

# เอกสารประกอบการสอน วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการอาหาร TIM1302

TOURISM INDUSTRY AND HOSPITALITY MANAGEMENT PROGRAM

บทที่ 3 โครงสร้างการบริหารงาน ตำแหน่งต่าง ๆ  
ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ดร.วีระ วีระโสภณ

# โครงสร้างการบังคับบัญชาและการแบ่งสายงานห้องอาหารขนาดเล็ก



โครงสร้างการบังคับบัญชาและการแบ่งสายงานของห้องอาหารขนาดเล็ก



# โครงสร้างการบังคับบัญชาและการแบ่งสายงานภัตตาคารขนาดกลาง-ขนาดใหญ่



โครงสร้างการบังคับบัญชาและการแบ่งสายงานของภัตตาคารขนาดกลาง-ใหญ่



Thai local favourite  
Restaurant & Bakery chain  
since 1973

S&P  
CODE



Bakery  
Coffee



S&P  
RESTAURANT  
& BAKERY



Brand Age Center

MK

โปรโมชั่น  
พิเศษ  
109 บาท



wine  
connection



# โครงสร้างการบังคับบัญชาและการแบ่งสายงานภัตตาคารภายในโรงแรม





Centra BY Centara Maris Resort Jomtien

www.letscheckinmag.com



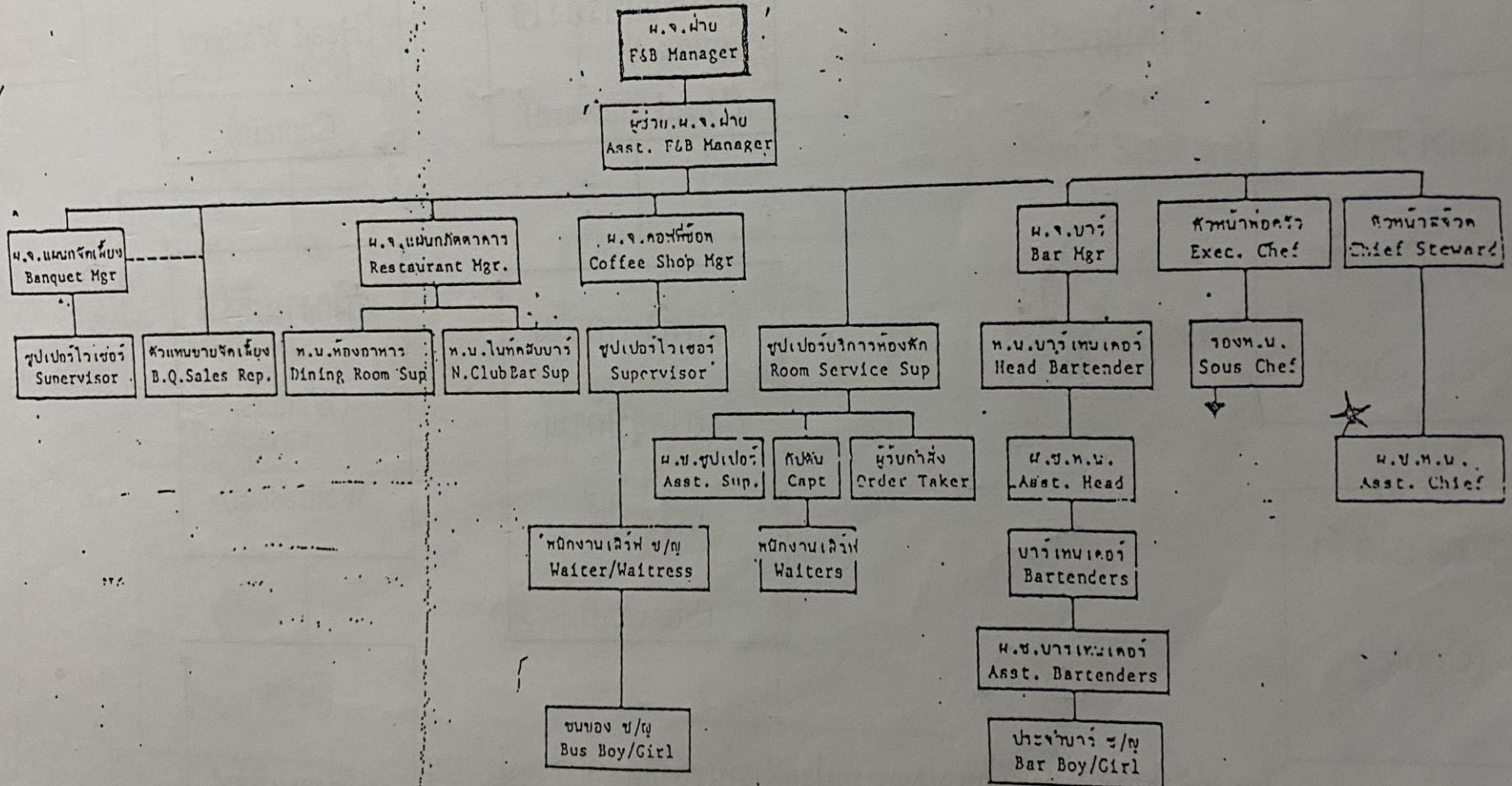
ตามรอยนักชิม  
food.mfhai.com



# โครงสร้างการบังคับบัญชาและการแบ่งสายงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม

แผนผังการบังคับบัญชา (Organization Chart)

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

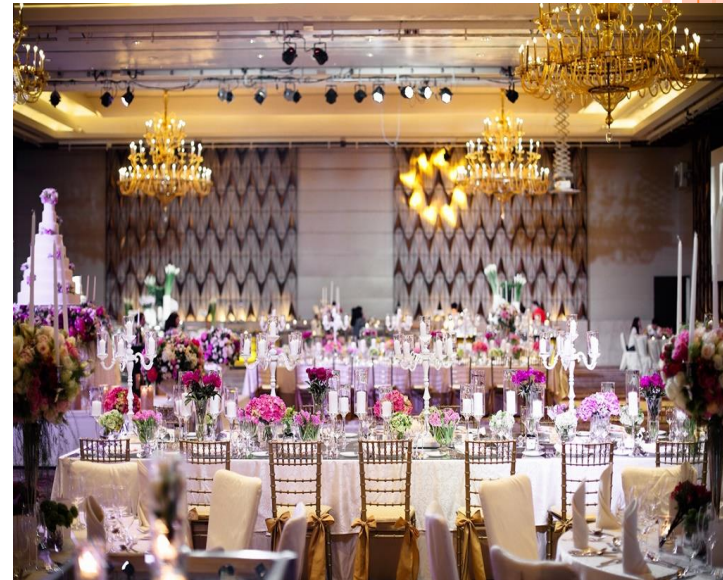


## Food and Beverage Manager

ผู้จัดการ ( Manager)เป็นผู้ดำเนินการและตลอดจนวางแผนงานการทำงานต่าง ๆ ของ แงงในก วางแผนบ่งการผลิต, การขาย, การให้บริการ, งานการจัดซื้อ, วางแผนหายอดกำไร และ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการขาดทุน นอกจากนี้ยังต้องดำเนินถึงและวางแผนทางด้าน 4 M'S (กำลังคน Man, เงิน Money, วัสดุ Material, การจัดการ Management)

