

## บทที่ 14

# แนวโน้มของธุรกิจประเภทการให้บริการ ทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม

### The Future Trend of Food and Beverage

สำหรับบทนี้เราจะได้ศึกษาถึงแนวโน้มในอนาคตว่าแผนกหรือหน่วยงานทางด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มนั้นจะมีแนวโน้มเป็นอย่างไรนั้นนับได้ว่าน่าสนใจเป็นอย่างมากซึ่งเราสามารถศึกษาแนวโน้มต่าง ๆ ได้จากข้อมูลและสถิติต่าง ๆ เป็นเกณฑ์ ซึ่งนับได้ว่าจะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมชนิดนี้เป็นอย่างมากทีเดียว จากข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ที่เราได้ศึกษามาเพื่อที่จะหาแนวโน้มของธุรกิจประเภทนี้ตั้งจะเห็นว่าปีหนึ่ง ๆ นั้นประเทศเราได้รับเงินตราต่างประเทศเข้ามาในบ้านเราไม่น้อยเลยในรูปของการท่องเที่ยวซึ่งจะขออ้างสถิติดังต่อไปนี้

2520		2521		2522		2523		2524	
สินค้าส่งออก	ล้านบาท	สินค้าส่งออก	ล้านบาท	สินค้าส่งออก	ล้านบาท	สินค้าส่งออก	ล้านบาท	สินค้าส่งออก	ล้านบาท
ข้าว	13,428	มันสำปะหลัง	10,892	ข้าว	15,546	ข้าว	19,562	ข้าว	26,360
มันสำปะหลัง	7,706	ข้าว	10,425	ยาง	12,346	การท่องเที่ยว	17,756	ข้าว	21,455
น้ำตาล	7,445	การท่องเที่ยว	8,894	การท่องเที่ยว	11,232	มันสำปะหลัง	14,836	มันสำปะหลัง	16,430
ยาง	6,122	ยาง	8,030	มันสำปะหลัง	9,906	ยาง	12,399	สิ่งทอ	12,500
การท่องเที่ยว	4,607	ดีบุก	7,229	ดีบุก	9,527	ดีบุก	11,347	ยาง	10,840
ดีบุก	4,541	สิ่งทอ	6,800	สิ่งทอ	8,795	ข้าวโพด	7,192	น้ำตาล	9,600

ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายได้จากการท่องเที่ยวกับสินค้าออกอย่างอื่น

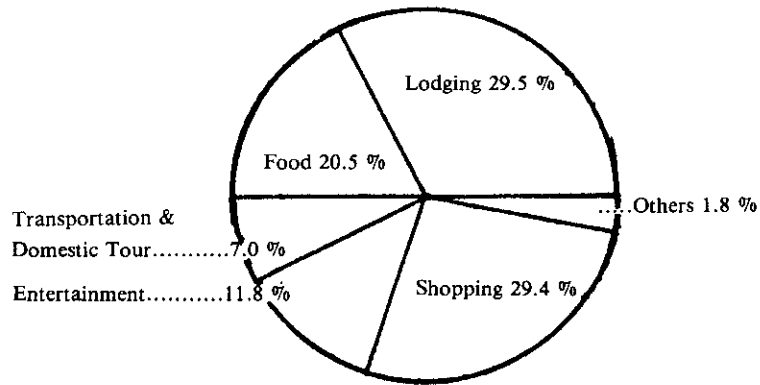
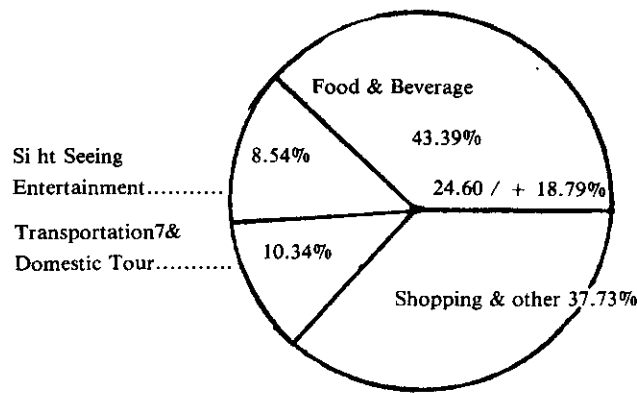
หากเราจะเริ่มศึกษาดูแนวโน้มสำหรับการท่องเที่ยวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 เป็นต้นมาเราจะสังเกตเห็นว่ารายได้จากการท่องเที่ยวของไทยเรานั้นอยู่หมายเลข 2 ซึ่งรองจากข้าวที่เป็นสินค้าออกหลักของเรามาจนเพราะประเทศไทยเราเป็นประเทศทางกสิกรรม และต่อมาในปี พ.ศ. 2524 ก็มีแนวโน้มตามสถิติที่ปรากฏออกมาในลักษณะเช่นเดิมอีกคือเป็นหมายเลข 2 ซึ่งรองจากข้าวอีกเช่นนี้ย่อมเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าแนวโน้มนั้นดีขึ้นและควรที่จะต้องจับตามดู หากเราจะหวนกลับไป

ศึกษาแนวโน้มเมื่ออดีตก็เช่นกันนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 เป็นต้นมานั้น นับได้ว่าตามแนวโน้มสำหรับ รายได้ของประเทศได้เพิ่มขึ้นทุกปี ยกเว้นเพียงปีเดียวเท่านั้นคือปี พ.ศ. 2519 ซึ่งมีตัวเลขที่แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวได้ลดจำนวนลงไป แต่อย่างไรก็ตามพอปีรุ่งขึ้นจนถึงปีปัจจุบันแนวโน้มก็ยังเพิ่มขึ้นอีก ทุกปีตลอดเวลานั้นแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสนใจที่เดินทางมายังประเทศไทยเรามากขึ้น ทุกปีตามสถิติที่แสดงให้เห็นนี้

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว	อัตราเพิ่ม-ลดของนักท่องเที่ยว	จำนวนวันหยุดโดยเฉลี่ย	รายได้จากนักท่องเที่ยว	
				ล้านบาท	อัตราการเพิ่ม-ลด
2511	377,262	11.33	4.23	1,220	28.15
2512	469,784	24.52	4.88	1,770	45.08
2513	628,671	33.82	4.82	2,175	22.88
2514	638,738	1.60	4.87	2,214	1.79
2515	820,758	28.50	4.93	2,718	22.76
2516	1,037,737	26.43	4.70	3,457	27.18
2517	1,107,392	6.74	4.83	3,852	11.42
2518	1,180,075	6.56	5.07	4,538	17.50
2519	1,009,442	6.91	5.09	3,990	-12.08
2520	1,220,672	11.12	4.51	4,607	15.46
2521	1,453,839	19.10	4.84	8,894	95.05
2522	1,591,455	9.47	5.09	11,232	26.29
2523	1,858,801	16.80	4.90	17,765	58.16
2524	2,015,615	8.44	4.96	21,455	22.77

แผนผัง แสดงตารางจำนวนนักท่องเที่ยว, วันที่พักโดยเฉลี่ย และรายได้จากนักท่องเที่ยวระหว่างปี พ.ศ. 2511-2514

สำหรับบุคคลที่ได้เดินทางเข้ามาพักอยู่ในประเทศไทยนั้นหากเราจะได้ศึกษาให้ลึกลงไปเราก็ควรที่จะทราบได้ว่ารายได้ที่แขกเหล่านั้นได้นำมาใช้จ่ายใช้สอยในด้านต่าง ๆ นั้นมีแนวโน้มหนักไปทางด้านใดบ้างซึ่งจะสังเกตได้จากกราฟที่แสดงให้เห็นข้างล่างนี้ซึ่งเราจะสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนเลยว่าเมื่อปี พ.ศ. 2522 นั้นรายได้ส่วนใหญ่ที่แขกนำมาใช้จ่ายใช้สอยในประเทศนั้น หมายเลข 1 ก็คือ ได้ใช้จ่ายใช้สอยเป็นทางด้านที่พักอาศัย และ อาหาร และต่อมาในปี พ.ศ. 2523 ก็จะมีเห็นว่า รายจ่ายที่แขกนำมาจ่ายนั้นก็ยังเป็นที่พักอยู่ ส่วนอาหารและเครื่องดื่มนั้น เป็นหมายเลข 3



*Distribution of Tourism Expenditure 1980*

ซึ่งรองจาก การซื้อของที่ระลึก ภายหลังจากนั้นปี พ.ศ. 2524 จนถึงปัจจุบันก็จะเห็นว่าแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ จนถึง 26.32 เปอร์เซ็นต์เลยทีเดียวทีเดียวของรายจ่ายทั้งหมด

