



บทที่ 8

หลักการดำเนินงาน และรูปแบบ

อาจารย์วราณีษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

คู่มืออาหารเรย์นอร์



1

รูปแบบการบริการอาหาร

2

การประสานงานกับแผนกต่างๆ

3

วิธีการจัดรูปแบบงานเลี้ยงต่างๆ

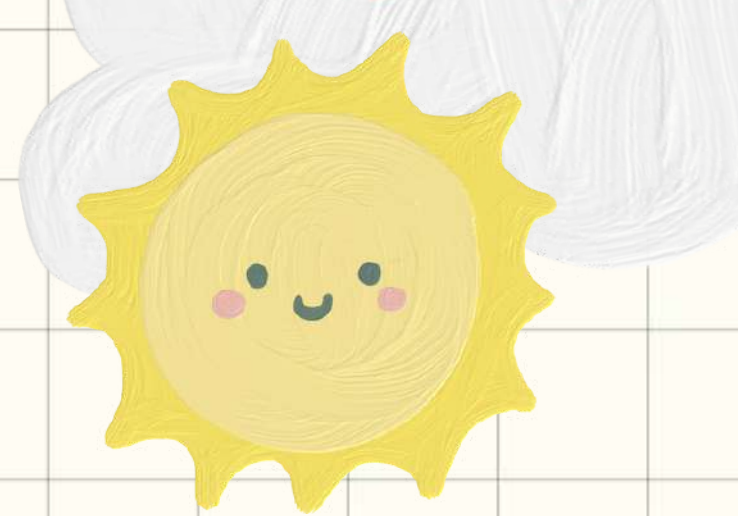
4

หัวใจสำคัญของธุรกิจ





รูปแบบของการบริการอาหาร



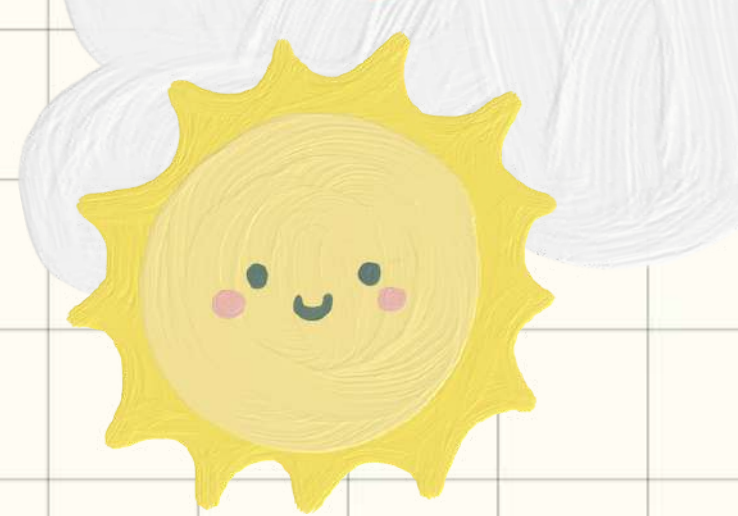
ประเภทและรูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การ บริการ
อาหารแบบตะวันตกนั้น ได้มีการแบ่งงเป็นประเภทใหญ่ๆของ การบริการ
ได้ 2 ประเภท โดยยึดถือหลักของการบริการเป็นหลัก คือ

1.1การบริการอาหารโดยใช้บริการ (Table Service) หมายถึง การ
บริการอาหารให้กับผู้ให้บริการถึงโต๊ะ และการสั่งอาหารจะสั่งกับ
พนักงานบริการ หลังจากอาหารเสร็จพนักงานจะนำมา เสร็จให้ที่โต๊ะ การ
บริการลักษณะนี้ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยเฉพาะลูกค้าที่มีเวลามาก
ในการรับประทานอาหาร และยังแบ่งย่อย ออกเป็นแบบต่างๆดังนี้





รูปแบบของการบริการอาหาร



1.2 **การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service)** มี การใช้พนักงานบริการเพียงคนเดียว พนักงานจะต้อง มีความชำนาญมากสำหรับการเสิร์ฟแบบนี้ มีการเตรียมอาหารที่ทำเสร็จแล้วจากในครัว หลังจากได้รับออเดอร์จากลูกค้าโดยใช้มือซ้ายถือถาดอาหารมาแสดงต่อหน้าลูกค้าก่อน และทำการเสิร์ฟอาหารทางซ้ายมือของลูกค้า นิยมใช้งานพระราชพิธี รัฐพิธีต่างๆและใน ภัตตาคารที่มีการบริการที่มาตรฐานสูง

1.3 **การบริการแบบอังกฤษ (English Service)** การบริการแบบนี้ ไม่ค่อยเป็นที่นิยมในปัจจุบันจะใช้เฉพาะจัดงานเลี้ยงในโอกาสพิเศษ ต่างๆ มีความเป็นส่วนตัว และมีห้อง รับประทานอาหารของตนเองแยกเป็น สัดส่วน สำหรับวิธีการเสิร์ฟอาหารจะปรุงเสร็จมาจากในครัวและนำมาวาง พักไว้ที่โต๊ะพักอาหาร จากนั้นเจ้าภาพ จะเป็นผู้ตักแบ่งอาหารใส่จานให้แขก แต่ละคนและพนักงานจะนำไปเสิร์ฟ ซึ่งจะใช้วิธีการเดียวกับแบบฝรั่งเศส

Two stylized tulip flowers, one yellow and one pink, with green stems and leaves, positioned in the bottom left corner.

