

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 5

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความสำคัญของแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. โครงสร้างของแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. ตำแหน่งงานแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. คุณลักษณะของพนักงานแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม
6. สรุป

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกความสำคัญของแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายลักษณะ โครงสร้างของแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายหน้าที่รับผิดชอบของแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. เพื่อให้ผู้เรียนบอกลักษณะตำแหน่งงานในแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายคุณลักษณะพนักงานของแผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. การบรรยายประกอบ โปรแกรมสำเร็จรูปการนำเสนอ
2. การศึกษาเอกสารประกอบการสอน
3. การอภิปรายกลุ่ม
4. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและสรุปเป็นรายงาน
5. การตอบคำถามทบทวนท้ายบท

สื่อการเรียนการสอน

1. โปรแกรมสำเร็จรูปในการนำเสนอ
2. เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เอกสารประกอบการสอน
4. เอกสารประกอบการบรรยาย

การวัดผลและการประเมินผล

1. สืบเนื่องจากความสนใจในเนื้อหาที่เรียน
2. สืบเนื่องจากการซักถามและตอบคำถามในชั้นเรียน
3. สืบเนื่องจากการร่วมการอภิปราย
4. ประเมินจากการตอบคำถามท้ายบท
5. ประเมินจากการทำรายงานรายบุคคล

บทที่ 5

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ในการบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรมนอกจากแผนกการบริการส่วนหน้าที่มีความสำคัญแล้ว แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มก็มีบทบาทและมีความสำคัญไม่ต่างกัน ในอดีตการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมเป็นเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง แต่ปัจจุบันการบริการอาหารและเครื่องดื่มกลายเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่ผู้คนในสังคมนิยม การรับประทานอาหารนอกบ้าน การพบปะสังสรรค์และเลี้ยงฉลองในโอกาสต่าง ๆ ทำให้การบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมมีบทบาทมากขึ้น แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) ถือเป็นแผนกที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าแผนกห้องพัก เรียกได้ว่าเป็นอีกหนึ่งรายได้หลักของธุรกิจโรงแรม ทั้งยังสามารถสร้างชื่อเสียงและดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย

ความสำคัญของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นแผนกที่มีพนักงานจำนวนมากและมีบทบาทความสำคัญไม่ต่างกับแผนกบริการส่วนหน้าซึ่งทำหน้าที่ขายห้องพักให้แก่แขก โดยเฉพาะช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) ซึ่งมีแขกเข้าพักในโรงแรมจำนวนน้อย แต่โรงแรมยังมีรายได้ในการขายอาหารและเครื่องดื่มให้แก่แขกภายนอกที่ไม่ได้พักในโรงแรม หรือแขกในพื้นที่ที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงการจัดงานต่าง ๆ เช่น งานประชุมสัมมนา งานแต่งงาน งานอบรม งานจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (Catering) บางครั้งการจัดงานเหล่านี้ทำรายได้ให้กับโรงแรมมากกว่าการขายห้องพัก นอกจากนี้ห้องอาหารหรือภัตตาคารในโรงแรมยังเป็นภาพลักษณ์และสร้างชื่อเสียงให้แก่โรงแรมอีกด้วย

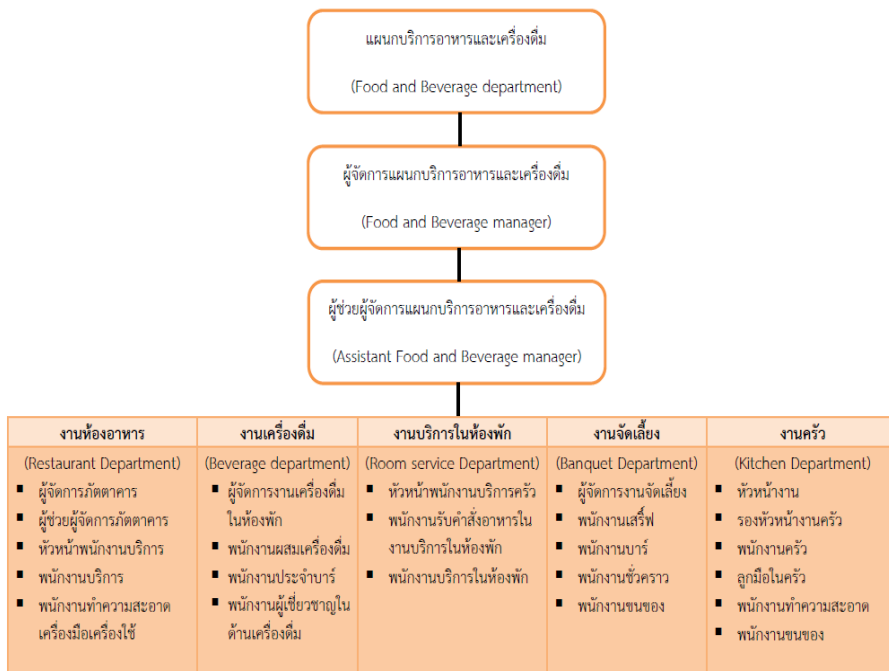
โครงสร้างของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

โครงสร้างของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานประจำแผนกต่าง ๆ มากน้อยแตกต่างกันไปตามขนาดของโรงแรม ถ้าเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ จะมีร้านอาหารประเภทต่าง ๆ หลายร้าน เช่น ร้านอาหารจีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส อิตาลี เป็นต้น จึงทำให้มีการแบ่งตำแหน่งงานและความรับผิดชอบมากขึ้น แต่หากเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ตำแหน่งงานต่าง ๆ ก็จะน้อยลง

โดยพนักงานหนึ่งคนอาจมีความรับผิดชอบในหลายหน้าที่ (มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ฌ ระนอง, 2543, น. 157) ทั้งนี้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Manager) หรือผู้อำนวยการแผนก (F&B Director) ทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในแผนกทั้งหมดให้มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านงานครัว (Kitchen) งานจัดเลี้ยง (Banquet) ร้านอาหาร (Restaurants/Dining Rooms) รুমเซอร์วิส (Room service) เล้าจน์ (Lounge) หรือบาร์ (Bar) ที่อยู่ในโรงแรมทั้งหมด