จากข้อมูลในอดีตทำให้เราทราบว่า ลูกค้าหลักของโรงแรมชั้นหนึ่งนั้นจะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งทำรายได้หลักให้แก่โรงแรม อีกกลุ่มหนึ่งก็คือ กลุ่มนักธุรกิจหรือผู้บริหารที่เดินทางมาติดต่อธุรกิจ ซึ่งปีนี้ลดต่ำลงมากถึง 50 เปอร์เซ็นต์ ในระดับโรงแรมชั้นหนึ่ง แม้กระทั่งในฤดู Lower Season ดังนั้น นโยบายใหม่ของทางโรงแรมชั้นหนึ่งและโรงแรมระดับ Deluxe ในเมืองไทยจึงเริ่มหันเข้าหาลูกค้าที่เป็นคนไทย โดยเน้นในด้านอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเลี้ยง การจัดงานพิธีต่าง ๆ ได้มีการปรับปรุงอาหารไทยให้เป็นที่ขึ้นชื่อของนักท่องเที่ยวบ้างแล้ว

ปี พ.ศ.	รายได้ทั้งหมดที่ได้รับ (ล้านบาท)	จ่ายเป็นค่าอาหาร	เป็นเปอร์เซ็นต์ของค่าอาหาร
2521	8,894	1,671	18.77
2522	11,292	1,949	24.6
2523	17,765	3,642	20.5
2524	21,455	4,814.5	22.44
2525	22,700	5,230.73	24.38
2526	29,400	5,974.64	26.32
2527	36,100	8,308.44	28.26
2528	42,800	10,902.2	30.2
2529	49,500	13,755.92	32.14
2530	56,200	16,869.6	34.08
2531	62,900	20,243.24	36.02
2532	69,600	23,876.84	37.96

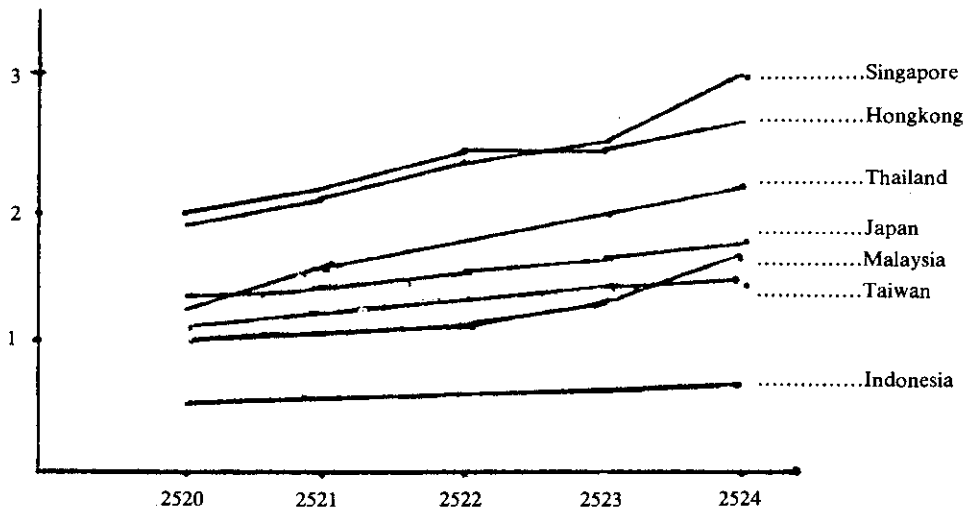
แผนผัง การคำนวณหารายได้ทั้งหมดคำนวณจากวิธีทางคณิตศาสตร์ที่เรียกว่า Median

โดยปกติโรงแรมในประเทศไทยมี Main Income มาจากการขายอาหาร อันเป็นที่แตกต่างกับต่างประเทศที่ Main Income มักจะได้จากการขายห้อง แต่ส่วนใหญ่แขกของโรงแรมมักไม่ค่อยรับประทานอาหารเช้าในโรงแรมเท่าไร เพราะอาจจะเบื่อ และอยากหาอะไรแปลก ๆ รับประทานข้างนอกกัน คนส่วนใหญ่ที่มาพักโรงแรมส่วนมากจะทานอาหารเช้า 60-70 เปอร์เซ็นต์ อาหารกลางวันจะมีแขกที่มาพักในโรงแรมรับประทานอาหารเช้าในโรงแรมประมาณ 15 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น ซึ่งตอนเย็นก็อาจจะมีการขึ้นเป็น 25 หรือ 30 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น สำหรับวิธีการที่สามารถจะช่วยแก้ไขได้นั้นก็อาจจะหันมาเน้นเรื่องรายได้โดยมีผู้เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนวันพักซึ่งโดยเฉลี่ยแต่เดิมนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะพักอยู่ประมาณ 4-5 วันเท่านั้นก็อาจจะเปลี่ยนแปลงและเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยว หรือนำเที่ยวในประเทศให้เป็นที่น่าดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวได้ยาวนานกว่าเดิมอีกสักหน่อยก็จะเป็นการช่วยได้บ้าง

สำหรับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับที่ 5 ซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525-2529 นั้น รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ตั้งไว้ถึง 49,500 ล้านบาท และคาดหวังว่านักท่องเที่ยวจากทั่วโลกจะมีมากถึง 2,900,000 คน และสุดท้ายของแผนพัฒนาฉบับที่ 5 นี้ั้ตราการว่าจ้างทั้งทางตรงและทางอ้อมในธุรกิจท่องเที่ยวจะเป็น 2 เปอร์เซ็นต์ ในปีสุดท้ายในขณะที่นักท่องเที่ยวจะขยายเวลาการ

พักจากเดิมเป็น 5.5 วัน ซึ่งแต่เดิมเพียง 4.9 วัน และค่าใช้จ่ายที่หวังว่าคนหนึ่งจะใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากคนละ 2,145 บาท ต่อวัน นั้นก็จะเพิ่มขึ้นเป็น 3,100 บาท ต่อวัน และมีการตั้งเป้าหมายสำหรับโรงแรมชั้นหนึ่งและชั้นสองว่าในปี พ.ศ. 2529 นั้นจะมีห้องพัก เพิ่มขึ้นอีก 6,600 ห้องในธุรกิจประเภทนี้

สรุป แนวโน้มของการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม Food & Beverage นั้น หากมองจากอดีตสามารถนำมาเขียนเป็นกราฟได้ ดังกราฟในแผ่นข้างล่างนี้ สถิติเหล่านี้เป็นตัวเลขที่คำนวณได้จากข้อมูลในปี 2521 - 2523 นำมาคำนวณหารายได้ทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวจ่ายในปีหนึ่ง ๆ แล้วคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ที่นักท่องเที่ยวนำมาจ่ายในด้านอาหารและเครื่องดื่มเท่าที่มีสถิติผ่านมา



แผนผัง แสดงกราฟจำนวนนักท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ ในเอเชีย

การคำนวณหารายได้ทั้งหมดนี้จะคำนวณจากวิธีทางคณิตศาสตร์ที่เรียกว่า ซึ่งจะแสดงให้เห็นดังต่อไปนี้

1. รายได้ในปี 2521-2524 เป็นรายได้ที่ได้รับจริงจากการสำรวจที่ผ่านมา

เป้าหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 2525-2529

จำนวนนักท่องเที่ยว	1.22	1.45	1.59	1.86	2.02	2.1	2.9
จำนวนวันพักอาศัยโดยเฉลี่ย	4.49	4.84	5.09	4.90	4.96	5.1	5.5
ค่าใช้จ่ายต่อคนต่อวัน	บาท						
	841	1,264	1,387	1,951	2,145	2,100	3,100
รายได้จากการท่องเที่ยว	ล้านบาท						
	4,607	8,894	11,232	17,765	21,455	22,700	49,500
จำนวนห้องพักของโรงแรม	ห้องพัก						
	30,058	37,959	41,805	46,072	61,302	51,000	66,000
ปี พ.ศ.	2520	2521	2522	2523	2524	2525	2526

2. รายได้ในปี 2525-2526 เป็นรายได้จากการประมาณการในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 ซึ่งเราจะหาอัตราเพิ่มของรายได้ต่อปีจากสูตรคือ

ค่าของข้อมูลที่มากที่สุด - ค่าของข้อมูลที่น้อยที่สุด

จำนวนข้อมูล

แทนค่า

$$\frac{49,000 - 22,700}{4} \text{ เท่ากับ } 6,700 \text{ ล้านบาท ต่อปี}$$

**อธิบาย** การที่เอา 4 มาหารเพราะใช้ข้อมูลตัวเลขในปี 2525 เป็นหลัก จึงเหลือปี 2526 - 2527 - 2528 - 2529 เพียง 4 ปี เท่านั้น จากปี 2525 รายได้ เท่ากับ 22,700 ล้านบาท เพิ่มอีก 6,700 ล้านบาท จะได้เป็นตัวเลขรายได้ในปี 2526 คือ 29,400 ล้านบาท เมื่อเพิ่มเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ ใน ปี 2529 จะได้เท่ากับรายได้ที่ได้ประมาณการไว้คือ 49,500 ล้านบาท และทำต่อไปอีกจนถึงปี 2523 จะได้รายได้เท่ากับ 69,000 ล้านบาท