รูปแบบของการบริการอาหาร



1.4 **การบริการแบบอเมริกัน (American Service)** เป็นการ รวบรวมเอาวิธีการหลายๆแบบเข้าด้วยกันเพื่อความง่ายและสะดวก รวดเร็ว มีลักษณะเป็นทางการน้อยกว่าการบริการรูปแบบอื่นๆ แต่นิยมใช้กันมาก สุดตามห้องอาหาร

1.5 **การบริการแบบโต๊ะจีน (Chiness Service)** เป็นรูปแบบบริการที่ไม่มีพิธีมากนัก และเป็นรูปแบบบริการ ของชาวเอเชีย พนักงานจะนำอาหารมา วางไว้ที่กลางโต๊ะ เพื่อให้ลูกค้าแต่ละคน ตักอาหารด้วยตัวเองเมื่ออาหารอย่างหมดจะเก็บออกและนำชุดใหม่มาวางแทน

การประสานงานแผนกต่างๆ

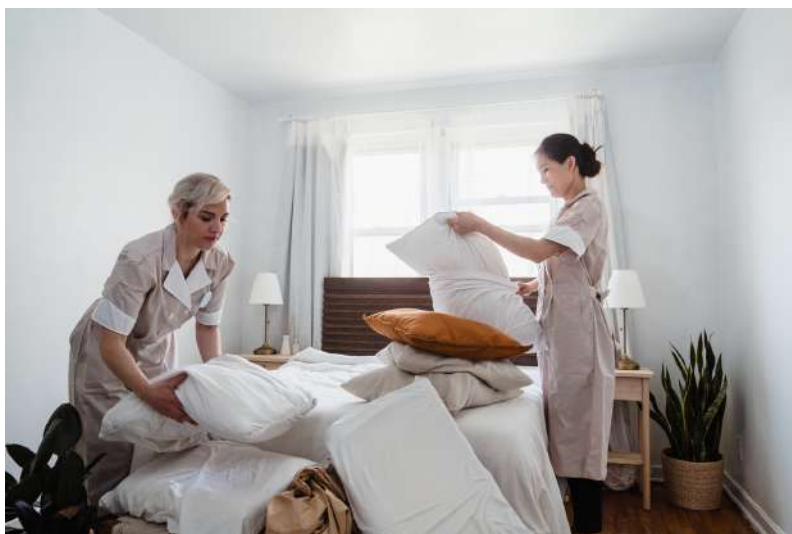
แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Reception) เป็นแผนกที่ทุกโรงแรมจะต้องมีเมื่อมีแขกเข้ามาพักในโรงแรม พนักงานต้อนรับมีหน้าที่ต้อนรับแขก ตรวจสอบข้อมูลการจองห้องพัก และขอให้แขกลงทะเบียน และชำระค่าห้องพัก แผนกต้อนรับเปรียบได้กับศูนย์รวมเส้นประสาท หรือศูนย์ประสานงานของโรงแรม และมี บทบาทหน้าที่สำคัญในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ แผนกต้อนรับส่วนหน้าแบ่งหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า
2. พนักงานต้อนรับ
3. พนักงานสัมภาระ
4. พนักงานสัมภาระกลางคืน
5. พนักงานรับโทรศัพท์
6. เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก



การประสานงานแผนกต่างๆ

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในบางโรงแรมแผนกแม่บ้านทั้งหมดจะขึ้นตรงกับผู้จัดการใหญ่บางที่ขึ้นตรงกับผู้จัดการส่วนหน้า ในแผนกแม่บ้านจะมีหัวหน้าแม่บ้านทำหน้าที่คอยดูแลตรวจตราการทำงานของผู้อยู่ช่วยแม่บ้าน หรือแม่บ้านประจำฟลอร์ ซึ่งปกติจะมีอยู่ 3 คน ในกรณีโรงแรมขนาดเล็กหน้าที่บางส่วนต้องติดต่อประสานงานกับแผนกซ่อมบำรุงเพื่อซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ



การประสานงานแผนกต่างๆ

แผนกครัว (Kitchen) ในโรงแรมใหญ่จะมีห้องอาหารหลายห้องและบาร์เครื่องดื่มอยู่หลายจุด มักจะมีตำแหน่งและบุคคลที่มีหน้าที่ ผู้จัดการฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่ม มีหน้าที่รับผิดชอบงานทุกแผนกที่เกี่ยวกับอาหาร และเครื่องดื่มต้องประสานงานกับหัวหน้าแผนกห้องครัวอย่างใกล้ชิดหน้าที่งานหลักๆ การสรรหาคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานวางแผนและควบคุมการจัดซื้อของ และดูแลการจัดเตรียมอาหารเป็นไปอย่างมีมาตรฐานสูงตลอดจนกำหนดและควบคุมงบประมาณ



การประสานงานแผนกต่างๆ

แผนกบัญชี (Accounting) เป็นแผนกที่บริษัทไหนก็ต้องมีและต้องเน้นหรือมีประสิทธิภาพของการทำงาน ให้ความสำคัญต่อการควบคุมด้านบัญชีและการเงิน พนักงานต้องเข้าใจลักษณะงานด้าน ระบบบัญชี และต้องทำความเข้าใจกับลักษณะการดำเนินงานของโรงแรมอีกด้วย เช่น การควบคุมด้านอาหารและ เครื่องดื่ม



