

บทที่ ๕

ตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม Position, Duty + Responsibilities for the food + Beverage Department

ผู้จัดการ (Manager) เป็นผู้ดำเนินการและติดตามวางแผนการทำงานต่าง ๆ ของแผนก วางแผนทั้งการผลิต, การขาย, การให้บริการ, งานการจัดซื้อ, วางแผนหมายอดกำไร และมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการขาดทุน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงและวางแผนทางด้าน 4 M'S (กำลังคน Man, เงิน Money, วัสดุคุณภาพ Material, การจัดการ Management)

หัวหน้าแผนกจัดเตรียมอาหาร Head Chef

- มีความรับผิดชอบงานห้องครัวของแผนกนี้ในห้องอาหาร
- จัดการเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานทุกคนให้มีระเบียบแบบแผน
- สอนพนักงานในการทำงานและการผลิตอาหาร
- เป็นบุคคลที่มีความรู้ทางคณิตศาสตร์และประสบการณ์เพื่อคำนวณหาต้นทุนของอาหาร และความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้อย่างเหมาะสม

นั้นได้มีการเรียกอยู่หลายแบบ เช่น ห้องน้ำ ก็ยอมแล้วแต่ขนาดของกิจการว่าเป็นขนาด
ใด เช่น

- Large Size
- Medium Size
- Small Size
- อื่น ๆ

ผู้จัดการฝ่ายหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ความรับผิดชอบในการควบคุม และการจัดระเบียบของหน้าที่การเตรียมอาหารห้องครัว ที่จะป้อนให้แก่ครัวเดียว หรือครัวอื่น ๆ อาทิเช่น ผู้มีหน้าที่แล่นเนื้อส่วนต่าง ๆ (Butcher) ของหวาน (Pastry) เปเบเกอรี่ (Bakery Shops) และเนื้อสำเร็จรูปแช่เย็น (Cold Meat Decoration) การตรวจสอบความรับผิดชอบครัวทุกครัว การกำหนดเงื่อนไขโดยสัมภาษณ์ วิธีการและความ

ก้าวหน้าของการเตรียมเพื่อให้ได้ผลผลิต การกำหนดเงื่อนไขโดยสังเขป วิธีการและความก้าวหน้าของการเตรียมเพื่อให้ได้ผลผลิต การกระทำดังกล่าวข้างต้นนี้เพื่อให้ฟ่อครัวเกิดความรับผิดชอบในการที่จะปรับปรุงการเตรียมให้ดีขึ้น โดยมีการแนะนำคำรับอาหารและวิธีปรุงใหม่ ๆ คุณภาพทั่วถึงตลอดจนผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว และหรือพ่อครัว

การรายงานผลการปฏิบัติงานโดยตรงต่อผู้จัดการด้านอาหาร และเครื่องดื่มต้องมีการปรึกษาหารือกันเป็น ต้องฝึกหัดตามจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินการต่าง ๆ เอาใจใส่ให้มีการพูดปะกันเป็นระยะ ๆ กับฝ่ายบริหารด้านอาหาร และเครื่องดื่มในกลุ่มอื่น ๆ รวมถึงหัวหน้าแผนกด้วยและการจัดการเพื่อร่วมประสานความเคลื่อนไหวของแผนกหัวหน้าพ่อครัวกับแผนกอื่น ๆ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงแรมที่มีอยู่

ผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้จัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม จะต้องจัดทำรายการอาหารประจำวันแบบภัตตาคาร ทั้งแบบอาหารตามสั่ง ตามฤดูกาล และอาหารแบบระดับของธุรกิจต่าง ๆ และอื่น ๆ ปรึกษาหารือกับผู้ช่วย และผู้จัดการด้านอาหารและเครื่องดื่มเพื่อพิจารณาเปลี่ยนแปลงหรือสับเปลี่ยนที่กันในเรื่องเครื่องบริภัณฑ์ (ภาชนะ) อสังหาริมทรัพย์ และวิธีการดำเนินงานทั่ว ๆ ไปทุกแผนก มีการนำไปพูดปะกันแผนกต่าง ๆ เพื่อฝึกฝนและพินิจพิจารณาด้วยเหตุผลอย่างถ่องแท้

ควรมีความรู้เรื่องคุณภาพของการจัดเตรียมอาหารในงานเลี้ยงที่ต้องการและจะต้องสามารถดำเนินงานให้สัมพันธ์กับอาหาร บาร์ และการให้บริการบนโต๊ะอาหารอาจทำหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมดเหล่านั้นหรือทำแต่เพียงบางส่วนเฉพาะการให้บริการด้านอาหารเท่านั้นควรจะประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้จัดการฝ่ายซื้อในเรื่องการจัดซื้อและร่วมมือผู้จัดการการฝ่ายจัดเลี้ยงในการกำหนดรายการอาหาร

อาจจะกำหนดการจัดเตรียมภาชนะ (พวากาน ชาม) ชนิดพิเศษสำหรับงานเลี้ยงหรือเน้นความประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ อาจจะทำความสัมพันธ์กับแขกเป็นแบบบริการพิเศษตามที่แขกขอร้องให้จัดทำ สำหรับการใช้ภาชนะ (พวากาน ชาม) ชนิดเปลก ๆ หรือข้อกำหนดสำหรับงานเลี้ยงแบบอิเกกริกต่าง ๆ

การสัมภาษณ์ผู้สมัครงานสำหรับตำแหน่งงานว่าง กับแผนกบุคคลในเรื่องการงานและมีความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์กับลูกจ้างคนอื่น ๆ ทบทวนอย่างถี่ถ้วนในเรื่องค่าจ้างแรงงาน และกลุ่มของบุคคลที่จะเข้ามายุ่งเกี่ยวกับความผันแปรเปลี่ยนของธุรกิจนี้

หน่วยงานและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

Menu Planning

1. Standard
2. Rotating
3. Guest Acceptance, balance and cost
4. Seasonal dishes
5. Preparation and Printing

Preparation Function and Layout

1. Main Kitchen
2. Banquet Kitchen and Service
3. Speciality kitchen
4. Dining Room Kitchen
5. Buffet Service
6. Kitchens and areas Served

Other Functions

1. Pastry shop
2. Bakery shop
3. Butcher
4. Food Storage and Purchasing Specifications
5. Speciality items (holidays, promotions, etc.)

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกแผนกทุกหน่วยจะต้องทำงานสัมพันธ์งานกับแผนกจัดซื้อ
แผนกบุคคล แผนกฝ่ายงานช่าง แผนกบัญชี เป็นต้น

ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Executive Sour Chef or Sous Chef)

เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่แทนหัวหน้าพ่อครัวเมื่อพ่อครัวไม่อยู่งานประจำวันมีหน้าที่กำกับ
การทำงาน และงานบริหารทางด้านค่าจ้างแผนกครัวโดยอยู่ในความดูแลของหัวหน้าพ่อครัวรายงาน
ผลตรงสู่หัวหน้าพ่อครัว

สำหรับการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบโดยเป็นผู้จัดทำตารางงานของพนักงานในครัว สอดส่องพนักงานความรับผิดชอบของตนการเข้าทำงาน และการกลับเป็นบุคคลที่ทดสอบในการเตรียมอาหารก่อนที่อาหารจะออกจากรัวไปบริการแก่ลูกค้าทำงานร่วมกับหัวหน้าพ่อครัวของแผนกจัดเลี้ยงตลอดจนปรึกษาในเรื่องอาหารหลักต่าง ๆ ทำงานใกล้ชิดกับฝ่ายจัดซื้อและหัวหน้าพ่อครัวเพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของอาหาร มีหน้าที่ตรวจ และรับสินค้าประเภทของสดว่าอยู่ในสภาพที่ดีและตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ควบคุมในการจัดทำรายการอาหารและให้คำแนะนำปรึกษากับพ่อครัวสำหรับการทำรายการอาหารทุกครั้ง ดูแลและมอบหมายงานโดยแบ่งไปยังพนักงานต่าง ๆ ตลอดจนเป็นบุคคลที่มีหน้าที่รับมอบหมายงานทุกอย่างที่พ่อครัวปฏิบัติ