ต่อไปเป็นการคำนวณว่าจากรายได้ที่ได้รับทั้งหมดนักท่องเที่ยวจ่ายเป็นค่าอาหารเป็นอัตรา ก็เปอร์เซ็นต์ แต่เนื่องจากเปอร์เซ็นต์ของข้อมูลไม่สม่ำเสมอประกอบกับข้อมูลมีน้อยมากคือมีในปี 2521-2523 เท่านั้น และแผนพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 มิได้ทำการประมาณการ เอาไว้ เราจึงใช้วิธีการคำนวณที่เรียกว่า Median ตามสูตรเท่าเราจะได้ เท่ากับ  $\frac{24.6-18.77}{3}$

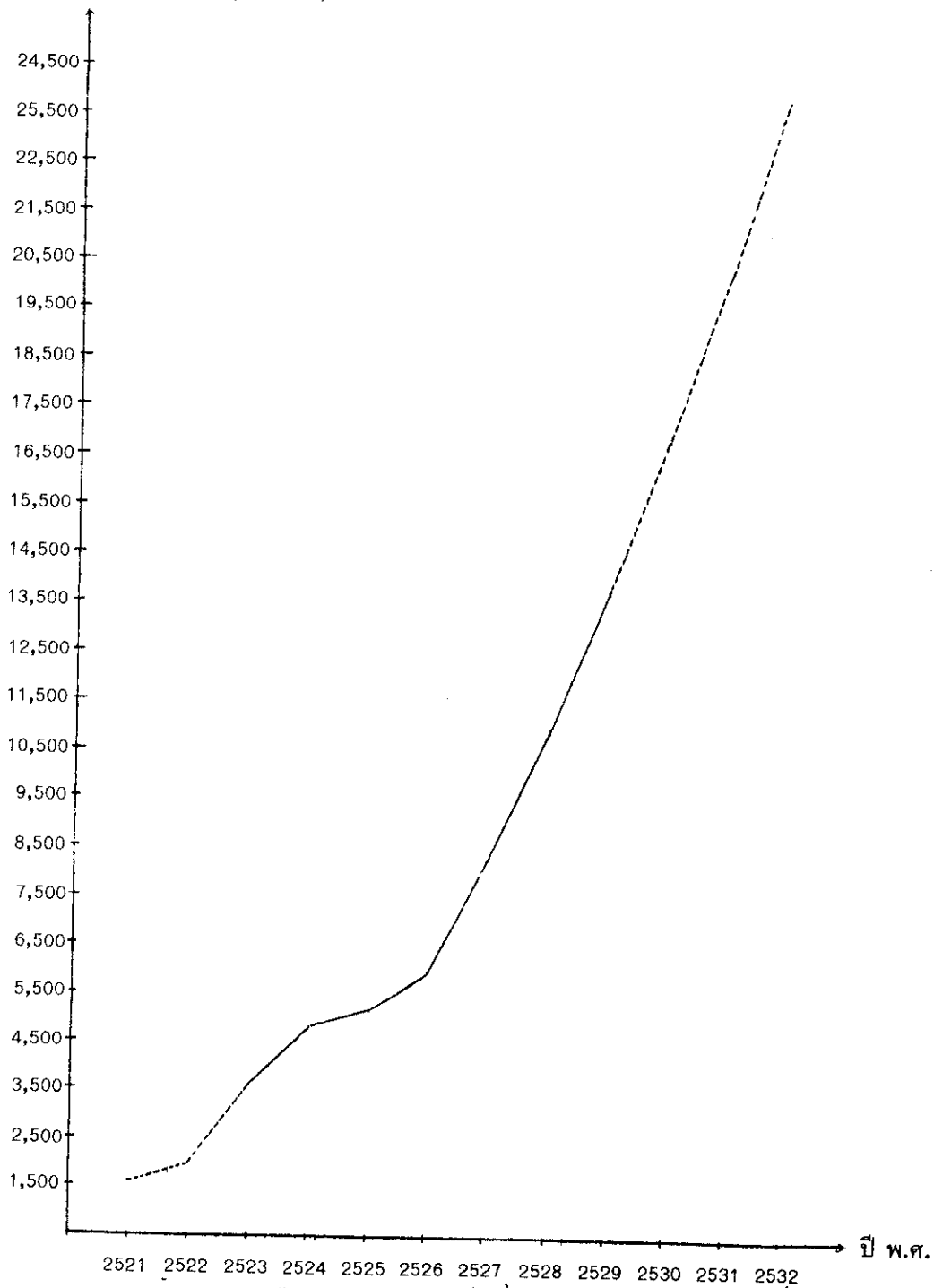
เท่ากับ 1.94 เปอร์เซ็นต์ 1.94 เปอร์เซ็นต์ที่หาได้จะเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นของการใช้จ่ายในด้านอาหาร ของนักท่องเที่ยวในแต่ละปี เช่น

ปี 2523 มีเปอร์เซ็นต์ของค่าอาหาร เท่ากับ 20.5 เปอร์เซ็นต์ เพราะฉะนั้นในปี 2524 มีเปอร์เซ็นต์ ของค่าอาหาร เท่ากับ 20.5 + 1.94 เท่ากับ 22.44 เปอร์เซ็นต์ นำ 22.44 เปอร์เซ็นต์ กลับไปเทียบกับ รายได้ที่ได้รับทั้งหมดว่าเป็นจำนวนเท่าไร เท่ากับ 21,455 22.44 4,814.5 ล้านบาท

คำนวณเช่นนี้ต่อไปทุกปีก็จะได้ข้อมูลตามต้องการ เมื่อนำไปเขียนเป็นกราฟเส้นจะเห็นว่า เส้นกราฟจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ แสดงว่า ต่อไปในอนาคตรายได้จากการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม จะสูงขึ้น เราจึงควรหันมาส่งเสริมอาหารไทยให้มีชื่อเสียงและส่งเสริมปรับปรุงงานการด้านให้การ บริการให้ดีขึ้นอีกก็จะทำให้ธุรกิจเป็นที่พอใจของแขกมากขึ้นด้วยเป็นเงาตามตัวทีเดียว

# กราฟแสดงแนวโน้มของการบริการด้านอาหาร ในระหว่างปี 2521-2532

รายได้ที่เป็นค่าอาหาร (ล้านบาท)



- เป็นการแสดงรายได้ที่เป็นค่าอาหารที่ได้รับจริงปี 2521-2523
- เป็นการคาดคะเนรายได้ที่เป็นค่าอาหารปี 2524-2529
- เป็นการคาดคะเนรายได้ที่เป็นค่าอาหารในปี 2530-2532



