

บทที่ 3

โครงสร้างและงานการบริหารของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Organization Structure)

แผนกการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มนี้เป็นแผนกที่ทำรายได้ให้กับกิจการมากที่สุดแผนกหนึ่ง และนอกจากนั้นแล้วยังเป็นได้ว่ารายได้ที่เข้ามาสู่แผนกนี้เป็นรายได้ที่มาจากเงินสดมากกว่าเงินที่ลูกค้าเชื่อ หรือ ในรูปสินเชื่ออย่างอื่น ดังนั้นจึงนับได้ว่าแผนกการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มนี้เป็นแผนกที่ควรที่จะให้ความสนใจอย่างมากแผนกหนึ่ง การบริหารและโครงสร้างของแผนกนี้นับได้ว่าเป็นแผนกที่จะต้องใช้นักงานเข้ามาทำงานร่วมกันเป็นจำนวนมากอาจจะรองลงมาจากแผนกแม่บ้านซึ่งอาจจะต้องใช้คนมากกว่า หากเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดเท่ากัน แต่อย่างไรก็ดีงานการให้บริการทางด้านนี้เราอาจจะแยกออกได้เป็น หลาย ๆ แผนกย่อยที่ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบโดยตรงต่อผู้จัดการประจำแผนกตนคือ ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F/B Manager)

แผนกการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มนี้เป็นแผนกที่มีความรับผิดชอบทางด้านงานการผลิตอาหารและงานทางด้านบริการอื่น ๆ ซึ่งขอบข่ายและความรับผิดชอบต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับผู้จัดการทั่วไป (General Manager) โดยตรง โดยจะมีหัวหน้าแผนกที่คอยดำเนินการและรับคำสั่งโดยตรงจากผู้จัดการทั่วไปเพื่อนำไปปฏิบัติการต่าง ๆ และรายงานผลกลับมาทุกวันว่าตนได้ดำเนินการไปอย่างไร และเกิดอุปสรรคต่าง ๆ อะไรบ้าง ยอดขายเป็นอย่างไร และอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งจะกล่าวไว้ในอันดับต่อไป

สำหรับงานการบริหารในแผนกนี้เป็นงานที่จะต้องใช้นักเป็นจำนวนมากช่วยในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้จัดการทั่วไปนี้จะเป็นผู้ที่วางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างรัดกุม ซึ่งตามโครงสร้างและสายงานต่าง ๆ ขององค์กรแต่ละโรงแรมก็จะมีลักษณะการจัดการทางด้านธุรกิจนี้แตกต่างกันออกไปแม้ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดเท่ากันก็ตามเพราะความรู้ ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ในงานทางด้านนี้ย่อมแตกต่างกันออกไป แต่ไม่ได้หมายความว่าหากได้พบปะการจัดการจัดการ และโครงสร้างแตกต่างกันออกไปไม่ได้หมายความว่าบางองค์กรจะผิด

หรืออย่างไร เพราะตามสภาพและสิ่งแวดล้อมตลอดจนความเหมาะสมต่าง ๆ ย่อมไม่เหมือนกันด้วยนั้น
อีกประการหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามหากว่าองค์กรการจะมีลักษณะการจัดแผนการอย่างไรก็ตามในแผน
นี้ก็คงจะหนีไม่พ้นตำแหน่งและหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างขาดไม่ได้ดังนี้คือ

1. แผนกการเตรียมอาหาร Food Preperation
2. แผนกการให้บริการทางด้านอาหาร Food Service
3. แผนกการให้บริการทางด้านเครื่องดื่ม Beverage Service
4. แผนกการให้บริการ Service
5. แผนกจัดซื้อ Purchasing
6. แผนกตรวจเช็คและความสะอาดสำหรับเครื่องมือใช้สอยในแผนกห้องครัว
7. แผนก ศิลป Art

หน่วยงานย่อยทั้ง 7 แผนกนี้เป็นหน่วยงานที่จะต้องดำเนินการวางแผนและดำเนินการควบคุม
บุคคลที่ได้มอบหมายได้ปฏิบัติงานของแต่ละจุดให้ได้มาตรฐานตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้ ซึ่งอันที่จริงแล้ว
งานสำหรับผู้บริหารงานทางด้านนี้ ผู้จัดการควรที่จะเป็นบุคคลดังต่อไปนี้

1. วางเป้าหมาย Target ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้แก่เขาหรืออาจจะประชุมปรึกษา
กัน เช่นว่าต้องทำการศึกษาล่วงหน้าว่าปีนี้จะขายได้อย่างไรรายจ่ายควรจะเป็นอย่างไร และจะทำ
อย่างไรจึงจะดำเนินกิจการได้ดี และได้กำไรตามเป้าหมายที่ได้วางแผนการเอาไว้ อย่างไร ตลอดจน
งานในแผนกนั้น ๆ ที่ตนได้มอบหมายให้หัวหน้าแต่ละแผนกย่อยที่ได้กล่าวมานั้นได้รับผิดชอบอะไร
ไป และหาก มีปัญหาจะทำการช่วยเหลือเขาอย่างไร เป็นต้น

