමුත් කටුණාකර එම සබැඳිය "ජපාන ආහාර සේවා සංගමයේ වෙබ් අඩවියට" බව පැහැදිලිව සඳහන් කරන්න.

■ මූලාශ්‍රය රයක් ලෙස උපුටා ගැනීම

·ඔබ මෙම ද්‍රව්‍යයේ අන්තර්ගතය භාවිතා කරන්නේ නම්, කටුණාකර එය මූලාශ්‍රය රයක් ලෙස උපුටා දක්වන්න.

·ඔබ මෙම ද්‍රව්‍යයේ අන්තර්ගතය සංස්කරණය කරන්නේ නම් හෝ සකසන්නේ නම්, කටුණාකර එය මූලාශ්‍රය රයක් ලෙස උපුටා දැක්වීමට අමතරව (ඉහත විස්තර කර ඇති පරිදි) කටුණා පිළිගන්න. තවද ඔබ විසින් සංස්කරණය කරන ලද හෝ සකසන ලද කිසිදු තොරතුරක් සංගමය විසින් නිර්මාණය කරන ලද බව හඟවන ආකෘතියකින් ප්‍රකාශ කිරීම හෝ භාවිතා කිරීම නොකළ යුතුය.

■ වියාචන

·මෙම ද්‍රව්‍යයේ අන්තර්ගතය (මෙම ද්‍රව්‍යයේ අන්තර්ගතය මත පදනම් වූ කිසියම් සංස්කරණය කරන ලද හෝ සැකසූ තොරතුරු භාවිතා කිරීම ඇතුළුව) භාවිතා කරන විට පරිශීලකයා විසින් සිදු කරනු ලබන කිසිදු ක්‍රියාවකට සංගමය වගකිව යුතු නොවේ.

·මෙම ද්‍රව්‍යයේ අන්තර්ගතය දැනුම්දීමකින් තොරව වෙනස් කිරීමට, මාරු කිරීමට හෝ ඉවත් කිරීමට හැකිය.