## ศัพท์ต่าง ๆ ที่ควรรทราบ

Bar	เป็นลักษณะของการให้บริการอย่างหนึ่งสำหรับเครื่องดื่มซึ่งมีทั้ง
Soft Drink	เครื่องดื่ม ประเภท น้ำหวาน น้ำอัดลม เช่น โคคาโคล่า เป๊ปซี่ และอื่น ๆ เป็นต้น
Hard Drink	เป็นเครื่องดื่มประเภท เหล้าเพียว ๆ ซึ่งโดยปกติจะมีเปอร์เซ็นต์ของแอลกอฮอล์สูง เช่น เหล้าบรันดี เอ็กโอ เป็นต้น
Cocktail	เครื่องดื่มประเภทเหล้าผสม อาทิเช่น สิงคโปร์สลิง
Launge	เป็นบริเวณให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินในด้านเสียงเพลง และคลอเคล้าไปด้วยเหล้าต่าง ๆ ที่สั่งจาก Bar หรือ Minibar ที่คอยให้บริการอยู่แล้วในบริเวณหรือ Section ที่เปิดบริการอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมซึ่งใกล้ส่วนหน้าของโรงแรมก็ได้ (F/O Dept.)
Vending Machine	เป็นการให้บริการอาหารแบบแซนวิช หรือ เครื่องดื่มประเภทน้ำผลไม้ หรือ อินโดที่ผู้รับบริการต้องการอยากจะบริโภคก็อาจจะหยอดเหรียญเข้าไปแล้วกดปุ่มตามหมายเลขที่บอกไว้ น้ำผลไม้หรืออาหารว่างตามช่องนั้น ๆ ก็ จะเปิดออก เราก็จะสามารถจะหยิบออกมาได้ทันที
In-Flight Service	เป็นการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนสายการบิน ซึ่งลักษณะการบริการแบบนี้เราจะสามารถพอใจในบริการให้ระหว่างเดินทางอยู่ในเส้นทางนั้น ๆ เมื่อเครื่องบินได้บินขึ้นสู่ระดับอันสมควรแล้วพนักงานก็จะออกดำเนินการให้บริการทันที
Port Wine	เป็นเหล้าองุ่นชนิดหนึ่งที่เกิดในประเทศ Spain ที่มีชื่อเสียงมาก เป็นเหล้าองุ่นที่เติมน้ำตาลจากองุ่น (EAU = DE - VIE - DE VIN) ซึ่งใช้เสิร์ฟในดิกรี 20-22 องศา ฟาร์เรนไฮ
Sherry	เป็นเหล้าที่เก็บไว้นาน 10-15 ปี กลิ่นหอมทำมาจากเมือง Anda Lusia ในประเทศ Spain เสิร์ฟใน 20-22 องศา ฟาร์เรนไฮ
Vermouth	ผลิตมาจากเหล้าองุ่นขาวชนิดที่มีดีกรีและน้ำตาลสูง ใช้เหล้าองุ่นหวาน 70 เปอร์เซ็นต์ มีอยู่ 2 สี สีขาว เรียก Dry Vermouth ส่วนสีแดงออกไปทางน้ำตาลเรียก Sweet Vermouth
Bitters	เป็นเหล้ายาแบบเดียวกับ Vermouth แต่ใส่รากไม้ผสมไปด้วยเช่น A pesters ซึ่งเป็นต้นไม้ในตระกูล หรือสมุนไพรซึ่งขึ้นอยู่ตามเทือกเขา Alps
Meal Coupon	คูปองสำหรับใช้รับประทานอาหารซึ่งอาจจะมีสี่หลายสี และแต่ละมือสำหรับผู้ที่เข้ามารับประทานหากเป็นแขกกรุฟทัวร์ (Goup Tour) ส่วนใหญ่ก็จะใช้ตัว

Brunch	หรือบัตรนี้แทนเงินเมื่อเวลารับประทานอาหารแต่ละมื้อ อาหารเช้าและอาหารกลางวัน เสริฟด้วยกัน โดยมากจะจัดให้บริการในวัน อาทิตย์ระหว่าง เวลา 11.00-13.00 น. และมักจะเป็นอาหารแบบ American Style
Snack	อาหารว่างซึ่งจะใช้รับประทานหลังอาหารค่ำ เป็นต้น
Minibar	ตู้เย็นและหรือบาร์เล็ก ๆ ที่บริการทางด้านเครื่องดื่มที่บริการเองในห้องพัก ของแขก ซึ่งจะมีเหล้าหรือเครื่องดื่มตลอดจนอาหารประเภทขบเคี้ยว ไว้คอยบริการเช่นขนมซ็อคโกแลต ถั่วคั่วหรืออื่น ๆ เป็นต้น
Crokage	ค่าเปิดขวด ซึ่งเป็นลักษณะที่แขกนำเหล้ามาดื่มในร้านอาหารหรือภัตตาคาร หรือในท์คลับ เขาจะคิดค่าเปิดขวด อาจจะ 200 บาท หรืออาจจะน้อย- มากกว่านั้นก็ยอมแล้วแต่นโยบายของแต่ละแห่งไป
V. V. I. P.	เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับที่มีเกียรติ หรืออาจจะเป็นบุคคลสำคัญที่มาพักซึ่ง ทางโรงแรมก็ต้องทำการต้อนรับเขาเหล่านั้นพิเศษด้วย
Fragrant	กลิ่นหอม
Burnt	กลิ่นไหม้
Spicy	กลิ่นเครื่องเทศ
Appetizers	อาหารเรียกน้ำย่อย ก่อนที่รับประทานอาหารมื้อนั้น ๆ
Entrees	อาหารหนัก
Meat	เนื้อสัตว์
Veal	เนื้อลูกวัว
Lame	เนื้อแกะ
Table Service	เป็นการให้บริการบริการตามโต๊ะโดยพนักงานบริการจะเป็นผู้เสิร์ฟ
Counter Service	เป็นการให้บริการที่เคาน์เตอร์ ซึ่งอาหารจะถูกเสิร์ฟโดยคนเตรียมอาหารเอง เมื่อทำอาหารเสร็จ
Carry-Out	เป็นการสั่งอาหารจากเคาน์เตอร์ แล้วนำออกไปข้างนอกหรือนำกลับบ้าน หรือจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า
Gourmet	คนที่มีความรู้เกี่ยวกับรสชาติของอาหารและเครื่องดื่มหรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่า นักชิม
Cuisine	เป็นคำฝรั่งเศสซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษหมายถึงห้องครัวหรือการทำครัว เช่น Chinese Cuisine, French Cuisine

Cafe or Cafeteria	เป็นภัตตาคารเล็ก ๆ ที่ลูกค้าต้องซื้ออาหารและจากเคาน์เตอร์โดยใส่ถาดไปนั่งโต๊ะ ซึ่งอาหารส่วนใหญ่จะเป็นอาหารที่รับประทานได้รวดเร็ว เช่น แซมเบอร์เกอร์ ไส้กรอก แซนวิช เป็นต้น
Pub	ดั้งเดิมเป็นบ้านที่ได้รับความนิยมจากรัฐบาลอังกฤษให้ขายเบียร์และเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ได้ ลูกค้าซื้อเครื่องดื่มจากเคาน์เตอร์ไปยืนดื่มหรือนั่งตามถนัด บางแห่งก็อาจจะบริการอาหารเช่น แซนวิช หรือ ขนมพายด้วย
Terrace Restaurant	เป็นภัตตาคารตามกลางแจ้งมักจะติดกับห้องของภัตตาคารหรือเฉลียงของโรงแรม และมักจะเปิดเฉพาะหน้าร้อนเท่านั้น
Canteen	มักจะหมายถึงภัตตาคารตามโรงงาน หรือตามโรงเรียน หรือสถานที่ทำงานต่าง ๆ ที่ลูกค้าประเภทนี้เข้ามาใช้บริการ
Night Club	เป็นห้องภัตตาคารที่แขกจะมาใช้บริการค่อนข้างดึก แล้วก็สนุกไปกับการเต้นรำ และโชว์ หรือการบันเทิงต่าง ๆ จนเกือบสว่าง
Discotheque	เป็นลักษณะของการให้บริการแก่แขกโดยมีดนตรีหรือเสียงเพลง และผู้มาใช้บริการก็จะนิยมออกไปเต้นรำหาความสนุกเพลิดเพลิน ซึ่งอาจจะมีโชว์ และมีการบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มด้วย ซึ่งปกติจะมีค่าบริการต่อหัวก็ได้
Room Service	เป็นการบริการอาหารหรือเครื่องดื่มถึงห้องพักของแขกซึ่งแขกจะโทรศัพท์ไปยังห้องอาหาร หรือบาร์ต่าง ๆ ให้พนักงานเสิร์ฟนำอาหารเหล่านั้นขึ้นไปเสิร์ฟให้

ลักษณะของศัพท์ย่อ หรืออักษรที่เป็นโค้ดที่อุตสาหกรรมการให้บริการตลอดจนการท่องเที่ยวยุโรป การโรงแรมนิยมใช้กันมากเพื่อที่จะสะดวกในการบันทึกต่าง ๆ ที่ง่ายและเข้าใจซึ่งมีดังนี้คือ

A = ABLE	N = NANCY
B = BAKER	O = OBO
C = CHARLIE	P = PETER
D = DODGE	Q = QUEEN
E = EASY	R = ROGER
F = FOX	S = SUGAR
G = GEORGE	T = TARE
H = HOW	U = UNCLE

I = ITEM	V = VICTOR
J = JIMMY	W = WILLIAM
K = KING	X = X-RAY
L = LOVE	Y = YORK
M = MIKE	Z = ZEBRA

V.V.I.P = VERY VERY IMPORTANT PERSONS

V.I.P. = VERY IMPORTANT PERSONS

I.P = IMPORTANT PERSONS

TLX = TELEX COMMUNICATION

T.A.T. = TOURISM AUTHORITY OF THAILAND

### ส่วนต่าง ๆ ของเนื้อ

1. ส่วนคอ	= NECK
2. ส่วนไหล่	= CHUCK
3. ส่วนซี่โครงตอนบนติดหลัง	= RIBS
4. ส่วนเนื้อขาดอนบน	= SHOULDER-COLD
5. ส่วนเนื้อขาดอนล่าง	= FORE-SHANK
6. ส่วนเนื้อต่อใต้คอหว่างขาหน้า	= BRISKET
7. ส่วนซี่โครงขวางต่อใต้ท้อง	= GROSS RIBS
8. ส่วนเนื้อพื้นห้องตอนหน้า	= PLATE
9. ส่วนเนื้อพื้นห้องตอนหลัง	= NAVAL
10. ส่วนเนื้อตอนบนหลังต่อสะโพก	= LOIN
11. ส่วนเนื้อพื้นท้องใต้สันนอก	= FLANK
12. ส่วนเนื้อสะโพก	= RUMP
13. ส่วนเนื้อต่อใต้สะโพกลงมา	= ROUND
14. ส่วนเนื้อต่อลงมาจากส่วนที่ 13	= SECOND CUT ROUND
15. ส่วนเนื้อต่อลงมาจากส่วนที่ 14	= HIND SHANK