ผู้จัดการแผนกภัตตาคาร (Restaurant Manager)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการในด้านอาหารและเครื่องดื่มสำหรับห้องอาหาร ในทุกส่วน คอกเทลเลอร์ และตลอดจนให้คำแนะนำในเรื่องอาหาร และเครื่องดื่มไปยังผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มด้วย และจัดเตรียมวิธีการตลอดจนอุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือซึ่งใช้ในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้น ผู้จัดการฝ่ายห้องอาหารต้องรายงานผลการปฏิบัติการโดยตรงต่อผู้จัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

มีหน้าที่สั่งงานตรงต่อพนักงาน และมั่นใจว่างานทุกชิ้นทุกอันนั้นต้องมีการตรวจสอบ กำลังพอและการบริการทางอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะให้การบริการแก่แขกเป็นไปได้อย่างมาตรฐาน ซึ่งรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกต่าง ๆ ที่จะต้องจัดามาจะเป็นเครื่องแก้ว มีด ช้อน เครื่องเคลือบผ้าเช็ดปาก ผ้าปูโต๊ะ บริการอาหาร การจัดโต๊ะอาหารให้พร้อม เช่น พริกไทย เกลือป่น พร้อมทั้งจัดขนาดของโต๊ะอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับจำนวนของคน หัวหน้างาน (Supervisor) ต้องแบ่งแยกหน้าที่ให้พนักงานต้อนรับ (Hotess) กับต้น พนักงานบริการ และพนักงานให้งานภายหลังที่เข้ารับประทานเสร็จแล้ว

ตรวจสอบความสะอาดและความเรียบร้อยของงานว่ามีอะไรต้องปรับปรุงแก้ไขตลอดจนตรวจสอบอาหารที่นำไปบริการแก่แขก และปรึกษาหารือกับหัวหน้างานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าแผนกอื่น ๆ เพื่อจะให้งานระหว่างพนักงานบริการและพนักงานในห้องครัวมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี เพื่อหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งและปัญหาต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบการฝึกอบรมพนักงานเพื่อที่จะให้เหมาะสมกับชนิดของด้านบริการ จัดให้มีการประชุมเป็นครัวเรือนเพื่อที่จะตรวจสอบบุคลิกลักษณะการแต่งกายของพนักงานว่าสะอาดมากน้อยแค่ไหน และเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดต่อพนักงานเพื่อที่จะพิจารณาในเรื่องความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับเงินเดือน

หากมีการจัดของโดยเพื่องานเลี้ยง หรือ งานปาร์ตี้ต่าง ๆ จะต้องจัดเตรียมอาหารเป็นชุด และบางครั้งจะต้องจัดบริการอาหารแก่นักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่ม (Group Tour)

การปฏิบัติการในห้องอาหาร และ การบริการอาหารบนห้องพักแยก

จะต้องทำตัวเป็นกปดัน และพนักงานต้อนรับ หรืออินไดเมืองในห้องอาหารยุ่งและมาก เป็นต้น

งานต่าง ๆ ที่แผนกนี้เกี่ยวข้อง Restaurant Operation & Room Service

การบริหารงาน (Administration)

1. จัดทำตารางการทำงานของพนักงาน (Time Schdual)
2. กะหรือคาดคะเนการประมาณงบเงินเดือน (Payroll)
3. การฝึกอบรมพนักงาน (Training)
4. ให้กำหนดการปฏิบัติการฝึกอบรม ความปลอดภัยและอุบัติเหตุซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้
5. กำไรการอาหารและค่าใช้จ่ายทางด้านอาหาร และเครื่องดื่มเป็นรายสัปดาห์

ชนิดของงานบริการ (Types of Service)

1. ร้านกาแฟ (Coffee Shop Or Coffee House)
2. ห้องอาหาร (Dining Room)
3. ห้องพังเพลงที่มีเครื่องดื่มໄวนบริการ (Cocktail Lounge)
4. พากอาหารประเภทย่าง และ ทอด (Grill Room)
5. อาหารสั่งพิเศษ Other Special dish หรืออาหารที่นอกเหนือจากรายการที่มีอยู่
6. ไนท์คลับ และบาร์ต่าง ๆ (Night Club and Bar)
7. การบริการอาหารบนห้องพัก (Room Service)

หน้าที่ของงาน (Duties)

1. ความสัมพันธ์หรือการเกี่ยวข้องของงาน

หัวหน้าบริกร (Head Waiter) กับหัวหน้าพนักงานต้อนรับ (Head Hostess)
กปดัน หรือผู้ควบคุมพนักงานบริกร พนักงานต้อนรับ (Captain and Hotess)
พนักงานเสริฟ์ (Waiter and Waitress)

พนักงานให้การบริการภายหลังจากแขกรับประทานเสร็จแล้ว (Bus Boy)

2. การจัดโต๊ะอาหาร (Table Setting)

3. จัดเตรียมรายการอาหาร, จำนวนอาหาร, การจัดเตรียมเวลา สำหรับการให้
การบริการ

4. การรับคำสั่งจากแขกเรื่องอาหาร (Take Order)

5. จัดเวลาการบริการ (Service)

6. เข้าร่วมงานประชุมทุกครั้งที่ต้นมีส่วนเกี่ยวข้อง

7. สรุป และประเมินผลของสมุดบันทึกที่เกี่ยวกับงานต่าง ๆ ในแผนกนี้

8. การตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

9. ให้การแนะนำต่าง ๆ ในด้านการบริการ

หน้าที่พิเศษอื่น (Other Function)

1. การจัดงานเกี่ยวกับงานปาร์ตี้เล็ก ๆ (Small Parties)

2. การจัดงานสังสรรค์พบปะของกลุ่มสังคมต่าง ๆ (Groups Party)

3. ส่งเสริมการขายสำหรับสินค้าพิเศษ และ เหล้าไวน์ (Sales Promotion)

4. การส่งเสริมสิ่งต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การด้านบริการดีขึ้น

ผู้จัดการฝ่ายงานจัดเลี้ยง (Banquet Manager)

หน้าที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบโดยความคุมครองเกี่ยวกับบริการอาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง ตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในโรงแรม และวางแผนในการพัฒนาส่งเสริมให้มีการจัดเลี้ยงของโรงแรมเพิ่มขึ้น และร่วมทั้งติดต่อ กับลูกค้าด้วย

หน่วยการปฏิบัติงานของแผนกนี้ ผู้จัดการจะมีภาระกิจจะต้องรับผิดชอบ คือ งานการวางแผน ตลอดจนเตรียมกิจกรรมเพื่อการบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มในงานการจัดเลี้ยง บำรุงรักษาตกแต่งห้องจัดเลี้ยงตลอดจนอบรมพัฒนาและกำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายอย่างทั่วถึง ดูแลและควบคุมงานการจัดเลี้ยงแต่ละวันทั้งภายนอกและภายใน สำหรับงานจัดเลี้ยงแต่ละครั้งนั้นจะต้องเป็นผู้วางแผนและทำรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ว่าทางด้านอาหาร, เครื่องดื่ม, อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ, กำลังคน เป็นต้น แบ่งสายงาน และการจัดการอย่างชัดเจน แน่นอน หากเป็นงานจัดเลี้ยงภายในโรงแรมตนเองจะต้องออกตรวจสอบห้องจัดงานให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ตามความต้องการอย่างดีพอด้วย หากเป็นงานจัดเลี้ยงภายนอกตนเองจะต้องทำหน้าที่อาใจใส่กับงานนั้นอย่างดีพอด้วย จัดทำรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานบุคลประจำวัน รายงานข่าวสารข้อมูลงานจัดเลี้ยง