การประสานงานแผนกต่างๆ

แผนกการขายและการตลาด (Sale and Marketing) ตามโรงแรมใหญ่จะมีเจ้าหน้าที่ชำนาญการเป็นผู้ดูแลการขายและการตลาดโดยเฉพาะ ได้แก่ผู้จัดการแผนกขาย/การตลาด และทีมงาน ซึ่งมีหน้าที่หลักๆ ในการติดต่อกับลูกค้าที่จองเป็นกลุ่มม Group Bookings หรือติดต่อมาเพื่อจัดประชุม จัดงานเลี้ยงนอกจากนั้นยังทำหน้าที่ติดต่อ





วิธีการจัดรูปแบบ งานเลี้ยง



อาหารจัดเลี้ยง Catering เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญในทุก การจัดงานไม่ว่าจะเป็นงานประชุม อบรม งานสัมมนา งานแต่งงาน และงานอื่นๆอีกทุกประเภท ซึ่งอาหารจัดเลี้ยงก็มีอยู่ด้วยกันหลายรูปแบบ ผู้จัดงานควรเลือกให้เหมาะสมตามคอน เซ็ปต์ของการจัดงานทั้งนี้เสนอ 7 รูปแบบอาหารจัดเลี้ยงยอด นิยมปัจจุบันของคนไทย





วิธีการจัดรูปแบบ งานเลี้ยง



1. โต๊ะจีน (Classic Chinese)

เหมาะสำหรับ : งานแต่งงาน, งานประชุมที่มีแขก
ผู้ใหญ่, งานเลี้ยงขอบคุณ

เริ่มต้นด้วยอาหารจัดเลี้ยงที่คลาสสิกสุด ๆ และ
รู้จักอย่างโต๊ะจีน ซึ่ง เป็นรูปแบบตอบโต้ทักตอบ
ใจแขกผู้ใหญ่เป็นอย่างมากด้วยที่นั่งสบายอาหาร
จัดเลี้ยงมีให้เลือกเยอะ เป็นรูปแบบการจัดเลี้ยงที่
ได้งาน โดยสามารถจัดได้ตั้งแต่โต๊ะจีน 6, 8,
10 และ 12 คน ขึ้นอยู่กับความสะดวก ของเจ้าภาพ
หรือผู้จัดงานนั่นเอง



2. บุฟเฟต์ (Buffet)

เหมาะสำหรับ : งานทุกประเภท ประเทศไทยเป็น
ประเทศที่มีร้านอาหารสไตล์บุฟเฟต์เปิดให้บริการ
มาก

เป็นอันดับต้นๆของโลก ในส่วนของรูปแบบอาหาร
จัดเลี้ยงก็เช่นกันทางผู้จัดสามารถใช้รูปแบบอาหาร
จัดเลี้ยงเป็นบุฟเฟต์ที่ตอบโต้ทักคนทุกเพศ ทุกวัย
มาจัดเลี้ยงได้ตามใจ และผู้เข้าร่วมเองก็สามารถตัก
รับประทานได้เข้ากับความต้องการของตนเอง





วิธีการจัดรูปแบบ งานเลี้ยง



3. ค็อกเทล (Cocktail)

เหมาะสำหรับ : งานอีเวนท์ งานแต่งงาน และ งาน
สังสรรค์ทุกประเภท

เสน่ห์ของอาหารจัดเลี้ยงรูปแบบค็อกเทลคือมี
ความหรูหรา และเป็นการจัดเสิร์ฟที่น่ารักสามารถ
ให้แขกถ่ายรูปเช็คอิน ได้ตามใจ อีกทั้งยังมีเมนูให้
เลือกหลากหลายในปริมาณที่ ไม่มากเกินไปช่วย
ให้ผู้เข้าร่วมชิม ลิ้มรส ความอร่อยได้แบบเต็มที่
ทั้งอาหารจัดเลี้ยงสไตล์ค็อกเทลยังเน้นเรื่องของ
บรรยากาศที่ให้ผู้เข้าร่วมเดินไปเดินมาเพื่อสนทนา
กันอย่างเต็มอารมณ์ สร้างบรรยากาศดี ๆ กับ

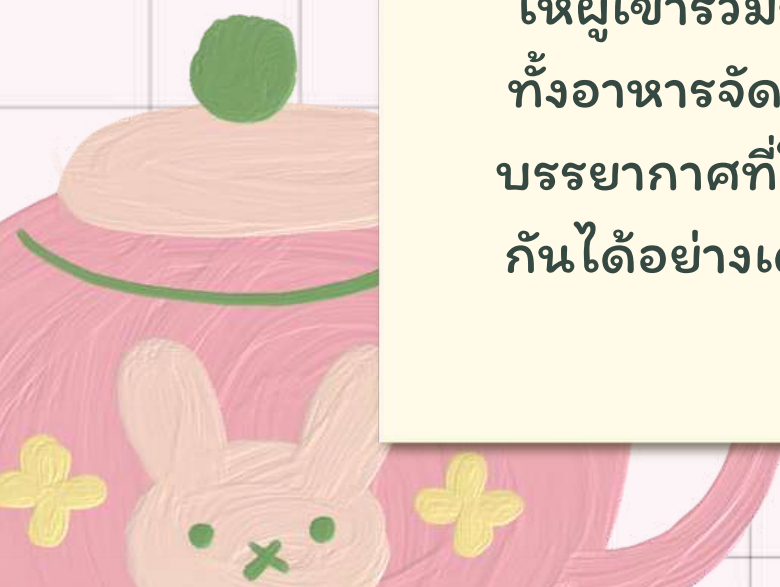
งาน



4. ซิทดาว์น ดินเนอร์ (Sitdown Dinner)