## APPENDIX I: COOKING TERMS

Bake	To cook by dry heat. This is usually done in an oven. It could be done in ashes, under coals or on heated stones or metals.
Barbecue	To roast an animal slowly on a gridiron, a spit or over coals in a specially prepared trench. The animal may be left whole or cut into pieces. While cooking it is basted with some kind of sauce.
Baste	To moisten meat or other foods while cooking to add flavour and to prevent the surface from becoming too dry. The liquid is usually melted fat meat drippings, water, or water and fat.
Beat	To make a mixture smooth or to introduce ingredients by using a brisk, regular motion to lift the mixture over.
Blend	To mix thoroughly two or more ingredients.
Braise	To brown the meat or vegetable in a small amount of fat, then cook it slowly in a covered utensil in a small amount of liquid. The liquid may be meat juices, milk, cream or water.
Broil	To cook by direct heat.
Candy	To cook in a heavy syrup until plump and transparent, then drain and dry in the case of fruit, fruit peel or ginger. To candy sweet potatoes and carrots means to cook them in sugar or syrup.

Caramelize	Heating sugar or foods containing sugar until a brown colour and a characteristic flavour develops.
Cream	To work on one or more foods using the hands, a spoon or other equipment, until soft and creamy.
Cutting	To divide the food with a knife or a pair of scissors. It can also mean incorporating fat into dry ingredients with the least amount of blending.
Cut and fold	To combine the food by using two motions. It is done by cutting vertically through the mixture and turning it over by sliding the instrument across the bottom of the mixing bowl.
Dice	To cut the food into cubes.
Dredge	To sprinkle or coat the food with flour or fine substances.
Fricassée	To cook as for braising. The method is commonly employed for fowls, rabbit or veal cut into pieces.
Glaze	To cook or coat with sugar.
Grill	See broil.
Grind	To reduce to small particles by cutting or crushing.
Knead	To manipulate with a pressing motion accompanied by folding and stretching.
Lard	To insert strips of fat called lardoons

	into, or to place slices of fat on top of uncooked lean meat or fish to give flavour and to prevent dryness.
Marinade	To add sauces or dressing to meat or vegetables, letting it stand for a certain period.
Mask	To cover completely. It applies to the use of mayonnaise or other heavy sauce, force meat or jelly.
Melt	To liquify food by heat.
Mince	To cut or chop into very small pieces.
Mix	To combine ingredients in any way for even distribution.
Pan-boil	To boil until partially cooked.
Parch	To brown by means of dry heat. It refers to grains or cereals.
Pare	To cut off the outside covering.
Pasteurize	To preserve food by heating sufficiently to destroy certain micro-organisms and arrest fermentation.
Peel	To strip off the outside covering.
Poach	To cook in a hot liquid using care to retain the shape.
Render	To free fat from connective tissue by means of heat.
Roast	To bake meat products.

Sauté	To brown quickly in a small amount of fat, turning frequently.
Scallop	To bake food cut in pieces together with some kind of liquid. The top is usually covered with crumbs. The food and the liquid may be mixed together or arranged in layers in a dish.
Sear	To brown the surface of meat by a short application of intense heat to improve flavour and physical appearance.
Simmer	To cook in a liquid at about 87°C. Bubbles form slowly and break at the surface.
Steep	To allow a substance to stand in liquid below boiling point for the purpose of extracting flavour, colour or other qualities.
Sterilize	To destroy micro-organisms.
Stew	To simmer or boil in a small quantity of liquid.
Stir	To mix food materials with a circular motion for the purpose of blending or securing a uniform consistency.
Toast	To brown by means of direct dry heat, without using any grease.
Whip	To beat quickly to produce expansion, the result of incorporation of air.



## APPENDIX II: KITCHEN FRENCH

FRENCH	ENGLISH
Agneau	Lamb
Aigre	Sour
Ail	Garlic
Aileron	Wing bone
Allumette	Matchstick potatoes
A l'anglaise	English style, buttered
A l'alsacienne	Alsatian style
Amandine	With almonds
Anchois	Anchovy
Andalouse	With tomatoes and peppers
Anguille	Eel
Argenteuil	With asparagus
Artichaut	Artichoke
Asperges	Asparagus
Aspic	Decorated jellied piece
Aubergines	Egg-plant
Au four	Oven baked
Bécasse	Woodcock
Béchamel	Cream sauce
Beignet	Fritter
Beurre	Butter
Bifteck	Beef steak
Bisque	Thick, rich soup
Blanc	White
Blanquette	Stew with white wine
Boeuf	Beef
Boisson	Drink, beverage
Bouillabaisse	Fish stew
Bouillon	Broth
Bouquetière	With mixed vegetables
Bourguignonne	With onions and red burgundy
Bouteille	Bottle
Café	Coffee

Canard	Duck
Caneton	Duckling
Carré	Rack
Cervelle	Brain
Champignon	Mushroom
Chapon	Capon
Châteaubriand	Thick filet mignon
Chaud	Warm, hot
Chou-fleur	Cauliflower
Choux de Bruxelles	Brussels sprouts
Coeur	Heart
Compôte	Stewed fruit
Concombre	Cucumber
Confiture	Jam, preserve
Consommé	Clear soup
Coquille	Shell for baking
Côte	Rib, chop
Crème	Cream
Crème fouettée	Whipped cream
Crêpe	Pancake
Crevette	Shrimp
Croquette	Patty of meat
Déjeuner	Breakfast, lunch
Dinde	Turkey
Du barry	With cauliflower
Eau	Water
Ecrevisse	Crayfish
Entrecôte	Sirloin steak
Entremets	Sweet, dessert
Epinard	Spinach
Escargots	Snails
Faisan	Pheasant
Farce	Ground meat
Filet	Boneless ribbon
Flambé	Flamed
Foie	Liver

Foie gras	Goose liver
Fondue	Melted cheese
Forestière	With mushroom
Fricandeau	Braised veal morsels
Fricassée	Chicken or veal stew
Frites	Fried potatoes, chips
Froid	Cold
Fromage	Cheese
Fumé	Smoked
Gâteau	Cake
Gelée	Jelly
Gibier	Game
Gigot	Leg
Glacé	Ice, ice cream
Gratin	Brown, baked with cheese
Grenouille	Frog
Grillé	Broiled
Hareng	Herring
Haricot vert	String beans
Hollandaise	Sauce made with egg yolk, melted with butter and lemon.
Homard	Lobster
Hors d'oeuvres	Pre-dinner tidbits
Huître	Oyster
Jambon	Ham
Jardinière	With vegetables
Julienne	Thin strips
Jus	Juice, gravy
Lait	Milk
Langouste	Sea crayfish or rock lobster
Lapin	Rabbit
Légume	Vegetable
Macédoine	Mixed fruits
Maître d'hôtel	With spiced butter
Marmite	Pot stew
Meringue	Beaten egg white

Meunière	Pan-fried and served with brown butter
Mignon	Dainty
Mornay	Cheese sauce
Mousse	Whipped foam
Mouton	Mutton
Nantua	Lobster sauce
Natural	Plain
Noir	Black
Noisette	Hazelnut
Nouilles	Noodle
Oeuf	Egg
Oeuf poché	Poached egg
Oie	Goose
Oignon	Onion
Pain	Bread
Pâté	Meat pie
Pâtisserie	Pastry
Pêche	Peach
Petit	Small
Poire	Pear
Pois	Peas
Poisson	Fish
Poitrine	Breast
Polonaise	A luxury sauce with butter
Pomme	Apple
Pomme de terre	Potato
Porc	Pork
Potage	Soup
Pot au feu	Boiled beef with a variety of vegetables and broth served as a meal
Poulet	Chicken
Purée	Sieved
Quenelle	Dumpling
Ragout	Stew
Ris	Sweetbread