สำหรับกิจกรรมประจำวันอื่นที่ต้องปฏิบัติ

1. เข้าพบหรือประชุมกับผู้บังคับบัญชา
2. เอาใจใส่ตรวจสอบนักงานผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรวจสอบการทำงาน
เวลา มา และเวลาลับอย่างเอาใจใส่
3. บันทึกรายงานต่าง ๆ ไม่ว่าจำนวนลูกค้า หรือปัญหาอื่นใดในระหว่างงานจัดเลี้ยงเสนอ
ไปยังผู้บังคับบัญชาของตนโดยตรง
4. เอาใจใส่สำหรับบัญชาที่แขกรองเรียกและดำเนินการทันที
5. จัดเตรียมที่นั่ง บุหรี่ และกล่องไม้ขีดไว้ให้
6. คอยให้ความช่วยเหลืองานตอนที่มีมากมาก ๆ
7. เอาผ้าสินนิที่สกปรกเบอะเบือนใช้แล้วไปยังห้องซักล้าง
8. รักษาแผนกบริการของตนให้สะอาดอยู่เสมอ
9. เอาใจใส่ในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย

พนักงานเสิร์ฟอาหารหญิง Waitress

บุคลลที่ทำหน้าที่นี้จะต้องเป็นคนที่มีไหวพริบ คล่อง มีสิบร่าเริง มีความอดทน ตั้งใจทำงาน
ยินดีที่จะรับใช้ผู้อื่น ทำความสำสั่งโดยไม่ต้องพูดช้าแล้วช้าอีก แม้ว่าจะต้องพบกับคำขอร้องที่น่า
รำคาญ ไร้เหตุผล เขาจะต้องฝึกให้รู้จักควบคุมตัวเองให้ทำงานถูกต้อง เพราะการให้บริการของแต่
ละโรงแรมย่อมแตกต่างกัน พนักงานหญิงควรจะรู้วิธีรับคำสั่งอาหาร + เครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว
ให้บริการที่รวดเร็วทันใจตรงกับความต้องการของแขกแต่ละคน ควรรู้หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในห้อง
อาหารเป็นอย่างดี สิ่งจำเป็นที่เกี่ยวอย่างมากที่ควรมีความรู้เกี่ยวกับการดูแลให้บริการพวกเหล้าไวน์
เนื้อ ปลา ไก่ ตลอดจนการเตรียมสลัดต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Assistant Banquet Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบนั้นๆ จะเป็นผู้จัดทำแผนรายละเอียดและเตรียมงานและการ
บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มสำหรับ รับงานการจัดเลี้ยงภายในและภายนอกองค์กร
และนอกจากนั้นแล้วตนยังทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. มีความรับผิดชอบสำหรับงานการจัดเลี้ยงทั้งนอกและในสถานที่
2. รับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชามาปฏิบัติ และรายงานการปฏิบัติให้ทราบ
3. ดูแลและวางแผนกำลังคนสำหรับพนักงานที่บริการในการจัดเลี้ยง

4. จะต้องค่อยควบคุมความสะอาดต่าง ๆ สำหรับพนักงานและให้คำแนะนำแก่พนักงานในครัวที่จำเป็น

5. ดูแลและเอาใจใส่ต่อสถานห้องจัดเลี้ยงหากมีอะไรที่ไม่เรียบร้อยต้องดำเนินการทันที หากงานนั้น ๆ เป็นงานที่แผนกคนทำได้ และถ้าหากแผนกคนดำเนินการไม่ได้ในลักษณะนี้ต้องแจ้งก็จะต้องรับติดต่อรายงานไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องให้ช่วยเหลือทันที เช่นแผนกซ่าง แผนกแม่บ้าน หรืออื่น ๆ เป็นต้น

6. จัดเตรียมใบเบิกของและอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาพิจารณาผู้โดยดูแลการจัดการเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับเพื่อที่จะสามารถใช้ได้และบริการพร้อมที่จะให้การบริการได้

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ๆ แผนกแม่บ้าน แผนกซ่าง แผนกสัจ្រ

ตัวแทนขายการจัดเลี้ยง (Barquet Sales Representative)

หน้าที่และความรับผิดชอบนั้นตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขายการจัดเลี้ยง โดยจะมีหน้าที่ที่ค่อยติดต่อประสานงานกับบุคลากรภายนอก และลูกค้าต่าง ๆ ที่จะค่อยซื้อและหรือซักจุ่งใจให้เข้าหลานั้นมาใช้บริการกับทางโรงแรม และนอกจากนั้นแล้ว ตนก็จะต้องมีหน้าที่ที่จะต้องรู้หรือมีความรู้อย่างดีสำหรับการจัดเลี้ยงที่โรงแรมต้นได้อย่างรวดเร็ว และบริการแก่แขก และอะไรที่ตนไม่ไม่เหมือนกับคู่แข่งขัน และตีกว่าอย่างไรหากมีการยกตัวอย่างเบรียบเทียบกัน

สำหรับหน้าที่ในการปฏิบัติงานแล้วนั้นจะต้องมีหน้าที่ที่จะต้องขายและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับแผนกการให้การบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม หรือ การประชุมหรือการจัดเลี้ยงเล็ก ๆ หรือใหญ่ก็ตาม ตนเองจะต้องค่อยมีหน้าที่ที่สำหรับงานกับแผนกต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เลย และนอกจากนั้นแล้วตนก็จะต้องมีหน้าที่ในการจัดระบบเก็บรักษาบันทึกเป็นประโยชน์เพื่อที่จะเก็บไว้ใช้ในครั้งต่อไป หรือบางทีอาจจะเก็บเป็นสิ่งอ้างอิงได้สำหรับอนาคตได้ด้วย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าพ่อครัว หัวหน้าบาร์ และทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้านและลูกค้าหรือแขกของโรงแรม

ผู้จัดการคอกฟีฟชอฟ (Coffee Shop Manager)

ผู้จัดการแผนกนี้มีหน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานของห้องคอกฟีฟชอฟทุกด้าน โดยต้องจะทำหน้าที่รายงานการปฏิบัติการต่าง ๆ ต่อผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มโดยตรง สำหรับหน้าที่ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานแล้วมีดังนี้คือ

รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้การบริการแก่แขกและตลอดจนความพร้อมเพียงต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายจะดำเนินการและร่วมมือกันอย่างไรเพื่อให้งานนั้นได้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานการเก็บรักษาสินค้าที่ตนได้สั่งซื้อมาไว้ และควบคุมสินค้าคงคลังอื่น ๆ ด้วย ตนเองจะต้องคอยสังเกตุการและแนะนำสั่งการอันเหมาะสมกับพนักงานท่านใดหรือใหม่ ทุกระดับเพื่อให้ได้มาตรฐานในด้านการผลิตและงานทางด้านการบริการด้วย มีหน้าที่เป็นตัวกลางคอยประสานระหว่างพนักงานในแผนกที่ตนรับผิดชอบอยู่กับผู้จัดการฝ่ายบุคคลการและหรือ ผู้จัดการแผนกการให้การบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มด้วย คอยกำหนดที่สำรวจนะและรายงานต่อผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มว่าอะไรยังขาด และต้องการอะไร และลูกค้าเคยต่อว่ามาอย่างไร

แผนกที่ตนมีส่วนรับผิดชอบคือ แผนกรับ แผนกบัญชี แผนกฝ่ายช่าง ฝ่ายบุคคลการและตลอดจนฝ่ายการให้การอบรมเป็นต้น

