บทที่ 1
งานในอุตสาหกรรมการบริการด้านอาหาร
(Career in Food Service)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบริการอาหารมีการขยายตัวและตื่นตัวขึ้นมาก ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผลที่ว่า ประชากรของโลกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อุตสาหกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเจริญมากกว่าอดีต และผู้บริโภคต้องการอาหารที่มีคุณภาพดีขึ้น ทำให้การจัดตั้งอุตสาหกรรมการบริการด้านอาหารขยายตัวอย่างมาก และจากความจริงที่ว่า แม่บ้านในปัจจุบันออกทำงานนอกบ้านเช่นเดียวกันกับพ่อบ้าน ดังนั้น เวลาที่ใช้เตรียมอาหารในบ้านจึงมีน้อยเต็มที ผลที่ตามมาส่วนหนึ่งก็คือการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมการบริการอาหารเพิ่มมากขึ้นตามความต้องการของผู้บริโภค

อุตสาหกรรมการบริการในปัจจุบันมีทั้งขนาดเล็กและใหญ่ ซึ่งให้การบริการอาหารเพียงอย่างเดียว หรือการบริการอาหารเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริการทางด้านอื่น ๆ ของทั้งอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังมีการจัดการที่แตกต่างกันออกไปตั้งแต่อุตสาหกรรมที่มีการประดับประดาด้วยเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น พรม เครื่องปรับอากาศ ดนตรี ตกแต่งแสงสีภายในรายการอาหารแปลก ๆ ใช้พนักงาน 300—500 คน จนกระทั่งถึงรถเข็นขายก๋วยเตี๋ยวซึ่งบริการ เตรียม และซื้อวัตถุดิบต่าง ๆ โดยใช้คนเพียงคนเดียว เนื่องจากลักษณะที่แตกต่างกันของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นอาชีพที่สามารถให้ผลตอบแทนที่ค่อนข้างสูงแก่อุตสาหกรรม ทำให้เป็นโอกาสดีสำหรับบุคคลที่ต้องการศึกษาถึงระบบการผลิตอาหาร การวางแผน การควบคุม และอื่น ๆ ของอุตสาหกรรมการบริการ

อุตสาหกรรมการบริการอาหารจำเป็นต้องใช้แรงงานในการประกอบการ โดยแรงงานดังกล่าวต้องมีให้ใช้ทุกวัน บางแห่ง ทำงานวันละ 24 ชั่วโมง ในขณะที่ถ้าทำงานชนิด

อื่นก็จะมีเวลาว่างในช่วงวันหยุด และเวลาเลิกงานในตอนเย็น แต่ช่วงเวลาที่ว่านี้ เป็นเวลาซึ่งอุตสาหกรรมการบริการต้องทำงานหนักมากขึ้น

คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมการบริการอาหารได้แก่

1. รับฟังคำตักเตือน และปฏิบัติตามคำสอน
2. ขยันทำงานโดยไม่อู้และไม่หนีงาน
3. ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. ทำงานหนักและตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตน
5. มีความคิดสร้างสรรค์
6. เป็นคนสะอาด
7. มีความสนใจในการผลิตและปรุงอาหาร
8. เป็นนักศิลปะ รู้จักการตกแต่ง ประดิษฐ์ประดอยสิ่งของให้ดูสวยงาม
9. สุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรง เพราะต้องทำงานหนัก
10. รักงานที่ตนเองทำ และพยายามปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น

ตำแหน่งหน้าที่ในอุตสาหกรรมการบริการ

ตำแหน่งหน้าที่ของผู้เตรียมหรือผลิตอาหารในอุตสาหกรรมการบริการอาหารมีแตกต่างกันดังนี้คือ

1. Manager หรือผู้จัดการ คือผู้ที่บริหารวางแนวนโยบายการดำเนินงานและจัดการงานทุกอย่างในอุตสาหกรรมการบริการอาหาร ทั้งการผลิต การซื้อ การบริการ ควบคุมต้นทุนการผลิตอาหาร แรงงาน และสภาพของอาคารสถานที่ผลิต

2. Head Chef หรือหัวหน้าแผนกจัดเตรียมอาหาร คือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานทั้งหมดในห้องผลิตอาหาร การเตรียมอาหารทุกชนิด จัดการเกี่ยวกับการทำงานของคนงานให้ดำเนินไปอย่างมีระเบียบ สามารถคำนวณต้นทุนของอาหารและแรงงานที่ใช้ สอนคนงานในการผลิตอาหารแต่ละชนิดที่มีในรายการอาหารเพื่อบริการ ชื่อตำแหน่งของ Head Chef อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามขนาดของอุตสาหกรรม คือ

ก. Executive Chef มีหน้าที่รับผิดชอบงานในห้องผลิตอาหารของอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ โดยมีผู้ช่วย คือ Sous Chef และมีพนักงานภายใต้ความดูแลเป็นจำนวนมาก ซึ่งหน้าที่ส่วนใหญ่คือ บริการให้คำแนะนำงานในห้องผลิต ทำแผนงานและเขียนรายการอาหารจัดตารางทำงานของผู้ร่วมงานและควบคุมอาหารที่ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

ข. Chef Steward เป็นตำแหน่งที่ใช้ในอุตสาหกรรมขนาดปานกลาง ซึ่งนอกจากทำหน้าที่รับผิดชอบในห้องผลิตอาหาร ยังต้องทำหน้าที่สั่งซื้อวัตถุดิบที่ใช้ประกอบเป็นอาหารซึ่งอาจต้องใช้เวลาบ้างพอสมควรเพื่อการสั่งซื้อดังกล่าวแต่ในระหว่างที่ Chef Steward ไม่อยู่ Sous Chef จะทำหน้าที่รับผิดชอบในงานแทน นอกนั้นงานอื่น ๆ จะต้องรับผิดชอบโดย Chef Steward

ค. Working Chef เป็นตำแหน่งที่ใช้เรียกในอุตสาหกรรมการบริการอาหารขนาดเล็ก ซึ่งการผลิตอาหารไม่มากนัก และแรงงานที่ใช้ในการผลิตต้องถูกจำกัดจำนวนให้น้อยด้วย ในสภาพการณ์เช่นนี้ Working Chef ต้องรับผิดชอบงานทั้งหมดในห้องผลิตอาหาร ช่วยงานการผลิตอาหารในคราวที่จำเป็น และให้คำแนะนำควบคุมดูแลในระหว่างการให้บริการอาหาร

3. Sous Chef เป็นผู้ช่วยอันดับหนึ่งของ Head Chef ทำหน้าที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของ Executive Chef สอนคนงานในการเตรียมอาหารบางอย่าง และช่วย Head Chef ในการสั่งงานการผลิตและการบริการในห้องผลิตอาหารทั้งหมด

4. Second Cook เป็นหัวหน้าคนงานการผลิตอาหาร โดยคอยรับคำสั่งจาก Sous Chef และเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์งานการผลิตสูง ทำหน้าที่รับผิดชอบการผลิตอาหารที่ต้องใช้ความร้อน เช่น boiled, stewed, braised, sauteed, cream dishes และ a la carte

5. Night Chef มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้คำแนะนำ และคุมงานการผลิตและการบริการในตอนกะดึก (Night Shift) และต้องช่วยงานในตอนกลางวัน ซึ่งเป็นหน้าที่ของ Head Chef และ Sous Chef ในกรณีที่บุคคลทั้งสองติดธุระอื่นหรือไม่อยู่

6. Banquet Chef มีหน้าที่รับผิดชอบงานปาร์ตี้ทั้งหมด ควบคุมและให้คำแนะนำในการผลิตอาหารสำหรับงานปาร์ตี้ และทำงานขึ้นตรงต่อ Executive Chef