Riz	Rice
Rognon	Kidney
Rôti	Roasted
Roulade	Rolled meat
Saumon	Salmon
Sauté	Pan-fried in butter
Sel	Salt
Sorbet	Sherbert
Soufflé	Whipped pudding
Tasse	Cup
Tête	Head
Tournedos	Two small tenderloin steaks
Tranche	Slice
Truite	Trout
Veau	Veal
Venaison	Venison
Velouté	White sauce made from fish, chicken or veal stock
Vichyssoise	Hot or cold potato and leek soup
Viennoise	Viennese style, breaded
Vinaigrette	Dressing with oil, vinegar and herbs
Volaille	Poultry
Vol au vent	Patty shell

## คำอธิบายศัพท์

- Accommodations:** Shelter, food, drink, and other services for travelers or transients. Because it provides these things, the hotel business is often referred to as the *accommodations industry*.
- Caravansary:** A place where caravans could stop for the night and obtain food and shelter for people and animals. They were located along the trade routes of the Orient.
- Inn:** An establishment offering shelter and food for travelers. The term was customary in the days of travel by horse; it has been revived because it conveys an idea of old-fashioned hospitality.
- Tavern:** In modern usage, a place that serves alcoholic drinks. Formerly, it was an alternate term for an inn.
- Motel:** A shortened form for *motor hotel*. A motel provides accommodations for the traveler and a parking space for his or her automobile. Both motel and motor hotel are in common use.
- Tourist Cabin/Tourist Court:** Terms that were used in the early days of the automobile for places where people traveling by car found accommodations. In general, tourist cabins and courts have evolved into the motels of today.
- Resort:** A place or area to which people travel for recreational purposes. Hotels are, of course, important features of resort areas.
- Convention:** A meeting of a business or professional group for the purpose of exchanging information, electing officers, and discussing and frequently voting on proposals for rule changes in the organization. Conventions have become a big business, and many hotels provide special facilities and services to attract them.
- Banquet:** A large formal meal, given for a specific purpose, usually including speeches or some kind of ceremony. Many hotels have *banquet rooms* to accommodate functions of this kind.
- Deluxe:** Of the highest quality. Hotels rated as deluxe offer the greatest possible convenience, comfort, and service to their guests. Such hotels are often called *luxury hotels* and are generally the most expensive.
- Labor-intensive:** Requiring a large number of people for the services that are provided by a business or industry. The accommodations industry is labor-intensive.
- Front of the House:** Services and functions of a hotel that involve management, the front desk, accounting, baggage handling, and so on.
- Back of the House:** Services and functions of a hotel that involve housekeeping, engineering, maintenance, food and beverage service, and so on.

**Management:** The establishment or the carrying out of policies for an organization. The people who collectively perform this function are known as *the management*. An individual involved in management is a *manager*.

**Hotelier:** A French word for *hotelman* that is frequently used in English. In other words, a hotelier is a professional in the hotel business.

**Chain:** A business enterprise that operates at least several outlets. The Hilton, Sheraton, and Holiday Inn enterprises are examples of worldwide hotel chains.

**Shift:** A work period, often for eight hours. Because hotels operate twenty-four hours a day, many jobs are scheduled on a morning, evening, or night-shift basis.

**Posting:** An accounting term for entering charges on the appropriate financial record. Guest charges in a hotel are *posted* on the guest's bill as quickly as possible.

**Night Auditor:** An employee in the accounting office of a hotel who checks the accuracy of postings on the guest accounts. As the title indicates, the job is performed at night.

**Cashier:** A hotel accounting-office employee who provides financial services to the guests at the front desk. Other cashiers may be employed in the hotel's food and beverage service areas.

**Front Desk:** The desk or counter at which guests in a hotel register, get their keys and mail, make inquiries, and pay their bills.

**Credit Manager:** A hotel accounting-office employee who checks the financial standing of guests or other hotel customers.

**Promotion:** The process of making the public aware of an enterprise. *Advertising* is paid promotion, while *publicity* is usually unpaid.

**Media:** The means of mass communication and information: newspapers, magazines, radio, and television. *Media* is the plural of *medium*.

**Travel Agent:** A person who makes travel arrangements for the public. In most cases, the service he or she offers is paid for by the transportation and accommodations companies whose services will be used.

- Reception Area:** Another term for the front desk, the area in the hotel where the guests register, pick up keys, pay their bills, and so on.
- Lobby:** The public entrance area of the hotel. It often contains sitting, writing, and reading areas, as well as access to other parts of the hotel.
- Registration Desk:** The part of the front desk that is used to sign in or register the guests of the hotel.
- Room Clerk:** A front-desk employee who registers the guests and assigns them to their rooms. The room clerk is usually responsible for advance reservations as well.
- Single Room:** A room intended for or occupied by one person. It is often just called a *single*.
- Double Room:** A room intended for or occupied by two people. It is often just called a *double*.
- Suite:** Two or more rooms rented as a unit.
- Check-in Procedure:** The steps for signing in or registering at a hotel.
- Bellman:** A hotel employee who carries baggage and does other errands for the guests. The terms *bellhop* and *bellboy* are also in use. In a large hotel, a *bell captain* is in charge of the bellmen.
- Overbooking:** Making more reservations than there are rooms or space in a hotel
- Referral System:** A system for interchanging reservations among a group of hotels. Many of the hotel chains are in fact referral systems.
- Porter:** A person who handles the guests' baggage. In some hotels, the duties of the bellmen and the porters are separate.
- Concierge:** A French term for doorkeeper or custodian. In a hotel, the employee at the key or information desk is sometimes called the concierge.
- Switchboard:** The control point for a telephone system.
- Check-out Procedure:** The steps followed when departing from a hotel, usually involving settling one's account. Today, most hotels have a *check-out time*; after that time, the guest may be subject to an additional charge.
- Doorman:** A hotel employee who is stationed at the door of the hotel to help the guests with their baggage and obtain transportation for them.



**Housekeeping:** Performing necessary housework, such as cleaning, changing beds, laundry, and so on. In a hotel, this work is usually carried on under the supervision of an *executive* or *head housekeeper*.

**Chambermaid:** A hotel employee who takes care of the housework in the guest rooms.

**Houseman:** A hotel employee who does heavy housekeeping chores, especially in the public areas of the hotel.

**Linens:** Articles traditionally made of linen, but today more often made of cotton—sheets, pillowcases, towels, and so forth.

**Laundry and Valet Service:** Laundry service includes washing and valet service includes dry cleaning and pressing. In many hotels, the laundry and valet service takes care of the needs of the guests and the hotel itself.

**VIP:** A very important person. In a hotel, a VIP might be either a celebrity or a regular guest.

**Interior Decorator:** A specialist in the design and furnishing of rooms or other interior spaces.

**Maintenance:** In a hotel, the area of maintenance involves keeping the building and furnishings in good repair by necessary painting, carpentry, upholstery, and so on. It is often a separate department from housekeeping.

**Engineering:** The engineering department in a hotel keeps the mechanical equipment in good working order; it is often a separate department from both maintenance and housekeeping.

**Groundskeeper:** A person who takes care of gardens and other exterior areas.

**Landscape Gardener/Landscape Architect:** A specialist in the design of gardens and other exterior areas.

- Continental Breakfast:** A breakfast customarily consisting of bread or rolls and coffee.
- Concession:** A form of license, granted for a fee by the hotel owner to an outside company, to conduct business on the hotel premises. For example, a company that contracts to operate the hotel's restaurants is said to have the food concession. The person or firm that performs the service is the *concessionaire*.
- Room Service:** The supplying, on demand, of food and beverage service to the guest rooms of a hotel.
- Napery:** Table linens such as tablecloths and napkins.
- Storekeeper:** The person in charge of storing and issuing food, beverages, and kitchen and dining-room supplies in a hotel food and beverage service department.
- Chef:** A French word, designating a head cook in American usage. Many large kitchen organizations distinguish between the head or executive chef, who plans and supervises the cooking, and the *cook*, who actually does the cooking itself. There are also many specialized chefs, who prepare sauces, salads, desserts, and so on.
- Kitchen Helper:** An employee who does such chores as cutting up vegetables in a kitchen.
- Waiter/Waitress:** A *waiter* is a male and a *waitress* is female. In a restaurant, these are the employees who go to the customers' tables, take their orders, and then bring the prepared food to the tables.
- Captain:** The employee who seats a guest in a restaurant. In some restaurants, he may also take the guest's order. This employee is also known sometimes as the *maître d'*, from the French *maître d'hôtel*. In larger restaurants, there may be a *maître d'* and several captains under his supervision. A woman who greets and seats the guests in a restaurant is known as a *hostess*. The duties of the captain, the *maître d'*, and the *hostess* may vary according to management policies.
- Busboy:** A restaurant employee who pours water, empties ashtrays, cleans the tables, and so forth.
- Wine Steward:** A restaurant employee who serves wines and sometimes other drinks. This person is called the *sommelier* in French, an expression also used in English.
- Bartender:** The employee who mixes and serves drinks at a bar or in a cocktail lounge.
- Pantry:** A small room for storing dishes and other kitchen or dining room equipment. It often has facilities for warming food.
- Snack Bar:** A place where fast food service is available. Fast food is food that can be cooked quickly without much prior preparation, such as hamburgers.