ดวงธิดา นันทาภิรรัตน์ (2558, น. 103) ได้แบ่งโครงสร้างงานของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. งานบริการ (Service) มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการให้บริการในร้านอาหาร รวมถึงในงานจัดเลี้ยงภายในโรงแรมให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย โดยมีตำแหน่งผู้จัดการด้านงานบริการ (Service Manager) เป็นผู้ดูแลควบคุมการทำงาน
2. งานครัว (Kitchen) มีหน้าที่ด้านการผลิตอาหาร ควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการประกอบอาหาร มีตำแหน่งหัวหน้าครัว (Head Chef หรือ Executive Chef) เป็นผู้ควบคุมดูแลงาน
3. งานบริการเครื่องดื่ม (Beverage) มีหน้าที่รับผิดชอบและดูแลควบคุมเกี่ยวกับเครื่องดื่มทั้งหมด ทั้งที่ผสมและไม่ผสมแอลกอฮอล์
4. งานทำความสะอาด (Steward) มีหน้าที่ในการรับผิดชอบงานเก็บล้างภาชนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนก เช่น แก้วน้ำ จาน ชาม เป็นต้น



ภาพที่ 5.1 โครงสร้างแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
ที่มา: มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ฌ ระนอง (2551, น. 158)

หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

เราสามารถแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามลักษณะงานหลัก 2 งาน คือ งานสนับสนุนหรืองานผลิต (Support Service) และงานสร้างรายได้หรืองานบริการ (Revenue Center) ซึ่งทั้งสองหน่วยงานมีความสำคัญเท่ากันและต้องทำงานประสานกันเป็นทีมเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานหลัก 2 หน่วยงานมีดังนี้ (ไตรภพ โคตรวงษา, 2543, น. 100)

1. หน่วยงานสนับสนุน (Support Service)

หน่วยงานสนับสนุนนั้นมีหน้าที่ในการเตรียมการวัตถุดิบ การผลิตอาหารและการเก็บล้าง เพื่อให้การบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่แขกผู้มาเข้าพักและบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการในโรงแรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานสนับสนุนนี้แบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อย 2 หน่วยงาน ได้แก่ งานครัว (Kitchen or Production Department) และงานทำความสะอาด (Sanitation Department/Steward) (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 141-142 และนนุช ศรีธนาอนันต์, 2548, น. 99)

1) งานครัว (Kitchen or Production Department) หรือส่วนการเตรียมงานประกอบอาหาร มีหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) รองหัวหน้าพ่อครัวงานครัว (Sous Chef) พ่อครัว (Cook) และผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef) ทำหน้าที่ในการจัดเตรียมและผลิตอาหารให้ได้คุณภาพระดับมาตรฐานเพื่อให้บริการแก่แขกที่มาใช้บริการในร้านอาหารต่าง ๆ ในโรงแรม รวมถึงงานเลี้ยงทั้งภายในและภายนอกโรงแรม และจัดเตรียมอาหารเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงานที่ทำงานในโรงแรม ทั้งนี้ครัวหลักของโรงแรมแบ่งเป็น 3 ครัว ดังนี้

1.1) ครัวร้อน (Hot Kitchen) มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเตรียมวัตถุดิบและการปรุงอาหารที่ต้องใช้ความร้อน เช่น ต้ม ผัด แกง ทอด อบ เป็นต้น

1.2) ครัวเย็น (Cold Kitchen) มีหน้าที่รับผิดชอบการปรุงอาหารจำพวกของแช่เย็น ครัวประเภทนี้ส่วนใหญ่จะประกอบอาหารตะวันตก เช่น สลัด แซนวิช เป็นต้น

1.3) ครัวขนมหวาน (Bakery and Pastry Kitchen) มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตขนมหวานทุกชนิด เช่น ขนมอบต่าง ๆ พาย ขนมปัง เค้ก ของหวาน ไอศกรีม เป็นต้น



ภาพที่ 5.2 ครั้วร้อน

ที่มา: <http://sophieelbourn.blogspot.com/2013/02/the-swan-hotel-wells.html>



ภาพที่ 5.3 ครั้วเย็น

ที่มา: <http://cmcf.org.my/category/education/>



ภาพที่ 5.4 ครั้วเบเกอรี่

ที่มา: <http://cmcf.org.my/category/education/>

2) งานทำความสะอาด (Sanitation Department/Steward) ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการทำความสะอาดนั้น ได้แก่ หัวหน้างานเก็บล้าง (Chief Steward) ผู้ช่วยหัวหน้างานเก็บล้าง (Assistant Chief Steward) และพนักงานเก็บล้าง (Dish Washer/Polisher) ซึ่งมีหน้าที่จัดเตรียมเก็บล้างรักษาความสะอาดอุปกรณ์ครัว ภาชนะต่าง ๆ ที่ใช้งานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มให้อยู่ใน

สภาพสะอาด ถูกสุขลักษณะ และพร้อมใช้งาน คู่มือรักขาให้อุปกรณ์เหล่านั้นมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องครัวส่วนใหญ่มักมีราคาแพง ตลอดจนการเก็บและล้างทำความสะอาดภายในครัวในแต่ละวัน นอกจากนี้ยังต้องดูแลพื้นที่บริเวณเก็บรักษาอาหาร (Storage Area) ทั้งของสดและของแห้งอีกด้วย

2. หน่วยงานสร้างรายได้ (Revenue Center)

หน่วยงานสร้างรายได้หรือหน่วยงานบริหารอาหารและเครื่องดื่ม เป็นหน่วยงานที่ขายผลผลิตจากหน่วยสนับสนุน พนักงานในหน่วยนี้อาจจะให้บริการที่ดีแก่แขกแล้ว ยังต้องมีความรู้ด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการ สามารถแนะนำและเชิญชวนด้วยการนำเสนอรายการอาหารและเครื่องดื่มที่มีบริการในโรงแรมให้กับแขกอย่างเหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้แขกเกิดความกระตือรือร้นและสนใจที่จะสั่งอาหาร ซึ่งช่วยให้โรงแรมมีรายได้มากยิ่งขึ้น โดยทั่วไปโรงแรมจะแบ่งงานหน่วยงานที่สร้างรายได้ออกเป็น 5 งาน ได้แก่ (ไตรภพ โศตรวงษา, 2543, น. 103)