7. Pastry Chef คอยควบคุมและให้คำแนะนำในการผลิตของหวาน เช่นขนมปัง เค้ก คุกกี้ และอื่น ๆ จัดตารางการทำงานของคนงานในหน่วยนี้ หน้าที่ของ Pastry Chef จะขึ้นตรงต่อ Executive Chef

8. Assistant Pastry Chef มีหน้าที่ในการผลิต เค้ก ขนมปัง คุกกี้ ขนมพาย และของหวานอื่น ตามคำสั่งของ Pastry Chef

9. Swing Cook มีหน้าที่รับงานในกรณีที่มีคนงานหยุดหรือลางาน ผู้ที่ทำหน้าที่นี้ต้องรู้งานและทำงานได้ทุกอย่าง ชำนาญงาน และสามารถทำงานโดยไม่มีตารางการทำงานที่แน่นอน

10. Fry Cook มีหน้าที่ในการเตรียมอาหารที่ต้องใช้เตาหุงต้ม (Range) และกะทะสำหรับทอด (Deep Fat Fry) เช่น การเตรียมอาหารต่าง ๆ จากไข่ อาหารชุบแป้งทอด แพนเค้ก อาหารทอดอื่น ๆ ที่มีในรายการอาหาร และอาหารที่เตรียมจากผัก

11. Roast Cook ทำหน้าที่เตรียมอาหารโดยใช้ เตาอบ และเตาหุงต้ม เช่น เนื้อย่าง ไก่อบ กุ้งเผา ปลาปิ้ง และน้ำเกรวี่ (Gravy) เป็นต้น

12. Broiler Cook มีหน้าที่เตรียมอาหารโดยใช้เตาอบที่ต้องใช้ความร้อนสูง เช่น สเต็กเนื้อ ปลา ไก่ เป็นต้น ในกรณีที่เป็นอุตสาหกรรมขนาดปานกลางหรือขนาดเล็ก Roast Cook และ Broiled Cook จะเป็นคนเดียวกัน

13. Soup Cook มีหน้าที่ในการเตรียมน้ำซุปต่าง ๆ ทั้งชนิดร้อนและเย็น เตรียมน้ำเชื้อซุป และให้แน่ใจว่าน้ำเชื้อซุปที่เตรียมต้องใสเพื่อการใช้ในครั้งต่อไป ในอุตสาหกรรมบางแห่ง Second Cook ต้องทำหน้าที่ของ Soup Cook

14. Cold Meat Man มีหน้าที่คอยดูแลและช่วยในการเตรียมอาหารที่ไม่ต้องใช้ความร้อนสูง เช่น แซนวิช, salad dressing, ซ้อสเย็น, อาหารทะเล (sea foods), สลัดจากผักต่าง ๆ, ขนมปังทอด, cold appetizers และอื่น ๆ

15. Breakfast Cook มีหน้าที่เตรียมอาหารเช้าชนิดต่าง ๆ เช่น อาหารจากไข่ แฮม เบคอน มันฝรั่งในลักษณะต่าง ๆ และจัดเตรียมอาหารสำหรับมื้อกลางวัน บางครั้งจะทำหน้าที่ Fry Cook หลังจากการเตรียมอาหารเช้าผ่านพ้นไปแล้ว

16. Butcher มีหน้าที่ตัด แล่เนื้อส่วนต่าง ๆ เช่น เนื้อวัว เนื้อหมู เนื้อลูกวัว และอื่น ๆ เพื่อนำไปเตรียมอาหาร ในอุตสาหกรรมปัจจุบัน Butcher ต้องทำหน้าที่ทำความ

สะอาด แล่ และเตรียมเนื้อปลา และ เนื้อสัตว์ปีกด้วย ซึ่งบุคคลนี้ต้องรู้จักส่วนต่าง ๆ ของเนื้อเพื่อนำไปเตรียมเป็นอาหารได้อย่างถูกต้อง

17. Baker ทำหน้าที่ตามคำสั่งของ Pastry Chef คือเตรียมขนมปังชนิดต่าง ๆ

18. Baker's Helper ทำหน้าที่คอยช่วยงานของ Baker ในการเตรียมขนมปังทุกอย่าง ทำความสะอาดบริเวณที่เตรียมและจัดงานให้เป็นระเบียบ

19. Night Second Cook ทำหน้าที่ช่วยบริการอาหารมื้อกลางวัน จัดเตรียมเครื่องปรุงชนิดต่าง ๆ เพื่อใช้ในวันต่อไป และจัดสถานที่เพื่อเตรียมอาหารมื้อค่ำ

20. Vegetable Man มีหน้าที่ทำความสะอาดผักทุกชนิดที่ใช้เตรียมเป็นอาหาร และบางครั้งเตรียมอาหารจากผักตามคำสั่งของ Fry Cook

21. Cook's Helper ทำหน้าที่ช่วยงานการเตรียมและการบริการอาหาร เช่น ทำความสะอาดกุ้ง, แกะเนื้อไก่ที่ต้มแล้วออกจากกระดูก, ทำความสะอาดผักและผลไม้, เตรียมถาดและจานสำหรับงานปาร์ตี้ และเคี่ยวหรือคนในการเตรียมน้ำซุป งานในหน้าที่นี้เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้เรียนรู้อย่างเต็มที่ถึงวิธีการเตรียมอาหารเพื่อการบริการ ซึ่งเป็นโอกาสอันดีเพื่อก้าวไปสู่หน้าที่การงานที่ดีขึ้น

หน้าที่ที่กล่าวมาข้างต้นอาจทำโดยคนเพียงคนเดียว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและปริมาณอาหารที่เตรียมเพื่อการบริการของอุตสาหกรรม

การดำเนินงานของอุตสาหกรรมการบริการอาหาร ต้องประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการเตรียมหรือผลิตอาหารเพื่อการบริการ และบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้ธุรกิจของอุตสาหกรรมดำเนินไปได้อย่างราบรื่น หน้าที่ต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมการบริการอาหาร ได้แก่

1. การสั่งซื้อ (Purchasing) เป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการบริการอาหาร เพราะเมื่อมีการขายผลิตภัณฑ์ที่เตรียมขึ้น ก็จะต้องมีการใช้วัตถุดิบต่าง ๆ ไป ซึ่งเป็นผลให้ต้องซื้อวัตถุดิบมาทดแทนของที่ใช้หมดไป

2. การบัญชีและการควบคุม (Accounting and Control) หน้าที่นี้มีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะธุรกิจจะไม่สามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมาย ถ้าไม่มีระบบการควบคุมการทำงานและการเงินที่ดี สิ่งที่อุตสาหกรรมการบริการต้องรู้ ไม่ใช่เพียงแต่ว่าได้เกิดอะไรขึ้นในอดีต แต่ต้องหาข้อมูลที่ว่า ขณะนี้กำลังเกิดอะไรขึ้นในอุตสาหกรรมและจะเกิดอะไรขึ้นในอนาคต ซึ่งหมายความว่าต้องมีการวางแผนการทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำมาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

3. การให้คำแนะนำและการฝึกอบรม (Supervision and Training) ในขณะที่อุตสาหกรรมการบริการอาหารขยายมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ความต้องการการแนะแนวเพื่อให้ดำเนินธุรกิจไปได้อย่างถูกต้องก็มีมากขึ้นตามไปด้วย

จากความจริงที่ว่า อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสิ่งมีชีวิตทุกชนิด ทุกคนต้องบริโภคอาหารเพื่อความอยู่รอด และจากชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบันและอนาคต จึงพอจะคาดการณ์ได้ว่า การดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการบริการอาหารจะมีอนาคตที่แจ่มใส

ชนิดของการบริการ (Kinds of Service)