2. ผู้จัดการจะต้องรู้จักการสั่งการและประสานงานอย่างไร
3. จะต้องรู้จักการมอบหมายงานอย่างไรไปยังแผนกนั้น ๆ ที่รับผิดชอบอยู่
4. จะต้องช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดอย่างไร
5. จะต้องรู้จักการประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
6. จะต้องร่วมมือส่วนฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร Training อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

ก่อนอื่นที่จะได้กล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละแผนกย่อยนั้นต่อไปอย่างน้อยบุคคลที่ประกอบ
ธุรกิจประเภทการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มนี้ที่ต้องการอยากให้งานกิจการของตน
ประสบผลสำเร็จได้อย่างดีนั้น ตัวผู้บริหารเองควรที่จะต้องมีความรู้อะไรบ้างก่อนที่จะดำเนินงานทาง
ด้านนี้ ซึ่งอย่างน้อยผู้บริหารควรที่จะต้องมีความรู้หลาย ๆ ด้านดังต่อไปนี้คือ

1. ควรที่จะต้องมีความรู้ทางด้านบัญชี (Account)
2. ควรที่จะต้องมีความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์ และสภาวะเศรษฐกิจการค้าโดยทั่ว ๆ ไป

(Economic and Business condition)

3. ความรู้ทางด้านสังคม (Social)
4. ความรู้ทางด้านจิตวิทยา (Psychology)
5. ความรู้ทางด้านการเมือง (Politic)
6. ความรู้ทางด้านสถิติ (Statistic)
7. ความรู้ทางด้านกฎหมาย (Business law)
8. ความรู้ทางด้านทางด้านภาษาทางธุรกิจ (Introduction to Business Business)
9. ความรู้ทางด้านทางด้านภาษาต่างประเทศ (Foreign Language)

จากโครงสร้างงานการบริหารที่ได้กล่าวมาข้างบนนั้นเป็นงานที่จะต้องมีการแยกหน่วยงานออกเป็นแบบ Decentralize คือการมอบหมายงานไปยังหัวหน้าแผนกย่อยต่างร่วมดำเนินงานและรับผิดชอบ ซึ่งจะได้กล่าวในรายละเอียดต่อไปดังนี้คือ

1. แผนกการเตรียมอาหาร (Food Preparation)

แผนกการเตรียมอาหารนี้เป็นแผนกที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญมากในแผนกนี้โดยจะมีหัวหน้าแผนกคือ Executive Chef เป็นผู้ดำเนินการและสั่งการทั้งหมดโดยมีแผนกที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนดังต่อไปนี้ คือ

- ห้องปฏิบัติการด้านอาหาร โดยมี
- Sour chef
- Kitchen
- Cook
- Commis
- Cleaner

ซึ่งบุคคลทั้งหมดนี้จะคอยมีหน้าที่ ดำเนินการในห้องปฏิบัติการที่เกี่ยวกับอาหารในห้องครัว ซึ่งห้องครัวนี้ก็แบ่งเป็น ครัวร้อน Hot Kitchen ครัวเย็น Cold Kitchen, ครัวของหวาน Pastries Kitchen ด้วยสำหรับหน้าที่ต่าง ๆ ของพนักงานในแผนกนี้ก็ได้อธิบายไว้ตอนท้ายเล่มด้วยแล้วว่ามีหน้าที่อะไรอย่างไรต่อไป

2. การให้บริการทางด้านอาหาร (Food Service)

การบริการทางด้านนี้ก็จะมึหน่วยงานที่อยู่ใความรับผิดชอบดังนี้คือ

- หน่วยงานการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (Catering)
- หน่วยงานการจัดเลี้ยงภายใน (Banquet Service)
 - Restaurant
 - Dining Room
 - Coffee Shop
 - Tea room
 - Room Service

หน่วยงานจัดเลี้ยงภายนอก (Catering Service)

งานจัดเลี้ยงภายนอกต่าง ๆ หากลูกค้ามีความต้องการที่จะให้ทางโรงแรมออกไปจัดงานให้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตระเตรียมทางด้านอาหารต่าง ๆ ในั้นแขกก็จะต้องมีการสั่งจองล่วงหน้าอย่างน้อย 1 หรือ 2 อาทิตย์ เพื่อที่จะได้มีการจัดเตรียม โดยทางโรงแรมจะนำอาหารต่าง ๆ นำออกไปบริการให้ถึงสถานที่นั้น ๆ ที่เจ้าภาพได้กำหนดให้ และทางโรงแรมก็จะต้องตระเตรียมพนักงานไปบริการให้ด้วย

หน่วยงานการจัดเลี้ยงภายใน (Banquet Service)