ผู้ควบคุมคอฟฟี่ชอฟ (Coffee Shop Supervisor)

สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบนั้นผู้ควบคุมในแผนกนี้เป็นบุคคลที่มีหน้าที่คอยควบคุมงานด้านการให้การบริการให้ดำเนินไปได้อย่างเรียบร้อย และยังเป็นบุคคลที่ต้องให้การฝึกอบรม สำหรับพนักงานในแผนกด้วยเพื่อที่จะให้งานทุกอย่างได้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ควบคุมในแผนกนี้จะต้องดำเนินการอยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการแผนกโดยตรง สำหรับหน้าที่และการปฏิบัติงานแล้วมีดังนี้คือ

1. งานทุกอย่างที่ผู้จัดการได้มอบหมายตนจะต้องดำเนินตามอย่างดีที่สุด
2. หากผู้จัดการแผนกลา หรือ ป่วย ตนเองจะต้องทำงานแทนได้ทันที
3. ตนเองจะต้องคอยมีหน้าที่ควบคุมงานในแผนกนี้ให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น
4. ออกรับรองแขก และมีหน้าที่ทักทายประคบรับกับแขก
5. มีการสั่งงานการบริหารในแผนกอย่างมีสมรรถภาพสูง
6. กำหนดที่ต้องตรวจสอบการทำงานของพนักงานที่อยู่ในความดูแลของตน
7. ในระหว่างการปฏิบัติงานหากมีปัญหาอื่นใดตนจะต้องรับดำเนินการจัดการทันทีและนำเสนอต่าง ๆ เหล่านี้ไปปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนโดยตรง

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ก็มีหัวหน้าพ่อครัว แผนกห้องครัว แผนก ศิวิวัต และอื่น ๆ

พนักงานบริกรชาย และหญิง (Waiter/Waitress)

หน้าที่และความรับผิดชอบนั้นตนองจะต้องคอยรับคำสั่งอย่างถูกต้องจากลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับหน้าที่ที่ตนปฏิบัติมีดังนี้คือ

1. คอยเตรียมงานต่าง ๆ ก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น
2. จัดพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ เช่นความสะอาดต่าง ๆ
3. ปรับปรุงลักษณะการแต่งตัว และมีหน้าที่รักษาความสะอาดของตนอย่างดี
4. คอยเข้าไปทักทายแขก และรับคำสั่งอย่างมีอัธยาศรัยที่ดี
5. มีหน้าที่ค่อยเสิร์ฟ อาหารและของว่างต่าง ๆ
6. มีความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าและค่อยเอาใจใส่อย่างเต็มใจ
7. เป็นผู้ที่เชื่อมสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเก็บเงินกับลูกค้าในการที่ตนจะต้องนำบิลมามอบหมายให้
8. มีหน้าที่ค่อยจัดเก็บโต๊ะ เก้าอี้ให้อยู่ในสภาพที่ดี
9. เตรียมภาชนะในการเสิร์ฟให้สะอาด และทำให้ใหม่อุ่นเสมอ
10. ลักษณะการเสิร์ฟตนเองจะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมมาเป็นอย่างดีที่จะมีความชำนาญเพื่อเข้าเสิร์ฟได้อย่างถูกวิธี

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น พ่อครัว และพนักงานห้องครัว แผนกสัตว์

ผู้ช่วยพนักงานบริการประจำคอฟฟี่ชอฟ

หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกนี้เป็นแผนกที่ค่อยให้การช่วยเหลือแก่พนักงานบริการไม่ว่าก่อน หรือ ระหว่าง และหลังการเสิร์ฟ

ผู้ช่วยพนักงานบริการประจำคอฟฟี่ชอฟ (Coffee Shop Busboy)

หน้าที่และความรับผิดชอบนั้นพนักงานผู้นี้จะค่อยอ่านความสะดวกและค่อยให้การบริการช่วยเหลือในโอกาสต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริการแก่แขกก่อน หรือระหว่างและภายหลังการเสิร์ฟ ก็ตาม และงานทางด้านการปฏิบัติงานมีดังนี้คือ

1. ค่อยให้ความช่วยเหลือในการตระเตรียมห้องบริการ
2. ค่อยอ่านความสะดวกแก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าร้องขอ
3. ช่วยพนักงานในการเสิร์ฟอาหารในบางโอกาส

4. ค่อยอ่านว่าความสะดวกในการที่แขกต้องการเช่นเคยเดิมน้ำให้แขกเมื่อเห็นว่า�้าได้ดังไปกว่าครึ่งแล้ว ค่อยจุดบุหรี่ในครัวที่จำเป็น
5. ค่อยเก็บจาน ชาม และตลอดจนเครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ เมื่อแขกรับประทานเสร็จ
6. ภายหลังจากที่แขกได้ออกจากร้านไปแล้วแต่งต้องช่วยทำความสะอาดโต๊ะและค่อยจัดโต๊ะให้อยู่เป็นระเบียบทันที
7. ทำหน้าที่เก็บความในบางเวลา ตลอดจนที่เขี่ยบุหรี่
8. ค่อยมีหน้าที่ในการเตรียมเดินน้ำตาล เกลือ พริกไทย อย่างเสมอ
9. ให้ความสนใจและดูแลดูดีตลอดจนภาคชนะใช้สอยในห้องอาหารที่ต้องทำความสะอาดทันทีเมื่อพบเห็นว่าน้ำซอส น้ำจิ้มต่าง ๆ กำลังเลอะอยู่

ความสัมภันธ์กับแผนกอื่น ก็มีแผนก สจ๊วต Steward แผนกครัวบางจุด เช่น การนำน้ำซอส หรือน้ำสัลมาช่วยเติมเป็นต้น

หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก (Room Service Supervisor)

หน้าที่และความรับผิดชอบ หัวหน้าแผนกนี้เป็นแผนกที่มีหน้าที่ค่อยควบคุมงานต่าง ๆ สำหรับงานการบริการบนห้องพักของแขกในโรงแรม สำหรับหน้าที่การปฏิบัติงานต่าง ๆ ในแผนกนี้มีดังนี้คือ

1. กำหนดการวางแผนการและประสานงานในการปฏิบัติงานแก่ทุกบันทึกการบริการสำหรับการให้บริการบนห้องพักของแขก
2. ให้คำแนะนำแก่ผู้อุปถัมภ์ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ
3. ค่อยสอดส่องดูผลงานต่าง ๆ ที่ส่งผู้อุปถัมภ์ได้บังคับบัญชาขึ้นปฏิบัติงานในช่วงนั้น ๆ
4. หากลูกค้าต้องการสั่งสิ่งใดเป็นพิเศษหัวหน้างานก็จะต้องค่อยสอดส่องดูแลและเอาใจใส่เป็นอย่างดี
5. ค่อยเอาใจใส่ดูแลและบำรุงรักษาสิ่งของและเครื่องใช้ภายในห้องอย่างดี และหากมีสิ่งใดที่จะทำให้บริการแก่ลูกค้าได้ไม่ต้องรีบแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการทันที เช่น ตู้เย็นเป็นต้น
6. สำรวจเรื่องรายการอาหารที่แขกได้สั่งเอาไว้เมื่อตอนเดิมเพื่อที่ตนต้องการจะรับประทานอะไรในตอนเช้าในวันรุ่งขึ้นแผนกนี้ก็จะต้องรับคำดำเนินการติดต่อกับแผนกอาหารอย่างดีที่สุดด้วย
7. ดูแลและสอดส่องสต็อก ผ้า เครื่องแก้ว เครื่องโลหะ หรืออื่นใดที่ตนจะให้การบริการแก่แขกบนห้องพักว่ามีอะไรขาดตกบกพร่องไหม
8. เข้ารับงานและร่วมประชุมสรุปที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