อุตสาหกรรมการบริการอาหาร ได้พัฒนาตัวเองเกี่ยวกับการบริการทางด้านอาหารเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับสภาพการทางเศรษฐกิจ และสังคมในยุคปัจจุบัน ธุรกิจการบริการจำนวนมากให้บริการอาหารโดยเลือกใช้บริการเพียงแบบใดแบบหนึ่ง แต่ก็มีธุรกิจจำนวนไม่น้อยเช่นกันที่ดำเนินงานการบริการหลาย ๆ แบบตามจุดประสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยปกติถ้าในอุตสาหกรรมเดียวกันมีการบริการหลายรูปแบบ จะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน แต่ในขณะเดียวกันก็อาจให้ผลตอบแทนแก่อุตสาหกรรมมากขึ้นได้เช่นกัน

ต่อไปนี้จะกล่าวถึงชนิดการบริการที่ปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบัน

Table or Counter Service

การบริการที่โต๊ะเป็นที่นิยมกันมากในอุตสาหกรรมการบริการทั่วไป โดยพนักงานเสิร์ฟจะนำอาหารมาบริการให้ผู้ใช้บริการถึงที่โต๊ะ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่เพียงแต่สั่งอาหารรับประทาน และจ่ายเงิน การบริการที่โต๊ะยังมีหลายรูปแบบเช่น American Service เป็นการ

บริการอาหารโดยที่อาหารถูกเตรียมให้เสร็จและจัดใส่ภาชนะให้เรียบร้อยภายในห้องเตรียมแล้วจึงนำมาเสิร์ฟให้ ผู้ใช้บริการที่นั่งคอยอยู่ที่ โต๊ะ, French Service เป็นการบริการอาหาร โดยอาหารที่สั่งจะถูกเตรียมต่อหน้าผู้ใช้บริการที่นั่งอยู่ที่ โต๊ะ เป็นต้น การบริการที่โต๊ะอาจจัดในรูปแบบที่ง่ายหรือหรูหราได้ตามความต้องการหรือเป้าหมายของแต่ละอุตสาหกรรมการบริการอาหาร

Self Service

การบริการแบบช่วยตัวเอง หรือส่วนใหญ่หมายถึง คาเฟทีเรีย (Cafeteria) เป็นการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องบริการตนเองด้วยการเดินไปยกอาหารเครื่องดื่ม ของหวานตามที่ต้องการ และจ่ายเงินค่าอาหารที่แคชเชียร์ ในบางแห่งผู้ใช้บริการต้องนำจานหรือถาดและอุปกรณ์เครื่องใช้อื่น ๆ ที่ตนหยิบมาไปเก็บในที่ซึ่งทางอุตสาหกรรมจัดไว้ให้ การบริการแบบช่วยตัวเองนี้สามารถรับผู้ใช้บริการได้จำนวนมาก ราคาของอาหารที่ให้บริการถูก เพราะอุตสาหกรรมเสียค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานต่ำ ปัจจุบันมีการพัฒนารูปแบบการบริการชนิดนี้เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยให้พนักงานคอยยกถาดอาหารไปให้ผู้ใช้บริการที่โต๊ะและเก็บเงินไปให้แคชเชียร์ในเวลาเดียวกัน หรือดัดแปลงการบริการเช่น บริการแบบช่วยตัวเองในมื้อเที่ยง แต่พอมื้อเย็นเปลี่ยนเป็นการบริการที่โต๊ะ เป็นต้น

Buffet Service

การบริการแบบบุฟเฟ่ หรือเรียกอีกชื่อว่า Smorgasboard เป็นการบริการชนิดที่ดัดแปลงจากแบบช่วยตัวเอง คือผู้ใช้บริการต้องบริการตนเองในเรื่องของอาหาร เครื่องดื่ม ของหวาน เครื่องใช้ และอุปกรณ์ โดยทางอุตสาหกรรมจะจัดทุกอย่างไว้ให้อย่างเรียบร้อยพร้อมทั้งจัดสถานที่และการจัดวางอาหารในลักษณะที่สวยงามหรูหรา และปราณีต การบริการชนิดนี้เป็นที่นิยมแพร่หลายอย่างมากในปัจจุบัน เหมาะสำหรับบริการอาหารแก่ผู้ใช้บริการจำนวนมาก ๆ เช่น 200—400 คน

โดยใช้พนักงานเพียงไม่กี่คนคอยดูแลความสะดวกคือ จัดอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ให้เพียงพอตลอดเวลาของการบริการ บุฟเฟ่นิยมจัดในงานสังสรรต่าง ๆ เช่น งานแต่งงาน งานวันเกิด งานขึ้นบ้านใหม่ การจัดสัมมนาต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ อุตสาหกรรมการบริการหลายแห่งได้จัดรายการบุฟเฟ่ โดยทางอุตสาหกรรมเตรียมอาหารหลายชนิดจัดเรียงให้สวยงาม แล้วผู้ใช้บริการสามารถเลือกรับประทานอาหารแต่ละชนิดได้อย่างอิสระและเต็มที่ในราคาที่คงที่

Fast—food Service

การบริการแบบ Fast—food เป็นที่นิยมกันมากและให้ผลกำไรสูงแก่อุตสาหกรรมการบริการในสหรัฐอเมริกา เช่น Mc. Donald's, Kentucky Fried Chicken และอุตสาหกรรมเหล่านี้ได้ขยายกิจการของตนเองไปทั่วประเทศและต่างประเทศหลายแห่ง ลักษณะการบริการแบบ Fast—food คือมีอาหารและเครื่องดื่มให้เลือกเพียงไม่กี่รายการ กรรมวิธีการผลิตอาหารแต่ละรายการไม่ยุ่งยากมากนัก ทางอุตสาหกรรมจะเตรียมทุกอย่างไว้พร้อมแล้ว และเพียงแต่อุ่นอาหารให้ร้อนก็ให้บริการได้ เช่น บริการอาหารจำพวกแฮมเบอร์เกอร์ แซนวิช ไก่ทอด กาแฟ น้ำอัดลม ผู้ใช้บริการต้องบริการตนเองในการสั่งซื้ออาหาร และจ่ายเงิน นอกจากนี้ภาชนะบรรจุอาหารและเครื่องดื่มเป็นชนิดที่เรียกว่า Disposables ซึ่งส่วนใหญ่ทำจากกระดาษ, พลาสติค ฯลฯ เมื่อรับประทานเสร็จก็ทิ้งเลย ราคาอาหารของการบริการแบบนี้จะถูก ได้อาหารที่ร้อน เป็นการบริการที่รวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน ผู้ใช้บริการอาจรับประทานอาหารในอุตสาหกรรมหรือนำกลับไปรับประทานที่อื่นก็ได้ การบริการแบบ Fast—food นี้เป็นที่นิยมแพร่หลายมากในต่างประเทศ

Takeout Service

การบริการแบบซื้อกลับบ้าน มีลักษณะคล้ายกับการบริการแบบ Fast—food ต่างกันที่ว่า Takeout Service เป็นส่วนหนึ่งของการบริการอาหารชนิดอื่น ๆ ของอุตสาหกรรมการบริการเช่น อุตสาหกรรมให้บริการแบบ Table Service แก่ผู้ใช้บริการ แต่ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะรับประทานอาหารเสร็จก็สั่งอาหารเพื่อนำกลับไปให้บุคคลอื่น ลักษณะของอาหารที่สั่งแบบหลังนี้เรียกว่า Takeout food ซึ่งการบริการคือ อาหารจะถูกใส่ไว้ในภาชนะแบบ Disposable เช่นจาน ถ้วย ช้อนส้อม กระดาษเช็ดปาก ภาชนะเหล่านี้เป็นชนิดที่ช่วยเก็บความร้อนของอาหารได้บ้างในช่วระยะเวลาสั้น ๆ อุตสาหกรรมการบริการควรจัดให้มีการบริการชนิดนี้ เพื่อช่วยเพิ่มปริมาณการขายโดยไม่ได้เพิ่มงานอะไรมากนัก