งานการจัดเลี้ยงภายในซึ่งเป็นงานการจัดเลี้ยงต่าง ๆ ที่แขกแสดงเจตจำนงให้ทางโรงแรมตระเตรียมอาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ ตามที่ได้ตกลงกันซึ่งงานเหล่านี้จะมีขึ้นบ่อยครั้งแทบจะทุกวัน ดังนั้นเมื่อแขกต้องการที่จะมีการจัดเลี้ยงดังกล่าวตนก็ต้องติดต่อยังแผนกนี้และสั่งจองห้องเพื่องานนั้น ๆ อย่างน้อย หนึ่งเดือนล่วงหน้ามิฉะนั้นแล้วห้องอาจเต็มก็ได้ งานต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่ งานปีใหม่งานวันเกิด หรือ งานพบปะสังสรร หรือ อื่น ๆ เป็นต้น

ห้องบริการทางด้านอาหารต่าง ๆ ในโรงแรม

ห้องที่ให้บริการทางด้านอาหารต่าง ๆ เหล่านี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่แขกผู้เดินทางมาพักภายในโรงแรมเองหรืออาจเป็นแขกภายนอกขจร ก็ได้ ซึ่งทางโรงแรมจะมีเวลาการให้บริการซึ่งอาจจะแตกต่างกันออกไปย่อมแล้วแต่ว่าฝ่ายบริหารจะกำหนดให้เหมาะสมต่อไป และความต้องการของลูกค้าว่ามีความต้องการอย่างไร หากลูกค้ามีความต้องการมากบางแห่งอาจจะมึนโยบายให้มีการบริการตลอด 24 ชั่วโมงก็ได้

สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งร้านอาหารที่คอยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เปิดอำนวยความสะดวกแก่แขกอยู่นั้น ต่างก็จะสั่งการไปเพื่อรับอาหารจากห้องครัวใหญ่มาให้บริการซึ่งจะเห็นว่าทั้งสองแผนนี้จะต้องทำงานอย่างสัมพันธ์กันอย่างได้ผลทีเดียวและที่ต่างฝ่ายก็จะต้องมีการจัดบันทึกและทำรายการเสนอไปยังผู้จัดการด้วยภายหลังจากนั้น

ในแผนกนี้ยังมีการให้บริการอีกแบบหนึ่งซึ่งทางฝ่ายบริหารของแผนกนั้น ๆ จะต้องเตรียมการคอยให้บริการอยู่ด้วยนั่นคือการให้บริการถึงห้องพัก (Room Service) เมื่อแขกมีความต้องการจะสั่งอาหารเขาก็จะโทรศัพท์ไปยัง Cashier ของแผนกอาหารและเครื่องดื่มในห้องบริการทางด้านอาหารนั้น ๆ พนักงาน Cashier ก็จะต้องรับบันทึก และทบทวนใบสั่งของแขกให้เป็นที่น่าพอใจแล้วว่าถูกต้องตนก็จะส่งใบสั่งนี้ไปยังแผนกห้องเตรียมอาหารเพื่อเตรียมการขึ้นไปให้บริการแก่แขกต่อไป

3. แผนกการให้บริการเครื่องดื่ม (Beverage Service)

การให้บริการแก่แขกในโรงแรมทางด้านเครื่องดื่มนี้ก็จะเป็นอีกแผนกหนึ่งที่น่าทำได้ให้แก่องค์การไม่น้อยไปกว่าทางด้านอาหารเลยแต่สำหรับการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มนี้หากจะนับเป็นรายการต่อรายการแล้วนับได้ว่าการบริการทางด้านเครื่องดื่มนี้เป็นแผนกที่ทำการกำไรให้กับองค์กรมากที่สุดทีเดียว เช่น น้ำหวานต่าง ๆ เหล้าผสม หรือ ชา กาแฟ เป็นต้น

4. แผนกการให้บริการ ของพนักงานบริการ (Staff Service)

พนักงานบริการนั้นเป็นส่วนที่จะทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จมากน้อยอย่างไรนั้นไม่ใช่จะเป็นเพราะรสชาติของอาหาร หรือ เครื่องดื่มอย่างเดียว สำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการแล้ว นับได้ว่าการให้บริการนั้นเป็นหัวใจสำคัญอีกจุดหนึ่งที่เคียงคู่ไปกับรสชาติ และ ราคาของอาหาร แต่สำหรับสังคมปัจจุบันนี้ถ้าพูดได้เลยว่า การให้บริการที่ดีและประทับใจแขกนั้นเป็นสิ่งที่ควรต้องพิจารณาก่อนอื่นเสมอทีเดียว พนักงานบริการทุกระดับเราควรที่จะต้องมีการให้การอบรมที่ดีพอ ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ซึ่งในแผนกนี้ก็จะมีการแบ่งงานย่อยละเอียดออกไปอีกดังนี้คือ

- กัปตันห้องอาหาร (Captain)
- หัวหน้างานจัดเลี้ยง (Banquet Manager)
- พนักงานต้อนรับ (Hostess)
- Bus Boys
- พนักงานบริการห้องงานจัดเลี้ยง (Banquet Waiters)

5. แผนงานการจัดซื้อ (Purchasing)