9. ตรวจสอบรายการอาหารที่ได้รับและตรวจสอบรายการอาหารที่ได้รับอย่างถูกต้องโดยพนักงานที่เกี่ยวข้องสำหรับรับคำสั่งจากแขกอธิบายให้เข้าใจและบอกกล่าวไปยังแขกอย่างแน่นอน

10. ประชุมพนักงานในแผนกของตนให้เข้าใจงานและชี้แจงเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

11. ออกรายงานดูแลพนักงานทั่วๆ ไปเพื่อคุยสอดส่องดูแล การแต่งกาย และความสะอาด

12. ออกรายงานต่างๆ ที่ได้มอบหมายให้ผู้อื่นในความรับผิดชอบไปทำอย่างสม่ำเสมอ

13. รับปัญหาการร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้าและแก้ไขปัญหาทันทีที่สามารถทำได้

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกห้องครัว แผนกโทรศัพท์ แผนกบาร์ หรือห้องอาหาร ต่างๆ แผนก สจ๊วต เป็นต้น

ผู้ช่วยหัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก (Assistant Room Service Supervisor)

หน้าที่และความรับผิดชอบนั้นในตำแหน่งนี้มีหน้าที่คุยควบคุมดูแลทางด้านการให้การบริการในกะบ่าย ซึ่งตนเองมีหน้าที่รายงานผลการปฏิบัติงานโดยตรงต่อผู้ที่เป็นหัวหน้าบริการทางด้านห้องพักโดยตรง สำหรับงานการปฏิบัติงานนั้นตนมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานที่ตนได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน

2. รับผิดชอบงานต่างๆ ในกะบ่าย หรืออาจจะเป็นกะที่ได้รับมอบหมายก็ได้

3. เอาใจใส่ดูแลและให้การบริการในห้องพักของแขกอย่างมีประสิทธิภาพ

4. สนองความต้องการของลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าต้องการอื่นใด

5. ค่อยเอาใจใส่ดูแลบันทึกรายงานต่างๆ และเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมทั้งการรายงานที่เกี่ยวกับบุคคลในแผนกเสียเองด้วย

6. ดูแลเครื่องใช้ต่างๆ อย่างดีที่สุด และมีการตรวจเช็คอยู่ตลอดเวลาด้วย

7. ช่วยแก้ไขสิ่งต่างๆ ที่แขกร้องเรียน

ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนกอื่น แผนกโทรศัพท์ แผนกบาร์ และห้องอาหาร และแผนกสจ๊วต

กปดันบริการห้องพัก

หน้าที่และความรับผิดชอบตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งที่มีปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้า หรือผู้ช่วยของหัวหน้าพนักงาน หรือ พนักงานที่รับคำสั่งหากบุคคลเหล่านี้ไม่อยู่สำหรับงานทางด้านการ

ปฏิบัติต่าง ๆ นั้นมีดังนี้ คือ

1. อุญญ์ในความดูแลของหัวหน้าพนักงานห้องพัก
2. วางแผนและสำรวจ ให้มีพนักงานอย่างเพียงพอ
3. ออกสำรวจความเรียบร้อย การแต่งกายพร้อมที่จะให้การบริการ
4. จัดทำบันทึกรายงานต่าง ๆ อย่างมีขั้นตอน และ เก็บไว้เป็นหลักฐานไว้อ้างอิงต่อไป
5. ออกสำรวจอุปกรณ์เครื่องใช้ให้ครบถ้วน
6. ควบคุมการปฏิบัติงานตลอดจนเวลาทำงานสำหรับพนักงานในความรับผิดชอบของตน

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น มีแผนกห้องครัว แผนกบาร์ แผนกสัตว์ แผนกโทรศัพท์ เป็นต้น

พนักงานรับสั่งบริการห้องพัก (Room Service Order Taker)

หน้าที่และความรับผิดชอบรับสั่งที่สั่งโดยลูกค้าเพื่อที่จะให้บริการในห้องพักแก่

1. รับคำสั่งทางโทรศัพท์โดยปกติเป็นคำสั่งทางด้านอาหารและ เครื่องดื่ม หรือแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
2. เก็บบันทึกบริการต่าง ๆ ในห้องพัก และเอกสารอื่น ๆ ตามความเป็นจริงที่ปรากฏและสรุปย่อคำสั่ง และใบสั่งต่าง ๆ ในบาร์ และห้องอาหารเพื่อแคาเชียร์ต่อไป
3. มีหน้าที่เก็บรวบรวมรายการอาหารที่แขวนไว้หน้าห้องพักลูกค้า (Door Knob Menu) ในการณ์ที่เข้ากระบวนการในรอบดึก (Graveyard Shift)

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกครัว แผนกรับโทรศัพท์ แผนกบาร์ เป็นต้น

พนักงานบริการห้องพัก Room Service

หน้าที่และความรับผิดชอบ คือ เป็นบุคคลที่ให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มในห้องพักให้ลูกค้า หน้าที่การปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้ คือ

1. ให้ความช่วยเหลือในการรักษาพื้นสำหรับบริการห้องพักโดยเก็บความเช็คถู จำจัดผู้น้ำ ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงตู้เย็น ทึ่งเป็นต้น
2. ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องเสริฟอาหาร เช่น เครื่องแก้ว เครื่องโลหะ เป็นต้น
3. รับคำสั่งจากพนักงานรับโทรศัพท์ และส่งใบสั่งไปยังพนักงานตรวจสอบใบสั่งอาหาร หรือพ่อครัว ส่งใบสั่งไปยังบาร์แทนเดอร์ ในกรณีที่เป็นใบสั่งเกี่ยวกับเครื่องดื่ม
4. เตรียมถาด หรือ โต๊ะเช็ดให้เหมาะสมกับรายการสั่ง รวมทั้งเตรียมอุปกรณ์บริการอาหารและเครื่องดื่ม

5. ผ่านการตรวจสอบจากผู้ตัวตรวจสอบรายการอาหารที่เตรียมตามคำสั่งให้ตรวจสอบ

หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ (Head Bartender)

หัวหน้าบาร์เทนเดอร์เป็นผู้รับผิดชอบในความประพฤติ และการทำงานของผู้ร่วมงาน จัดฝึกอบรมและตรวจตราดูแลผู้ร่วมงาน ลักษณะที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของหัวหน้าบาร์เทนเดอร์คือการรู้จักควบคุมตนเอง และ การสังเคราะห์

- พร้อมที่จะให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ร่วมงาน ไม่ใช่ค่อยดีใจน้ำเพียงอย่างเดียว

- ฉลาด มีไหวพริบ สุภาพอ่อนโยน กระตือรือร้น ตัดสินใจรวดเร็ว
- เป็นผู้ร่วมงานที่ดี
- เป็นคนเปิดเผย ตรงไปตรงมา
- รู้จักผ่อนหนัก ผ่อนเบา
- ตัดสินสั่งต่าง ๆ ด้วยความยุติธรรม

หน้าที่และความรับผิดชอบ (Duty & Responsibilities)

หน้าที่และความรับผิดชอบทำหน้าที่ในการเตรียมและบริการอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณบาร์ต่าง ๆ ของโรงแรม รายงานผลและการปฏิบัติงานสู่ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม สำหรับการปฏิบัติงานนั้น มีดังต่อไปนี้คือ