Parties

การบริการแบบปาร์ตี้ เช่นงานเลี้ยงค็อกเทล (Cocktail) ให้ผลกำไรแก่อุตสาหกรรมการบริการในปริมาณสูง เพราะราคาของการบริการนี้ค่อนข้างสูง แต่อุตสาหกรรมเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากการจัดการบริการเสียค่าแรงงานต่ำ ผู้ใช้บริการจะต้องช่วยตัวเองในการบริการ, สถานที่ที่ใช้จัดงานก็มักเลือกจากบริเวณที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ในช่วงเวลานั้น เช่นรอบสระน้ำของโรงแรม หรือห้องว่างภายในอุตสาหกรรม เป็นต้น เครื่องใช้อุปกรณ์เป็นแบบง่าย ๆ เช่น โต๊ะ รถเข็น เคาน์เตอร์ที่เคลื่อนที่ได้ การบริการแบบ Party มักใช้จัดในโอกาสพิเศษเช่น งานแต่งงาน งานวันเกิด งานสังสรรที่ผู้ใช้บริการสามารถเดินไปมาเพื่อสนทนาปรึกษาหารือกันได้

Banquet

การบริการชนิดนี้เป็นการบริการอาหารและเครื่องดื่มในงานเลี้ยงขนาดใหญ่ เช่น งานเลี้ยงรับรองแขกบ้านแขกเมือง ส่วนใหญ่มักจัดในโรงแรมที่มีสถานที่กว้างขวาง ข้อดีของการจัดแบบ Banquet คือทางอุตสาหกรรมรู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเวลาที่จะให้บริการ จำนวนที่แน่นอนของผู้ใช้บริการ รายการอาหารที่ต้องการ และตกลงราคาก่อนการบริการ ดังนั้น จึงสามารถเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม เครื่องมืออุปกรณ์ และสถานที่ได้อย่างถูกต้อง และพอเหมาะกับผู้ใช้บริการ การบริการชนิดนี้ให้ผลกำไรแก่อุตสาหกรรมการบริการสูง

Catering

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการจัดเลี้ยงในสถานที่ที่ตนเองจัดหา แต่ให้ทางอุตสาหกรรมการบริการจัดการในเรื่องอาหาร หรือที่เรียกว่า การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ การเลี้ยงแบบนี้เป็นสิ่งที่ดีสำหรับอุตสาหกรรม เพราะไม่ต้องเสียเวลาให้กับการจัดสถานที่ และยังใช้สถานที่ของอุตสาหกรรมในการให้บริการได้อย่างปกติด้วย แต่ต้องจ้างพนักงานพิเศษในการจัดเตรียมอาหารและให้ความสะดวกในขณะบริการนอกสถานที่

Room Service

การบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ถึงห้องพักเป็นส่วนหนึ่งของการบริการในโรงแรม โดยให้ความสะดวกแก่แขกที่มาพักอาศัยห้องของโรงแรม และต้องการรับประทานอาหารในห้องพัก วิธีการคือผู้ใช้บริการสั่งอาหารมาที่แผนกบริการที่เรียกว่า Room Service แล้วแผนก

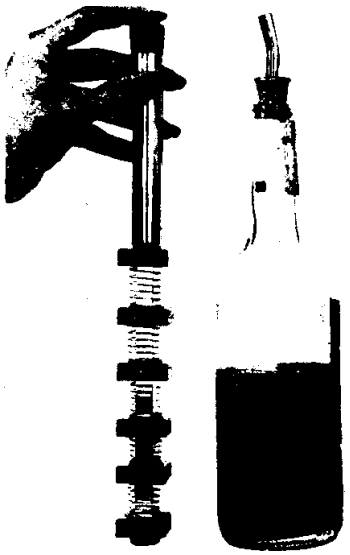
บริการนี้จะเตรียมอาหารเพื่อนำไปส่งให้ถึงห้องพักของผู้ใช้บริการ แต่เนื่องจากการบริการประเภทนี้ต้องเสียเวลาและความพยายามมากและต้องตามเก็บภาชนะอุปกรณ์ต่าง ๆ กลับเข้าห้องอาหารอีก ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงต้องจ่ายค่าอาหารในราคาที่แพงกว่าปกติของอุตสาหกรรมนั้น หรือเสียค่าบริการเพิ่มขึ้น

Car Service

การบริการแบบ Car Service เป็นชนิดที่อุตสาหกรรมการบริการจัดอาหารที่ผู้ใช้บริการต้องการใส่ไว้ในถาดที่สามารถวางหรือติดที่หน้าต่างตรงประตูรถของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งทางอุตสาหกรรมต้องจัดสถานที่จอดรถที่เหมาะสม พนักงานจะนำอาหารไปส่งให้ถึงที่รถ และเมื่อผู้ใช้บริการรับประทานเสร็จแล้วจะบิบแตรรถเพื่อให้พนักงานวิ่งไปเก็บภาชนะอุปกรณ์ต่าง ๆ แต่เนื่องจากความยุ่งยากของการบริการ และเสียงหนวกหูของแตรรถ การบริการชนิดนี้จึงไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก

Bar

การบริการแบบบาร์เป็นที่นิยมกันมากและให้ผลกำไรแก่อุตสาหกรรมในปริมาณที่สูง บาร์ที่ให้บริการในปัจจุบันมีขนาด ชนิด และรูปแบบที่แตกต่างกัน เป็นการให้บริการเฉพาะเครื่องดื่ม เหล้า เบียร์ โดยจัดบรรยากาศภายในให้น่ารื่นรมย์ เช่น ดนตรี แสงสี เป็นต้น ใช้เครื่องมืออุปกรณ์อัตโนมัติสำหรับวัดปริมาณที่จะให้บริการในแต่ละครั้ง (รูปที่ 1) ซึ่งช่วยควบคุมปริมาณการขาย และป้องกันการขโมยได้ ดังนั้น การสูญเสียของผลกำไรที่ควรได้รับจึงเกิดขึ้นได้ยากในการบริการชนิดนี้ ทำให้อุตสาหกรรมได้ผลกำไรเต็มเม็ดเต็มหน่วย



รูปที่ 1 อุปกรณ์ที่ใช้วัดปริมาตรของเหล้าเพื่อการบริการ

Lounge

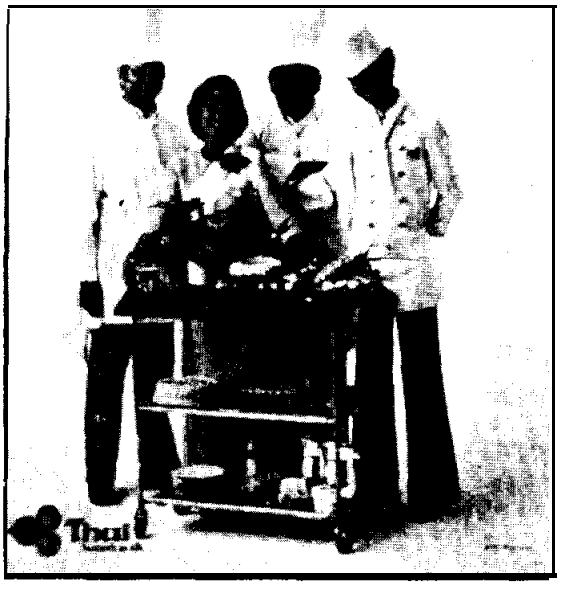
การบริการแบบ ค็อกเทลเลาน์จ ได้เพิ่มความนิยมมากขึ้น เป็นการบริการเครื่องดื่มพวกเหล้า เบียร์ และอาจมีอาหารว่างที่เตรียมง่าย ๆ เช่น แซนวิช ให้บริการด้วย อุตสาหกรรมการบริการบางแห่ง ขยายและเน้นการบริการทางด้านบาร์และเลาน์จมากกว่าการบริการอาหารแบบอื่น ๆ ทั้งนี้ เพราะให้ผลกำไรสูงกว่าและวิธีการบริการก็ไม่ยุ่งยาก