การจัดซื้อของแผนกอาหารและเครื่องดื่มนี้เป็นแผนกที่สำคัญมากจุดหนึ่งที่จะหันหลังให้ไม่ได้เลย เพราะจุดนี้นับได้ว่าเป็นจุดยุทธศาสตร์มาก และเป็นจุดที่มีการรั่วไหลมากที่สุด ซึ่งเราต้องพยายามหาบุคคลที่ทำงานในแผนกนี้จะต้องเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ตั้งเพราะงานการจัดซื้อแต่ละครั้งนั้นย่อมมีจุดรั่วไหลและการโกงกินอย่างแนบเนียนซึ่งทางฝ่ายบริหารจะจับไม่ได้โดยว่าอะไรได้เกิดขึ้นในองค์การแล้วว่าจะทราบเหตุการณ์ก็อาจจะสายจนเกินไปเสียแล้ว อาทิ เช่น เงินค่าเปอร์เซ็นต์ เงินปากถุง เงินใต้โต๊ะ เป็นต้น ซึ่งจะได้ศึกษาต่อไป

6. แผนกตรวจเช็คสิ่งของและรักษาความสะอาดสำหรับเครื่องมือเครื่องใช้ในครัว (Steward)

แผนกนี้เป็นแผนกที่ต้องทำหน้าที่รักษาดูแลสำหรับความสะอาดต่าง ๆ ของเครื่องใช้ไม้สอยที่เกี่ยวกับงานของห้องอาหาร และตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ทุกอย่างที่แขกใช้แล้วก็จะส่งมายังแผนกนี้ล้างและเก็บรักษา อาทิเช่น ถ้วย ชาม ช้อน หม้อ กระทะ หรือภาชนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการปรุงอาหาร เป็นต้น และนอกจากนี้แล้วภายหลังจากการล้างและทำความสะอาดแล้วพนักงานที่เกี่ยวข้องนี้ก็ต้องคอยจัดเก็บ และนับของทุกชิ้นอย่างมีระเบียบ และหากครบหนึ่งอาทิตย์ หรือสิบห้าวันหากมีการตรวจเช็คจำนวนขึ้นมามากขึ้นก็ต้องทำรายงานเสนอยังผู้บังคับบัญชาต่อไป

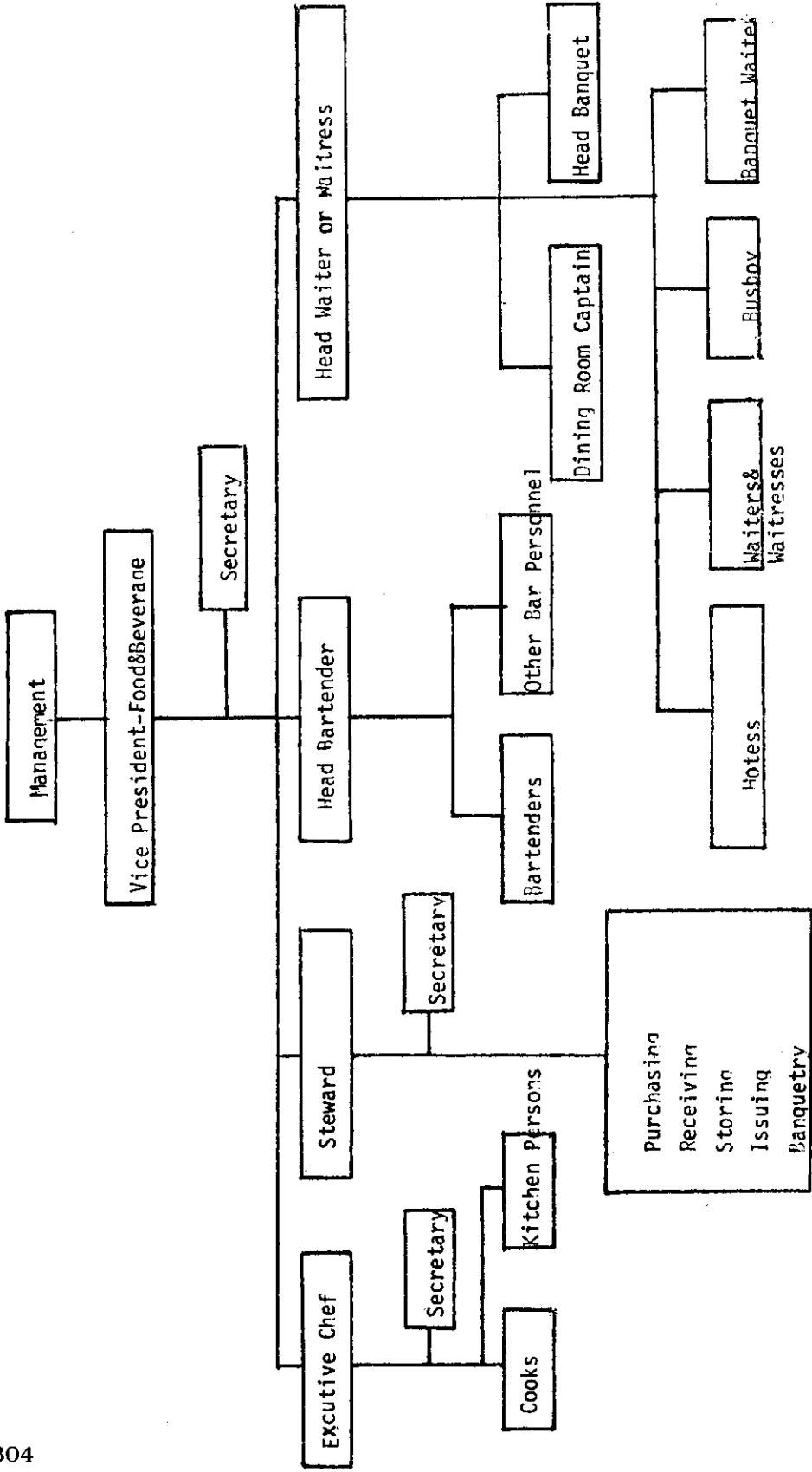
7. แผนกศิลปะ (Art)