1. ดูแลและเตรียมการตลอดจนสถานที่ก่อนเปิดการบริการ
2. ดำเนินการเตรียมเครื่องดื่มและควบคุมมาตรฐานการบริการ พร้อมกับดูแลความประพฤติพนักงานของตนตลอดเวลา
3. บริการลูกค้าทุกรายดับ และให้ความเป็นกันเองโดยเข้าไปทักทายและสอบถามถึงการบริการ เพื่อที่จะให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
4. ลักษณะการบริการ เครื่องดื่ม ควรดำเนินไปอย่างมีมาตรฐาน และรวดเร็ว พร้อมด้วยความมีอัชญาศรัยไมตรีแก่ลูกค้า
5. ดูแลการเก็บเครื่องดื่ม และแจกจ่ายเครื่องดื่ม ลักษณะการบริการโดยประสานงานกับผู้ควบคุมอย่างดี
6. จดบันทึกเครื่องดื่มให้ลูกค้า แล้ววางบิลทันทีในขณะเสริฟเพื่อความสะดวกในการชำระเงิน

- 7. รับมอบเงินหรือใบเรียกเก็บเงินที่ล่วงน้ำหน้าแล้ว และเตรียมที่จะส่งไปให้พนักงานบัญชี หรือพนักงานเกี่ยวกับการเงิน
- 8. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการณ์ที่ได้รับการร้องเรียนและดำเนินการทันที ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ก็มีผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง ผู้จัดการในทีมลับ และบาร์ทุกแห่ง ผู้จัดการแผนกภัตตาคาร เป็นต้น



ผู้ช่วยบาร์เทนเดอร์ (Assistant Head Bartender)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ช่วยเหลือในการต้อนรับแขกและพาลูกค้าไปนั่งสำหรับหน้าที่ การปฏิบัติงานมีดังนี้คือ

- 1. รับคำสั่งโดยตรงจากบาร์เทนเดอร์ไปปฏิบัติ
- 2. คอยรับคำสั่งจากลูกค้าอย่างเอาใจใส่โดย
 - จดบันทึกคำสั่งลูกค้าอย่างเอาใจใส่
 - รับใบเรียกเก็บเงินจากพนักงานเก็บเงินเพื่อที่จะส่งไปยังโต๊ะต่าง ๆ
 - เสนอบาตร์เรียกเก็บเงินให้พนักงานเก็บเงินเพื่อเรียนราคาน้ำที่ต้องชำระ

3. นำใบเก็บเงินของลูกค้า นำกลับไปเพื่อชำระเงินจากที่ใช้บริการเสร็จ
4. ภายหลังจากที่ลูกค้าออกไปแล้วต้องรับทำความสะอาดและรีบจัดโต๊ะทันที
5. ทำความสะอาดเครื่องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ

พนักงานประจำมาร์ (Bar Boy/Gril)

หน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือบาร์เทนเดอร์สำหรับการปฏิบัติงาน

1. ช่วยบาร์เทนเดอร์ในการเตรียมเครื่องดื่ม
2. มีหน้าที่เบิกของเช็ค หรือเครื่องดื่มจากคลังสินค้าหรือห้องเก็บของโดยเสนอและรายงานต่อบาร์เทนเดอร์
3. ช่วยทำความสะอาด เช็ดถูเค้าท์เตอร์และวางเครื่องใช้ไม้สอยให้ถูกกับตำแหน่งที่ต้องการ
4. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

หัวหน้าสจ๊วต (Chef Steward)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ทำหน้าที่ประสานงาน เก็บรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิด รวมทั้งการทำความสะอาดพื้นในบริเวณครัว ทำความสะอาดและล้างจาน แก้ว ภาชนะอื่น ๆ

หน้าที่ในการปฏิบัติงาน Job Description

1. ทำความสะอาดพื้นที่ในครัว ครัวอิสระ ครัวอาหารหวาน ครัวจัดเสี้ยง ห้องเก็บขยะ ห้องเก็บขวด หรือพื้นที่อื่นใดที่ได้รับมอบหมาย
2. รักษาความสะอาดของอุปกรณ์ครัวทุกชนิด เช่น กะทะ หม้อ กาน้ำ เตาอบ เป็นต้น
3. รักษาความสะอาดเครื่องแก้ว เครื่องเคลือบ เครื่องบรรจุเบื้อง เครื่องเงิน และโลหะอื่น ๆ
4. ควบคุมดูแลเครื่องทำงาน้ำแข็ง
5. 逰รายงานการแตกรากสูญหาย และสต็อกให้ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทราบ
6. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

ข้อควรจำสำหรับบาร์เกนเดอร์

- ใช้แก้วที่สะอาดใส่เครื่องดื่ม
- บริการอย่างคล่องแคล่วและรวดเร็ว
- ต้องรู้ว่าจะเสริฟ์ดีมั้น ๆ แก่ใคร
- สุภาพอ่อนโยนและมีมารยาทด้วยกัน

บาร์เกนเดอร์ควรจะมีความสามารถในการเชิงพูด คือเป็นนักสนทนาก็ต้องรู้วิธียกแก้ว วิธีเสริฟ์ และเก็บเครื่องดื่มประเภทเอกสารของตนได้ดี และความเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ ผสมเครื่องดื่มแปลง ๆ ใหม่ ๆ บาร์เกนเดอร์อาจจะเป็นเซลล์แมนในการอ้อมด้วย เช่น ถ้าเข้าทำงานที่โรงแรม ลากูนา ก็อาจจะตั้งชื่อเครื่องดื่มชนิดใหม่ที่เข้าคิดค้นขึ้นว่า ลากูนา แฟนทัซี เพื่อเป็นการสร้างและส่งเสริมชื่อเสียงของโรงแรมให้เป็นที่รู้จักทั่วไปสำหรับชื่อเครื่องดื่มชนิดใหม่ที่ตั้งขึ้นด้วย

คำแนะนำทั่ว ๆ ไปสำหรับบาร์เกนเดอร์

บาร์เกนเดอร์ควรเปิดและปิดบาร์ตามกำหนดเวลา ก่อนเปิดบริการควรเปิดห้องเพื่อรับายา อาการเตรียมสถานที่ จัดสิ่งต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า Mis-en-Place (Pre-Preparation) เช่น ผ้าสัมและม่านเป็นแผ่นบาง ๆ ลังใบสาระแห่น Wash Mint Leaves ลูกเชอร์รี่ เป็นต้น เครื่องใช้ที่ทำด้วยแก้วควรจะดูแลให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอ

ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม (Bar Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ เตรียมเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่ใช้ในโรงแรมเตรียมการให้การบริการในบาร์ และคัดเลือก เทลเลอร์ และงานการจัดเลี้ยง สำหรับหน้าที่ในการปฏิบัติงานนั้นมีดังต่อไปนี้

1. ผู้จัดการแผนกนี้เป็นหน่วยที่รายงานผลการปฏิบัติงานโดยตรงต่อบาร์เมเนอร์ ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
2. ตรวจสอบสถานที่ในการให้บริการทางด้านการขายเพื่อพร้อมที่จะให้บริการแก่แขก
3. ตรวจสอบและดูแลสถานที่ที่ต่าง ๆ ในแผนกโดยทั่ว ๆ ไปว่าอยู่ในสภาพที่ดีหรือไม่ และควรมีอะไรที่จะแก้ไขก็ควรรับดำเนินการทันที
4. ควบคุมและดูแลสำหรับงานเบื้องต้นของต้นทุนที่เกี่ยวกับเครื่องดื่ม
5. เอาใจใส่และศึกษาความต้องการของแผนกอย่างละเอียดรอบคอบ
6. ออกสำรวจความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพนักงาน และความสะอาด

7. รับผิดชอบสำหรับการบริการของแผนก และมีหน้าที่ให้การอบรมแนะนำแก่ลูกจ้างหรือพนักงานที่คุยในความดูแลของตน
8. มีหน้าที่โดยตรงสำหรับผลกำไรหรือขาดทุนของแผนก
9. ตรวจสอบความสะอาดของภาชนะต่าง ๆ ที่จะใช้บริการให้แก่แขก
10. รับผิดชอบและมีหน้าที่สำหรับงานการส่งเสริมงานขาย เช่น เหล้าไวน์ เป็นต้น
11. ระวังมาตรฐานของงานที่ให้บริการว่าส่วนผสมต่าง ๆ เหล่านั้นถูกต้องและแน่นอน