Vending Service

เป็นการบริการชนิดที่ใส่อาหารไว้ในเครื่อง Vending Machine เมื่อผู้ใช้บริการต้องการอาหาร ต้องหยอดเหรียญในเครื่อง แล้วอาหารก็จะหลุดออกมา อาหารที่นิยมใช้กับเครื่องชนิดนี้ คือ เครื่องดื่ม ลูกกวาด ขนมปัง กาแฟร้อน ไอศกรีม การบริการด้วยเครื่องชนิดนี้ ให้ประโยชน์มากในกรณีที่ไม่มีแรงงานมากพอ สามารถควบคุมปริมาณการขาย และการสูญหายได้

Food Trucks Service หรือการบริการด้วยรถเข็น

เริ่มต้นของการบริการด้วยรถเข็นคือ การขายไอติมแท่ง และการบริการชนิดนี้ก็ได้วิวัฒนาการเรื่อย ๆ จนขายผักสด ผลไม้สด ก๋วยเตี๋ยว ไอศกรีมชั้นดี และอื่น ๆ อีกมาก วิธีการบริการนี้ช่วยประหยัดเวลาของการเดินทางของผู้ใช้บริการ แต่ราคาของอาหารก็มักจะสูงกว่าราคาของท้องตลาดบ้าง ในอุตสาหกรรมการบริการขนาดใหญ่ เช่น โรงแรม มีการจัดอาหารที่เตรียมด้วยกรรมวิธีง่าย ๆ หรือเครื่องดื่มในรถเข็น (รูปที่ 2) เพื่อบริการให้ผู้ใช้บริการเช่นกันโดยรถเข็นจะถูกจอดไว้กับที่ ตรงบริเวณที่ผู้ใช้บริการนั่งพักผ่อน



รูปที่ 2 การบริการอาหารโดยจัดวางบนรถเข็น

Hospital Food Service หรือ การบริการในโรงพยาบาล

การบริการอาหารให้คนไข้ในโรงพยาบาล เป็นธุรกิจการบริการที่ใหญ่มากที่เดียว เนื่องจากโรงพยาบาลในปัจจุบันมีมากมาย และโรงพยาบาลทุกแห่งต้องมีหน่วยงานการบริการอาหารให้คนไข้ที่เข้าพักรักษาตัว โดยอาหารจะถูกจัดไว้ในถาด และนำไปบริการให้ถึงบนเตียงคนไข้

In-Flight Service การบริการบนเครื่องบิน

สายการบินทุกแห่งในปัจจุบันให้การบริการอาหารและเครื่องดื่มกับผู้ใช้บริการบนเครื่องบิน สายการบินบางแห่งมีอาหารหลายอย่างให้เลือก และอาหารจะถูกทำให้ร้อนก่อนที่จะนำไปบริการให้ผู้โดยสารถึงที่นั่ง และมีเครื่องดื่มหลายชนิดให้เลือก ตั้งแต่น้ำเย็น นมสด น้ำอัดลม น้ำผลไม้ ไปจนกระทั่งถึง เหล้าชนิดต่าง ๆ สายการบินบางแห่งโฆษณาเกี่ยวกับสรรพคุณของอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบิน เพื่อดึงดูดผู้โดยสารให้ใช้บริการของตน

นอกจากการบริการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบอื่น ๆ อีกมาก แต่อุตสาหกรรมการบริการส่วนมากอาศัยการบริการอาหารในแบบใดแบบหนึ่งข้างต้น หรืออาจจะมีหลาย ๆ อย่างรวมกันในอุตสาหกรรมเพื่อให้เครื่องมืออุปกรณ์ และแรงงานที่มีถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ และช่วยเพิ่มรายได้ให้กับอุตสาหกรรม

การทำงานเพื่อให้เกิดประสบการณ์ (Getting the Most From Experience)

บุคคลที่จะเป็นผู้บริหารงานในอุตสาหกรรมการบริการได้นั้น ต้องเป็นคนที่มีประสบการณ์จากการลงมือกระทำงานด้วยตนเอง และศึกษาวิเคราะห์งานที่ทำ มิใช่เพียงการศึกษาจากหนังสือ หรือจากที่เรียนมาเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง มีการกล่าวว่าการศึกษาเพื่อให้รู้จักงานวิธีที่ดีที่สุดคือ หาคำตอบจากบุคคลที่เคยทำงานชั้นนั้นมาก่อน แต่ส่วนใหญ่แล้วบุคคลที่เคยทำงานมาก่อน ก็ไม่ใช่คนที่ทำงานชั้นนั้นได้อย่างถูกต้องที่สุด ดังนั้นทางที่ดีและปลอดภัยโดยการหาประสบการณ์จากการศึกษาวิเคราะห์งาน แล้วปรับปรุงเพื่อให้วิธีการทำงานนั้นดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ก่อน โดยตัวของบุคคลนั้นเอง ซึ่งวิธีการต่างๆมีดังนี้คือ

1. หาประสบการณ์หลายด้าน

2. สังเกตการทำงาน

3. การวิเคราะห์งาน

1. หาประสบการณ์หลายด้าน (Varied Experience)

การทำงานที่ได้ประสบการณ์หลาย ๆ อย่างจะมีประโยชน์อย่างมาก เพื่อการก้าวหน้าในอาชีพที่ถนัด ทั้งนี้เพราะจะได้มีความคิดในการสร้างสรร รู้ว่างานประเภทไหนเป็นงานที่ตนเองถนัดที่สุด ซึ่งถ้าได้ทำงานตามที่ตนเองชอบ ก็จะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น และได้ผลงานตามที่ต้องการ มีความคิดกว้าง และการตัดสินใจก็จะได้ผลที่ถูกต้องมากกว่า

2. สังเกตการทำงาน (Observation)

ในขณะที่ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ใช้ความพยายามและความสามารถของตนเพื่อทำให้งานนั้นลุล่วงไปตามเวลาที่กำหนด โดยคุณภาพของงานที่ได้ต้องดีมากด้วย ขณะเดียวกันก็พยายามศึกษาและสังเกตวิธีการทำงานของบุคคลอื่นในหน้าที่เดียวกัน และหน้าที่อื่น ๆ เพื่อจะได้เป็นแนวความคิดที่จะปรับปรุงวิธีการทำงานต่อไปในอนาคต

3. การวิเคราะห์งาน (Analysis)

เมื่อได้สังเกตการทำงานของบุคคลอื่น ๆ เช่นนี้แล้ว ให้ลองวิเคราะห์การทำงานของอุตสาหกรรมในแง่มุมต่าง ๆ เช่น

1. ความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ โดยพิจารณาว่าสะอาดตลอดเวลาหรือไม่หรือสะอาดเฉพาะเวลาที่จะนำมาใช้ผลิตอาหารเท่านั้น

2. เสียงรบกวน พิจารณาว่าในระหว่างการทำงานมีเสียงรบกวนจากการพูดคุยนินทาของพนักงานด้วยกันเอง หรือเป็นเสียงของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทำงานผิดปกติ

3. ความรวดเร็วของการบริการ ผู้ใช้บริการได้รับอาหารตามที่สั่งเร็วหรือช้า ผู้ให้บริการทำงานล่าช้าที่จุดไหน เพราะเหตุไร

4. คุณภาพของอาหาร คำนึงถึงความน่ารับประทานของอาหารที่ให้บริการ คุณภาพและลักษณะของอาหาร รวมทั้งภาชนะที่ใส่ว่าเป็นที่ดึงดูดใจผู้ใช้บริการหรือไม่

5. การควบคุม เช่นสังเกตความปลอดภัยรอบบริเวณของอุตสาหกรรม การควบคุมการขโมย ควบคุมปริมาณอาหารที่เตรียม การเก็บรักษาอาหารและวัตถุดิบที่ใช้ การทำงานของคนงาน จากการสังเกตสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้สามารถตัดสินใจว่า การควบคุมระบบการทำงานที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมเพียงพอหรือไม่

6. ผลที่ได้รับ พิจารณาการทำงานของคนงานว่าเป็นไปตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ทำงานอย่างเป็นระเบียบหรือไม่ มีระบบการทำงานที่ตัดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นหรือเปล่า เพื่อช่วยให้ปริมาณงานที่ได้สูงขึ้น

7. การฝึกอบรม โดยสังเกตวิธีการสอน การให้คำแนะนำ และฝึกอบรมพนักงานที่ประจำในอุตสาหกรรมว่าควรมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร ผู้บริหารมีความกระตือรือล้นในเรื่องนี้มากน้อยเพียงไร

8. ลักษณะท่าทีของพนักงาน จากการสังเกตเพียงช่วงเวลาอันสั้น สามารถจะรู้ได้ว่าพนักงานทั้งหลายทำงานเพราะใจรัก มีความสุขกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ หรือต้องการการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดผลดีต่ออุตสาหกรรม

การฝึกฝนให้เกิดทักษะด้านการสังเกตและวิเคราะห์งานเช่นนี้ จะช่วยให้สามารถปรับปรุงแก้ไขสภาพของการทำงานที่ยังไม่สมบูรณ์ให้ดีขึ้นได้ ซึ่งเป็นลักษณะของการบริหารงานที่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ในการเตรียมแซนวิช ของอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ผู้ใช้บริการต้องคอยเป็นเวลานานก่อนจะได้รับบริการแซนวิชที่สั่ง และหลังจากเลิกงานคนงานที่ทำหน้าที่นี้รู้สึกเหนื่อยและเมื่อยล้ามาก ถ้าหากใช้เวลาระยะหนึ่งเพื่อสังเกตการทำงานจะพบว่า ทุกครั้งของการเตรียมแซนวิช คนเตรียมต้องหมุนตัวเดิน 2 ก้าวเพื่อหยิบขนมปัง แล้วกลับไปที่เดิมเพื่อประกอบเป็นแซนวิช ลักษณะการทำงานเช่นนี้สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยการทำชั้นวางขนมปังไว้ที่ข้างหน้า และหยิบได้ง่าย ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการหมุนตัวแล้วเดินไปมารวม 4 ก้าว และยังช่วยลดความเมื่อยล้าที่เกิดขึ้น ผู้ใช้บริการพอใจในความรวดเร็วของการบริการ อันมีผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของอุตสาหกรรม จะเห็นได้ว่า เพียงการสังเกตระบบการทำงานโดยเสียเวลาเล็กน้อย ช่วยลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นออก ทำให้อุตสาหกรรมได้รับผลตอบแทนสูงขึ้นกว่าที่คาดคิด

การปรับปรุงที่เป็นไปได้ (Possible Improvement)

เมื่อได้สังเกตงานที่ดำเนินอยู่ในอุตสาหกรรมให้พิจารณาและหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เห็น เช่น คนงานเดินไปยกอาหารกระป๋องจากห้องเก็บรักษา เพื่อนำมาประกอบอาหารแทนที่จะใช้รถเข็นเพื่อช่วยทุ่นแรง และสามารถยกได้ทีละหลายๆกระป๋อง หรือการเปลี่ยนแปลงการจัดตั้งเครื่องมือเพียงเล็กน้อย ก็อาจเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ทำได้ หรือสั่งซื้ออุปกรณ์เช่น จาน ชาม ถ้วย แก้ว ช้อน ส่อม ให้มีมากพอที่จะบริการ โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาคอยให้ล้างเสร็จก่อนจึงจะนำชุดเดิมมาใช้ต่อ ในทางปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหาขึ้นนักบริหารส่วนมากมักพิจารณาปรับปรุงแก้ไขระบบการดำเนินงานทั้งหมดของอุตสาหกรรม แต่ตามความเป็นจริงแล้ว การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ซึ่งอาศัยความคิด ประสบการณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล ช่วยให้อุตสาหกรรมดำเนินไปตามเป้าหมายได้โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายมากมายกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขดังกล่าว

ลักษณะที่ดี (Good Features)

การรู้จักจดจำเครื่องมืออุปกรณ์ลักษณะการทำการที่ดีของอุตสาหกรรมอื่น จะมีประโยชน์มากในการนำมาดัดแปลงแก้ไขเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือนำไปใช้ในอนาคตเมื่อถึงคราวจำเป็น การเก็บเอาลักษณะที่ดีต่างๆ เหล่านี้เอาไว้จะนำไปสู่ประสบการณ์ที่ดีของการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน

วารสารธุรกิจ (Trade Magazines)

การอ่านวารสารหนังสือเกี่ยวกับสังคมธุรกิจ หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ จะเป็นหนทางให้รู้จักการดำเนินงานของอุตสาหกรรมอื่นที่ประกอบการอย่างเดียวกัน ทำให้มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ รู้จักเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ มากขึ้น รู้สึงแปลกใหม่ที่เกิดขึ้นในวงการธุรกิจอื่น และรู้แนวโน้มของการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต เพื่อสามารถนำมาเป็นข้อมูลช่วยในการทำงานและในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ฟิล์มภาพยนตร์ (Film)

ประสบการณ์ นอกจากจะได้รับจากการอ่าน ศึกษา ฝึกอบรมแล้วยังสามารถศึกษาและรับความรู้ได้จากภาพยนตร์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอุตสาหกรรมการบริการ ซึ่งได้จากแหล่งต่าง ๆ อาทิ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว สมาคมธุรกิจการโรงแรมและหน่วยงานเอกชนบางแห่ง สิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลการประกอบการโดยการได้เห็นจากภาพ การเป็นนักบริหาร

ที่ดีจะต้องศึกษาค้นคว้าหาประสบการณ์จากแหล่งต่าง ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อนำเอาสิ่งดีจากอุตสาหกรรมอื่น ๆ มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติของอุตสาหกรรมตนเอง

ความเห็นของผู้ใช้บริการ (Customer's Viewpoint)

รับฟังความเห็นจากผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงานให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ดูการทำงานและมารยาทของพนักงาน คุณภาพของอาหาร การบริการ ความสะอาดความรวดเร็วของการบริการ และอื่น ๆ โดยทำตัวเองให้เป็นผู้ใช้บริการ และพิจารณาว่าสิ่งที่ตนเองต้องการจากอุตสาหกรรมการบริการมีอะไรบ้าง และพยายามปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะบุคคลที่ทำให้ธุรกิจการบริการอาหารดำเนินไปได้อย่างมีกำไรก็คือผู้ใช้บริการ

ถามคำถาม (Ask Question)

คนส่วนมากคิดว่าตัวเองมีความสามารถมีความรู้ ถ้าต้องถามคำถามก็จะเป็นการแสดงความไม่รู้ ซึ่งความคิดเช่นนี้จะนำมาซึ่งความล้มเหลวของอุตสาหกรรม การดำเนินธุรกิจของนักบริหารในปัจจุบันโดยคิดว่าตนเองรู้งานทั้งหมดแล้วนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียหายแก่อุตสาหกรรมการบริการ นอกเสียจากว่าจะทำงานชั้นนั้นมาเป็นเวลานาน และมีประสบการณ์งานมากพอ ดังนั้นการถามคำถามเพื่อให้รู้คำตอบก่อนลงมือดำเนินงาน ทำให้ความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นน้อยลง "You can learn a lot more by listening than by talking!"

การปฏิบัติตามปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้อธิบายพอสังเขปข้างต้นนั้น จะช่วยให้ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่ดีขึ้นของงานได้ เพราะนอกจากจะมีความรู้จากการศึกษาแล้ว ยังมีความสามารถในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุงแก้ไขวิธีการดำเนินงานของอุตสาหกรรมการบริการด้านอาหารให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้

ลักษณะของการบริการอาหารประเภทต่าง ๆ (Characteristies of Typical Food Service)

อุตสาหกรรมการบริการด้านอาหาร มีลักษณะการบริการที่แตกต่างกันมากมาย ทั้งนี้ขึ้นกับลักษณะเฉพาะของการดำเนินงานแต่ละแห่งเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการเช่น รสชาด หรือประเภทของผู้ใช้บริการ หรือชนิดของการบริการ เป็นต้น ซึ่งลักษณะการบริการอาหารมีตั้งแต่ชนิดที่เรียกว่ายอง ๆ เหลา ไปจนกระทั่งถึง การบริการที่ใช้อุปกรณ์ทำ

จากเครื่องเงินมีผ้าเช็ดปาก ใช้ผู้บริการที่แต่งตัวหรูหรา ปูพรมที่พื้นห้อง ตกแต่งภายในอย่างปราณีต เป็นต้น อุตสาหกรรมการบริการที่มีและถือปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบันพยายามที่จะพัฒนาปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับกำลังความสามารถทางด้านเงินทุน และการจัดการเป็นสำคัญ

ประเภทของอุตสาหกรรมที่ให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีดังนี้

1. การบริการอาหารในร้านอาหาร
2. การบริการอาหารในโรงแรมและคลับ
3. การบริการอาหารในโรงพยาบาล
4. การบริการอาหารในสถานศึกษา
5. การบริการอาหารให้พนักงาน

การบริการอาหารในร้านอาหาร (Commercial Restaurant)

การดำเนินงานการบริการอาหารในร้านอาหาร มีจุดประสงค์คือหวังผลกำไร โดยความสำเร็จของการดำเนินงานขึ้นอยู่กับการวางแผนงานที่ดี ซึ่งช่วยให้ต้นทุนสำหรับเครื่องมืออุปกรณ์ การวางผังการทำงาน ตัวอาคารต่าง ๆ น้อยลง และต้องมีระบบการควบคุมที่เหมาะสมจะช่วยให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายวัตถุดิบ แรงงานและอื่น ๆ ต่ำลง ในขณะที่ผลงานสูงขึ้น

ร้านอาหารแบ่งได้เป็นหลายประเภท คือ

1. ห้องอาหาร (Service Restaurant) ที่มีพนักงานคอยให้ความสะดวกในการบริการ ลักษณะเฉพาะของการดำเนินงานของห้องอาหารคือ การบริการที่เร็วมีประสิทธิภาพ สภาพภายในตกแต่งสวยงามพอใช้ อาหารและการบริการดี ราคาไม่แพงมากนัก ต้นทุนส่วนใหญ่ของการดำเนินงานเกิดจากแรงงาน ดังนั้น จึงควบคุมและวางแผนการใช้แรงงานให้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. คาเฟทิเรีย (Cafeteria) เป็นการบริการอาหารที่มีลักษณะเฉพาะคือ ให้บริการที่เร็ว อาหารอร่อย ราคาถูก และผู้ใช้บริการต้องช่วยตัวเองในการรับอาหาร โดยทางอุตสาหกรรมต้องจัดทางเข้าและทางออกของการบริการอาหารให้ถูกต้อง เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้บริการได้ปฏิบัติตามแบบแผน และควรเลือกบริการอาหารชนิดที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ เช่น อาหารที่มีสีสรรสวยงาม กลิ่นหอม เพราะผู้ใช้บริการจะเลือกซื้ออาหารตามลักษณะที่เห็นในตอนซื้อ หรืออาจใช้แสงเพื่อช่วยให้อาหารน่ารับประทานมากขึ้น ผลกำไรของการดำเนินงานการบริการชนิดนี้เกิดขึ้นจากจำนวนผู้ใช้บริการถ้ายิ่งมาก ผลกำไรก็จะสูง ดังนั้น จึงต้องวางแผนควบคุมให้การดำเนินงานการบริการเร็วที่สุด เพื่อจะได้รับผู้ใช้บริการได้มาก

3. คอฟฟี่ช็อป (Coffee shop) เป็นการบริการที่มีลักษณะเป็นกันเอง สดชื่น แจ่มใส ไม่มีพิธีรีตรองมากนัก แต่ต้องสะอาด อาหารในรายการอาหารควรมีไม่กี่อย่าง ใช้วิธีการเตรียมที่ง่ายและสดวกต่อการบริโภค ที่นั่งของผู้ใช้บริการอาจจัดไว้ที่เคาท์เตอร์หรือเป็นบูทธ์ (Booth) เครื่องตกแต่งภายในเลือกชนิดที่ทำความสะอาดง่าย และเสียเวลาน้อยในการดูแลรักษา

4. ไดร์ฟอิน (Drive–in) เป็นการบริการชนิดที่ผู้บริการนำอาหารให้ผู้ใช้บริการที่นั่งคอยอยู่ในรถ ลักษณะเฉพาะของการบริการอาหารแบบนี้ คือผู้ใช้บริการต้องการความสงบไม่จุ้นจ้าน บริการอาหารอร่อย เร็ว อาหารเป็นชนิดที่เตรียมด้วยวิธีการที่ง่าย และมีรายการอาหารติดไว้ในบริเวณที่ผู้ใช้บริการทุกคนในรถสามารถมองเห็นได้ง่าย โดยไม่จำเป็นต้องลงจากรถหรือผู้บริการก็ไม่ต้องยื่นรายการอาหารให้อ่าน ทำให้เสียเวลาของการบริการ ทางอุตสาหกรรมต้องจัดบริการที่จอดรถให้เพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประทานอาหารภายในรถ

5. อาหารซื้อกลับบ้าน (Take—out Food) เป็นอาหารที่เตรียมสำเร็จเพื่อให้บริการแม่บ้านที่ไม่มีเวลาทำอาหารเองในบ้าน แต่ต้องการรับประทานอาหารในบ้าน สิ่งที่ทางอุตสาหกรรมต้องคำนึงถึงคือ การเลือกใช้ภาชนะบรรจุที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสียและการเคลื่อนย้ายในระหว่างการเดินทาง และเป็นสิ่งดึงดูดใจผู้ใช้บริการได้ด้วย เช่นการใช้แผ่นตะกั่ว (Aluminum Foil) หรือกล่องที่พิมพ์สวย ๆ มีรูปร่าง ลักษณะสดุดตา หรือถุงแบบต่าง ๆ เป็นต้น

การบริการอาหารในโรงแรมและคลับ (Hotel and Club Food Service)

การบริหารงานของธุรกิจการโรงแรม ก็เพื่อหวังผลกำไรโดยจัดมาตรฐานการบริการให้เท่ากับหรือดีกว่าของธุรกิจการโรงแรมแห่งอื่น คุณภาพและรสชาดของอาหารต้องถูกประกอบขึ้นอย่างประณีตเพื่อเอาใจผู้ใช้บริการทุกระดับ

ชนิดของการบริการอาหารในโรงแรม และคลับ ขึ้นกับองค์ประกอบของขนาด สถานที่ตั้งและประเภทของผู้ใช้บริการของอุตสาหกรรม โดยทั่วไปสามารถแบ่งตามจุดประสงค์ของการบริการได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การบริการที่เน้นหนักทางด้านอาหาร โดยลักษณะเฉพาะของการบริการชนิดนี้แตกต่างจากห้องอาหารทั่วไปในด้านราคา คือราคาจะแพงกว่า และการบริการจะหรูหรากว่า ตามขนาดและลักษณะของธุรกิจ เช่น ถ้าเป็นโรงแรมที่ค่าเช่าห้องราคาไม่สูง การบริการด้านอาหารก็จะค่อนข้างถูกด้วยเช่นกัน โดยจัดการบริการเป็นแบบคอฟฟี่ช๊อป หรือคาเฟทิเรีย เป็นต้น

2. การบริการอาหาร และให้ความสะดวกสบายในระหว่างการรับประทาน โดยลักษณะเฉพาะของการบริการชนิดนี้คือ เลือกเครื่องใช้อุปกรณ์ราคาแพง อาหารที่ให้บริการถูกเตรียมขึ้นอย่างบรรจง เพื่อให้ได้คุณภาพที่ดีเลิศ พนักงานต้องสุภาพ อ่อนโยนและแต่งกายด้วยชุดที่สะอาดและเหมือนกันทุกคน มีการตกแต่งสถานที่ภายในให้หรูหรา มีวงดนตรีที่ให้ความสุขแก่ผู้ใช้บริการ และอาจจัดฟลอร์เต้นรำได้ด้วย ราคาของอาหารในการบริการประเภทนี้จะสูงมาก เพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในราคาที่แพง เช่น ต้องจ้างพนักงานที่มีประสบการณ์และชำนาญงาน เลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพสูงในการเตรียมอาหารค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการตกแต่งภายใน และอื่น ๆ เป็นต้น

3. การบริการอาหารตามความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งการบริการประเภทนี้จะให้ผลกำไรแก่อุตสาหกรรมสูง บริเวณพื้นที่ที่ใช้ควรออกแบบในลักษณะที่สามารถเปลี่ยน-แปลงขนาดและรูปแบบเพื่อให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ และประเภทของงาน โดยการใช้ม่าน หรือ ฝาที่เคลื่อนที่ได้ หรือ อื่น ๆ ทั้งนี้สิ่งที่ใช้กั้นต้องเลือกชนิดที่ช่วยป้องกันการผ่านของเสียง เพื่อไม่รบกวนผู้ใช้บริการที่อยู่ในห้องอื่น ตัวอย่างของงานเฉพาะอย่าง เช่น การจัดเลี้ยงอาหารในงานแต่งงาน ซึ่งอาจเป็นโต๊ะจีน บุฟเฟ่ หรือ ค๊อกเทล การจัดสัมมนาต่าง ๆ ที่มีการเลี้ยงกาแฟและของว่าง การจัดสังสรร และอื่น ๆ อีกมากโดยผู้จัดจะต้องเสียค่าเช่าสถานที่ ค่าอาหาร ค่าน้ำ ค่าบริการ ให้กับโรงแรม แล่ะทางโรงแรมจะจัดเครื่องเสียง สถานที่ อาหาร และอื่น ๆ พร้อมทั้งการบริการตามประเภทของงานให้อย่างครบถ้วน

ในกรณีที่เป็นธุรกิจการบริการอันดับหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ และมีผู้ใช้บริการมากจากหลาย ๆ วงการ ก็อาจรวมการบริการทั้ง 3 ประเภทในอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยแยกเป็นห้องอาหาร แต่ละประเภทตามความต้องการ และตามกำลังทรัพย์ของผู้ใช้บริการ

การบริการอาหารในโรงพยาบาล (Hospital Food Service)

การจัดการด้านอาหารในโรงพยาบาล เป็นหน้าที่ของ Dietician คือต้องควบคุมการเตรียมและบริการอาหารชนิดที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูง ในปริมาณที่พอเหมาะต่อความต้องการของร่างกายให้แก่คนไข้ และผู้ทำงาน ในบางกรณี ที่คนไข้ต้องถูกควบคุมในเรื่องอาหาร เช่นคนเป็นโรคเบาหวาน คนไข้พักฟื้นจากการผ่าตัด คนไข้ท้องเสีย ฯลฯ ก็จำเป็นต้องจัดอาหารพิเศษตามความต้องการเป็นราย ๆ ไป นอกจากนี้ ผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมเรื่องอาหารในโรงพยาบาลต้องมีความรู้ทางด้านโภชนาการอาหาร เพื่อสอนพยาบาล คนไข้ และหมออินเทอร์น

ความต้องการทางด้านเครื่องใช้อุปกรณ์ และการวางแผนงานในห้องผลิตอาหารของโรงพยาบาล ก็เช่นเดียวกันกับห้องอาหารของอุตสาหกรรมการบริการอาหารประเภทอื่น จะต่างกันที่ให้บริการกับคนไข้ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและคุณค่าของอาหารที่บริโภคมากกว่าความพอใจของรสชาด หรือของลักษณะที่เห็น หรือการบริการ การจัดอาหารมักใช้ถาดหลุม เพื่อจะได้ใส่อาหารได้หลายชนิดในถาดเดียวกัน สะดวกต่อการขนย้ายและเก็บรักษา นอกจากอาหารที่ให้บริการคนไข้ ทางโรงพยาบาลอาจจัดเป็นคอฟฟี่ช็อป หรือคาเฟทีเรีย เพื่อให้บริการแก่พยาบาล หมอ และญาติคนไข้ได้ด้วย

การบริการอาหารในสถานศึกษา (School Food service)

อาหารที่ให้บริการในสถานศึกษา ควรพิจารณาในด้านความเพียงพอ คุณภาพของอาหารความสะอาด และ ราคา โดยคุณภาพของอาหารต้องดีในราคาที่ถูก จากการศึกษาพบว่า เด็กจะมีการเจริญเติบโตแข็งแรงสมบูรณ์และฉลาด ถ้าได้รับประทานอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูงในปริมาณที่พอเหมาะ นอกจากนี้ การร่วมวงในมื้ออาหารของนักเรียนนักศึกษาเป็นการฝึกนิสัยในหลาย ๆ ด้าน เช่น ให้รู้จักวิธีการรับประทานอาหารที่ถูกต้อง การร่วมวงสนทนากัน มีมนุษยสัมพันธ์ และเลือกทานอาหารชนิดที่ให้ประโยชน์ต่อร่างกาย เป็นต้น การบริการอาหารในสถานศึกษาส่วนใหญ่จะจัดในลักษณะของคาเฟทีเรีย ซึ่งมีรายการอาหารที่จำกัดไม่มีให้เลือก ผู้ใช้บริการต้องช่วยเหลือตัวเองในการรับอาหาร ห้องอาหารอาจใช้เป็นห้องประชุม ห้องเรียน หรือห้องสำหรับออกกำลังกายได้

ในกรณีที่เป็นสถานศึกษาระดับผู้ใหญ่ เช่น วิทยาลัย หรือ มหาวิทยาลัย การบริการอาหารมีหลายประเภท เช่น คาเฟทิเรีย คอฟฟีช๊อป สโมสรต่างๆ ร้านอาหารของคณะ เป็นต้น โดยราคาของอาหารขึ้นกับชนิดของการบริการ แต่ส่วนใหญ่จะถูกว่าห้องอาหารทั่วไป และปริมาณของอาหารที่ให้บริการจะมากกว่า

การบริการอาหารให้พนักงาน (Employee Food Service)

อาหารที่ให้บริการแก่พนักงาน ต้องพิจารณาถึง ปริมาณ ความรวดเร็ว คุณค่าทางโภชนาการและที่สำคัญคือราคาถูก การจัดห้องอาหารในอุตสาหกรรม เพื่อให้พนักงานได้รับประทานอาหารร่วมกันโดยทางอุตสาหกรรมช่วยจ่ายค่าอาหารบางส่วนให้ จะช่วยในด้านค่าครองชีพ และเป็นสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน

คำถามท้ายบท

1. อธิบายถึงคุณลักษณะที่จำเป็น สำหรับผู้ที่ต้องการความก้าวหน้า ในหน้าที่การงานภายในอุตสาหกรรมการบริการอาหาร
2. ให้คำจำกัดความของ คำว่า "Buffet Service" และ "Self Service" พร้อมทั้งอธิบายถึงความแตกต่างในการบริการ
3. ถ้าท่านต้องการเปิดการบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม ท่านคิดว่าจะดำเนินการบริการประเภทใด ให้ยกเหตุผลประกอบการตัดสินใจ
4. ให้เหตุผลเป็นข้อ ๆ ว่าทำไมคนในยุคปัจจุบันจึงออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านกันมากขึ้น