แผนกศิลปะนี้เป็นแผนกที่จะต้องทำงานเกี่ยวกับการจัดตกแต่งสถานที่และงานการจัดเลี้ยงอื่น ๆ คอยทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการออกแบบสถานที่ ออกแบบตกแต่งเวทีสำหรับงานเลี้ยงต่าง ๆ และจัดการแต่งสำหรับงานเลี้ยงเช่น แกะสลักน้ำแข็งแกะเนย หรืออื่น ๆ เป็นต้น

สำหรับสายงานการบังคับบัญชาของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม Organization Chart

สายงานการบังคับบัญชาของแผนกนี้ก็หากจะเปรียบเทียบกับงานการบริหารขององค์การใหญ่ที่ได้เคยกล่าวมาแล้วในตอนต้นนั้นก็เข้าใจว่าจะไม่แตกต่างกันเลย คือ

ตัวผู้จัดการแผนกของอาหารและเครื่องดื่มนั้นก็ถือได้ว่าเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดในแผนกเลยก็เดียว (Top Management) ซึ่งหน้าที่ในตำแหน่งนี้จะคอยมีหน้าที่ในงานการบริหารทุกจุดในแผนกนี้ โดยที่ตนเองจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบกับงานทุกอย่างอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น แม้นว่างานต่าง ๆ อาจจะได้ช่วยกระจายไปแล้วให้หัวหน้าแผนกนั้น ๆ รับผิดชอบไปก็จริงแต่ตนเองก็ต้องมีส่วนรับผิดชอบทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างแน่นอน หากอะไรที่เกิดขึ้นตนเองก็ต้องรีบช่วยแนะนำแก้ไขร่วมกับหัวหน้าแผนกนั้น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และนอกจากนี้แล้วยังต้องเป็นบุคคลที่มีส่วนรับผิดชอบในผลขาดทุนและกำไรในแผนกของตนด้วยเช่นกัน