D. Match the word or phrase on the left with the statement on the right.

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 1. Concessionaire        | _____ Table linens such as tablecloths and napkins.   |
| 2. Room service          | _____ A restaurant employee who seats the guests and sometimes takes their orders.  |
| 3. Menu                  | _____ Food and beverage service to the guest rooms of a hotel.  |
| 4. Napery                | _____ A French term for wine steward.   |
| 5. Chef                  | _____ The person in a hotel food and beverage department who stores and issues food and other kitchen and dining-room supplies. |
| 6. Continental breakfast | _____ A place where fast-food service is available.   |
| 7. Storekeeper           | _____ A light meal, usually consisting of coffee and bread or rolls.  |
| 8. Waiter                | _____ An outside operator of a commercial facility, such as a restaurant in a hotel.  |
| 9. Waitress              | _____ A woman who seats the guests in a restaurant.   |
| 10. Captain              | _____ A man who serves food in a restaurant.  |
| 11. Hostess              | _____ A woman who serves food in a restaurant.  |

## HOTELS

12. Busboy — A small room for storing dining room or kitchen equipment.
13. Sommelier — A restaurant worker who does chores such as clearing and setting tables.
14. Pantry — A card showing the food that is available in a restaurant.
15. Snack bar — A head cook who plans and supervises the work of other cooks.

**Convention:** A meeting, usually held annually, of members of a professional or business group. Information is exchanged and other pertinent business is conducted.

**Seminar:** A workshop or special discussion group, often a feature of a convention.

**Exhibit:** A display of products and/or information. Exhibits of products or services that are directed to a particular business or professional group are common features of conventions.

**Banquet:** A formal meal for a large number of people, usually accompanied by speeches and/or a ceremony of some kind. A *banquet manager* is usually in charge of such affairs in a hotel. A *banquet waiter* is one who specializes in, or is specially hired for, service at banquets.

**Nightclub:** A place of entertainment that customarily offers food, drinks, dancing, and so on.

**Stable:** A structure for housing horses.

**Grooming:** The care and feeding of horses. A *groom* performs this work.

**Lifeguard:** The person at a beach or swimming pool who prevents drowning and other accidents.

**Baby-sitting:** Taking care of infants or children on a temporary basis while their parents are away or busy.

**Notary Public:** An official who can certify or swear to the signatures on a document.

**Chain:** A business that has several outlets. Many hotels are owned by corporations that own, operate, or manage a large number of establishments.

**Subsidiary:** A company that is owned by another company.

**Referral System:** A group of hotels or motels that join together in a cooperative reservations system.

**Logo:** An advertising symbol. It is designed so that it can easily be recognized by the public.

**Management Contract:** A contract with the owners of a hotel plant to manage the establishment. It is one of the methods by which hotel chains have grown in recent years.

**Joint Venture:** Another method by which hotel chains have expanded. This involves joining with local businessmen in investing in a new hotel.

**Franchise:** A license to operate an enterprise under a corporate name and usually with standards established by the licensing corporation. This is yet another way in which hotel chains have grown.

**Consultant:** A person or firm hired on a fee basis to give advice or carry out work for a limited period. Consultants are often called in by hotels for such purposes as accounting, interior design, landscaping, advertising, and so on.

**Bulk Purchase:** Purchase of supplies and equipment in very large quantities, usually at a considerable saving.

**Commercial School:** A school that specializes in commercial or business subjects. Many are privately owned and offer night classes, but they do not give academic degrees.

**Professional Training:** Training usually considered to be at the university level, given to doctors, lawyers, accountants, and, today, many hotelmen and business administrators.

**Apprentice:** A beginner who works under a trained and experienced person for a period of time. Many chefs work as apprentices for several years before they qualify as full-fledged chefs.

**Skilled Work:** Work that requires special aptitude and training. Carpenters and electricians are considered skilled workers.

**Semi-skilled Work:** Work that requires a small amount of training. Waiters and chambermaids are considered semi-skilled workers.

**Unskilled Work:** Work that requires neither training nor special aptitude. Kitchen helpers, dishwashers, and day laborers are considered unskilled workers.

**Tip:** A money payment in addition to wages or salaries for a personal service; it is also called a *gratuity*.

**Wages/Salaries:** Payment for work. Wages are figured on an hourly or daily basis. Salaries are figured on a weekly, monthly, or yearly basis.

**Occupancy Rate:** The percentage of rooms or beds occupied in a hotel during a given period.

## Case Study of Food and Beverage

### ปัญหาที่ควรศึกษาในแผนกอาหาร และ เครื่องดื่ม

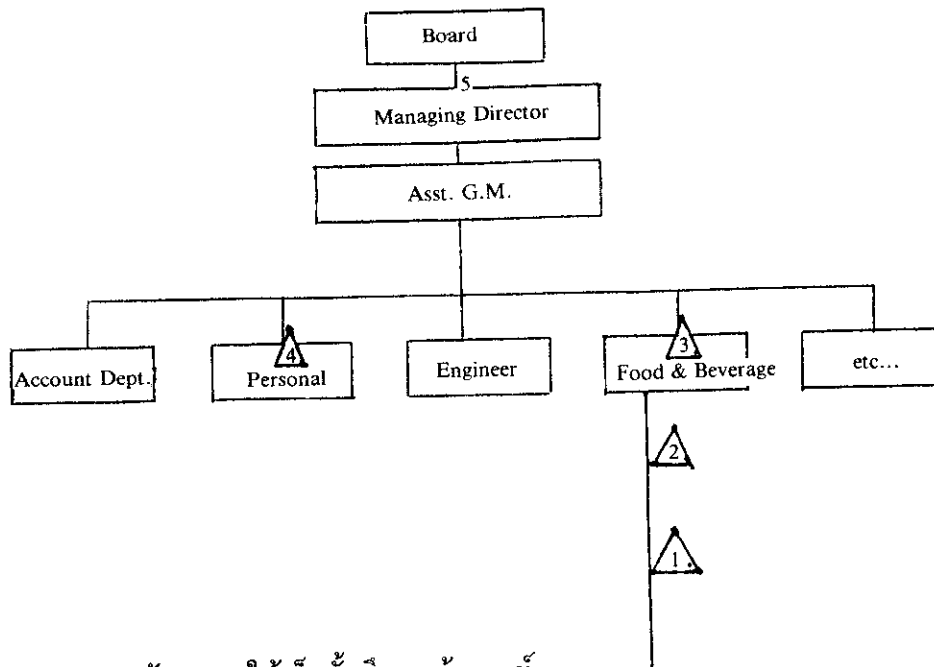
- \*\* แยกสมาชิกสนามกีฬา เขียนจดหมายมาร้องทุกข์กับ G.M. ที่เพิ่งมาดำรงตำแหน่งใหม่ ๆ ว่า พนักงานบริการแสดง attitude และสายตาไม่สุภาพต่อเขาที่สระน้ำ ความเป็นจริงเกิดจากว่า เขารู้สึกว่าพนักงานต้อนรับด้วยสายตาที่ไม่เป็นมิตรและไม่อยากเสิร์ฟ ทำนองว่าเขาทำผิดระเบียบบางอย่าง และเมื่อเขามาร้องทุกข์ที่ออฟฟิศของสนามกีฬา เจ้าหน้าที่ที่นั่นก็ไม่สามารถแก้ไขอะไรได้ให้แยกจดหมายมาร้องทุกข์ตามแต่จะเห็นว่าสมควร ท่านจะแนะนำ G.M. ว่าจะแก้ไขอย่างไร
- \*\* Daily food cost report ของวันที่ 20 บ่งว่าเป็น 7% สูงกว่ายอดของปลายเดือนที่แล้ว ทั้ง ๆ ที่ยอดขายของแต่ละ outlet ก็พอกัน ราคาขายเท่าเดิมมีครัว 3 ครัว คือ ครัว Main, ครัวไทย และ ครัว Coffee shop 2 ครัวแรกทำอาหารออกบุฟเฟ่ต์งานเลี้ยง และทุกกลางวันที่ Coffee shop ของเหลือนำมาให้พนักงานทานมีงานเลี้ยงบ่อยมาก ท่านจะเช็คที่จุดใดบ้าง
- \*\* พนักงานหญิง 2 คน ทำงานในหน่วยเดียวกัน กำลังตบตีกันตอนออกเวร แล้วมีพนักงานคนหนึ่งวิ่งมาบอกท่าน ท่านจะทำอย่างไร
- \*\* แยก 3 คน มาดื่มเหล้าใน Cocktail Lounge อยู่ในสภาพเมา มี 1 คน เมามากถึงขั้นส่งเสียงดังแซวนักดนตรี และ นักร้อง ขณะที่แยกโต๊ะอื่น ๆ อีกมากมาย ท่านในฐานะผู้จัดการห้องจะใช้ขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร
- \*\* กรณีน้ำไม่ไหล และ แยกตรงมาต่อว่าที่แผนก ท่านจะมีวิธีแก้ตัวกับแยกอย่างไร? และหากแยกไม่ฟังแถมยังชวนทะเลาะวิวาท และ ดำเนินงานการบริหารของโรงแรมอีกต่าง ๆ นานา ท่านจะแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้านั้นอย่างไร?
- \*\* มีเรื่องร้องเรียนของแยกมาที่แผนก Front office Dept. ว่าตนพักอยู่ในห้องพักหมายเลข 1224 เกิดของหาย เพราะถูกขโมย เช่น เงินหาย หรือ นาฬิกา หรือ อาจล่องถ่ายรูปหายท่านจะทำอย่างไร? หากท่านเป็นผู้จัดการฝ่าย
- \*\* หากผู้จัดการแผนกอาหาร และ เครื่องดื่ม F/B Manager ทราบว่าปัญหานั้นเกิดจากพนักงานของโรงแรมเองทำของใช้ไนโรงแรมแตกหักเสียหายโดยเฉพาะในแผนกที่เกี่ยวกับอาหาร และ เครื่องดื่มหรือแผนกอื่น ๆ ก็ตามโดยเขาคิดว่าของใช้พวกนั้นไม่ใช่ของ ของเขา ไม่จำเป็นที่จะไปปรึกษาให้มันดีนักของที่แตกหักเสียหายได้ง่ายได้แก่ พวกถ้วยชาม แก้ว กระจก แจกัน และอื่น ๆ เป็นต้น หากท่านเป็นผู้จัดการห้องอาหาร แล้วท่านจะดำเนินการ และ จัดการอย่างไร? จึงจะพอใจที่สุด