- 1) งานคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop)
- 2) งานภัตตาคาร (Restaurant)
- 3) งานเครื่องดื่ม (Beverage)
- 4) งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room service)
- 5) งานจัดเลี้ยง (Banquet and Catering)

1) งานคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop)

คอฟฟี่ช็อปในโรงแรมนั้นจะให้บริการอาหารเครื่องดื่มที่แตกต่างไปจากหน่วยงานอื่น โดยให้บริการอาหารที่ปรุงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว เช่น สลัด แซนวิช เค้ก ของทานเล่น การให้บริการเป็นไปอย่างเรียบง่ายและไม่เป็นพิธีการหรือเคร่งครัดเหมือนการบริการในห้องอาหาร บางโรงแรมคอฟฟี่ช็อปเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงหรืออาจให้บริการถึงเที่ยงคืน ทั้งนี้ขึ้นกับนโยบายของแต่ละโรงแรม ลักษณะของคอฟฟี่ช็อปของโรงแรมอาจเป็นห้องคอฟฟี่ช็อปหรือตั้งอยู่ในพื้นที่โล่งที่สามารถเข้าออกได้สะดวก เช่น ร้าน Author's Lounge ของโรงแรมโอเรียลเตล อัตราค่าบริการของคอฟฟี่ช็อปจะต่ำกว่าภัตตาคารในโรงแรม มีผู้จัดการคอฟฟี่ช็อปเป็นผู้ควบคุมดูแลความเรียบร้อยในการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับแขกผู้มาใช้บริการ



ภาพที่ 5.5 คอฟฟี่ช็อปโรงแรมโอเรียลเตล

ที่มา: <http://www.mandarinoriental.com/bangkok/fine-dining/authors-lounge/>

2) งานภัตตาคาร (Restaurant/Dining room)

งานภัตตาคารคืองานบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องอาหารหรือภัตตาคารของโรงแรม มีเวลาเปิดปิดที่แน่นอน โดยมากจะเปิดให้บริการมีอยู่กลางวัน หรือมีอยู่เย็น รูปแบบการให้บริการเป็นทางการในโรงแรมใหญ่ หรือโรงแรมระดับ 4-5 ดาวนั้น จะมีห้องอาหารบริการหลากหลายประเภท เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส อินเดีย อิตาลี เป็นต้น การให้บริการภายในร้านอาหารเหล่านี้มักจะเป็นการบริการที่มีพิธีรีตอง มีแบบแผนได้มาตรฐานสากล อีกทั้งอุปกรณ์เครื่องครัวที่ใช้ในการให้บริการมักจะเป็นแบบสวยงามหรูหรา มีระดับ ทำให้ราคาอาหารและการให้บริการค่อนข้างสูง



ภาพที่ 5.6 ห้องอาหารฝรั่งเศสโรงแรมโอเรียลเตล

ที่มา: <http://www.mandarinoriental.com/bangkok/fine-dining/le-normandie/>

3) งานเครื่องดื่ม (Beverages)

งานเครื่องดื่มเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเตรียมเครื่องดื่มทุกประเภททั้งที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ เพื่อให้บริการแก่แขกผู้มาเข้าพักและบุคคลทั่วไปในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ล็อบบี้ สระว่ายน้ำ บาร์และห้องพัก เป็นต้น โดยมีผู้จัดการงานเครื่องดื่มเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการให้บริการเครื่องดื่มทั้งหมด อีกทั้งยังควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดูแลเรื่องงานเครื่องดื่ม โดยจะมีพนักงานต้อนรับแขก พนักงานผสมเครื่องดื่ม พนักงานเก็บเงินเป็นผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ



ภาพที่ 5.7 บาร์เครื่องดื่มโรงแรมโอเรียลเตล

ที่มา: <http://www.mandarinoriental.com/bangkok/fine-dining/the-bamboo-bar/>

4) งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service)

งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพักมีหน้าที่ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มกับแขกในห้องพัก โดยทางโรงแรมมักจะเปิดให้บริการด้านอาหารตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้บริการทั้งมือเช้า มื้อกลางวัน มื้อค่ำ อาหารว่าง ค็อกเทล น้ำชากาแฟ โดยภายในห้องพักแขกจะมี Room Service Menu วางไว้เพื่อให้แขกสามารถเลือกสั่งอาหารได้ นอกจากการสั่งอาหารและเครื่องดื่มเพื่อรับประทานในห้องพักแล้ว ยังมีบริการจัดเลี้ยงในห้องพักตามความต้องการของแขก ซึ่งหากจะจัดเลี้ยงในลักษณะนี้มักจะเป็นแขกที่พักในห้องชุด (Suite) ทั้งนี้การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับแขกผู้เข้าพักที่ต้องการความเป็นส่วนตัวและมีความต้องการรับประทานอาหารในเวลาต่างกัน โดยมีผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพักเป็นผู้รับผิดชอบดูแลงาน



ภาพที่ 5.8 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก โรงแรมเพนินซูล่า
ที่มา: <http://bangkok.peninsula.com/en/fine-dining>

5) งานจัดเลี้ยง (Banquet and Catering)

หน่วยงานจัดเลี้ยงทำหน้าที่ในการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มในงานเลี้ยงงานประชุมสัมมนาต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ของโรงแรม โดยมีหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าสามารถเลือกในสิ่งที่ชื่นชอบได้ตามต้องการ ตั้งแต่รูปแบบงาน ประเภทของอาหารและเครื่องดื่ม การตกแต่งสถานที่ บรรยากาศ ชิมงาน (Theme) เป็นต้น การจัดงานในแต่ละงาน ไปจนถึงรูปแบบของการให้บริการ เช่น บริการอาหารโดยบริกรบนโต๊ะ บุฟเฟต์ ค็อกเทล เป็นต้น ซึ่งผู้จัดการงานเลี้ยงจะเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแล ให้งานบริการจัดเลี้ยงเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 5.9 งานจัดเลี้ยงภายในโรงแรม โรงแรมอมารีวอเตอร์เกต
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์



ภาพที่ 5.10 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมเซนทารา แกรนด์ เซนทรัลเวิลด์
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

ตำแหน่งงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ในโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ หรือโรงแรมที่ห้องอาหารจำนวนมาก มีรูปแบบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลาย รวมถึงโรงแรมที่มีการประชุมหรืองานจัดเลี้ยงจำนวนมาก จะทำให้แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีโครงสร้างที่ซับซ้อน และมีพนักงานจำนวนมาก ทั้งนี้เราสามารถแบ่งตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ดังนี้ (บุญเสริม หุตะแพทย์ และมนูญ กาละพัฒน์, 2551, น. 156; ดวงธิดา นันทาภิรัตน์, 2558, น. 105-107)

1. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Manager)

มีหน้าที่ดูแลพนักงานทั้งในส่วนสนับสนุนและส่วนสร้างรายได้เพื่อให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่แขกทั้งภายในและนอกโรงแรม ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนคุณภาพและมาตรฐานการบริการ ขณะเดียวกันก็เพิ่มยอดขายให้แก่โรงแรม ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานในแผนก พร้อมทั้งทำการประเมินผลการทำงาน ประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกการขาย แผนกห้องพัก เพื่อให้การบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นไปอย่างราบรื่น

2. หัวหน้าพ่อครัว (Head Chef, Executive Chef)

หัวหน้าพ่อครัวเปรียบเหมือนผู้จัดการหน่วยการผลิตอาหาร มีหน้าที่ควบคุมดูแลการผลิตอาหารภายในครัวทุกชนิด แต่ไม่ได้เป็นผู้ลงมือประกอบอาหารด้วยตนเอง แต่จะมีงานหลักตั้งแต่การวางแผน การออกแบบเมนูหรือรายการอาหารที่จะให้บริการ การจัดซื้อวัตถุดิบ ดูแล

ขั้นตอนการจัดเตรียม การผลิต การปรุงอาหาร ชิมรสชาติอาหารก่อนให้บริการแขก การตกแต่ง ความสวยงามของอาหารและความสวยงามของภาชนะที่ใส่อาหาร หัวหน้าพ่อครัวต้องคอยดูแลไม่ให้พนักงานใช้วัตถุดิบอย่างฟุ่มเฟือย และสูญเสียเปล่า อาหารที่ผลิตต้องมีคุณภาพและมาตรฐาน ถูกสุขอนามัย การจัดการอาหารสำหรับเทศกาลพิเศษ การสร้างสรรค์รายการอาหารเพื่อเพิ่มยอดขาย สำรวจความต้องการและแนวโน้มความต้องการของผู้บริโภคเพื่อนำมาสร้างสรรค์อาหารใหม่ จัดตารางการทำงานของพนักงานในแผนกทั้งรายเดือนรายสัปดาห์ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่พนักงาน ฝึกอบรมทักษะภายในครัวให้แก่พนักงาน นอกจากนี้หัวหน้าพ่อครัวยังต้องมีหน้าที่ ประเมินผลงานของพนักงานภายใต้การดูแล อีกทั้งยังต้องมีหน้าที่ในการค้นหาเครื่องมือหรือ เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการในส่วนครัว

3. ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef)

ผู้ช่วยพ่อครัวหรือที่เรียกกันว่า Sous Chef หรือ Chef de Partie หรือ Section Chef มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวควบคุมดูแลงานของแผนกครัว โรงแรมที่มีขนาดใหญ่ขึ้นอาจจะมี ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวเกินกว่าหนึ่งคนก็ได้ โดยแบ่งหน้าที่กันควบคุมดูแลการทำงานเป็นส่วน ๆ เช่น ครัวร้อน ครัวเย็น ครัวน้ำซอส ครัวขนมหวาน เป็นต้น ในกรณีที่หัวหน้าพ่อครัวไม่อยู่ ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว เป็นผู้สั่งการแทน เพื่อให้งานในแผนกดำเนินต่อไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งตามปกติแล้วจะมี ตำแหน่งเลขานุการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แต่ถ้าไม่มีผู้ช่วยหัวหน้าครัวก็จะทำหน้าที่แทนด้วยการติดต่อประสานงานต่าง ๆ และจัดทำตารางการปฏิบัติงานตลอดจนการทำตารางงาน ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานแผนกครัวทั้งหมด (วิบูลย์ ฌ เชียงใหม่, 2533, น. 47)

4. พ่อครัวปรุงอาหาร (Cook/Chef หรือ Chef de Partie)

พ่อครัวปรุงอาหารนั้นมีหน้าที่สำคัญในการปรุงอาหารแต่ละประเภท โดยจะมีความรับผิดชอบ ในการประกอบอาหารเฉพาะอย่างตามความถนัดของแต่ละบุคคล ในโรงแรมขนาดใหญ่หรือ โรงแรมที่มีห้องอาหารหลายประเภทอาจมีพ่อครัวปรุงอาหารหลายคนสำหรับอาหารหลายประเภท ดังนี้ (นงนุช ศรีชนานันต์, 2548, น. 101)

- 1) ประเภทปรุงน้ำซอส (Sauce Cook/ Chef Saucier)
- 2) ประเภทปรุงของเย็น เช่น สลัด แชนด์วิช ออร์เดิร์ฟ (Cold Pantry, Larder Cook/ Chef Garde-Manger)
- 3) ประเภทปรุงผัก ไข่และแป้งจำพวกเส้นพาสต้าต่าง ๆ (Vegetable Cook/Chef Entremettier)
- 4) ประเภทปรุงซุ๊ป (Soup Cook/ Chef Potagier)
- 5) ประเภทปรุงอบ ย่างและทอด (Roast Cook/ Chef Rotisseur)

6) ประเภทปรุงปลา (Fish Cook/ Chef Poissonier)

7) ประเภทปรุงขนมปังและของหวาน เช่น เค้ก เยลลี่ น้ำแข็ง ไอศกรีม (Pastry and Dessert Cook/ Chef Pâtissier)



ภาพที่ 5.11 แผนกผลิตหรือเตรียมอาหาร โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

5. ผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef)

ผู้ช่วยพ่อครัวหรือที่เรียกกันเป็นภาษาฝรั่งเศสว่า “กอมมิ” มีหน้าที่ช่วยประกอบและปรุงอาหารภายใต้การดูแลของพ่อครัว จำนวนของผู้ช่วยพ่อครัวของแต่ละโรงแรมมีจำนวนไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับนโยบายของโรงแรม ผู้ช่วยพ่อครัวไม่จำเป็นต้องมีความสามารถมากนัก เพราะเป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความชำนาญเป็นพิเศษ (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2546, น. 92)

6. หัวหน้างานเก็บล้าง (Chief Steward)

หัวหน้างานเก็บล้างจะมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิด เช่น เครื่องกระเบื้อง เครื่องเงิน เครื่องแก้ว เป็นต้น และมีหน้าที่สำคัญในการดูแลการเบิกจ่ายอุปกรณ์ไปยังห้องอาหารต่าง ๆ ในโรงแรม ตรวจสอบอุปกรณ์ที่สูญหายหรือชำรุด และจัดทำรายการอุปกรณ์ เพื่อจัดซื้อใหม่เป็นการทดแทน และยังมีหน้าที่สำคัญในการฝึกอบรมพนักงานทำความสะอาดที่ต้องทำงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทุกชนิด การใช้เครื่องล้างจาน น้ำยาที่จะใช้ในการทำความสะอาดเครื่องมือแต่ละชนิด ทั้งยังต้องคอยตรวจตราอุปกรณ์ที่ใช้ในแผนกให้อยู่ในสภาพดี สะอาดและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 145-146)

7. พนักงานทำความสะอาดและล้างจาน (Kitchen Cleaner)

พนักงานทำความสะอาดและล้างจาน มีหน้าที่หลักในการล้างจาน เก็บคร้ว ทั้งจะรวมไปถึงการทำทำความสะอาดอุปกรณ์ครัวทั้งหลายทั้งภายในภายนอก ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดถูกสุขอนามัย โดยในโรงแรมบางแห่งนั้น อาจให้ผู้ช่วยในครัวมาทำหน้าที่นี้ แทนที่จะจ้างพนักงานทำความสะอาด เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน และจะได้ปริมาณงานที่มากขึ้น (นัศวรณ โกลมวานิช, 2553, น. 148)



ภาพที่ 5.12 บริเวณทำความสะอาดและล้างจาน โรงแรมแซงกรีล่า
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

8. พนักงานเก็บจาน (Busser/ Bus Boys หรือ Bus Girls)

พนักงานเก็บจานมักจะพบในร้านอาหารขนาดใหญ่ หรือร้านอาหารในต่างประเทศ เนื่องจากพนักงานเสิร์ฟอาหารอาจไม่มีเวลามากพอในการเก็บและทำความสะอาดโต๊ะอาหาร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีพนักงานเก็บจานซึ่งมีหน้าที่เก็บจานและเตรียมโต๊ะอาหารให้พร้อมสำหรับให้บริการแขกที่มาใหม่ ในช่วงที่มีแขกเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากพร้อม ๆ กัน จึงต้องมีตำแหน่งพนักงานเก็บจานและทำความสะอาดโต๊ะเพิ่มขึ้น แต่ในประเทศไทยนั้นมักจะเรียกพนักงานตำแหน่งนี้ว่าพนักงานทำความสะอาดมากกว่าพนักงานเก็บจาน (นัศวรณ โกลมวานิช, 2553, น. 148)

9. ผู้จัดการภัตตาคาร (Restaurant Manager/Restaurant Captain)

ผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกภัตตาคารนั้นจะมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลความเรียบร้อยของงานบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มทุกประเภทในโรงแรม ดูแลมาตรฐานการให้บริการแขก

วางแผนส่งเสริมการขาย เช่น คิดเมนูพิเศษในช่วงเทศกาลสำคัญ ร่วมกับหัวหน้าพ่อครัว ควบคุมดูแลความเป็นระเบียบของภัตตาคาร ห้องอาหาร บาร์ ไนต์คลับ และสถานบริการที่อยู่ภายในโรงแรม คอยตรวจตราความเรียบร้อยและทักทายนุเคราะห์ให้ความสะดวกต่อแขกที่มาใช้บริการ สืบหาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ช่วยแก้ไขหากเกิดปัญหาการร้องเรียนจากแขก จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน ฝึกอบรมความรู้ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่พนักงาน กำหนดมาตรฐานของการบริการและสอนจรรยาบรรณการบริการให้กับพนักงานทุกคน และยังมีหน้าที่ในการประเมินผลการทำงาน of พนักงานภายใต้การดูแลอีกด้วย (วิบูลย์ ฒ เชียงใหม่, 2553, น. 47-48)

10. พนักงานบริการประจำภัตตาคาร (Waiter/Waitress)

พนักงานบริการประจำภัตตาคารหรือห้องอาหาร หรือเรียกว่า “บริกร” ทั้งชายและหญิง มีหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกต่อแขกที่เข้ามาใช้บริการในห้องอาหารตั้งแต่เริ่มต้นจนแขกออกจากร้าน ก่อนเปิดให้บริการพนักงานบริการต้องดูแลทำความสะอาดจัดเตรียมโต๊ะอาหารให้ได้มาตรฐานตามที่โรงแรมกำหนด เมื่อแขกมาถึงต้องต้อนรับแขกด้วยความสุภาพ การรับคำสั่งหรือการนำรายการอาหารต้องทำอย่างมีมารยาทและกาลเทศะ ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่มให้มีความสะอาดก่อนจะนำออกไปบริการให้แก่แขก แก้ปัญหาจากการร้องเรียนของแขก แต่หากเป็นปัญหาใหญ่เกินกว่าจะสามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง ต้องรีบแจ้งกับต้นหรือผู้จัดการภัตตาคารทันที (ดวงธิดา นันทากิรินทร์, 2558, น. 107)



ภาพที่ 5.13 พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมแข่งกริลล่า
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

11. หัวหน้าพนักงานผสมเครื่องดื่มหรือหัวหน้าบาร์เทนเดอร์ (Head Bartender)

หัวหน้าพนักงานผสมเครื่องดื่มหรือหัวหน้าบาร์เทนเดอร์นั้นมีหน้าที่ควบคุมดูแลการให้บริการเครื่องดื่มในจุดบริการต่าง ๆ ของโรงแรม ดูแลและเตรียมบาร์ก่อนเปิดให้บริการ ควบคุมดูแลส่วนผสมเครื่องดื่มต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามกำหนด ดูแลความพร้อมของอุปกรณ์ทุกชนิด และความสะอาดบริเวณจุดที่ให้บริการเครื่องดื่ม เตรียมเครื่องดื่มตามที่ลูกค้าสั่งไม่ให้ผิดพลาด บริการแขกให้เกิดความพอใจมากที่สุด จัดบันทึกเครื่องดื่มที่ส่งให้ลูกค้า วางบิล รับเงินหรือใบเรียกเก็บเงินที่ลงนามแล้ว เพื่อส่งต่อไปยังพนักงานเก็บเงินหรือพนักงานบัญชีรอบกลางคืน ทอนเงินให้ลูกค้าพร้อมใบรับเงิน ดูแลเก็บเครื่องดื่มต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ควบคุมสินค้าคงคลังซึ่งได้แก่เครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ เช่น ไวน์ เหล้า น้ำอัดลม เบียร์ เป็นต้น (ปริษา แดงโรจน์, 2530, น. 406-407)

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ให้คำแนะนำแขกในเรื่องเครื่องดื่ม รับฟังคำร้องเรียนจากแขกและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ควบคุมการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องให้ได้มาตรฐานและเป็นไปตามกฎระเบียบ จัดประชุมเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละวันให้พนักงานทราบ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการขายในแต่ละเดือน หรือ เทศกาล เป็นต้น ทั้งยังต้องมีหน้าที่ในการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกจัดซื้อ แผนกบัญชี (ดวงธิดา นันทาภิรรัตน์, 2558, น. 106)

12. พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

พนักงานผสมเครื่องดื่มจะประจำอยู่ที่บาร์ต่าง ๆ ในโรงแรม มีหน้าที่ผสมเครื่องดื่มทั้งประเภทที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์เป็นส่วนผสม จัดเตรียมบริเวณบาร์ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ โดยสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์ทุกชนิด เช่น แก้ว เขี่ยกน้ำ ที่ผสมเครื่องดื่ม เป็นต้น ดูแลความสะอาดบริเวณเคาน์เตอร์บริการ ควบคุมให้การบริการเครื่องดื่มเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน ทั้งในด้านรสชาติและปริมาณ ประสานงานกับแผนกอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกจัดซื้อ เมื่อเวลาวัตถุดิบหรือของที่ต้องการใช้หมด หรือช่วยงานพนักงานเสิร์ฟในช่วงเวลาที่แขกมาใช้บริการจำนวนมาก และพนักงานเสิร์ฟไม่สามารถให้บริการได้ทัน ก่อนเลิกงานตรวจสอบวัตถุดิบและส่วนผสมทุกอย่างให้มีพอเพียงสำหรับการทำงานในวันต่อไป หากขาดเหลือสิ่งใด ควรจัดการมิกของล่วงหน้าให้ครบถ้วนพร้อมบริการ

13. พนักงานเก็บเงิน (Cashier)

พนักงานเก็บเงินมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลค่าใช้จ่ายของแขก ทั้งการออกใบเสร็จและรับชำระเงิน โดยมีพนักงานเสิร์ฟเป็นผู้นำใบเสร็จนั้นไปยื่นให้แก่ลูกค้า และนำเงินสดหรือสลิปบัตรเครดิต ค่าอาหารและบริการที่ลูกค้าชำระมาส่งกลับคืนแก่พนักงานเก็บเงิน จากนั้นจึงรวบรวมเพื่อส่งต่อแผนกที่เกี่ยวข้อง ร้านอาหารบางแห่งในโรงแรมอาจจะใช้พนักงานเสิร์ฟทำหน้าที่เป็นพนักงานเก็บเงิน

ไปด้วย ทั้งนี้เพื่อลดความจำเป็นในการจ้างพนักงานเก็บเงินโดยเฉพาะ และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับโรงแรม (ซาลวาทอร์ ซี. ลิกูโอรี เขียน บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลืออรุณ แปลและเรียบเรียง, 2547, น. 149)

14. ผู้จัดการงานบริการอาหารบนห้องพัก (Room Service Manager)

ผู้จัดการงานบริการอาหารบนห้องพักมีหน้าที่ดูแลการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตั้งแต่ลักษณะของเครื่องมือเครื่องใช้ที่ประกอบอาหารให้แก่แขก และวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการต้องมีความพร้อม สะอาดและเรียบร้อยถูกต้อง ควบคุมดูแลพนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานของโรงแรม

15. หัวหน้าพนักงานบริการอาหารบนห้องพัก (Room Service Supervisor)

หัวหน้าพนักงานบริการอาหารบนห้องพักมีหน้าที่ควบคุมการบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น หากปัญหานั้นเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ จะต้องแจ้งเรื่องไปยังผู้จัดการงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก วางแผนและกำกับดูแล ตลอดจนประสานงานในการปฏิบัติงานบริการในห้องพักของโรงแรม ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจอยู่เสมอว่าอุปกรณ์ของใช้ อาหารและเครื่องดื่มมีพร้อมเพื่อบริการลูกค้าได้ตลอดเวลา ดูแลของในสต็อก เช่น ผ้า เครื่องแก้ว เครื่องโลหะ ที่ใช้สำหรับบริการอาหารในห้องพัก ประสานงานกับผู้ควบคุมอาหารและเครื่องดื่มในการสำรวจวัตถุดิบตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะเรื่องการสำรวจรายการอาหาร เข้าร่วมประชุมกับผู้บังคับบัญชาสั่งการ ควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานในความรับผิดชอบ ปรับปรุงการมอบหมายงานในกรณีที่ทำเป็น ดูแลความเรียบร้อยเกี่ยวกับเครื่องแบบของพนักงานเพื่อความพร้อมในการให้บริการ (ปรีชา แดงโรจน์, 2530, น. 397-398)

16. พนักงานรับคำสั่งบริการอาหารบนห้องพัก (Room Service Order Taker)

พนักงานรับคำสั่งบริการห้องพักมีหน้าที่ในการรับคำสั่งจากลูกค้าที่ต้องการให้บริการอาหารในห้องพัก โดยจะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากแขกผู้มาเข้าพักในโรงแรม บันทึกบริการในห้องพักและเอกสารให้ตรงกับความเป็นจริง เช่น รายการอาหารและราคา สมุดคำสั่งของลูกค้า ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม และอื่น ๆ หากเป็นการทำงานในกะดึกจะต้องสรุ่ยย่อยคำสั่งและใบสั่งต่าง ๆ ในบาร์และห้องอาหารเพื่อมอบพนักงานเก็บเงินในวันต่อไป ทำความสะอาดภาชนะที่บรรจุกาแฟ เครื่องมือเครื่องใช้โลหะ เครื่องแก้ว เครื่องกระเบื้อง ถาดและอื่น ๆ ให้เข้าที่ตามตำแหน่งที่กำหนด จัดโต๊ะเข็น (Rolling Table) ให้เรียบร้อย และเก็บรวบรวมรายการอาหารที่แขวนไว้หน้าห้องพักลูกค้า (Door Knob Menu) ในกรณีที่เข้ากะงานในรอบดึก (ปรีชา แดงโรจน์, 2530, น. 402)

17. พนักงานบริการอาหารบนห้องพัก (Room Service Waiter)

พนักงานบริการอาหารบนห้องพัก มีหน้าที่ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้กับแขกในห้องพักตามคำสั่ง โดยรับใบสั่งจากพนักงานรับคำสั่งทางโทรศัพท์และส่งใบสั่งไปยังพนักงานตรวจใบสั่งอาหารหรือพ่อครัวหรือส่งไปยังพนักงานฝ่ายเครื่องดื่มในกรณีที่มีคำสั่งเครื่องดื่มเตรียมถาดหรือโต๊ะเงินที่เหมาะสมกับรายการอาหารที่สั่ง รวมทั้งเตรียมอุปกรณ์บริการอาหารและเครื่องดื่มหรืออุปกรณ์สำรองต่าง ๆ ที่จำเป็น และรับอาหารจากห้องครัวหรือเครื่องดื่มจากบาร์ นำมาจัดให้ถูกต้องตามคำสั่ง เพื่อนำไปบริการแก่แขกบนห้องพัก อีกทั้งยังมีหน้าที่ในการช่วยเหลือแผนกแม่บ้านในการรักษาห้องหรือพื้นที่สำหรับบริการห้องพักโดยกวาด เช็ดถูพื้น ทำความสะอาดอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หิ้ง ช่างเก็บเครื่องมือ โต๊ะเงิน ถาด เป็นต้น และจัดอุปกรณ์เหล่านี้ให้อยู่ในระเบียบและถูกที่ (ปริชา แดงโรจน์, 2530, น. 403)

18. ผู้จัดการงานจัดเลี้ยง (Banquet Manager)

ผู้จัดการงานจัดเลี้ยง มีหน้าที่ควบคุมการบริการอาหารและเครื่องดื่มในการจัดงานเลี้ยงงานประชุม งานสัมมนา งานแต่งงานและงานพิธีการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม เมื่อได้รับรายละเอียดของการจัดเลี้ยงจากแผนกขาย ผู้จัดการงานจัดเลี้ยงจะวางแผนเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดงานในแต่ละครั้ง ร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น หัวหน้าพ่อครัว เพื่อร่วมกันจัดรายการอาหารให้เป็นไปตามงบประมาณ ที่ลูกค้าต้องการ ดูแลความพร้อมของห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก เครื่องแก้ว เครื่องกระเบื้อง ไมโครโฟน เป็นต้น รวมถึงการวางแผนจำนวนพนักงานที่เพียงพอและเหมาะสมกับงาน ดูแลพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

19. ผู้ช่วยผู้จัดการงานจัดเลี้ยง (Assistant Banquet Manager)

ผู้ช่วยผู้จัดการงานจัดเลี้ยง มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้จัดการงานจัดเลี้ยงในด้านต่าง ๆ โดยรับคำสั่งจากผู้จัดการมาปฏิบัติแล้วรายงานผลให้ทราบ วางแผนดำเนินงานอย่างละเอียดทุกครั้งที่จะมีการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกโรงแรม จัดวางกำลังคนที่ใช้ในการปฏิบัติงานจัดเลี้ยงในแต่ละครั้ง และกำหนดหน้าที่ให้แต่ละบุคคล ตรวจสอบดูแลความพร้อม เช่น ประสานงานกับฝ่ายอาคารสถานที่ และฝ่ายช่าง ในการจัดตกแต่งเวที จัดวางบาร์เครื่องดื่ม ความสะอาดของสถานที่ เป็นต้น เพื่อให้งานลุล่วงไปได้ด้วยเรียบร้อย (วิบูลย์ ฌ เชียงใหม่, 2533, น. 48-49)

20. หัวหน้าพนักงานควบคุมบัญชี (Chief Controller)

หัวหน้าพนักงานควบคุมบัญชีมีหน้าที่ในการจดบันทึกและตรวจสอบค่าใช้จ่ายและรายได้ของแผนกที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ดูแลความถูกต้องและบันทึกค่าใช้จ่ายในบัญชีของแขกจัดประชุมเมื่อมีแขกพิเศษเพื่อแจ้งข้อมูลให้พนักงานในแผนกทราบ ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ

การทำงานของพนักงานอยู่เสมอ และช่วยเหลือแขกในกรณีที่แขกร้องเรียนหรือมีปัญหา หัวหน้าพนักงานควบคุมบัญชีต้องแก้ไขปัญหา รวมถึงการประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง (ดวงธิดา นันทาภีรัตน์, 2558, น. 105)

คุณลักษณะของพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมนั้นเกี่ยวข้องกับกลุ่มพนักงานสองส่วน ดังที่กล่าวข้างต้น ได้แก่ กลุ่มผู้ผลิตอาหารและกลุ่มให้บริการ ดังนั้นการแบ่งคุณลักษณะจำเป็นต้องแบ่งตามกลุ่มดังนี้

1. คุณลักษณะของพนักงานผลิตอาหาร

พนักงานผลิตอาหารคือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้บริการแขก โดยทั่วไปควรมีคุณลักษณะดังนี้

- 1) สุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ ไม่มีโรคประจำตัวที่เป็นโรคติดต่อ
- 2) มีความรู้และความสามารถในการประกอบอาหาร
- 3) มีใจรักในอาชีพการประกอบอาหาร
- 4) มีความซื่อสัตย์ อดทนและขยัน
- 5) มีสุขอนามัยที่ดี ทั้งสุขอนามัยส่วนบุคคล สุขอนามัยในการประกอบอาหาร และสุขอนามัยของสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบอาหาร

2. คุณลักษณะของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

พนักงานในส่วนให้บริการจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการแขกโดยตรง โดยทั่วไปควรมีคุณลักษณะดังนี้

- 1) สุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ ไม่มีโรคประจำตัวที่เป็นโรคติดต่อ
- 2) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการแขก มีความสุภาพอ่อนน้อมทั้งวาจา และทางกาย กิริมารยาทสำรวม
- 3) มีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม เช่น วัตถุดิบ รสชาติ ส่วนผสม และสามารถอธิบายให้แขกเข้าใจ รวมถึงความรู้เรื่องการเสิร์ฟ และอุปกรณ์ที่ใช้บนโต๊ะอาหาร
- 4) มีความจำดี สามารถจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ที่แขกต้องการ ตลอดจนชื่อและความชอบพิเศษของแขก
- 5) มีความสามารถในการสื่อสารทั้งกับแขก และผู้ร่วมงาน เพื่อให้งานราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
- 6) มีความอดทน ความซื่อสัตย์ และมีสติ

สรุป

แผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้นเป็นแผนกที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรมเป็นอันดับสอง รองจากการขายห้องพักหรืออันดับแรกในบางโรงแรม โดยแขกที่มาใช้บริการมีทั้งแขกที่มาเข้าพักในโรงแรมและบุคคลภายนอก แผนกนี้จึงเป็นแผนกสำคัญที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร สร้างความประทับใจให้แก่แขกผู้มาเข้าพักได้ดีไม่น้อยไปกว่าแผนกต้อนรับส่วนหน้า บุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีมากมายหลายตำแหน่ง และมีจำนวนมาก ทั้งส่วนงานสนับสนุน ซึ่งได้แก่ งานครัวและงานทำความสะอาด และส่วนงานสร้างรายได้ ซึ่งได้แก่ งานร้านอาหาร คอฟฟี่ช็อป งานเครื่องดื่ม งานบริการอาหารบนห้องพักและงานจัดเลี้ยง ในแต่ละส่วนงานจะมีพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ หลายตำแหน่ง พนักงานในแผนกควรเป็นผู้ที่มีหัวใจรักในการบริการต่อลูกค้า มีความซื่อสัตย์ รู้จักกาลเทศะ แต่งตัวด้วยเครื่องแบบที่สะอาดสะอ้าน อีกทั้งยังควรมีทักษะที่ดีในการขายและโน้มน้าวลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อช่วยสร้างรายได้ให้กับโรงแรมอีกทางหนึ่งด้วย

คำถามทบทวน

1. เพราะเหตุใดแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจึงมีความสำคัญเทียบเท่ากับแผนกบริการส่วนหน้า
2. Catering คืองานลักษณะใดและมีความสำคัญอย่างไรในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)
3. ผู้เรียนคิดว่าในโรงแรมขนาดใหญ่ หรือโรงแรมประเภท Full Service จำเป็นต้องมีห้องอาหารหลายประเภทหรือไม่ เพราะเหตุใด
4. หากผู้เข้าพักต้องการรับประทานอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก ควรติดต่อหน่วยงานใดของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างหน่วยงานสร้างรายได้ และหน่วยงานสนับสนุนของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
6. Door Knob Menu คืออะไร และมีความสำคัญอย่างไร
7. การปรุงอาหารประเภทสลัด แซนด์วิช เป็นหน้าที่ของครัวประเภทใดในโรงแรม
8. พนักงานครัวตำแหน่งใดที่ต้องประกอบอาหารเฉพาะอย่างตามความถนัด
9. จงอธิบายหน้าที่หลักที่หัวหน้าพ่อครัวต้องปฏิบัติร่วมกับผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
10. ผู้จัดการงานจัดเลี้ยงมีหน้าที่รับผิดชอบอย่างไรเมื่อมีงานจัดเลี้ยงภายในโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

- ดวงธิดา นันทาภีรัตน์. (2558). การจัดการโรงแรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไทรภพ โคตรวงษา. (2543). การโรงแรม (The Hotel). ฉะเชิงเทรา: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏ
ราชนครินทร์.
- นงศ์นุช ศรีธนาอนันต์. (2548). การโรงแรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย์.
- นัศวรณ โกมลวานิช. (2553). พนักงานโรงแรมมือหนึ่ง สนุกกับงานบริการ เป็นหนึ่งเรื่องครองใจ
ลูกค้า. กรุงเทพฯ: กันยาวิวี.
- บุญเสริม หุตะแพทย์ และมณูญ กาละพัฒน์. (2551). อุตสาหกรรมบริการ หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2525). การโรงแรม. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์.
- มาฆะ ชิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง. (2551). การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม.
นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิบูลย์ ณ เชียงใหม่. (2533). ความรู้เรื่องโรงแรม. ขอนแก่น: ศิริภักดิ์ ออฟเซ็ท.
- ซาลวาทอร์ ซี. ลิกูโอรี แต่ง ดร.บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และ อ.วรพล วัฒนเหลืออรุณ แปลและเรียบเรียง.
(2547). การบริหารและการจัดการงานโรงแรม. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
จำกัด.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). การจัดการการโรงแรม. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2546). The Hotel รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน
เฮอริเทจ จำกัด.