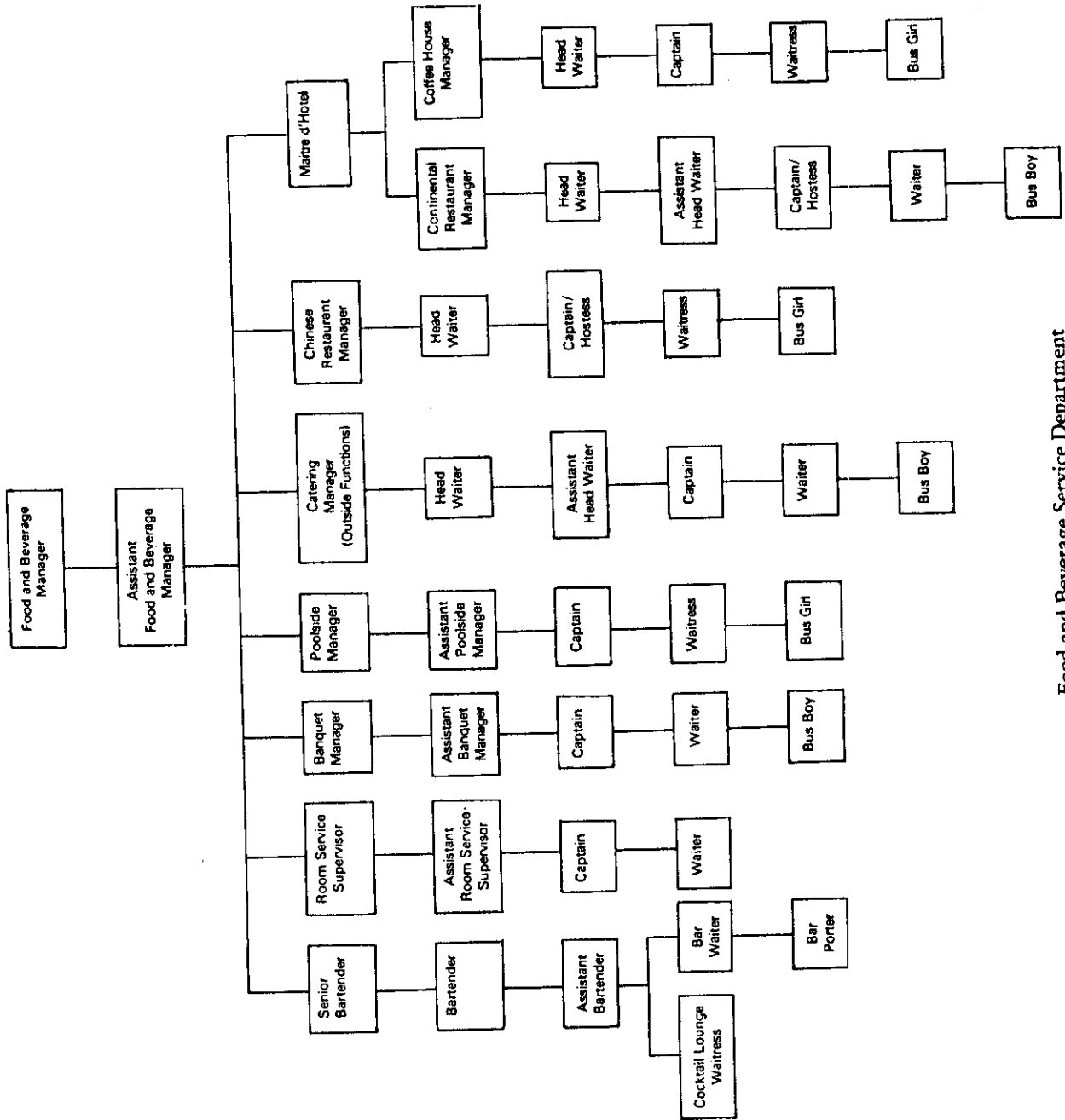


สำหรับผู้บริหารระดับกลางนั้นก็คงจะเป็นหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ที่ได้แบ่งสายงานการบริหารออกไปตามแผนผังการบริหารงานที่ได้จัดเอาไว้ และพนักงานในหน้าที่นี้จะถือได้ว่าเป็นหัวหน้าแผนกย่อยนั้น ๆ ที่ตนได้มอบหมายให้ดำเนินการและจะต้องคอยมีหน้าที่รับคำสั่ง และสั่งการสั่งงานจากผู้จัดการประจำแผนกของตนโดยตรง และนำไปปฏิบัติ ตลอดจนกระทั่งเป็นบุคคลที่ต้องรายงานผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยตรงต่อผู้จัดการเองด้วย

ส่วนผู้บริหารในระดับต่ำในแผนกนั้น (Supervisor) ก็นับได้ว่าการแบ่งชั้นตอนออกเช่นเดียวกันกล่าวคือ จะได้แก่ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกย่อยต่าง ๆ เหล่านี้ซึ่งเขาจะเป็นผู้ที่คอยรับคำสั่งการปฏิบัติงานโดยตรงจากนายของเขาคือหัวหน้าประจำแผนกย่อยนั้น ๆ ไปปฏิบัติอีกทีหนึ่ง ซึ่งตนเองนอกจากดำเนินงานต่าง ๆ ตามที่หัวหน้าแผนกนั้น ๆ ต้องการแล้วตนยังเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานและร่วมทำงานกับพนักงานในระดับที่ต่ำลงไปอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของธุรกิจเพื่ออะไร

การทำธุรกิจโดยปกติแล้วจะเล็งผลถึงผลกำไร Maximize Profit เป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก แต่สำหรับบางองค์การแล้วก็อาจจะไม่ได้หมายความถึงจะเอากำไร Profit แต่ฝ่ายเดียวก็มี ซึ่งธุรกิจเหล่านั้นอาจทำไปเพื่อสังคมประเทศชาติหรืออื่นใดก็มีอยู่แต่โดยปกติทั่ว ๆ ไปแล้วทำธุรกิจไปก็เพื่อผลกำไรทั้งสิ้น และการเล็งหาผลกำไรนี้ขั้นต่อไปเราก็จะต้องถามตนเองว่าจะทำอย่างไรจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ประสบความสำเร็จที่สุด ทำกำไรให้ได้มากที่สุด และทำอย่างไรที่จะทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานนั้นต่ำสุด Minimize Cost and Maximize Profit คำว่าต่ำที่สุดในที่นี้ไม่ได้หมายถึงจะต้องซื้อของถูกที่สุดหรือจ่ายให้น้อยที่สุดโดยไม่คำนึงถึงเหตุผลอื่นก็หาไม่ ทุกสิ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ประกอบด้วย และถ้าหากทางองค์การประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดีแล้วขั้นต่อไปจะทำอย่างไรกับสิ่งที่หามาได้เหล่านั้นโดยจะทำการลงทุนเพิ่มหรือ หรือว่าจะปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้นหรือจะขยายสาขาไปในที่ต่าง ๆ ในรูป Chain หรือว่าจะไม่หรือจะกันผลประโยชน์บางจุดไปเพื่อสาธารณณะกุศลบ้างหรือไม่เพื่อสังคม หรือประเทศชาติ ซึ่งจากสิ่งเหล่านี้เป็นเหตุผลที่ผู้บริหารควรจะต้องศึกษาและวางแผนการเอาไว้ ยิ่งธุรกิจประเภทโรงแรมแล้วเป็นธุรกิจที่ถือว่าเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนสูง ซึ่งเป็นที่แน่นอนเหลือเกินที่ฝ่ายบริหารจะต้องคำนึงและวางแผนการคำนวณให้ถี่และรอบคอบตลอดเวลา มิเช่นนั้นแล้วอาจจะทำให้กิจการถึงกับขาดทุนได้ งานธุรกิจการให้บริการประเภทโรงแรมนี้เป็นงานที่หากดำเนินการไปด้วยความสามารถและร่วมมือกันทุกฝ่ายอย่างจริงจังก็จะเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยและผู้เป็นเจ้าของไม่น้อยเลย ยิ่งสำหรับเหตุการณ์ปัจจุบันนี้ถือว่า การโรงแรมในประเทศไทยเราได้ตื่นตัวมาก และมีการลงทุนสร้างโรงแรมกันอย่างมากมาย สิ่งก็ตามมากก็คือการแข่งขันหากทุกฝ่ายไม่ว่า ฝ่ายกิจการ



Food and Beverage Service Department

โรงแรมเอง สมาคมหรือองค์การของรัฐเองหากไม่ช่วยกันแสวงหาช่องทางเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจประเภทนี้อย่างจริงจังแล้ว ผลที่ได้รับก็อาจจะทำให้ผู้เป็นเจ้าของกิจการธุรกิจเหล่านั้นขาดทุนหรือล้มละลายได้ ดังนั้นในส่วนของผู้ที่ดำเนินธุรกิจประเภทโรงแรมนี้สมควรที่จะสนับสนุนให้สมาคม Hotel Association ให้ได้เข้าไปช่วยดำเนินการและวางแผนร่วมกันกับหน่วยงานของรัฐบาลขึ้นบ้างและหากสามารถชี้แจงถึงเหตุผลและตลอดจนข้อเท็จจริงต่าง ๆ ว่าเราจะทำงานร่วมกันอย่างไรที่จะส่งเสริมภูมิภาคนี้ให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในต่างประเทศ เช่น ประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้นและนอกจากนั้นยังไม่พอ อาจจะร่วมมือกันส่งเสริมกันอย่างไรที่จะช่วยการกระทำให้คนเดินทางมามากขึ้น อาทิเช่น

1. การเสนอให้รัฐบาลลดหย่อนภาษีสินค้าเข้า สำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค ที่ใช้สำหรับธุรกิจโรงแรม
2. ลดภาษีค่าห้อง ค่าอาหาร และอื่น ๆ ให้เทียบเคียงกับประเทศเพื่อนบ้านลงมาไม่ใช่จะสูงโด่งอยู่ฝ่ายเดียว
3. ส่งเสริมการท่องเที่ยว การประชุมทุกระดับให้มากขึ้น
4. ควรจะสร้างแหล่งปลอดภาษี Free Port ที่ได้มาตรฐานสำหรับ นักท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานขึ้น
5. ขยายสนามบิน และปรับปรุงงานทางด้านบริการให้ทัดเทียมนานาประเทศ
6. ปราบปรามโจรผู้ร้ายอย่าง ได้ผล
7. การสร้าง Tourist Information Center สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาต่าง ๆ เป็นจุด ๆ ไป (ไม่ใช่สร้างอยู่นอกเมืองที่นักท่องเที่ยวไม่มีโอกาสผ่าน)
8. อบรมพนักงานทุกระดับและให้เข้าใจงาน คำว่าบริการทุกจุดที่สำคัญ
9. สมควรที่จะต้องส่งเสริมให้ตำรวจหรือพนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องงานทางด้านติดต่อกับชาวต่างประเทศให้รู้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ อย่างดีพอไม่ใช่จะเอาเส้นสาย พักพวกเพื่อนฝูงมาทำในตำแหน่งที่ถือว่าจำเป็นต้องรู้ภาษาติดต่อกับผู้คุยงานกับแขกเช่นนี้ ซึ่งส่วนใหญ่แขกจะไม่ได้มาร่วมมือเท่าที่ควรจะเป็น
10. ควรส่งเสริมเปิดบ่อนคาสิโนขึ้น ที่ภูเก็ต พัทยา หรือภาคอีสานบางจังหวัดที่เห็นว่ากันดาร
11. ปรับปรุงประสิทธิภาพ Efficiently ในการทำงานของด่านตรวจการเข้าเมืองให้อย่างมีประสิทธิภาพ
12. ปรับปรุงแท็กซี่หรืองานการขนส่งผู้โดยสารที่สนามบินให้ได้มาตรฐานที่เป็นอยู่นั้นเห็นว่าจะไม่ถูกต้อง

13. ควรมีการอบรมพนักงานหญิงบริการ, แท็กซี่หรืออาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานบริการ ให้ได้ทราบความสำคัญของผู้ที่เดินทางบ้านเรา และหากทำอะไรเป็นที่เสียหายแล้วประเทศชาติ และสังคมส่วนใหญ่จะได้รับผลอย่างไรตอบสนอง

14. ควรปรับปรุงตัวมัคคุเทศก์ (ให้ทุกคนจะต้องมีใบอนุญาต) ที่ได้มาตรฐาน

15. ควรออกกฎหมายอย่างเข้มงวดสำหรับการกระทำผิดอื่นใดกับนักท่องเที่ยวเพื่อจะได้ เช็ดถู (และตัดสินความภายในวันเดียว)

16. ควรเพิ่มความปลอดภัยในจุดต่าง ๆ ที่เห็นว่าเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวอยู่กันเป็น จำนวนมาก

สำหรับธุรกิจการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มนี้สร้างขึ้นเพื่อ

ธุรกิจการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมนี้มีวัตถุประสงค์อยู่ 2 ข้อใหญ่ ๆ คือ

1. เพื่อกำไร (Profit)

2. เพื่อมาตรฐานการให้บริการ (Standard of Service)

เพื่อผลกำไร (Profit)

ธุรกิจแทบจะทุกวงการนั้นสิ่งแรกที่ตนลงทุนและให้บริการนั้นก่อนอื่นเหนือสิ่งใดก็คือหวังที่จะให้องค์การประสบผลสำเร็จและมีกำไรนั่นเอง สำหรับงานการบริหารของแผนกอาหารและเครื่องดื่มก็เช่นกัน หากองค์การนั้น ๆ มีผู้บริหารที่ดีมีประสิทธิภาพด้วยแล้วย่อมเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จก็ย่อมจะสูงด้วย ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอย่างอื่นเป็นสิ่งที่ประกอบด้วย อาทิเช่นฝีมือของก๊วกที่ได้มาตรฐานและ ราคาที่ไม่แพงจนเกินไปและตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไปมาสะดวก ตลอดจนบรรยากาศที่ดีก็จะเป็นส่วนช่วยได้มากทีเดียว

เพื่อมาตรฐานการให้บริการ (Standard of Service)

มาตรฐานงานการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานนั้นย่อมเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและอยากมาใช้บริการนั้น ๆ มาตรฐานงานการให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่ฝ่ายจัดการของโรงแรมควรที่จะต้องมองหาบุคคลที่มีความรู้ทางด้านนั้น ๆ มาช่วยในการอบรม และฝึกฝนพนักงานต่าง ๆ เหล่านั้นตามเวลาที่สมควรเพราะว่างานเหล่านี้เป็นงานที่ละเอียดอ่อนและหากผู้ใดเข้าถึงแก่นแท้ของมันแล้วก็ย่อมจะทำให้แขกนิยมชมชอบและจะลืมไม่ได้เลยที่จะมาใช้บริการอีกเป็นครั้งแล้วครั้งเล่า ซึ่งบางครั้งแม้ว่าราคาอาหารอาจจะแพงบ้างเล็กน้อยก็ไม่ทำให้แขกตำหนิเลยการบริหาร Management คืออะไร

ได้มีปราชญ์หลายท่านได้ให้ความหมายของงานการบริหารไว้อย่างมากมาย ซึ่งเราจะได้ศึกษาต่อไป ซึ่งแต่ละท่านได้ให้ทรรศนะแตกต่างกันออกไปดังนี้คือ

Dale¹ - การบริหารคือ กระบวนการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้ล่วงหน้า

Sisk² - การบริหารคือการรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ

งานการบริหารต่าง ๆ ของกิจการโรงแรมนั้นเป็นอุตสาหกรรมที่นับได้ว่า ใหญ่มากในปัจจุบัน ซึ่งต่างจากเมื่ออดีตมาก กิจการที่นับวันจะเจริญมากขึ้น และมากขึ้นนี้เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า การทำงานนั้นย่อมจะใช้คนคนเดียวทำทั้งหมดทุกอย่างย่อมไม่ได้ ยิ่งตัวผู้บริหารด้วยแล้วก็นับว่า จำเป็นที่ตนจะต้องรู้จักการวางแผนงานที่ดี และรู้จักการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ให้มากที่สุด รู้จักการใส่คนให้เข้ากับงานที่เห็นว่าเหมาะสม รู้จักงานการบริหารงานที่ทันสมัยด้วยว่าเป็นไปอย่างไร รู้จักและเข้าใจในความต้องการของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกจ้างที่อยู่ในความดูแล ควรรู้จักค่าทำให้โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้รายได้ให้สมกับการที่พนักงานได้ทำงานอย่างเต็มที่ มีความสามารถให้กับกิจการ และจะทำอย่างไรที่จะให้พนักงานเหล่านั้นมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกิจการด้วย

¹ Ernest Dale, Management: Theory and Practice (New York: McGraw Hill Book Co., 1973). p.4.

² Henery, L.Sisk Principles of Management: A system Approach to the Management Process (Ohio: South-Western Pub. Co., 1969). p.4