- \*\* ในระหว่างการปฏิบัติงานของแผนก F/B นั้นพนักงานในห้องครัวต่างก็แอบขโมยอาหารต่าง ๆ เช่น หมูแฮม, น้ำมัน, หรือ ขนมหวานต่าง ๆ เพื่อที่ตนจะได้นำกลับบ้านนำไปใช้ต่อไป หรือ รับประทานเองหากท่านทราบเบาะแสมาเช่นนี้ท่านจะทำอย่างไร? สำหรับปัญหาแบบนี้ ลักษณะการทำงานในห้องปฏิบัติงานทางด้านอาหาร (Kitchen) นั้นจะต้องมีการเบิกสั่งของจาก Store มาใช้วันหนึ่ง ๆ มากมายหลาย Items แต่ถ้าหากของที่ตนต้องการเกิดขาด Store ไม่มีท่านจะทำอย่างไร? (หากท่านเป็นพนักงานเบิกของที่จะนำไปใช้)
- \*\* เครื่องใช้ไม้สอย เช่น ช้อน, มีด, ส้อม, แจกัน, ที่เชียบูหรี, ขาม และอื่น ๆ ในห้องครัวหายบ่อยครั้ง จนไม่ทราบสาเหตุหากท่านเป็นหัวหน้า Store ได้เช็คดูบัญชีการเบิกของแล้วเป็นสิ่งที่น่าวิตก เพราะพนักงานเบิกของเป็นจำนวนมาก ๆ ทุกสัปดาห์ ว่า จะทำอย่างไร? ในเหตุการณ์เช่นนี้
- \*\* ห้องปฏิบัติการทางด้านอาหารวันหนึ่ง ๆ จะมีอาหารเหลือจากการขายเป็นจำนวนมากบ้างน้อยบ้าง และเป็นที่แน่นอนว่าหากถึงเวลาปิดทำการ จะทำอย่างไร? กับอาหารเหล่านี้หากท่านเป็นผู้บริหารแผนก F/B ทางด้านนี้โดยตรง
- \*\* ลักษณะการทำงานของแผนกอาหารนี้ทางโรงแรมนิยมจ้างพนักงานเป็นจำนวนมากเพื่อที่จะให้เหมาะสมกับงานที่ดำเนินหากพนักงานเหล่านั้นขาดงาน, ลางาน หรือ เหตุผลอื่นใดทำให้ขาดจำนวน ผู้ปฏิบัติงานกะทันหันของกะนั้น ๆ ในฐานะท่านเป็นผู้จัดการแผนก F/B ท่านจะทำอย่างไร? พนักงานแผนก Cold kitchen ในระหว่างปฏิบัติงานอยู่นั้นถูกเครื่องจักรบดเนื้อ บดนิ้วมือทำให้ต้องหยุดงานกะทันหัน หากท่านเป็นผู้บริหารคนหนึ่งของกิจการท่านจะทำอย่างไร? สำหรับพนักงานผู้นี้
- \*\* ในระหว่างการปฏิบัติงานอยู่ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งใด หากพนักงานของโรงแรมเกิดการทะเลาะวิวาทกันใหญ่โต ในฐานะท่านเป็นผู้จัดการในแผนกนี้ท่านจะทำอย่างไร?

### การร้องทุกข์

ระบบการบริหารงานที่ถูกต้องตามกระบวนการทางการสมัยใหม่ หากพนักงานคนใดที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดแล้วแต่คิดว่าตนได้รับความไม่เป็นธรรมอยู่ พนักงานผู้นั้นอาจจะดำเนินการยื่นคำร้อง หรือ ร้องเรียน ผ่านหัวหน้าประจำแผนกของตนเสียก่อนแล้วจนกระทั่งผ่านผู้จัดการประจำแผนกตน และให้ผ่านไปยังผู้จัดการแผนกบุคลากรต่อไป ซึ่งในที่นี้ก็จะได้นำเอาแผนภูมิ หรือการจัดองค์การของแผนกบุคลากรมาเพื่อดูพอให้เข้าใจ ดังภาพที่เห็นข้างล่างนี้

1. พนักงานที่เริ่มทำการร้องทุกข์โดยผ่านเป็นเอกสาร รายงานตรงต่อหมายเลข 2 ซึ่งอาจเป็นระดับ Supervisor (หัวหน้างาน) ของตนเสียก่อน และ หัวหน้างานก็จะรีบเสนอไปยังผู้จัดการแผนก



แผนผัง แสดงให้เห็นนั้นถึงการร้องทุกข์

2. ภายหลังจากผู้จัดการแผนก F/B ได้ทราบเรื่องแล้วตนก็จะพิจารณาว่า เรื่องราวต่าง ๆ เหล่านั้นเป็น เรื่องภายในซึ่งไม่เป็นเรื่องใหญ่โตนัก ผู้จัดการแผนกก็ต้องรีบแก้ปัญหาเสียทันที โดยจะไม่ วางทิ้งไว้ให้ยืดเยื้อเกินไปซึ่งอาจจะทำให้เรื่องเล็กกลายเป็นเรื่องใหญ่ได้
3. หากเรื่องราวนั้นเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างแผนก หรือ บุคคลภายนอกแล้วผู้จัดการแผนกหมายเลข 3 ก็จำเป็นต้องรายงานผลตรงไปหมายเลข 4 คือ ผู้จัดการแผนกบุคลากรให้รับทราบ และช่วยดำเนินการ ช่วยกันต่อไป
4. สำหรับกรณีพิเศษที่เป็นเรื่องใหญ่โตเกี่ยวกับทางกฎหมายแล้ว ผู้จัดการแผนกบุคลากรก็ต้อง รีบรายงานไปยังแผนกรักษาความปลอดภัย และ ตำรวจท้องถิ่นต่อไป ที่จะช่วยกันคลี่คลายปัญหา นั้น ๆ ที่เกิดขึ้นทันที

**หมายเหตุ** สำหรับปัญหาต่าง ๆ หรือการร้องเรียนที่เกิดขึ้นนั้น ๆ หากผู้บริหารทุกระดับไม่มีความยุติธรรมแอบแฝงอยู่ หรือ ลำเอียงเพราะเป็นพรรคพวกเพื่อนฝูงของตนแล้ว หากผลการดำเนินการตัดสินออกมาตรงกันข้ามกับสิ่งที่ควรจะเป็นแล้ว อาจจะทำให้ผู้ที่ เสียเปรียบ เสียประโยชน์ เสียขวัญ และ หาทางแก้แค้นกัน ผู้บริหาร และ องค์กรส่วนใหญ่ ได้ ณ จุดนี้ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ หรือสั่งการควรตรึงตรองให้ดีกว่าจะตัดสินใจ ดำเนินการอะไรออกไป





พิมพ์ที่... สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
**Ramkhamhaeng University Press.**