เหมาะสำหรับ : งานสังสรรค์งานแต่งงาน งาน
ประชุมสัมมนาแขก ผู้ใหญ่

รูปแบบอาหารจัดเลี้ยงแบบซิทดาว์น ดินเนอร์จะ
เป็นรูปแบบที่ นิยมในตะวันตกคือเป็นโต๊ะยาวและ
มีอาหารจัดเลี้ยงจัดเสิร์ฟเป็น เซ็ตเมนูเรียงรายบน
โต๊ะอาหารดูแล้วน่ารับประทานแถมยังได้ฟิลตะวัน
ตก ในส่วนของเมนูอาหารจัดเลี้ยงนั้นจะเป็นอาหาร
ประจำชาติ หรือ อาหารนานาชาติผสมผสานก็ได้
เช่นกัน





วิธีการจัดรูปแบบ งานเลี้ยง



5. เสิร์ฟแบบคอร์ส

เหมาะสำหรับ : งานแต่งงาน งานประชุม การเสิร์ฟแบบคอร์สนี้ส่วนใหญ่จะใช้กับงานที่เน้นแขกไม่มากนัก โดยจะเป็นรูปแบบการนั่งโต๊ะจีน โต๊ะยาวหรือแบบไหนก็ได้ขอให้มีโต๊ะ โดยจะเสิร์ฟเมนูต่อคนอยู่ที่ 3 - 4 คอร์สเริ่มต้นเป็นอาหารจานย่อย ของคาว และ ของหวาน ตามลำดับ ซึ่งงานไหนที่เชิญผู้เข้าร่วมไม่เยอะบอกเลยว่าการจัดรูปแบบนี้จะโดดเด่น ได้ใจ แขกได้ทานครบแบบไม่ต้องร่วมเมนูกับท่านอื่น



6. ชุ้มอาหาร (Food Stall)

เหมาะสำหรับ : งานทุกประเภท โดยปกติแล้วอาหารจัดเลี้ยงทั้งหมดจะทำไว้เตรียมรอเวลาเสิร์ฟ แต่หากเป็นการจัดแบบ Food Stall ผู้เข้าร่วมจะได้เห็นขั้นตอน กระบวนการ และ การปรุงสด ช่วยให้ดื่มด่ำกับบรรยากาศและเสริมรสชาติอาหารได้เป็นอย่างดี โดยเมนูยอดนิยมสำหรับ Food Stall ก็มีตั้งแต่อาหารไทย อาหารจีน ไปจนถึงอาหารนานาชาติ





วิธีการจัดรูปแบบ งานเลี้ยง



7. ห่อกลับบ้าน (Take a way)

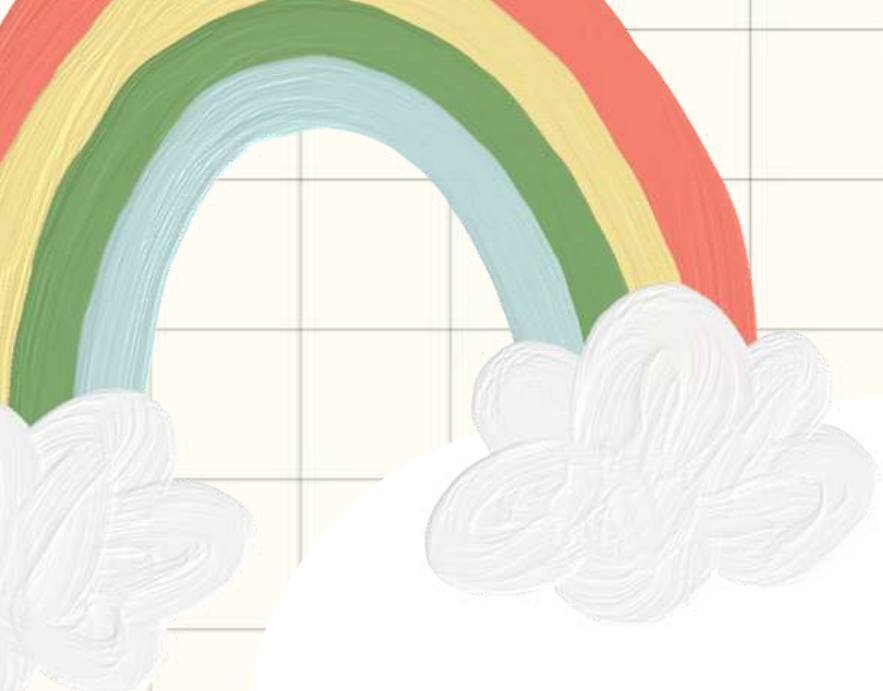
เหมาะสำหรับ : งานครึ่งวัน หรือ งานที่ไม่ต้องการใช้เวลา
มากนัก

ก่อนจะมีโควิด 19 รูปแบบการจัดเลี้ยงแบบนี้ไม่เป็นที่นิยม
เท่าไร แต่ปัจจุบันการจัดเซ็ทอาหารให้ผู้เข้าร่วมได้กลับไป
รับประทานที่บ้านกลายเป็นเรื่องธรรมดามากขึ้น
ทั้งยังสะดวกต่อการจัดงานที่ใช้เวลาไม่มาก





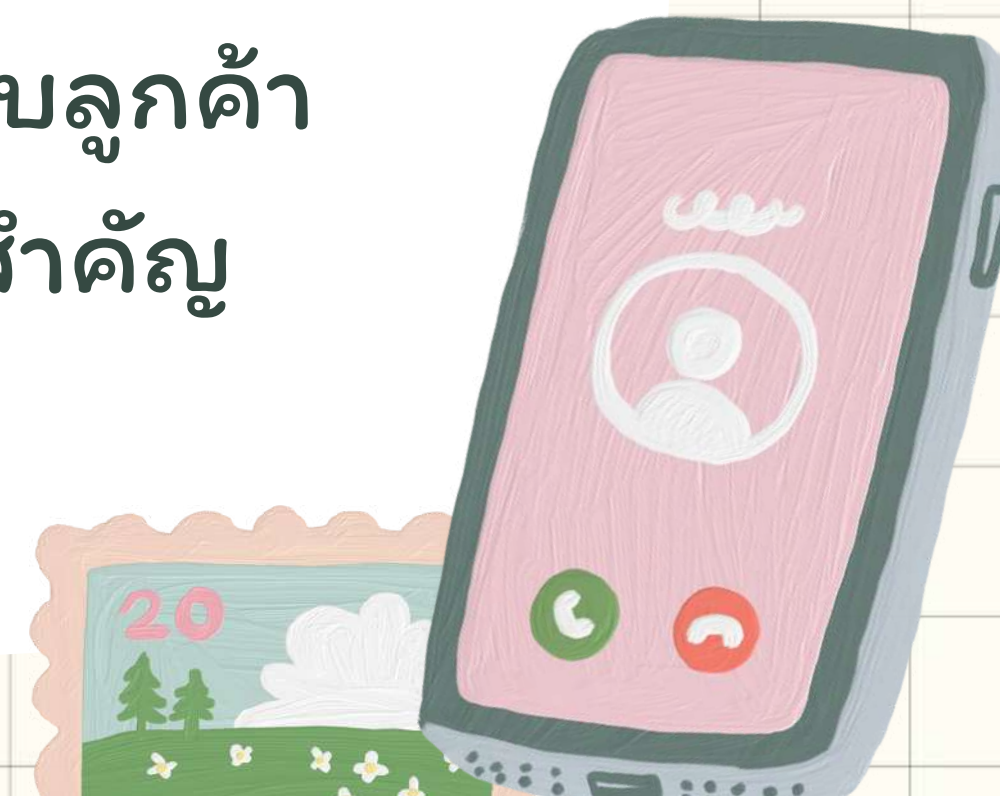
หัวใจสำคัญของ ธุรกิจCatering

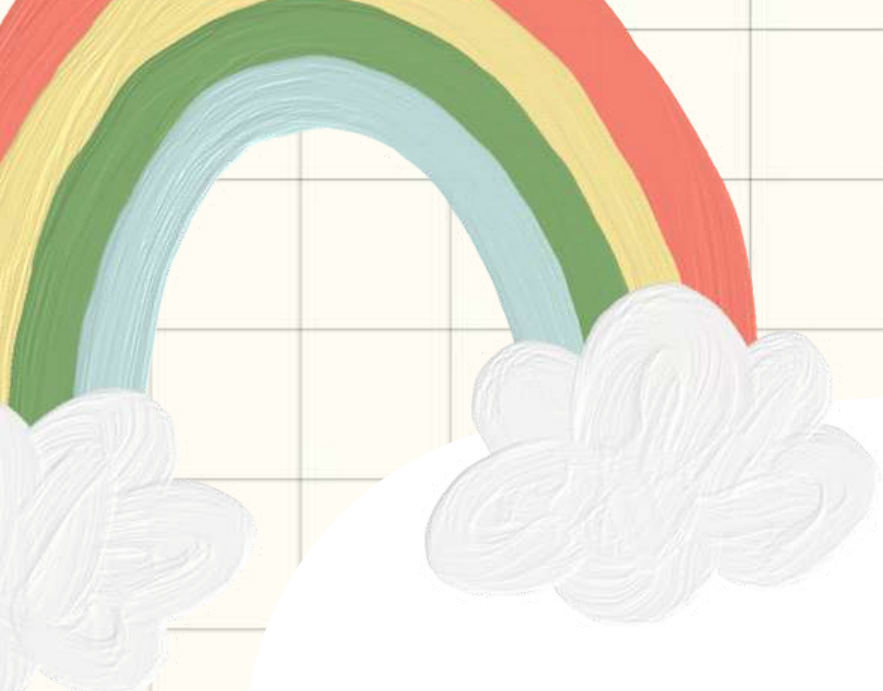


ธุรกิจ Catering

ธุรกิจ Catering มีความสำคัญในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นงานเลี้ยง งานแต่งงาน งานประชุม หรืองานสำคัญต่าง ๆ ความสำเร็จของธุรกิจนี้ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การบริหารจัดการ และความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งถือเป็น "หัวใจสำคัญ" ที่ธุรกิจนี้ต้องให้ความสำคัญ

Do:





กลยุทธ์การบริหารพันธมิตร และซัพพลายเออร์

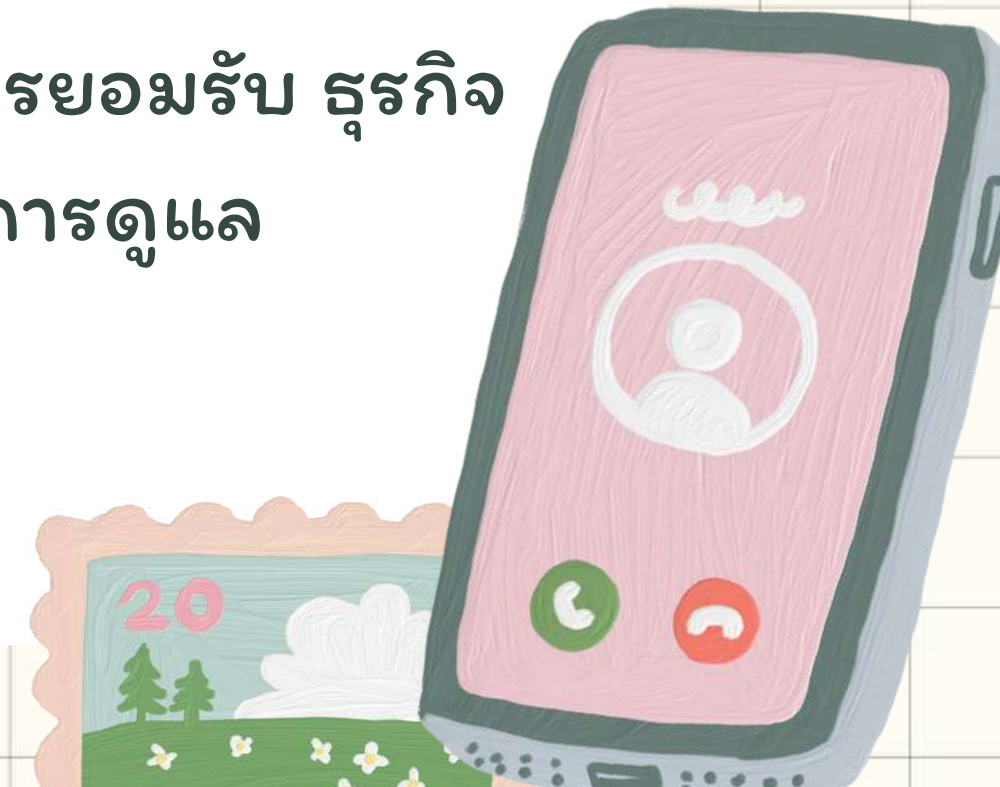
TYPE

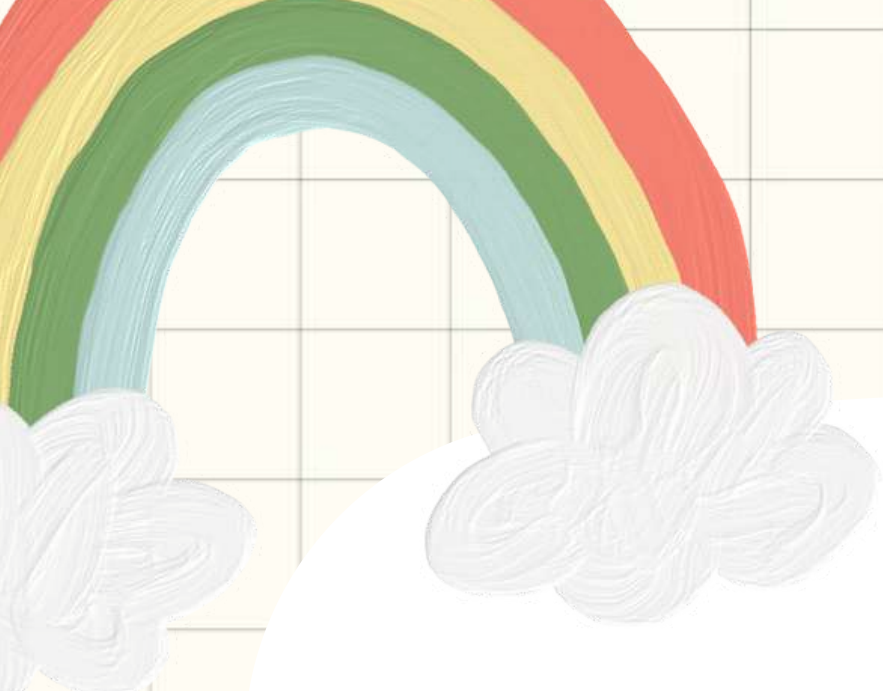
- ผู้ผลิตวัตถุดิบอาหาร: เช่น ผู้ปลูกผัก, โรงงานผลิตเนื้อสัตว์ หรือผู้ผลิตอาหารออร์แกนิก
- ผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์: โต๊ะเก้าอี้ เครื่องครัว ชุดเครื่องแก้ว รวมถึงระบบแสงสีเสียง

PARTNER BOND

- การสื่อสารที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ: การแจ้งความต้องการล่วงหน้าและสื่อสารอย่างชัดเจนช่วยลดปัญหาความเข้าใจผิด
- การให้รางวัลและการยอมรับ ธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการดูแลซัพพลายเออร์

Do:





กลยุทธ์การบริหารพันธมิตร และซัพพลายเออร์

LONG TERM

การมีพันธมิตรที่เชื่อถือได้และ
ทำงานร่วมกันระยะยาวช่วยให้
ธุรกิจ ได้รับราคาวัตถุดิบที่คงที่
และ ส่วนลดพิเศษ จากการซื้อเป็น
ประจำ

RISK

- การมีซัพพลายเออร์หลายเจ้า ลด
ความเสี่ยงกรณีที่ซัพพลายเออร์
หลักไม่สามารถส่งของได้ตาม
กำหนด
- การประเมินประสิทธิภาพอย่าง
สม่ำเสมอ: การติดตามคุณภาพของ
วัตถุดิบและบริการ เพื่อปรับปรุง
และหาทางแก้ไขอย่างทันต่อเวลาที่





กลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ แข็งแกร่งกับพันธมิตร



TRANSPA RENCY

การแจ้งความต้องการล่วงหน้าและ
สื่อสารอย่างชัดเจนช่วยลดปัญหา
ความเข้าใจผิด



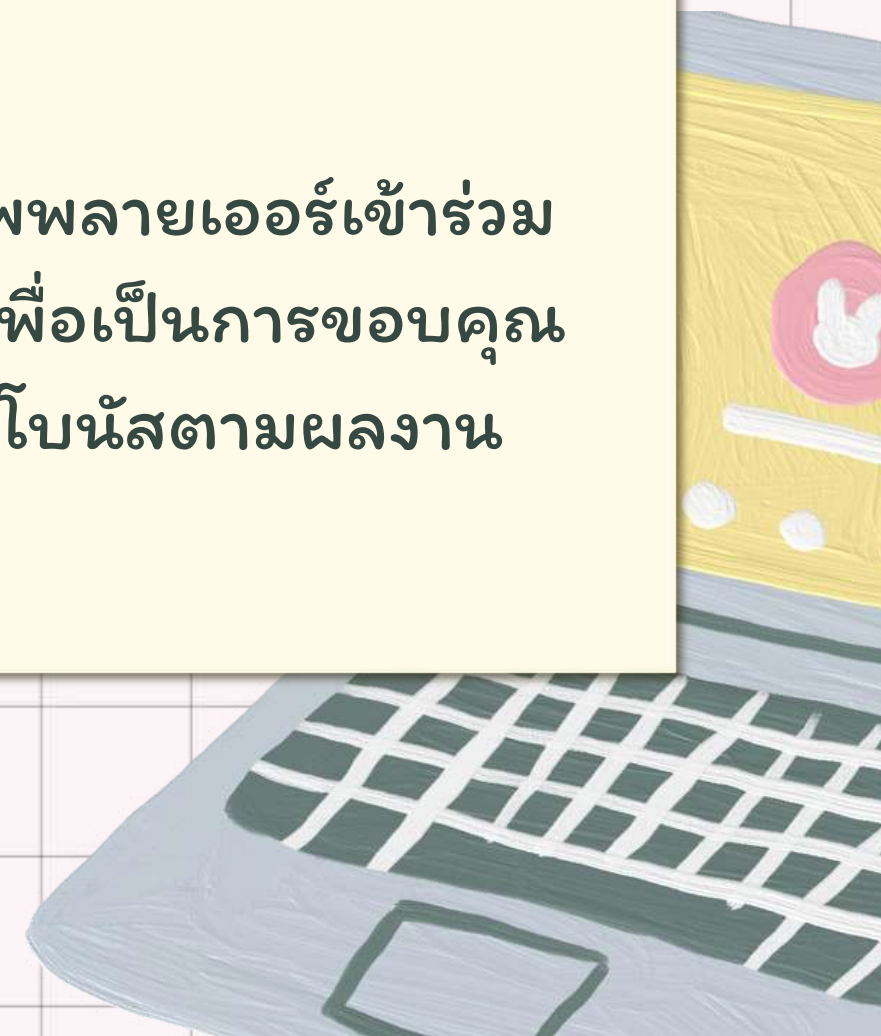
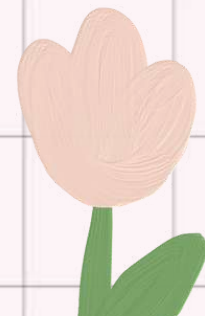
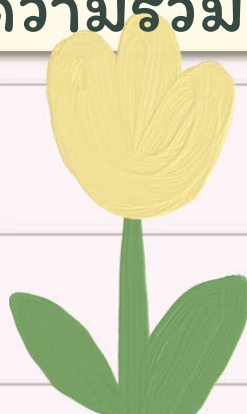
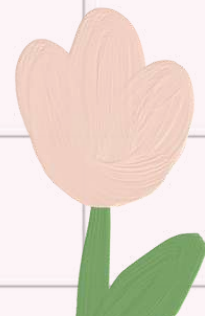
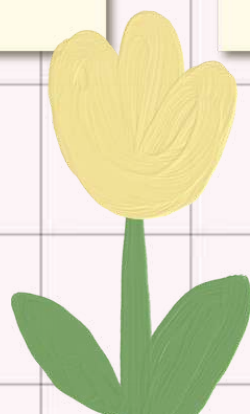
REWARD/ACC EPTANCE

ธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการดูแล
ซัพพลายเออร์ เช่น มอบใบ
ประกาศเกียรติคุณ หรือส่วนแบ่ง
กำไร จะช่วยสร้างแรงจูงใจและ
ความร่วมมือที่ดีขึ้น



EXAMPLE

การเชิญซัพพลายเออร์เข้าร่วม
งานสำคัญเพื่อเป็นการขอบคุณ
หรือมอบโบนัสตามผลงาน





ความท้าทายที่ธุรกิจ Catering ต้องเผชิญ



การแข่งขันสูง

มีผู้ให้บริการจำนวนมากในตลาด
ทำให้ต้องสร้างความแตกต่าง



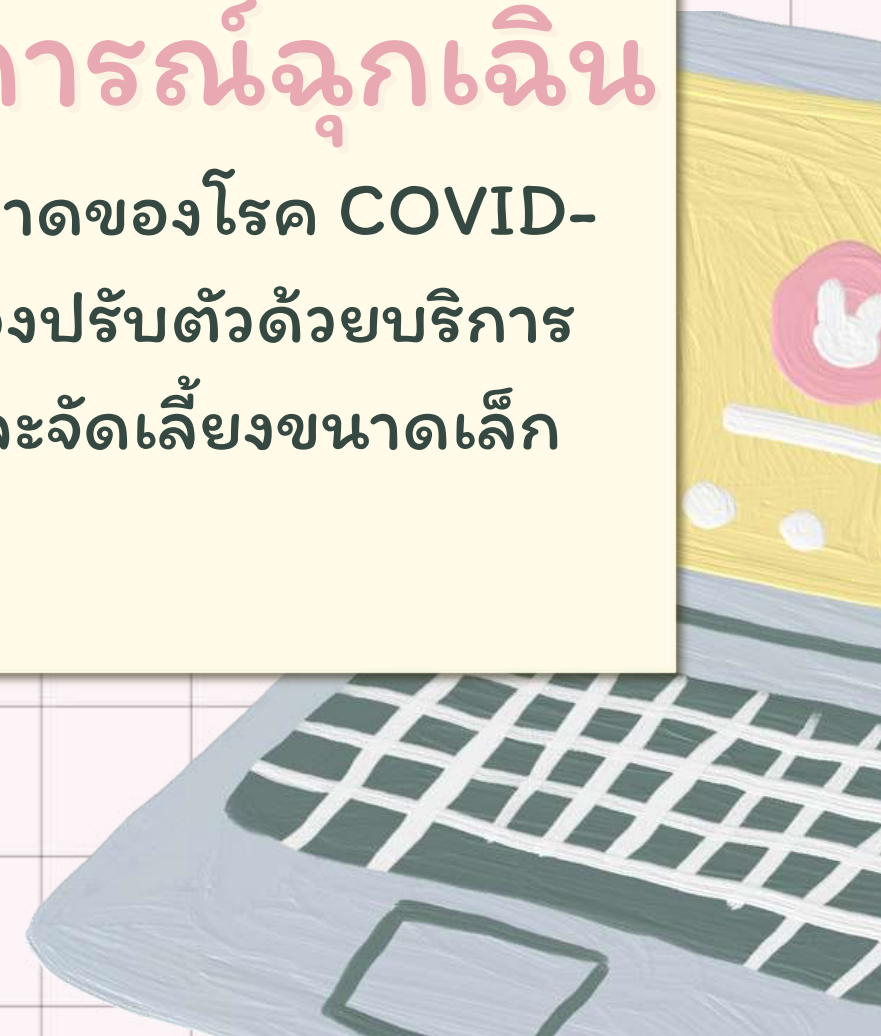
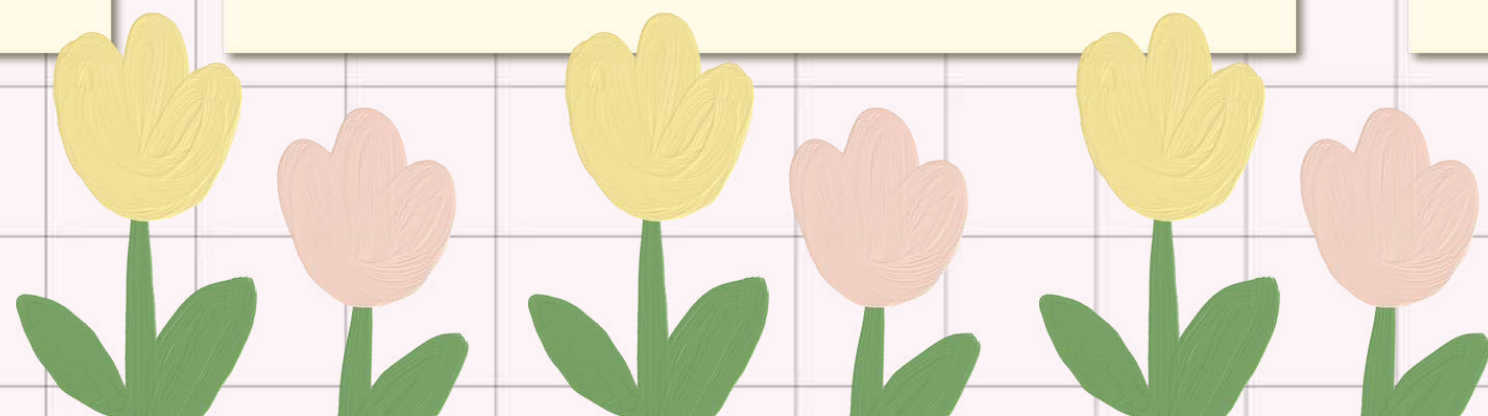
ความผันผวนของ ราคาวัตถุดิบ

ราคาวัตถุดิบที่ขึ้นลงอาจกระทบต่อ
การควบคุมต้นทุน



ความเสี่ยงจาก สถานการณ์ฉุกเฉิน

เช่น การระบาดของโรค COVID-19
ทำให้ต้องปรับตัวด้วยบริการ
เดลิเวอรี่และจัดเลี้ยงขนาดเล็ก



บทสรุป

หัวใจของธุรกิจ Catering คือ การบริการที่มีคุณภาพ และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ด้วยการบริหารจัดการที่ดีและการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง

- ในอนาคต ธุรกิจจะต้องปรับตัวให้เข้ากับแนวโน้มใหม่ ๆ เช่น Cloud Kitchen, การใช้เทคโนโลยี AI, และการตลาดดิจิทัล
- ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม จะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและดึงดูดลูกค้าใหม่





Q & A

Thank you!

GODFATHER

Into the woods

Murt

20