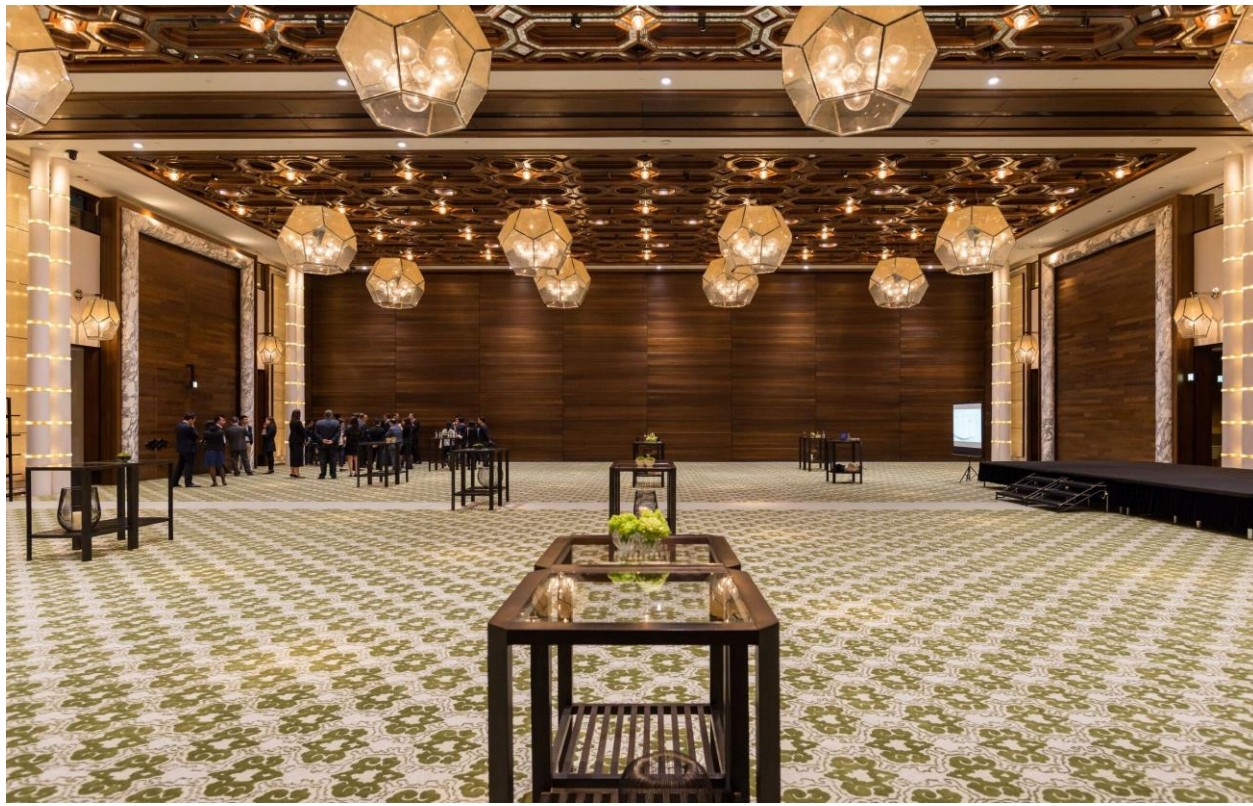
“มร. เจคอบ ยามัด” เข้าดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งก่อนหน้านี้มร.เจคอบเคยดำรงตำแหน่งเดียวกับ ณ โรงแรมดิแอตเดรส บูเลอวาร์ด เมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

มร.เจคอบ เริ่มต้นสายงานโรงแรมด้วยการเป็นบาร์เทนเดอร์ ณ โรงแรมสุดหรูอย่าง Burj Al Arab ที่เมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เขารู้จักและคุ้นเคยเป็นอย่างดีกับแบรนด์โรงแรมในเครือ เคมปินสกี เนื่องจากครั้งหนึ่งเขาเคยประจำตำแหน่งผู้จัดการบาร์ ณ โรงแรมเคมปินสกี มอลล์ ออฟ ดี เอมิเรตส์ มาก่อนหน้านี้



## ○ ผู้จัดการฝ่ายงานเลี้ยง (**Benguet Manager**)

- หน้าที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบโดยควบคุมดูแลเกี่ยวกับบริการอาหารและเครื่องดื่มในการ จัดเลี้ยง ตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในโรงแรม และวางแผนในการพัฒนาส่งเสริมให้มีการจัดเลี้ยงของโรงแรมเพิ่มขึ้น และร่วมทั้งติดต่อกับลูกค้าด้วย
- หน่วยการปฏิบัติงานของแผนกนี้ ผู้จัดการจะมีภาระกิจจะต้องรับผิดชอบ คือ งานการวาง - แผน ตลอดจนเตรียมกิจกรรมเพื่อการบริหารทางด้านอาหารและเครื่องดื่มในงานการจัดเลี้ยง บำรุงรักษาตกแต่งห้องจัดเลี้ยงตลอดจนอบรมพัฒนาและกำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายอย่างทั่วถึง ควบคุมและควบคุมงานการจัดเลี้ยงแต่ละวันทั้งภายนอกและภายใน สำหรับงานจัดเลี้ยงแต่ละครั้งนั้นตนจะต้องเป็นผู้วางแผนและทำรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ว่าจะทางด้านอาหาร, เครื่องดื่ม, อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ, กำลังคน เป็นต้น แบ่งสายงาน และการจัดการอย่างชัดเจนแน่นอน หากเป็นงานจัดเลี้ยงภายในโรงแรมตนเองจะต้องออกตรวจสอบห้องจัดงานให้อยู่ในสภาพ สมบูรณ์ตามความต้องการอย่างดีพอ หากเป็นงานจัดเลี้ยงภายนอกตนเองจะต้องทำหน้าที่เอาใจใส่ กับงานนั้นอย่างดีพอ จัดทำรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานบุคคลประจำวัน รายงานข่าวสารข้อมูล งานจัดเลี้ยง



## ○ ผู้จัดการแผนกภัตตาคาร (Restaurant Manager)

○ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการในด้านอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับห้อง อาหาร ในที่คลับ ดอกเทลเลาจ์ และตลอดจนให้คำแนะนำในเรื่องอาหาร และเครื่องดื่มไปยังผู้จัดการ แผนกอาหารและเครื่องดื่มด้วย และจัดเตรียมวิธีการตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือซึ่งใช้ในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้น ผู้จัดการฝ่ายห้องอาหาร ต้องรายงานผลการ ปฏิบัติการโดยตรงต่อผู้จัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

○ มีหน้าที่สั่งงานตรงต่อพนักงาน และมั่นใจว่างานทุกชิ้นทุกอันนั้นต้องมีการเตรียม กำลังพอและการบริการทางอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะให้การบริการแก่แขกเป็นไปได้อย่างมาตรฐาน ซึ่งรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะต้องจัดหาจะเป็นเครื่องแก้ว มีด ช้อน เครื่องเคลือบ ผ้าเช็ดปาก ผ้าปูโต๊ะ บริการอาหาร การจัดโต๊ะ อาหารให้พร้อมเช่น พริกไท เกลือป่น พร้อมทั้ง จัดขนาดของโต๊ะอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับจำนวนของคน หัวหน้างาน (Supervisor) ต้องแบ่งแยก หน้าที่ให้พนักงานต้อนรับ (Hostess) กัปตัน พนักงานบริกร และพนักงานให้งานภายหลังที่แขก รับประทานเสร็จแล้ว



- Room Service การบริการอาหารส่งในห้องพัก
- การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพักเป็น บริการส่วนหนึ่งของโรงแรม อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกการบริการในห้องพัก room service ซึ่งเป็นแผนกย่อยของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรม การบริการประเภทนี้ต้องใช้เวลามาก ต้องใช้อุปกรณ์พิเศษและต้องตามเก็บภาชนะอุปกรณ์ต่างๆกลับมาที่แผนกดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงต้องจ่ายค่าอาหารในราคาที่สูงกว่าปกติของสถานที่บริการนั้น หรือเสียค่าบริการเพิ่มขึ้น สำหรับโรงแรมนั้นแผนกบริการในห้องพักเป็นแผนกที่กำไรให้แก่โรงแรมได้มาก จึงจำเป็นต้องมีพนักงานบริการและดำเนินงานที่ดี



# Bartender พนักงานผสมเครื่องดื่ม

ข้อควรจำสำหรับบาร์เทนเดอร์

- ใช้แก้วที่สะอาดเสิร์ฟเครื่องดื่ม
- บริการอย่างคล่องแคล่วและรวดเร็ว ต้องรู้ว่าเสิร์ฟดื่มนั้น ๆ แก่ใคร
- สุภาพอ่อนโยนและมีมารยาทต่อแขกทุกคน

บาร์เทนเดอร์ควรมีความสามารถในเชิงพูด คือเป็นนักสนทนาที่ดีต่อแขกต้องรู้วิธียกแก้ว วิธีเสิร์ฟ และเก็บเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ชนิดต่าง ๆ และควรเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม ผสมเครื่องดื่มแปลก ๆ ใหม่ ๆ บาร์เทนเดอร์อาจจะเป็นเซลแมนในทางอ้อมด้วย เช่น ถ้าเขาทำงานที่โรงแรมลา구나 ก็อาจจะตั้งชื่อเครื่องดื่มชนิดใหม่ที่เขาคิดค้นขึ้นว่า ลา구나 แฟนทะเลเซีย เพื่อเป็นการ สร้างและส่งเสริมชื่อเสียงของโรงแรมให้เป็นที่รู้จักทั่วไปสำหรับชื่อเครื่องดื่มชนิดใหม่ที่ตั้งขึ้นด้วย

คำแนะนำทั่ว ๆ ไปสำหรับบาร์เทนเดอร์

บาร์เทนเดอร์ควรเปิดและปิดบาร์ตามกำหนดเวลา ก่อนเปิดบริการควรเปิดห้องเพื่อระบาย อากาศเตรียมสถานที่ จัดสิ่งต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า Mis-en-blanc (Pre-Preparation) เช่น ฝานส้มและ มะนาวเป็นแผ่นบาง ๆ ถ้างาโบสาระแห่น Wash Mint Leaves ถูกเชอร์รี่ เป็นต้น เครื่องใช้ที่ทำด้วยแก้วควรจะดูแลให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอ



## Executive Chef หัวหน้าพ่อครัว

เป็นหัวหน้าแผนกจัดเตรียมอาหารในแผนก มีหน้าที่ดังนี้

- -มีหน้าที่รับผิดชอบงานในห้องผลิตอาหารขนาดใหญ่
- -ให้บริการแนะนำงานการผลิตอาหาร
- -กำหนดตารางการทำงานของผู้อยู่ได้บังคับบัญชา
- -ควบคุมมาตรฐานการผลิตให้เป็นมาตรฐานสากล
- -คำนวณหาจุดคุ้มทุนว่าอุตสาหกรรมขนาดนี้จะใช้ผู้ร่วมงานที่คน
- -รับผิดชอบโดยตรงต่อผลกำไร ขาดทุนของกิจการ

**ฟิลลิปป์ มาอูส หัวหน้าพ่อครัวใหญ่ คนใหม่** คุณแลร์ับผิดชอบเมนูอาหารทั้งหมดของ  
โรงแรมฯ รวมถึงห้องอาหารอมาญา ฟู้ด แกลเลอรี และคาสเคด

เขามีประสบการณ์กว่า 20 ปี ในอุตสาหกรรมบริการและแควตวงอาหาร เขาเคย  
ร่วมงานกับโรงแรมที่มีชื่อเสียงโด่งดังมาแล้ว ทั้งในประเทศไทยและเวียดนาม ตั้งแต่ปี  
2009 เชฟฟิลลิปป์เป็นชาวเยอรมัน เขาเริ่มสายอาชีพพ่อครัวหลังจากรับราชการทหาร  
ในตำแหน่งแพทย์ เขาก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในสายอาชีพนี้ โดยทำงานในโรงแรมที่เมือง  
ดาโวส (Davos) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ในปี 2008 เขาได้เลื่อนตำแหน่งเป็น  
ผู้ช่วยพ่อครัวที่โรงแรมในยุโรป ซึ่งเขาต้องดูแลรับผิดชอบร้านอาหารถึง 2 ร้าน คือ  
Zauberberg และ the Gault Millau หลังจากนั้น ในปี 2009  
เขาได้ย้ายมาเป็นหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ที่โรงแรมชื่อดังในภูเก็ต หัวหิน รวมไปถึงเกาะฟูกี  
วก ประเทศเวียดนาม เขาสามารถบริหารจัดการหลาย ๆ ห้องอาหารได้เป็นอย่างดี และ  
ยังคิดค้นเมนูและแนวคิดใหม่ ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่อง



## \* **Chef Sward** เป็นบุคคลที่รับผิดชอบงานในห้องผลิตอาหาร

- ทำหน้าที่สั่งซื้อวัตถุดิบต่าง ๆ เพื่อประกอบเป็นอาหาร
- หาก Chef Stewart ไม่อยู่ Sous Chef ซึ่งเป็นผู้ช่วยของ Head Chef จะทำงานต่าง ๆ แทน
- ตำแหน่งนี้จะรับผิดชอบงานการผลิตอาหารในอุตสาหกรรมขนาดปานกลาง

## \* **work Chef** เป็นบุคคลที่ใช้เรียกอุตสาหกรรมบริการอาหารขนาดเล็ก

- มีหน้าที่รับผิดชอบในห้องผลิตอาหาร
- ทำงานและให้ความช่วยเหลืองานการผลิตอาหารในครัวที่จำเป็น
- เป็นผู้คอยให้คำแนะนำควบคุมในครัวที่จำเป็น

## \* **Sous Chef** เป็นผู้ช่วยอันดับหนึ่ง ของ **Head Chef** หรือ **Executive Chef**

- ทำหน้าที่ตามคำสั่ง
- สอนคนงานทำการเตรียมอาหารด้วย
- จะมีหน้าที่ช่วย Head Chef ในการสั่งงานการผลิต

## \* **Commis Cook/Chef** ลูกมือของผู้ปรุงอาหารหรือตุ๊ก

ลูกมือของตุ๊กคือผู้ช่วยพวกเขาจะช่วยงานของหัวหน้าฝ่ายจัดเลี้ยงในบางครั้ง ลูกมือของ ตุ๊กจะจัดอันดับเป็น ลูกมืออันดับหนึ่งซึ่งเป็นตำแหน่งที่อยู่ในระดับสูงกว่าลูกมืออันดับสองนิดหน่อย และลูกมืออันดับสาม ซึ่ง อยู่ต่ำสุดในชั้นนี้