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น คือ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายงานการจัดเลี้ยง และอื่น ๆ เป็นต้น

ตัวอย่างเช่นที่ แสดงความรับผิดชอบของบุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

- (1) Executive Chef เป็นหัวหน้าแผนกจัดเตรียมอาหารในแผนก มีหน้าที่ดังนี้
 - มีหน้าที่รับผิดชอบงานในห้องผลิตอาหารขนาดใหญ่
 - ให้บริการแนะนำงานการผลิตอาหาร
 - กำหนดตารางการทำงานของผู้ช่วยได้มั่นคงมั่นคง
 - ควบคุมมาตรฐานการผลิตให้เป็นมาตรฐานสากล
 - คำนวณหาจุดศูนย์ทุนว่าอุตสาหกรรมขนาดนี้จะใช้ผู้ร่วมงานกี่คน
 - รับผิดชอบโดยตรงต่อผลกำไร, ขาดทุนของกิจการ
- (2) Chef Steward เป็นบุคคลที่รับผิดชอบงานในห้องผลิตอาหาร
 - ทำหน้าที่สั่งซื้อวัสดุดิบต่าง ๆ เพื่อประกอบเป็นอาหาร
 - หาก Chef Steward ไม่อยู่ Sous Chef ซึ่งเป็นผู้ช่วยของ Head Chef จะทำงานต่าง ๆ แทน
 - ตำแหน่งนี้จะรับผิดชอบงานการผลิตอาหารในอุตสาหกรรมขนาดปานกลาง
- (3) Work Chef เป็นบุคคลที่ใช้เรียกอุตสาหกรรมการบริการอาหารขนาดเล็ก
 - มีหน้าที่รับผิดชอบในห้องผลิตอาหาร
 - ทำงานและให้ความช่วยเหลืองานการผลิตอาหารในครัวที่จำเป็น
 - เป็นผู้ดูแลให้คำแนะนำความคุ้มในครัวที่จำเป็น
 - ตลอดจนเป็นผู้ดูแลความคุ้มงานด้านการซื้อขาย

หมายเหตุ บุคลากรทั้ง 3 ที่กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นบุคคลที่มาก่อน...งานประสาน ระหว่างเจ้านายของตน เช่นคือ F/B Manager และลูกน้องที่อยู่ในความดูแล งานอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

- (4) Sour Chef เป็นผู้ช่วยอันดับหนึ่ง ของ Head Chef
- ทำหน้าที่ตามคำสั่งของ
 - สอนคนงานทำการเตรียมอาหาร ด้วย
 - จะมีหน้าที่ช่วย Head Chef ในการสั่งงานการผลิต
 - แนะนำและสั่งการงานการบริการในห้องผลิตอาหารทั้งหมด
- (5) Second Cook หัวหน้าคนงานการผลิตอาหาร
- เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ การทำงานสูง
 - มีหน้าที่คอยรับคำสั่งจาก Cook
 - รับผิดชอบงานการผลิตอาหารที่ต้องใช้ความชำนาญสูง เช่น ต้ม, แกง, อบ,
- (6) Night Chef ผู้ควบคุมงานการผลิตกะดึก Night Chef
- มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงกับงานการผลิตในกะดึก
 - สามารถทำงานการผลิตในกะปกติต่อกลางวัน หากมีงานมาหรือจำเป็นต้องมาช่วยเข้าสามารถทำได้ทันที เช่น Head Chef และ Sous Chef ไม่อยู่หรือป่วย
- (7) Banquet Chef หัวหน้างานจัดเลี้ยง
- มีหน้าที่รับผิดชอบงานจัดเลี้ยง Banquet Party ทั้งหมด
 - ควบคุมและให้การแนะนำอาหารที่จัดสำหรับงานปาร์ตี้
 - วางแผนลังคนให้เพียงพอ กับงานการบริการ
 - รายงานผลการปฏิบัติงานตรงต่อ
- (8) Pastry Chef หัวหน้าเกี่ยวกับงานทางด้านการผลิตของหวาน
- ค่อยแนะนำตลอดจนควบคุมงานในการผลิตของหวาน เช่น ขนมพายต่าง ๆ ขนวน พุดดิ้ง, ขนนคุก กี๊ และอื่น ๆ
 - จัดงานการบริหารงานในแผนกนี้
 - จัดตารางการทำงานของผู้อ้อย ให้บังคับบัญชา
 - ควบคุมการผลิตของหวานให้เพียงพอ ไม่ให้เหลือจากการขายมากเกินไป
 - รายงานผลโดยตรงต่อ Executive Chef เช่นกัน
- (9) Assistant Pastry Chef ผู้ช่วยของ Pastry Chef
- ดำเนินงานทุกอย่างตามที่ Pastry Chef ได้มอบหมาย
 - ควบคุมงานการผลิตของหวานต่าง ๆ เช่น เค้ก, คุก กี๊, ขนมพายและของหวานอื่น ๆ

(10) Swing Cook เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานหลายอย่างและทำงานมาพอสมควร โดยสามารถรู้งานต่าง ๆ ได้ หน้าที่งานของตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งที่ค่อยแทนบุคคลที่หยุดงานหรือ ลางาน บุคคลผู้นี้จะมีความชำนาญงานและมีตารางการทำงานไม่แน่นอน

(11) Fry Cook บุคคลที่ทำหน้าที่เตรียมอาหารประเภททอดโดยใช้กระทะในการทอดอาหาร เช่น

- การเตรียมอาหารประเภทไข่
- อาหารประเภทชูบแป้งทอด
- แพนเค็ก, เพลันโถส เป็นต้น
- ตสอดจน รายการอาหารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทอด
- และการเตรียมอาหารที่เตรียมจากผัก

(12) Roast Cook บุคคลที่ทำหน้าที่เตรียมอาหารที่เกี่ยวกับอาหารประเภท ปิ้ง, เผา, ย่าง, อบ เช่น

- เตรียมอาหารประเภทที่ใช้เตาอบ และเตาหุงต้ม เช่น เนื้อย่าง, ไก่อบ, กุ้งเผา, ปลาเผา ตลอดจนบุคคลที่เตรียมน้ำเกรวี่ Gravy ด้วย

(13) Boiler Cook บุคคลที่เตรียมอาหารโดยใช้เตาอบ, และเตาหุงต้มที่ต้องใช้ความร้อนสูง เช่น

- การต้มเนื้อสูตร, และอาหารเกี่ยวกับปลาและไก่ เป็นต้น

- สำหรับบางกรณีที่อุตสาหกรรมที่มีขนาดปานกลาง หรือขนาดเล็กนั้น Roast Cook และ Boiler Cook นั้นจะเป็นคนเดียวกัน

(14) Soup Cook เป็นบุคคลที่

- เตรียมน้ำซุปต่าง ๆ ไม่ว่าร้อนหรือเย็น
- เตรียมน้ำเชือซุป
- ในอุตสาหกรรมบางแห่ง Second Cook ต้องทำหน้าที่ของ Soup Cook ด้วย

(15) Cold Meat Man เป็นบุคคลที่ค่อยดูแลและดำเนินงานในการเตรียมอาหารที่ต้องใช้ความเย็นประกอบ เช่น

- เตรียมอาหารประเภท แซนวิช
- น้ำสลัดทุกชนิด
- น้ำซีอสต่าง ๆ

- สลัดที่เกี่ยวกับผักทุกชนิด
- อาหารทะเล
- ตลอดจนมีหน้าที่จัดเตรียมอาหารเข้าทุกชนิดด้วย

(16) Breakfast Cook บุคคลที่ทำหน้าที่เตรียมอาหารเข้าชนิดต่าง ๆ เช่น

- อาหารจากไข่, หมูแฮม, เบคอน
- มันฝรั่งชนิดต่าง ๆ เช่น เฟรนฟราย, แมชโพเตโต้, แซชพลาส เป็นต้น
- บางครั้งจะทำหน้าที่เป็น Fry Cook หลังจากที่อาหารเข้าไถผ่านพันไปแล้ว
- ตลอดจนมีหน้าที่จัดเตรียมอาหารเข้าทุกชนิดด้วย

(17) Butcher เป็นบุคคลที่รู้ส่วนสัดของสัตว์ทุกชนิดและเป็นบุคคลที่รู้ศิลปในการแล่เนื้อเป็นอย่างดี รวดเร็ว และถูกต้องทุกขั้นตอน เช่น

- เนื้อสุกสว่าง, เนื้อหมู, และอื่น ๆ และนอกจากนั้นแล้วยังต้องทำหน้าที่ทำความสะอาดแล้วยังเตรียมเนื้อปลา และตลอดจนเนื้อสัตว์ปีกด้วย

(18) Baker เป็นบุคคลที่มีหน้าที่ในการเตรียมขนมปังชนิดต่าง ๆ โดยทำงานตามคำสั่งของ Pastry Chef

(19) Baker's Helper เป็นผู้ช่วยของ Baker และคอยช่วยงานในการเตรียมเกี่ยวกับขนมปังทุกชนิด ทำความสะอาดในบริเวณเตรียม ค่อยดูแลและปฏิบัติตามอย่างเอาใจใส่ โดยอุณหภูมิในการทำอย่างถูกต้อง หากมีปัญหาอื่นใดก็สอบถาม Baker ได้

(20) Night Second Cook เป็นบุคคลที่คอยจัดและดูแลสถานที่ตลอดงานการเตรียมอาหารมื้อค่ำ และโดยปกติจะจะทำหน้าที่ช่วยบริการอาหารมื้อกลางวัน โดยจัดเตรียมเครื่องปูรุ่งต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ด้วย

(21) Vegetable Man มีหน้าที่ทำเกี่ยวกับผักทุกชนิด โดยทำความสะอาดเพื่อเตรียมเป็นอาหาร และบางครั้งเตรียมอาหารจากผักนี้ โดยพังคำสั่งจาก Fry Cook ด้วย

(22) Cook's Helper ทำหน้าที่ช่วยงานเตรียมทางด้านอาหารโดยเป็นผู้ช่วย Cook อีก ที่หนึ่ง อาทิเช่น

- การทำความสะอาด กุ้ง, ผัก, และผลไม้ต่าง ๆ
- แกะเนื้อไก่ที่ต้มแล้วออกจากกระดูก
- เตรียมน้ำซุบ
- ตระเตรียมภาชนะใส่อาหาร, ถ้วย และจานต่าง ๆ สำหรับงานปาร์ตี้

- ตำแหน่งนี้จะฝึกให้รู้งานต่าง ๆ ในการเตรียมอาหารและงานทางด้านการบริการอื่น ๆ เพื่อให้รู้งานเสียก่อน อันจะเปิดโอกาสให้ทำงานในตำแหน่งอื่นต่อไป

ลูกมือของผู้ปรุงอาหารหรือกุ๊ก Commis Cook

ลูกมือของกุ๊กคือผู้ช่วยกุ๊ก พากษาจะช่วยงานของหัวหน้าฝ่ายจัดเสิร์ฟในบางครั้ง ลูกมือของกุ๊กจะจัดอันดับเป็น ลูกมืออันดับหนึ่งซึ่งเป็นตำแหน่งที่อยู่ในระดับสูงกว่าลูกมืออันดับสองนิดหน่อย และลูกมืออันดับสาม ซึ่งอยู่ต่ำสุดในชั้นนี้

คนครัวฝึกหัดหรือ กุ๊กฝึกหัด Apprentice Cooks

กุ๊กฝึกหัดเปรียบเสมือนผู้ฝึกงานใหม่ซึ่งจะถูกส่งไปปฏิบัติการทำงานในแผนกต่าง ๆ ตามหมายกำหนดการฝึกอบรมที่โรงเรียนจัดให้

กุ๊กของอาหารเช้า Breakfast Cook

มีหน้าที่เตรียมอาหารเช้าชนิดต่าง ๆ เช่น เบคอน, ไข่, แซนวิช, ไส้กรอกฯ เป็นต้น

แผนกของหวานและขนมปัง Pastry and Bakerry Units

แผนกของหวานและขนมปังจะแยกต่างหากจากแผนกครัว ควรจะติดแอร์เพื่อป้องกันการเน่าเสียของไข่ ครีม และนม เนื่องจากอากาศร้อนเกินไปได้อย่างไรก็ตามสำหรับแผนกขนมปังในบางครั้งอาจไม่ต้องการใช้แอร์ ต้องการให้ร้อนเพื่อให้ขนมปังที่อบนั่นฟูขึ้น

การดำเนินงานที่ต้องแผนกของหวานนั้นจำเป็นจะต้องมีอุณหภูมิพอเหมาะสมการที่จะเป็นหัวหน้าแผนกของหวานที่ดีนั้นจะต้องมีทักษะความชำนาญและผ่านการฝึกงานขั้นพื้นฐานมาแล้วเป็นอย่างดี มีความคล่องตัวสูง กระฉับกระเฉง ว่องไว ชำนาญในการทำด้วยมือ มีสัมผัสถึงอุณหภูมิและมุนสะไมอย่างนิ่มนวล แม่นยำ ควรจะเป็นผู้ที่รักสวยรักงาม ตำแหน่งนี้เหมาะสมสำหรับหัวหน้าผู้หญิงและผู้ชาย

แม่ครัว

แม่ครัวที่ควรจะเป็นคนที่มีระเบียบ มีความสามารถ และมีจินตนาการอีกทั้งมีสามารถสำนึกรู้สึกและมีความคล่องในการทำงานด้วยมือ และรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ควรจะเป็น สามารถเปลี่ยนแปลงอาหารอย่างง่าย ๆ ให้เป็นอาหารที่เรียกน้ำย่อยได้ เพียงการสัมผัสด้วยสายตา รวมทั้งหล่อนควรเป็นคนที่สามารถทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และเป็นคนที่คุ้มค่าเกี่ยวกับงานด้านบริหารและการจัด

เตรียมอาหาร ความเชื่อตรงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง เพราะว่าหล่อนมีความสัมพันธ์ กับธุรกิจด้านนี้ ซึ่งหล่อนอาจจะนำมาบางสิ่งบางอย่างกลับบ้าน และหล่อนควรจะรับผิดชอบ และชื่อตรงต่อองค์การ เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการสูญเสียในการจัดการต่าง ๆ

หน้าที่ความรับผิดชอบ Job Description

- จัดเตรียมผลไม้ น้ำผลไม้ ขนมปัง เนย รังน้ำผึ้ง ฯลฯ และกาแฟสำหรับอาหารมื้อ เช้า
 - จัดเตรียมขนมปัง หั่นขนมปัง และเตรียมเครื่องดื่ม เช่น ชาและกาแฟ
 - จัดเตรียมนม ครีม และเนย สำหรับให้บริการ
 - จัดเตรียมไอศครีม สลัด ขนมหวาน สำหรับให้บริการ
 - จัดเตรียมผลไม้ สิงพิเศษและสลัดสำหรับงานเลี้ยง
 - ช่วยบริกรชาย และบริกรหญิง ในการเตรียมสิ่งของต่าง ๆ ในครัว
 - เอาใจใส่ดูแลการขาดเหลือของอาหาร
 - ป้องกันไม่ให้สูญเสียอาหาร
 - จัดที่บัญชีเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในครัว