

บทที่ 6
การบริหารงานของแผนกการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม
The Management + Services for Food + Beverage Department

การบริหารงานของแผนกการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food And Beverage) นั้น ผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชานั้นเขาจะทำหน้าที่อะไรบ้าง ซึ่งจะสามารถถากกล่าวได้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

งานการบริหารนั้น ๆ แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนคือ

1. งานที่ปฏิบัติและดำเนินการประจำวัน (Daily Job)
2. งานที่ตนเองรับผิดชอบ (Responsibility)

1. งานที่ปฏิบัติและดำเนินการประจำวัน Daily job

1. การทำงานประจำวันในแผนกนี้เป็นงานที่เราจะต้องตื่นตัวอยู่เสมอเป็นงานที่ จะต้องไม่ค่อยจะเป็นตัวของตัวเองมากนัก เพราะภายหลังจากที่เราทำงานทางด้านเอกสารต่าง ๆ ในสำนักงานแล้ว พองานว่างลงบ้างแล้วตนก็ต้องออกเดินตรวจงานไปยังแผนกต่าง ๆ ทุกจุด ดังนั้นจะเป็นที่ทราบกันอยู่ว่าบุคคลในตำแหน่งนี้จะอยู่ไม่เป็นที่นักมักจะไปอยู่ที่จุดต่าง ๆ ของงานการผลิตอาหารในห้องเก็บของหรืออาจจะเป็นการที่ตนได้เสนอให้การแนะนำพนักงานทุกคนที่อยู่ในความดูแลงานของตนในการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ก็ได้ หากทางสำนักงานต้องการที่จะพบตัวหรือมีธุรกิจอื่นใดทางสำนักงานก็จะออกประกาศ หรือ เพจจิ้ง เรียกทันที (Paging Service)

2. หัวหน้าแผนกการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มนี้ก่อนที่ตนจะเข้ารับงานของแต่ละผลัดนั้นก่อนอื่นตนเองจะต้องเข้าไปยังที่ทำงานเพื่อตรงไปยัง (Log Book) ซึ่งหมายถึงสมุดขนาดใหญ่ที่ใช้สำหรับจดบันทึกว่าอะไรเกิดขึ้นในวันนั้น ๆ ซึ่งผู้ที่ทำงานในผลัดก่อน ๆ จะได้จดบันทึกหรืออาจแนบเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานนั้น ๆ อยู่ด้วยก็ได้ หรือการเขียนรายงานต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในวันนั้น ๆ เพื่อตนเองจะได้ทราบและจะเข้าทำการปฏิบัติดำเนินการทันทีตามที่

เห็นสมควรว่าอะไรจำเป็นจะต้องทำก่อนทำหลังเป็นต้น ซึ่งภายหลังจากที่ตนได้ออกดำเนินงานทางภาคสนามแล้วตนเองก็ต้องสั่งการทันทีเพื่อที่จะได้ให้งานดำเนินต่อไปได้อย่างรวดเร็วเป็นต้น

สำหรับการบริหารงานหรือปฏิบัติงานส่วนตัวแล้วตนเองในฐานะเป็นผู้จัดการของแผนกตนเองย่อมจะต้องมีงานอยู่อย่างล้นมือ ซึ่งในระหว่างการปฏิบัติงานของแต่ละวันนั้น ๆ ตนเองก็อาจจะมี (Log Book) เอาไว้ ช่วยความจำก็ได้โดยที่ตนหากต้องการจะดำเนินการปฏิบัติงานอะไรก่อนหรือหลังก็ตามตนเองก็อาจจะมีการจดบันทึกหรือ หากมีเอกสารอะไรที่สำคัญ ๆ เข้ามาและจำเป็นที่จะต้องดำเนินการจัดการทันทีเราก็อาจจะมีการเขียนคำเตือนตัวเองอยู่หน้าของ (Pocket-Card) โดยเขียนว่า (Must do Today) ต้องทำวันนี้เป็นสิ่งที่คอยเตือนความจำและเป็นแหล่งที่รวบรวมงานโดยอาจถือว่าเป็นสมองที่สองของเราในการช่วยเหลือความจำที่ย่อมได้ โดยจะวางไว้บนโต๊ะของตนเองหรือภายหลังจากที่ตนจะลงมือปฏิบัติงานของภาคสนามของแต่ละวันตนก็จะต้องเปิดดูเสียก่อนว่าควรจะต้องจัดการงานนั้น ๆ สำหรับวันนั้น ๆ อย่างไร

3. **Trace File** ก็เช่นเดียวกันที่เป็นสมุดเล่มใหญ่ ๆ ซึ่งจะไม่สามารถที่จะแบกไปไหนมาไหนได้อย่างกับ Diary สมุดบันทึกนี้ปรกติจะวางไว้บนโต๊ะทำงานของผู้จัดการโดยอาจจะมีรวบรวมบันทึกพวก Document ของงานการจัดเลี้ยงต่าง ๆ การประชุมของแต่ละวันว่ามีอะไรบ้าง ซึ่งผู้จัดการจะต้องทราบและสั่งงานออกไปซึ่งอาจจะให้ผู้ที่ป็นรองตนช่วยดำเนินงานได้โดยรายงานผลโดยตรงถึงตนเองก็ได้อยู่เช่นกัน และตนเองก็จะคุมงานอยู่อย่างใกล้ชิดด้วยหากมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นก็อาจจะช่วยกันรีบแก้ไขทันที

4. นอกจากนั้นแล้วผู้จัดการผู้ที่มีหน้าที่ที่ทำงานและรับผิดชอบในจุดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานั้นยังไม่เท่านั้น ตนเองก็ต้องมีหน้าที่สำหรับงานประจำวันในการเซ็นใบเบิกของต่าง ๆ จากห้องเก็บของ (Store) ต่าง ๆ ในใบนั้น ๆ เช่น

- ที่เกี่ยวกับการเบิกเครื่องดื่ม
- ใบเบิกที่เกี่ยวกับอาหาร
- ใบเบิกที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์อื่น ๆ ที่อยู่ใน Store
- ใบเบิกที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์อื่นที่เกี่ยวกับงานช่าง งาน ฌ จุดนี้เป็นงานที่ผู้จัดการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มอาจไม่ต้องเข้าไปจัดการ

งานในแผนกการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มนั้นเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับแผนกย่อยต่าง ๆ อย่างมากมายหลาย ๆ จุดแต่ในที่นี้จะขอกว่าในแผนกย่อยที่ออกจะเกี่ยวพันกันมากมาเป็นตัวอย่างสักเล็กน้อย งานทางด้านการให้บริการทางด้านอาหารนี้มีแผนกที่สำคัญอยู่อาทิเช่น

งานของฝ่ายผลิต งานของฝ่ายงานฝ่าย Art ศิลป และงานฝ่ายบริการ (Adimistration) งานการ
บริการที่แผนกอาหารและเครื่องดื่มสัมพันธ์และเกี่ยวข้งกันอยู่กัับอื่น ๆ เช่น

ร้านอาหารต่าง ๆ ในโรงแรม (Restaurant)

ห้องนั่งฟังเพลง (Lounge ต่าง ๆ)

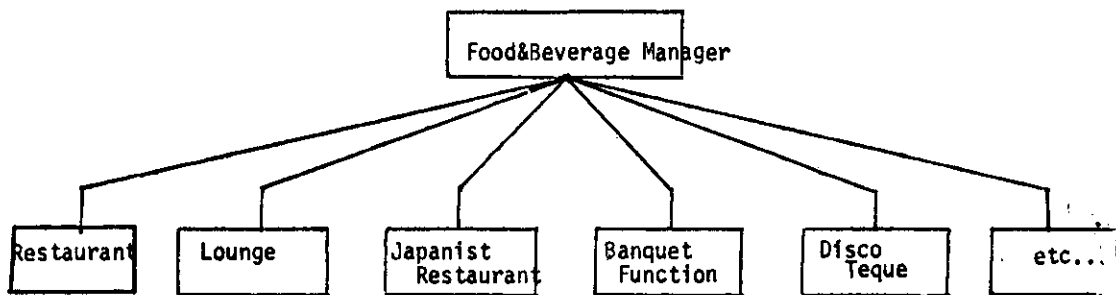
ห้องอาหารประเภทพิเศษ (Japanist Restaurant) เช่น ห้องอาหารญี่ปุ่น

หน่วยงานการจัดเลี้ยง (Banquet Function)

ห้องไนคลับ ดิสโก้คลับ (Disco Teque)

บาร์ต่าง

และนอกจากนี้แล้วผู้จัดการแผนกยังที่จะต้องออกเดินตรวจตรางานไปยังจุดต่าง ๆ อีกมาก
เช่น แผนก Banquet, แผนกศิลปะ Art ซึ่งเป็นแผนกที่เกี่ยวข้งกับการออกแบบรายการตั๋ว Ticket
ชนิดต่าง ๆ บัตรอวยพรปีใหม่ และโปสเตอร์ ซึ่งจุดต่าง ๆ เหล่านี้ผู้จัดการก็สามารถที่จะให้ข้อคิดเห็น
และสั่งการได้เช่นกัน และนอกจากนั้นแล้วยังต้องมีหน้าที่เดินตรวจตราแผนกผลิตอาหาร โดยอาจ
เดินไปสังเกตการณ์ในครัวใหญ่ หรือ อาจจะครัวของหวาน ครัวร้อน หรือครัวไทย ตลอดจนห้องครัว
พิเศษที่เกี่ยวกับการผลิตอาหารนานาชาติด้วย



แผนผัง แสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้งกับแผนกด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ห้องอาหารชนิดนี้อาจเป็นการบริการอาหารที่เกี่ยวกับอาหารของชาติอื่น ๆ เช่น อาหารญี่ปุ่น อาหารอิตาเลียน อาหารจีน หรือ อื่น ๆ เป็นต้น ในลักษณะนี้ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาผู้ที่สามารถทำงานได้และมีความสามารถและประสบการณ์มากทีเดียว และบางที่อาจจะซื้อตัวบุคคลนั้น ๆ มาแพงก็ได้ ซึ่งถ้าหากฝ่ายบริหารเห็นว่าคุ้มก็ไม่มีปัญหาอะไร

5. อำนาจในการซื้อ เมื่อคราวจำเป็น Purchasing Authority

การสั่งซื้อที่เป็นรายย่อยหรือที่จำเป็นและอยู่ในยอดเงินที่ไม่สูงนักนั้น ทางผู้จัดการทั่วไปก็จะอนุมัติให้ทำการซื้อรายย่อยได้ แต่จะต้องมีแบบฟอร์มต่างที่เราสั่งซื้อคือ Purchasing Request นี้เอง และในระหว่างการที่แผนกทำไป Purchasing Request ขึ้นนี้ก็ต้องผ่านใบนี้ขออนุมัติจากผู้จัดการทั่วไปก่อนเช่นกัน หากทางฝ่ายผู้จัดการฝ่ายทั่วไปเห็นสมควรที่จะมีการจัดซื้อได้ตนก็จะเซ็นชื่ออนุมัติงานการสั่งซื้อทันที ซึ่งในการสั่งซื้อลักษณะนี้ผู้จัดการประจำแผนกจะต้องตรงหรือสำรวจให้เป็นที่แน่ใจเสียก่อนว่าของนั้นขนาดจริง ๆ หรือต้องการมากจึงทำการซื้อได้และเสนอขึ้นไปด้วยดังกล่าว แล้วใบนี้ก็จะถูกจัดส่งไปให้ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อออกสืบเสาะหาตัวผู้ขายและราคาในที่สุดอย่างน้อย 3 ร้านด้วยกัน และหากถึงพอใจในร้านนั้นทางแผนกก็จะมีใบสั่งซื้อจริงขึ้นมาเลยหรือใบซึ่งเมื่อทำการจัดซื้อแล้วทางแผนกก็จะคอยรับต่อไป

6. ห้องเก็บของประเภทแห้ง และ ของชำ (Dry Good and Grocery)

ห้องเก็บของชนิดนี้ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจำเป็นต้องเข้าไปตรวจดูห้องเก็บของดังกล่าวเพื่ออย่างน้อยตนเองควรจะต้องทราบว่ามีสินค้าอยู่ในสต็อกมากน้อยเท่าไรและได้รู้ความเป็นไปอย่างใกล้ชิดด้วย เพื่อตนจะได้ทำการสั่งซื้อต่อไปที่หลังด้วย

7. การออกไปตรวจตราต่าง ๆ ทุกจุด (Inspection)

ผู้จัดการของแผนกนี้เป็นบุคคลที่จะต้องมีความที่ที่จะออกตรวจตราไปยังแผนก ต่าง ๆ ก่อนที่ตนเองจะเข้าห้องทำงานของตนในขณะนั้น ๆ สักระยะหนึ่งเสียก่อนเพื่อตนจะได้ออกสังเกตุงการตรวจตรา และสังเกตุงการโดยทั่วไปก่อน สิ่งที่ตนออกตรวจตราก็มี ออกตรวจดูสถานที่ ความสะอาด บ้ายประกาศต่าง ๆ ความสดวกสบายอื่น ๆ เช่นการให้บริการที่เกี่ยวกับห้องน้ำ ว่าครได้เข้าไปถูกทางไหม ประตุทางออกฉุกเฉินหรือเครื่องหมายอื่นใดที่ตนเห็นว่าจะต้องแก้ไขก็จะสั่งการทันที เมนูต่าง ๆ ที่ได้ขึ้นป้ายเอาไว้ถูกต่องใหม่ สะกดตัวภาษาอังกฤษถูกไหม โปสเตอร์ติดถูกต่องใหม่ จะต้องแตกจากทางภาษาอังกฤษด้วยคอยสังเกตุงการแต่งหน้าแต่งตาของพนักงานการไว้หนวดเคราต่าง ๆ จะไม่ให้อนุญาตเลยเด็ดขาด ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นภาพพจน์ต่าง ๆ ของกิจการทั้งสิ้นที่จะต้องคอยเฝ้าสังเกตุงการอย่างใกล้ชิดด้วย

การออกตรวจ ความเตรียมพร้อมทุกจุด ตู้เย็นเสียหรือไม่ เฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ เป็นอย่างไร ขาหักใหม่ ของต่าง ๆ ที่ได้เตรียมไว้ใช้บริการนั้น ๆ ต่อวัน พร้อมเพียงไร ออกไปสังเกตการณ์ ในลักษณะการเปลี่ยนกะเวรยามของพนักงานในแผนกเอง และคอยเฝ้าสังเกตการณ์ว่ากะต่อไป ไครบ้างที่มาสาย และควรจะมีการตักเตือนกันด้วย

8. การประชุม (Meeting)

การประชุมนั้นเป็นงานที่ทำให้หน่วยงานนั้น ๆ เกิดประสิทธิภาพสูงเพราะเป็นการ ที่ต่างฝ่ายต่างได้มีการนำปัญหาออกมาพูดคุยกัน และช่วยกันวางแผนในการแก้ปัญหาาร่วมกันด้วย สำหรับการประชุมต่าง ๆ นั้นมีอยู่หลายอย่างด้วยกันสำหรับตำแหน่งผู้จัดการของแผนกนี้เป็นต้นว่า

- งานการประชุมประจำอาทิตย์ Out Let Manager ต่าง ๆ ก็จะมาประชุมร่วมกัน วางแผน และอาจแก้ปัญหาาร่วมกันได้

- งานการประชุมหัวหน้าแผนกต่าง ๆ (Departmental Head Meeting) เป็นงานที่หัวหน้าแผนก ต่าง ๆ จะได้นำสิ่งต่าง ๆ มาพูดคุยและปรึกษางานกัน และแก้ไขปัญหาร่วมกัน

- งานการประชุมประจำเดือน (Monthly Meeting) เพื่อแถลงรายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ ยอดกำไร หรือ ยอดขาดทุน (Profit and Loss) และที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือผู้จัดการแผนกบัญชี จะมาเข้าร่วมประชุมและวิเคราะห์รายงานต่าง ๆ ด้วยให้ทราบกัน และปรึกษากันหรือกันในรูปแบบของ การที่จะทำอย่างที่จะทำให้งานกำไรสูงสุดเป็นต้น

- งานการขาย (Sales) เป็นงานการที่เราจะแถลงเกี่ยวกับการขายอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนแนวโน้มที่น่าจะเป็นไปได้ในอนาคตด้วย

สำหรับงานจัดการประชุมต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นการดำเนินงานของแผนก Secretariat Office เพื่อที่จะได้ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่กันด้วย

9. การวางแผนการในอนาคต (Future Plan) สำหรับกิจการอาหาร และเครื่องดื่ม ซึ่งจะต้อง มีการจัดทำการส่งเสริมงานการขายว่าเดือนหน้าหรือปีหน้า ตลอดจนถึงถึงฤดูกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน คริสมาสหรืออื่นใดก็ตามเราจะทำอย่างไรที่จะให้มีชาวออกไปสู่ทุก ๆ วงการที่เรา จะทำอะไรและมีพิเศษอะไร ตัวอย่างเช่น ไวน์โปรโมชัน การส่งเสริมอาหารจากเนื้อซึ่งจะมีเนื้อ ต่าง ๆ มาจากทั่วโลกบริการซึ่งอาจจัดเป็นนิทรรศการก็ได้

10. ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มนี้จะต้องทำรายงาน (Report) ขึ้นไปให้ผู้บังคับบัญชา ได้ทราบว่าช่วงไหนของปีนั้น ๆ จะมีคนเดินทางมาพักมา และเป็นที่แน่นอนว่านักท่องเที่ยวจะมาใช้บริการมากขึ้นกว่าฤดูกาลท่องเที่ยวปีก่อนหรืออาจมาน้อยกว่าปีก่อน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะต้องรายงานเสนอด้วย

การทำรายงานการจัดเลี้ยงและปัญหาต่าง ๆ ที่ตนได้ประสบพบเห็นเหตุการณ์นั้น ๆ งานการจัดเลี้ยงนั้น ๆ เป็นงานชนิดใด ในช่วงไหน และมีบ่อยครั้งเพียงไรนั้นรวมถึงว่าในปัจจุบัน และอาจกล่าวถึงว่าอนาคตจะเป็นอย่างไรด้วย

การคาดคะเนเหตุการณ์ทางด้านต่าง ๆ สำหรับกิจการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มว่าแนวโน้มเป็นอย่างไร ไม่ว่าสินค้าอาจสูงขึ้นหรือต่ำลงจะทำให้อะไรแปรผันได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการที่สามารถที่จะเสนอรายงานขึ้นไปได้

การเสนอรายงาน ของบุคคลที่มาใช้บริการที่เป็นแขกพิเศษ และแขกประเภทกลุ่ม (Group) ที่เดินทางมาพักและใช้บริการเป็นต้นว่าในช่วงใดเป็นอย่างไร และจะมีมากชุกในฤดูใด เป็นต้น

11. รายงานทางด้านเอกสารต่าง ๆ ประจำวันว่าเป็นอย่างไร

สำหรับงานทางด้านนี้เป็นงานที่เกี่ยวกับเอกสารที่มีการเดินทางของงานไม่ว่างานนั้น ๆ จะเป็นงานที่เข้ามายังแผนกโดยตรง หรือ ออก สิ่งที่สำคัญที่สุดก็ควรที่จะต้องจัดลำดับขั้นตอนว่าอะไรควรที่จะเป็นก่อนหรือหลังอย่างไร การกระจายงาน ตลอดจนการไหลของงานว่าเป็นอย่างไร และอะไรที่เป็นปัญหาเราต้องรีบแก้ไขทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานประเภทที่เป็นทีมเวิร์ค เป็นต้น

กระจายงานนั้นหากเกี่ยวข้องกับ Department อื่น เราก็จะมี Routine Slip คือใบปะหน้าเอกสารต่าง ๆ ที่จะส่งถึงแผนกต่าง ๆ หรือถึงผู้จัดการทั่วไป หรือใครก็ตาม ในใบนี้จะระบุว่าเป็นการส่งสารจากใครถึงใคร วันที่เท่าไร และข้างล่างของแผนกนี้ จะมีการที่รอการตอบของบุคคลที่เราส่งสารถึงด้วย ซึ่งเอกสารนี้อาจจะเดินทางกลับมาหาเราอีกทีหลังก็ได้

12. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับแขก (Solving The Problem)

เราควรที่จะต้องฝึกการเข้าเผชิญหน้ากับแขกหรือ ใครก็ตามที่เป็นคู่กรณีของเราเพื่อที่เราจะได้มีส่วนที่ไม่กลัวเขาเหล่านั้นจนเกินไป การที่แขกดำเนินหรือมีปัญหาอื่นใดเขาก็มีเหตุผลของเขา ทำอย่างไรที่เราจะได้รู้ปัญหาของเขามีเขาที่อยู่และช่วยแก้ปัญหาที่นั้น ๆ ได้อย่างดีที่สุด และแขกพอใจที่สุด ซึ่งจุดนี้ผู้บริหารควรที่จะต้องฝึกจิตวิทยาด้วยว่าทำอย่างไรจะให้เขาชอบเราและเป็นกันเองกับเราให้มากที่สุด เราอาจจะเชิญเขาไปทานเลี้ยงกับเราบ้าง เราควรที่จะต้องให้ความสนใจกับแขก และวิเคราะห์แขกให้ได้ว่าเขาเป็นคนประเภทใด และเราจะหาทางทำอย่างไรที่จะชนะเขาด้วยวิธีที่นุ่มนวลและแขกพอใจที่สุด

2. งานในความรับผิดชอบ (Responsibility)

1. การสำรวจความต้องการของแผนกเองว่ามีความต้องการพนักงานมากน้อยเพียงไร และถ้าหากต้องการ เราจะต้องใครในตำแหน่งอะไรก็จะต้องเห็นว่าสมควรที่จะต้องหามาจริง ๆ มิฉะนั้นแล้วนั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายด้วย หากเรามีความต้องการตำแหน่งนั้น ๆ แล้วขั้นต่อไปก็จะเสนอไปยังผู้จัดการทั่วไปได้ช่วยอนุมัติและเห็นชอบด้วยว่า Out let นั้นมีความต้องการจริงเราจึงจะรีบดำเนินการต่อไป การที่เราต้องการเข้ามานั้นเราอาจจะปฏิบัติกับพนักงานผู้นั้นได้ดังนี้คือ

- การรับพนักงานเข้ามาทำงานแล้วเราอาจจะต้องกำหนดว่าเขาจะต้องอยู่ในช่วงทดลองงานก่อนหากผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่น่าพอใจเราอาจเลิกจ้างได้

- การที่เรารับเขาเข้ามาทำงานแล้วแต่บังเอิญในช่วงนั้นจำเป็นที่จะต้องให้ออกเพราะว่ากิจการไม่ค่อยจะมีผู้มาใช้บริการไม่ดีนัก สรุปก็คือ คนมาใช้บริการน้อยลงซึ่งอาจจะเกิดจากเหตุผลใดก็ได้ เราก็อาจจะปลดออกก่อน แล้วเรียกมาทำที่หลังก็ได้หากแผนก การมีความต้องการจริง ๆ

- สำหรับบางกรณีทางผู้จัดการแผนกได้จัดทำเสนอขึ้นไปยังผู้จัดการทั่วไปแล้วเกิดไม่อนุมัติตามนั้น ๆ ที่ขอไป เราก็อาจจะว่าจ้างแบบชั่วคราวก็ได้

- สำหรับการกำหนดอัตราเงินเดือนทางองค์การพร้อมที่จะให้ใครได้เป็นจำนวนเท่าใดก็ได้ตามที่เห็นเหมาะสม และจะมีการเปลี่ยนแปลงได้เมื่อสิ้นปีก็ได้ ในบางกรณีพิเศษที่ได้มีพนักงานทำงานเป็นพนักงานที่ดีเด่นต่อเดือนหรือปีนั้น ๆ ทางองค์การก็อาจจะเพิ่มเงินพิเศษให้ก็ได้ในกรณีนี้เราเรียกว่า (Merit Interest)

2. นโยบาย และหลักปฏิบัติ (Policy and Procedure)

ทุกโรงแรมจะมีนโยบายและหลักการปฏิบัติงาน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่โรงแรมกำหนดขึ้นก็จะถือหลักปฏิบัติด้วยกันกล่าวคือทุกคนจะต้องปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้กำหนดขึ้นนั้น ๆ อย่างเคร่งครัดด้วยเพื่อให้ได้มาตรฐานในการปฏิบัติงานอันเดียวกันและนอกจากนั้นแล้วยังสามารถที่จะกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เห็นว่าสมควรออกมากำหนดมีช่วงเวลาการใช้ก็ได้ อาทิเช่น ไม่อนุญาตให้พนักงานของโรงแรมไปนั่งรับประทานอาหารในห้องอาหารยุโรป ปนกับแขกภายนอกเป็นต้น หรือห้ามพนักงานออกไปนั่งรับประทานอาหารในช่วงที่มีแขกมารับใช้บริการในช่วงเวลานั้น ๆ เช่น เวลา 12.00 น. เป็นต้น ออกกฎห้ามพนักงานไว้ผมยาว ไว้หนวด หรือไว้เล็บ ยาวจนเกินไป เป็นต้น ซึ่งกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้จะมีการยืดหยุ่นแก้ไขเพิ่มเติมอยู่ได้เสมอแล้วแต่ว่าฝ่ายบริหารจะเห็นสมควรเป็นต้น

3. ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มจะต้องทำงบประมาณต่าง ๆ ร่วมกับ รองผู้จัดการ เพื่อที่จะทำการเตรียมการก่อนล่วงหน้า 3 เดือนก่อนสิ้นปีหน้าเราจะทำอะไรบ้าง เราจะต้อง

คาดคะเนว่าปีหน้าเราจะทำการขายได้สักเท่าไร จำนวนคนมารับบริการจะมากหรือเพิ่มขึ้นไหม รวมถึงตลาดสินค้า เป็นอย่างไร งานการขายจะไปได้ดีแค่ไหน แม้ว่าตลาดสินค้าอาจจะมีสินค้าที่แพงขึ้น

นอกจากนั้นแล้วเราจะต้องร่วมวางแผนงานร่วมกับผู้บริหารคนอื่น ๆ ด้วยว่าปีหน้าที่จะมาถึงนี้เราจะมุ่งตลาดไปยังส่วนใดของโลกที่เราจะส่งเสริมการที่จะให้คนมาใช้บริการของเรามากขึ้นตลาดยุโรปหรืออเมริกา เป็นต้น

งบประมาณการต่าง ๆ ก็จัดว่ามีส่วนสำคัญมากสำหรับแผนกนี้เพราะแผนกการโฆษณาต่าง ๆ นั้นเราจะทุ่มทุนอย่างไร และคาดว่าจะคุ้มแค่ไหนด้วย

ค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องใช้ไม้สอยต่าง ๆ ในครัวหรือที่เกี่ยวข้องกับงานการผลิตเป็นเท่าไรเป็นต้น

เครื่องผ้าต่าง ๆ เช่นผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือ หรืออื่น ๆ ที่จำเป็นจะต้องจ่ายนั้นจะต้องอยู่ในแผนกต่าง ๆ ด้วยทั้งสิ้น

นอกจากนั้นแล้วยังรวมถึงเครื่องมือเครื่องมือนต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ตลอดปีเช่นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับงานช่างที่ใช้ในแผนกนี้ หากมีการจัดซื้อในวันใดหรือเดือนใดก็ตามนั้นไม่หมายความว่าค่าใช้จ่ายของเดือนนั้น ๆ อย่าง ในลักษณะเช่นนี้ก็จะนำมาหารรวมเป็นค่าใช้จ่ายถัวเฉลี่ยตลอดปีด้วย

4. ควบคุมต้นทุนของอาหาร (Food Cost Control)

แผนกนี้นับได้ว่าเป็นแผนกที่จะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษเพราะมีจุดรั่วไหลได้มากเหลือเกิน ดังนั้นงานทุกจุดเราจำเป็นจะต้องดำเนินการอย่างค่อนข้างละเอียด เช่น

- การควบคุมราคาต้นทุนอาหาร
- การควบคุมราคา ค่าใช้จ่าย
- จะต้องให้ความสนใจในใบเบิกจ่ายต่าง ๆ อย่างละเอียด
- การที่เราจำหน่ายของไปยังจุดต่าง ๆ ของโรงแรมนั้นเราควรที่จะต้องทำอย่างไร จึงจะมีการที่มั่นใจว่าถูกต้องและรัดกุมมากที่สุด เช่น ที่ บาร์ สระว่ายน้ำ คอฟฟี่ชอป ห้องอาหารอื่น ๆ เป็นต้น

- การตั้งราคาอาหาร
- ควบคุมคุณภาพของอาหารที่จัดทำขึ้นมีการชิม และชี้แนะต่าง

5. ควบคุมต้นทุนของเครื่องดื่ม Beverage Cost Control

การควบคุมต้นทุนของเครื่องดื่มนี้ทางแผนกก็ได้มีการกำหนดที่จะต้องให้แผนกต่าง ๆ นั้นได้กำหนดการทำรายงานส่งหัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจะต้องรับทราบด้วยเสมอ

สำหรับยอดขายของแผนกเครื่องดื่มนี้ตามปกติแล้วจะต้องทำรายงานเสนอทุก ๆ 15 วันเพื่อที่จะต้องการให้ฝ่ายบริหารได้ทราบความเป็นไปของแผนกนี้ด้วย และนอกจากนั้นแล้วยังต้องทำการศึกษาข้อมูลอย่างละเอียดด้วยว่าทำไมยอดขายของแผนกได้ตกไป หรือเพิ่มขึ้นอย่างมากนั้น เนื่องด้วยเหตุผลอันใด เพราะฉะนั้นจึงเป็นงานที่ต้องให้ความสนใจ อย่างมากเพื่อว่ามีอะไรเปลี่ยนแปลงไปทางใดเราก็จะสามารถรู้แนวโน้มต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ตัดสินใจต่อไป และวางแผนที่ดีต่อไปด้วย

นอกจากนั้นแล้วผู้บริหารในแผนกอาหารและเครื่องดื่มนี้จะต้องทราบรายละเอียดต่าง ๆ และความ เป็นไปว่าวันหนึ่ง ๆ หรืออาทิตย์หนึ่ง ๆ แผนกได้มีการเบิกวัตถุดิบหรืออาหารต่าง ๆ ตลอดไปใช้แล้วเท่าไร และเป็นที่น่าพอใจว่ายอดที่ได้เบิกออกไปจากห้องเก็บสินค้านั้นได้หักสิ่งที่ได้เบิกออกไปแล้วหรือยัง และยอดที่ได้มีการขายออกไปต่อวันนั้น ๆ เป็นเท่าไร เหลือเท่าไร งานทุก ๆ ขั้นตอนนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องละเอียดรอบคอบและเป็นตัวเลขที่ผู้จัดการสามารถที่จะทำการศึกษาได้

6. ทำการเช็คใบเบิกจากห้องเก็บของ (Store) ทั้งหมด

ห้องเก็บของทุกแห่งจะต้องเก็บหลักฐานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเบิก การจ่ายของทุก ๆ รายการอย่างละเอียดไว้เป็นหลักฐานเพื่อที่จะสามารถตรวจได้ทันทีหากสงสัยหรือเกิดข้อบกพร่อง รายการอาหารก็ดี เครื่องดื่มก็ดี อาหารแห้งหรือทุกอย่างจะต้องมีการเช็คสินค้าและรายการของตนทุก ๆ สิ้นเดือน และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง Store ก็จะต้องทำการตรวจเช็คเครื่องใช้ไม้สอยของตนด้วยเช่นกัน หากมีสิ่งที่ขาดหายไปเราก็จะต้องทำเสนอ และเพื่อจัดซื้อมาเพิ่มต่อไป

7. มีการจัดการวางแผนจัดทำรายการอาหาร และ ราคาอาหาร

แผนกอาหารและเครื่องดื่มนี้สิ่งที่สำคัญมากอย่างหนึ่งก็คือการวางแผนการจัดการทางด้านการทำรายการอาหารเพื่อเสนอสำหรับลูกค้า และที่สำคัญที่สุดคือเราจะทำอย่างไรที่ให้เราาและ การบริการต่าง ๆ นั้นไม่แพงจนเกินไป โดยที่เราจะต้องทำการศึกษาจากองค์ประกอบหลาย ๆ จุดเพื่อที่จะได้มีการปรับปรุงอาหารและตลอดจนงานทางด้านบริการ และนอกจากนั้นเราจะต้องคำนึงถึงรายการอาหารที่ควรจะต้องแปลกแตกต่างออกไปบ้าง สิ่งที่เราจะต้องให้ความสนใจก็คือ

- คู่แข่งขัน
- ตลาดการค้า และเศรษฐกิจในเวลานั้น ๆ
- ความต้องการของลูกค้า
- การให้บริการ
- บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

จากสิ่งเหล่านี้พอที่จะเป็นตัวอย่างที่เราจะได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสินค้า ตลอดจนการบริการต่าง ๆ ของเราให้ได้อยู่ในมาตรฐานสากลที่ทุกคนยอมรับด้วย

ทุก ๆ ปี ควรที่จะต้องมีการทบทวน (Review) รายการอาหารอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น และราคาอาจจะถูกลง หรืออย่างไรก็ยอมแล้วแต่ความเหมาะสมกับเหตุการณ์เป็นเกณฑ์ด้วย

ผู้บริหารควรที่จะต้องมีการสังเกตความเคลื่อนไหวในเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วยว่าแนวโน้มปัจจุบันนั้นลูกค้าที่มาใช้บริการของเรานั้นมีส่วนเบี่ยงเบนไปใช้บริการและนิยมรับประทานอาหารประเภทใดมากขึ้น หากมีแนวโน้มที่มีการรับประทานอาหารแบบไทย ๆ มากขึ้น เราก็อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้มีการเตรียมการเพื่อให้บริการแก่แขกมากขึ้น โดยอาจจะลดอาหารทางสากลลงไป อาจจะหนึ่งในสี่ หรือหนึ่งในสามของที่ตนเองผลิตอยู่ก็ได้ ในที่นี้สิ่งที่เป็นตัวผันแปรไปด้วยก็คือ ตัวพนักงาน ผู้ปรุงอาหาร หรือพ่อครัวอาจมีการเพิ่มขึ้นก็ได้

8. ผู้จัดการจะต้องทำการวิจัยตลาดด้วย (Marketing Research)

ทางโรงแรมจะมีทุนอยู่ก่อนหนึ่งด้วยที่จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านวิจัยตลาดได้ออกไปศึกษาหาข้อมูล และไปลองใช้บริการของโรงแรมคู่แข่งขั้นดู และนอกจากนั้นยังนิยมออกไปใช้การบริการจากแหล่งอื่นด้วยที่อาจจะไม่ใช่กิจการโรงแรมเลยก็เดียว เพื่อที่จะให้ทันต่อเหตุการณ์ ทันต่อตลาด และความต้องการของผู้มาใช้บริการมากขึ้น

9. การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)

ทางกิจการโรงแรมจะมีทุนอยู่จำนวนหนึ่งเพื่อที่จะทำการส่งเสริมงานการขายผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มนี้ควรที่จะต้องมีการวางแผนการที่เราจะอย่างไรให้แขกมาใช้บริการของตนให้มากขึ้น ซึ่งสิ่งที่เราจะจัดการส่งเสริมงานการขายนี้ก็อาจจะมีดังนี้คือ

- ผู้จัดการแผนกอาจมีการส่งเสริมให้มีการโฆษณา จากสื่อต่าง ๆ
- เชิญตัวแทน หรือเอเย่นต่าง ๆ ของการกินบ้าง เอเย่นการท่องเที่ยวบ้างหรือนิตยสารต่าง ๆ บ้างมาพูดคุย หรือเลี้ยงเขาบ้างบางโอกาสซึ่งเขาเหล่านี้ก็จะนำไปเขียนลงในนิตยสารได้เช่นกัน ซึ่งก็จะเป็นงานส่งเสริมด้วยเช่นกัน

- อาจจะมีการจัดนิทรรศการ หรือเทศกาลอะไรขึ้นก็ได้ เช่น เทศกาลประกวดการ
ตีมเบียร์ หรือ เทศกาลเหล่าไวน์นานาชาติ เป็นต้น ซึ่งเราอาจจะมีการตกแต่งและมีการขายหรือจิบ
เหล่าไวน์ฟรีจากทั่วทุกมุมโลกก็ได้

10. มีการจัดกิจกรรมพิเศษขึ้น (Special Occasion)

การจัดการกิจกรรมพิเศษนี้ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะมีการส่งเสริมงานการขาย และ
ชื่อเสียงของโรงแรมเองด้วย โดยผู้จัดการแผนกจะต้องมีการวางแผนการล่วงหน้าอย่างน้อย 3
เดือนที่จะมีการจัดการกิจกรรมพิเศษนี้ขึ้น อาทิเช่นจัดงาน Disco Memory ขึ้น ซึ่งอาจจะมีการโชว์การ
เต้นรำ หรือดิสโก้มีการประกวดกัน งานสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทางแผนกการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม
ก็จะต้องร่างนโยบายหรือแผนการว่าสิ่งที่เราจะจัดให้ มีกิจกรรมพิเศษเหล่านี้ขึ้นมาขึ้นเพื่ออะไร
เป้าหมายคืออะไร โดยที่ตนจะต้องกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างละเอียดเสนอขึ้นไปมีดังนี้

- จะจัดงานอะไร ค่าตัว เท่าไหร่
- ค่าโฆษณาเท่าไร
- ค่าใช้จ่ายทั้งหมดทั้งสิ้นจะเป็นเท่าไร
- ผลประโยชน์ที่ได้รับมีอย่างไร
- ถ้าไรจะเป็นอย่างไร

ยกตัวอย่างเช่น งานลอยกระทง งานขึ้นปีใหม่ งานแฟชั่นโชว์ต่าง ๆ เป็นต้น

11. เป็นผู้ที่ทำสัญญาต่าง ๆ บางรายการเช่น สิ่งสร้างความสำราญต่าง ๆ เช่น ดนตรี
นักร้อง นักแสดงต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้เราอาจจะมีการทำสัญญากัน 3 เดือน หรือ 6 เดือน ก็ยอมแล้วแต่
ว่าจะตกลงกันอย่างไรกับฝ่ายจัดการก่อนร่วมกันเป็นต้น

12. เป็นบุคคลที่จะเลือกสรรหาตัวบุคคลที่มีประสิทธิภาพในงานสูง และมีความสามารถทั้ง
ในทางด้านสนามและงานทางด้านบริหารมาช่วยกิจการซึ่งในที่นี้หากดำเนินการหาตัวผู้ที่ได้
มาตรฐานมาทำก็อาจจะหายากอยู่ ดังนั้นอาจจะมีการซื้อตัวกันมา ซึ่งเป็นสิ่งที่แน่ใจเลยว่าจะต้องจ่าย
ค่าตอบแทนให้กับเขาเหล่านั้นในอัตราที่ค่อนข้างแพงกว่าที่เขาเป็นอยู่ และถ้าหากยินยอมพร้อมใจกัน
แล้วผู้จัดการแผนกก็ต้องรายงานผลให้ผู้จัดการทั่วไปได้อนุมัติต่อไป

13. ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ก็ยังจะต้องเป็นบุคคลที่คอยชี้แนะและแก้ปัญหา
ต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อที่จะให้ได้มาตรฐานสากลและการบริการที่ได้ผลต่อองค์กรด้วย ดังนั้น
ผู้จัดการยังจะต้องเป็นบุคคลที่จะต้องช่วยในการให้การฝึกฝนอบรมแก่พนักงานด้วย และถ้าหาก
พนักงานผู้ใดมีแนวโน้มที่ดีผู้จัดการก็อาจจะโยกย้ายให้ไปทำงานในหน้าที่ที่สำคัญต่อไป
ได้

14. สำหรับงานทางด้านบริการฝึกรอบรม ในที่นี้จะขอกล่าวให้พอเป็นตัวอย่างด้วยว่าการทำ
งานในแต่ละตำแหน่งงานหรือแต่ละแผนกนั้นมีงานที่ย่อมแตกต่างกันไปซึ่งในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะ
พนักงานในแผนกการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มจะได้บางทีนำไปปฏิบัติต่อไป
ยกตัวอย่างเช่น

- เทคนิคการฝึกรอบรมลักษณะการถือถาด
- พนักงานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องดื่มจะต้องรู้ถึงชนิดของแก้วที่ตนให้บริการ
- วิธีจับช้อนช้อม และมีดต่าง ๆ
- วิธีการเสิร์ฟโดยการใช้ช้อน และช้อมคีบอาหาร
- ลักษณะการเสิร์ฟแชมเปญ
- การรินชา กาแฟ
- การเปลี่ยนที่เชี่ยบุหรี
- ลักษณะการจุดบุหรี
- ลักษณะการให้บริการที่แนบเนียน
- ลักษณะ การทักทายแขก
- การรับบริการและการตอบโต้การติเตียนของแขก
- ลักษณะการพับผ้ากันเปื้อน
- ลักษณะการเสิร์ฟ เป็นต้น

สำหรับพนักงานเสิร์ฟและการบริการทางด้านอาหารนั้นพนักงานควรที่จะต้องรู้อะไรบ้าง
 อาทิเช่น

- ควรมีความรู้เรื่อง เหล้า, หรือ ไวน์ ชนิดต่าง ๆ
- มีความรู้ทางด้านอาหาร
- มีความรู้ทางด้านมารยาท ในการเสิร์ฟ

สำหรับงานในแผนกนี้นับว่ามีส่วนสำคัญอยู่มากแม้ว่าจะเป็นงานที่ไม่ใหญ่นัก สิ่งต่าง ๆ
เหล่านี้หากแขกไม่พอใจในการปฏิบัติงานแล้วเขาก็จะตำหนิมา ซึ่งเรื่องนี้ผู้จัดการแผนกจะต้อง
รีบดำเนินการทันทีหรือนัดประชุมทันทีอย่างน้อยก็จะทำให้กิจการมีมาตรฐานงานที่ดีขึ้นได้

ในลักษณะที่แขกเกิดการตำหนิและต่อว่ามาพนักงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะทำอย่างไร

- ควรฟังอย่างเอาใจใส่
- ควรยอมรับและพิจารณา และอาจตอบทันทีว่าเป็นความผิดของเราเอง

- ควรสนับสนุนแยกไปในทางบวกทันที
- ควรจัดการ และดำเนินการทันทีที่สามารถจะทำได้เพื่อให้แขกพอใจ
- ควรที่จะต้องลงมือทำอะไรสักอย่างเพื่อให้แขกพอใจ
- เรียกบุคคลที่มีอำนาจมาร่วมจัดการและดำเนินการทันที

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้พนักงานทุกคนควรที่จะต้องได้รับการอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ และรู้จักการใช้จิตวิทยา และรู้จักการใช้สายตาที่ถูกหลักและเป็นมิตร ไม่ใช่ปากอาจพูดอย่างหนึ่ง แต่ลักษณะสายตาเป็นอีกอย่างหนึ่งอย่างนั้นนับว่ายังใช้ไม่ได้

15. ควรที่จะต้องเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ทางบุคคล กล้วย ๆ อาทิเช่น ควรเรียกพนักงานในความดูแลของตนทุกคนมาทำการพูดคุยสัมภาษณ์และถามถึงความรับผิดชอบของตนมีอะไรบ้าง และตลอดจนกระทั่งแนะนำชี้แจงในสิ่งที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ ใครเป็นหัวหน้าใครเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และจะทำงานอย่างไรจึงจะได้ผล งานจะได้ไม่ช้อนงาน และทำอย่างไรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกัน

การคำนวณราคาแท้จริงของอาหาร (Actual Price of Food Cost)

การคำนวณหาราคาแท้จริงของอาหารนั้น ๆ เป็นสิ่งที่จะต้องทำอย่างละเอียดมากเพราะว่าหากมีเช่นนั้นแล้ว เราอาจจะไม่ได้ราคาที่ออกมาตรงตามที่ต้องการ และอาจจะทำให้ตัวเลขคลาดเคลื่อนไป และจะมีผลโดยตรงต่อราคาอาหารที่ได้ผลิตออกไปด้วย ราคาที่แท้จริงนั้นย่อมหาได้ไม่ยากนักซึ่งนับตั้งแต่มีการจัดซื้อมา และเราจะคำนวณหาราคาที่แท้จริงนั้นก็โดย

- ราคาอาหารทั้งหมดที่ออกมาใช้ตามจำนวนที่คิดว่าจะผลิตเป็นจำนวนสักเท่าไร ก็งานเป็นต้น

- เมื่อนำสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาทำการเตรียมก่อนที่จะปรุงอาหารจริง เราจะต้องแยกส่วนที่ใช้ไม่ได้ออกทิ้งไปอีกเป็นจำนวนหนึ่งต่างหากด้วย

- เมื่อผ่านขั้นตอนในการเตรียมอาหารไปแล้ว และส่วนต่าง ๆ ได้ถูกแยกออกไปแล้ว เราก็จะเหลือตัววัตถุดิบที่ใช้ได้จริง ๆ ไว้ ซึ่งเมื่อคำนวณเรียบร้อยแล้วมีส่วนผสมอื่น ๆ อีกเท่าไรเราก็จะบวกเพิ่มเข้าไปอีก พอภายหลังจากนั้นเราก็จะได้ราคาที่เราได้ลงทุนเป็นวัตถุดิบจริง ๆ ของอาหาร

- นอกจากนั้นแล้ว เราจะต้องคำนวณถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่มีขึ้นอีก อาทิเช่น ค่าเงินเดือนพนักงาน ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าบริการ ค่าแอร์ ค่าสถานที่ และอื่น ๆ มากมาย เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จากสิ่งที่ได้แสดงให้เห็นข้างบนนี้จะเป็นสิ่งที่เราจะคำนวณหาราคาที่แท้จริงของอาหารต่อหนึ่งจานนั้น ๆ ได้ไม่ยากเลย ก็เพียงแค่เอาจำนวนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาตามที่ได้กล่าวมานั้น หารด้วยจำนวนคำสั่งซื้อต่อหนึ่งยูนิต เราก็จะได้ราคาต้นทุนที่แท้จริงออกมาได้ดังตัวอย่าง

แสดงการคำนวณหาราคาที่แท้จริงของอาหารหนึ่งจาน (Actual of food cost)

สมมุติว่าค่าอาหาร ที่เราผลิตออกมาหนึ่งจานเราตั้งไว้	= 30	เปอร์เซ็นต์
ค่าของที่เสียไป อาจจะเป็นเปลือก หรือ เน่าเสีย		
หรืออื่นใด	= 9	เปอร์เซ็นต์
ยอดรวมจริงต่ออาหารหนึ่งจานจะเท่ากับ	39	”
หัก ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ สมมุติว่าประมาณ	41	”
เพราะฉะนั้น เราจะได้ราคาอาหารที่แท้จริง	= 80	”

เป็นเท่าไรแล้วเอาจำนวนนั้นหารดู เราก็จะได้ราคาที่แท้จริงของเครื่องต้ม นั้น ๆ ต่อหนึ่งรายการทันที

บางแห่งที่ให้บริการก็อาจจะมีดนตรีด้วย สถานที่นั้น ๆ ก็อาจจะคิดถัวเฉลี่ยค่าดนตรีเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยก็ได้ ราคาต่อหนึ่งรายการก็อาจจะเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยก็ได้

สำหรับชา หรือกาแฟ เราอาจจะคิดราคาค่อนข้างสูงมากเพราะว่าเราต้องการที่จะเลือกเฉพาะแขกที่มีความสามารถจ่ายได้เท่านั้น ซึ่งเขาเหล่านี้อาจจะอยู่ในสังคมอีกชั้นหนึ่ง มิเช่นนั้นแล้วอาจจะมีพวก จิกโก้ หรือบุคคลที่เราไม่ต้องการให้เข้าไปนั่งรับประทานปะปนแขกเหล่านั้นก็อาจจะทำให้ภาพพจน์ของโรงแรมเสียไปก็ได้

แสดงวิธีหาราคา ที่แท้จริงของเครื่องต้ม

1. ส่วนผสมและสูตรต่าง ๆ แต่ละรายการ เท่ากับ	20	เปอร์เซ็นต์
2. เครื่องประดับตกแต่ง แก้ว หรือ ภาชนะนั้น ๆ เท่ากับ	1	”
3. ดนตรี และโชว์ถ้ามี เท่ากับ	5	”
(สำหรับข้อนี้แล้วแต่ผู้บริหารจะกำหนดเอง)		
4. อื่น ๆ ถ้ามี		
เพราะฉะนั้นราคาเครื่องต้มต่อหนึ่งแก้วจะเท่ากับ	<u>26</u>	

หมายเหตุ

สำหรับราคาขายเครื่องดื่มนั้น สมมุติว่าราคาต่อหนึ่งแก้ว	=	100	บาท
หัก ด้วยต้นทุนทั้งหมดจริง ๆ เท่ากับ		26	"
เพราะฉะนั้น กำไรจริง ๆ ต่อหนึ่งแก้วจะเท่ากับ		74	"

การคำนวณหาราคาที่แท้จริงของเครื่องดื่ม (Actual of Beverage Cost)

การคำนวณหาราคาที่เกี่ยวกับเครื่องดื่มก็จะนิยามคล้ายกับอาหารแต่ไม่เหมือนกันเลยทีเดียว ซึ่งเครื่องดื่มนี้ตามปกติแล้วจะมีกำไรมากกว่าอาหารมาก ดังที่จะแสดงให้เห็นต่อไปดังนี้คือ

- ก่อนอื่นเราควรที่จะต้องนำส่วนผสมของรายการเหล้าผสมแต่ละสูตรมาศึกษาก่อนว่า เหล้าผสมแต่ละสูตรนั้น ๆ จะมีรายการและส่วนผสมไม่เหมือนกัน และเป็นสิ่งที่แน่นอนว่าราคาย่อมไม่เท่ากันด้วย

- เราต้องคำนึงถึงเครื่องประดับตกแต่งที่มีมาด้วยกับเครื่องดื่มนั้น ๆ ย่อมเป็นที่แน่นอนว่าสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมต้องหาซื้อมาซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น

- รายการราคาเครื่องดื่มที่เราขายไปนั้น ตามปกติแล้วจะมีการตั้งราคาเอาไว้จริง ๆ ประมาณ 20 - 23 เปอร์เซ็นต์ (ทั้งนี้ไม่แน่เสมอไปอาจจะยอมแล้วแต่นโยบายของฝ่ายบริหารด้วยเช่นกันที่จะตั้งอย่างไร แต่ปกติแล้วจะไม่สูงกว่านี้มากนัก)

วิธีที่สอง

วิธีนี้เราอาจจะดำเนินการคำนวณง่าย ๆ เพื่อหาราคาที่แท้จริงของเครื่องดื่มได้ดังนี้คือ

- เราจะทำการศึกษาว่าตามปกติเครื่องดื่มนั้น ๆ ได้ทำการขายออกไปเดือนหนึ่ง ๆ แล้วแต่ว่าเครื่องดื่มประเภทน้ำหวานธรรมดา หรือ เหล้าผสม หรือเหล้าล้วน ๆ เราก็จะนำจำนวนที่ขายไปได้นับโดยเฉลี่ยสำหรับ กิจการของโรงแรมบางแห่ง เขาอาจจะมีการคำนวณโดยใช้สูตรสำเร็จ ตัวอย่างเช่น

ราคาอาหารที่เขาคำนวณมาได้แล้วจากการที่คิดจากค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ได้ซื้อวัตถุดิบมาเพื่อประกอบเป็นอาหารสำหรับหนึ่งจานนั้น ๆ ซึ่งสมมุติว่า อาหารหนึ่งจาน จะเท่ากับ 30 บาท บางกิจการจะคิดเอากำไรเท่ากับ 150 เปอร์เซ็นต์ เลยทีเดียว ซึ่งเราจะสามารถคำนวณได้ดังนี้คือ 30 บาท + 150 เปอร์เซ็นต์ + ค่าบริการ + ค่าภาษี เท่ากับ ราคาที่จ่ายจริง

ก่อนที่จะเราจะมี การคิดคำนวณค่าใช้จ่ายที่ถูกตัดต้องจ่ายจริงนั้น ทางโรงแรมก็ต้องบวก ค่า บริการ และ บวก ค่าภาษีร้านอาหารด้วยดังนี้

- ภาษีสำหรับร้านอาหาร เท่ากับ 8.25 เปอร์เซ็นต์
- ภาษีบาร์ หรือ ไนต์คลับ " 16.50 "
- ค่าบริการ " 10 "

แสดงการคำนวณ

ค่าอาหาร 30 บาท + 150 เปอร์เซ็นต์ = 45 บาท + 10 เปอร์เซ็นต์ + 8.25 เปอร์เซ็นต์ 30 + 45 + (10 เปอร์เซ็นต์ ของ 75 เท่ากับ 7.50) + (8.25 ของ 75 เท่ากับ 6.18) 30 + 45 + 7.50 + 6.18 เท่ากับ 88.68 บาท

เพราะฉะนั้นแขกจะต้องจ่ายค่าอาหารต่อหนึ่งงานเป็นเงินทั้งสิ้นเท่ากับ 88.68 บาท

ตอบ

ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี (Controller)

ผู้อำนวยการทางนี้เป็นฝ่ายที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานทางด้านรายรับต่าง ๆ ของทางกิจการโรงแรม ตลอดจนรายจ่ายต่าง ๆ ที่ทาง โรงแรมจะต้องจ่ายออกไปด้วย ดังนั้นหากจะพอสรุปได้ว่าแผนกที่อยู่ในความคุ้มครองดูแลของผู้อำนวยการแผนกนี้ก็มีดังนี้คือ

1. ควบคุมต้นทุนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Controller)
2. แผนกบัญชี (Accounting controller)
3. แผนกสินเชื่อและการเก็บหนี้ (Credit and Corection)

แผนกควบคุมต้นทุนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Controller)

การควบคุมและงานการตรวจสอบของแผนกนี้เป็นงานการตรวจสอบภายในซึ่งเป็นงานที่จะต้องมีการวางแผนงานอย่างละเอียดทุกจุดที่จะสามารถตรวจสอบได้อย่างมีมาตรฐาน และมีระบบที่ได้ผลอย่างเอาใจใส่ และจะต้องคอยรายงานผลงานต่าง ๆ ที่แผนกนั้น ๆ ได้รายงานมาถึงให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทราบต่อไป ซึ่งในแผนกนี้จะมีแผนกย่อยที่อยู่ในความดูแลดังต่อไปนี้คือ

1. รองแผนกควบคุมต้นทุนรายการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Assistant Controller)
2. รองหัวหน้าฝ่ายคลังสินค้า (Store Room Assistant)
3. รองหัวหน้าฝ่ายตรวจเช็คยังห้องอาหารต่าง ๆ (Restaurant Asst. Controller)

สำหรับแผนการควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มนั้นเป็นงานที่จะต้องมีการวางแผนหลักเกณฑ์ สำหรับงานการบริหารอย่างมีมาตรฐานโดยตนเองจะต้องมีหน่วยงานการควบคุมขั้นพื้นฐานอย่างมีหลักเกณฑ์ นับตั้งแต่ศึกษาตั้งแต่ระดับงานของหน่วยงานการจัดซื้อที่เราซื้อได้ราคาที่ถูกต้องตามหลักงานการจัดซื้อหรือไม่ และเมื่อผลิตเป็นอาหารสำเร็จรูปออกมาแล้วนั้นเราได้เพิ่มอะไรเข้าไปอีกหรือไม่ พอที่กล่าวให้เป็นที่เข้าใจได้พอสังเขปดังนี้

- ค่าอาหารจริง ๆ ที่ได้จัดซื้อมา
- ส่วนผสมอื่น ๆ ถ้ามี
- หากสินค้าดำเนินการผลิตเสร็จแล้ว จะต้องค่าตกแต่งอาหารด้วยอีกหรือไม่
- ควรคำนึงถึงค่าจ้างแรงงานด้วยหรือไม่
- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ
- ค่าบริการอื่น ๆ หากมี
- ค่าภาษี เป็นต้น

สิ่งเหล่านี้เราจะต้องมีการคิดคำนวณให้เป็นที่ถูกต้องโดยอาจจะต้องคำนึงถึงคู่แข่งชั้นและความต้องการของท้องตลาดประกอบการพิจารณาด้วย

คลังสินค้า (Store Room)

สำหรับคลังสินค้านั้นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าจะต้องคอยตรวจเช็คอยู่เสมอ และสำหรับหน่วยงานนี้ผู้ควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ขององค์การนี้ควรที่จะต้องวางแผนให้รัดกุมสำหรับงานรับสินค้า การส่งสินค้า การเบิกสินค้า ตลอดจนการวางแผนการเคลื่อนย้ายสินค้าในคลังสินค้าให้ถูกหลักและมาตรฐานว่าสิ่งใดมาก่อนก็ควรที่จะต้องใช้ก่อนเป็นต้น ทุกอย่างจะต้องอยู่ในสายงานการควบคุมอย่างได้ผลที่สุด และควรที่จะต้องมีการเช็คสต็อกอยู่เสมอด้วยอยู่ตลอดเวลา และรายงานมาให้ผู้จัดการทราบ

หัวหน้าผู้ตรวจเช็ค (Inspector)

หัวหน้าที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานการเช็คต่าง ๆ เหล่านี้ตนเองจะต้องรู้ว่าตนมีหน้าที่อะไรอย่างไรด้วย อาทิเช่น งานการควบคุมการขายของร้านอาหารทั้งหมด (Sale Controller) หรืองานตรวจสอบแผนกการเงิน (Financial Controller) เป็นต้น

การตรวจสอบควบคุมงานขายของภัตตาคาร (Restaurant Sales Controller)

การควบคุมและตรวจสอบภายในของร้านภัตตาคารนั้นเป็นงานที่ผู้บริหารจะต้องวางแผนนโยบายให้ถูกต้องและรัดกุม งานการขายทุกขั้นตอน ของแผนกนี้จะต้องมีการควบคุมอย่างละเอียด

เพราะเงินสดที่เข้ามาหมุนเวียนในแผนกนี้จะต้องมีการควบคุมอย่างละเอียดเพราะเงินสดที่เข้ามาหมุนเวียนในแผนกนี้มีเป็นจำนวนมากต่อวันดังนั้นผู้ตรวจสอบหรือผู้ควบคุมจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ควรจะต้องมีการตรวจสอบบัญชีรายได้ประจำวันในแผนกนี้อยู่บ่อยครั้งต่อวัน
2. จะต้องละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบใบเสร็จรับเงินทุกฉบับอย่างเอาใจใส่และถูกต้อง
3. ก่อนที่จะเปิดงานการขายต่อวันผู้ควบคุมการตรวจสอบที่เครื่องบันทึกการขาย (Cash Register) เสียก่อนว่าถูกต้องอยู่ในสภาพที่ดีหรือไม่
4. หากพนักงาน Cashier บันทึกการขายเงินสดผิดผู้ควบคุมจะต้องรีบแก้ไขและเซ็นชื่อกำกับทุกครั้ง
5. หากเสร็จสิ้นของการทำงานแต่ละผลัดแล้ว ผู้ควบคุมและพนักงานการเงิน Cashier จะต้องตรวจนับเงินสดที่ได้รับและตรวจเช็คจำนวนที่บันทึกในเครื่องบันทึกทุกครั้ง Cash Register ทั้งนี้ว่าถูกต้องและตรงกัน หากเกิดเงินขาดเมื่อภายหลังที่ได้ตรวจนับพนักงานการเงินจะต้องรับผิดชอบ
6. ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบรายงานบัญชีเกี่ยวกับการเงินของผลัดการทำงานนั้น ๆ ที่ส่งมาอย่างละเอียด
7. สำหรับยอดรายได้ที่บันทึกเข้าบัญชีของแขกที่มาพัก ภายหลังจากการ Check-out ของแขกแล้วบัญชีทุกอย่างค่อยเคลียกันในภายหลัง
8. หากมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในรูปของ Credit Card ก็ดีหรือ อื่นใด
9. ผู้ตรวจสอบก็ต้องรับดำเนินการส่งตรงไปยังแผนกบัญชีของแผนกจัดดำเนินการด่วนที่สุด
10. ควรตรวจสอบรายได้ที่บันทึกลงในม้วนเทปตามรายการต่าง ๆ ที่กำหนดแยกออกเป็นคอลัมตามหน้าปัดของเครื่องที่กำหนดเอาไว้ หากภายหลังตัดเทปของผลัดนั้น ๆ ออกมาคำนวณกับตัวเงินสดที่ได้รับแล้ว เราก็จะสามารถตรวจเช็คกับแผนกครัวได้ทันทีว่าบิลล์ต่าง ๆ ที่มี Order ไปให้ทำอาหารออกมานั้นตรงกันหรือไม่ได้

ดังนั้นจะเห็นว่างานตรวจสอบบัญชีหรือยอดรายได้ของภัตตาคารนั้น จะต้องเป็นงานที่มีระเบียบแบบแผนและขั้นตอนอย่างสมบูรณ์ที่เราจะสามารถตรวจสอบได้อย่างแน่นอนและแม่นยำต่อวัน เราก็จะสามารถควบคุมงานการขายได้พอสมควร

ระบบการตรวจสอบภายใน ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F/B Internal Auditor)

การตรวจสอบภายในสำหรับแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้นเป็นการที่จะต้องมีการวางระบบอย่างรัดกุมเสียก่อนในแง่ของงานการบริหาร ซึ่งผู้ตรวจสอบจะต้องวางแผนและดำเนินการอย่าง

ฉลาดและถูกวิธีจึงจะลดการทุจริตลงได้ ซึ่งระบบงานการตรวจสอบภายในนี้เป็นงานที่จำเป็นอย่างมากสำหรับแผนกนี้เสียแล้วในเหตุการณ์ปัจจุบันเพราะความเจริญเติบโตของขนาดธุรกิจและหน่วยงานที่ขยายออกไปทุกวัน ลักษณะงานการตรวจสอบนี้เราอาจจะวางงานการจัดการและงานการบริการได้ต่างลักษณะกัน ทั้งนี้แล้วแต่ว่าการขายนั้นเป็นแบบใด หากงานขายอาหารและเครื่องดื่มเป็นลักษณะนี้ก็อาจจะมีการวางแบบการเดินเข้า (In) และออก (Out) โดยให้ผู้รับบริการได้เดินไปรับอาหาร ณ จุดนั้น ๆ และในที่สุดก็มีทางออกทางเดียวคือ ทางด้านขาออก (Out) ก่อนที่จะนำอาหารไปนั่งรับประทาน ผู้ตรวจสอบก็อาจจะตั้งเคาเตอร์ Counter เพื่อรับเงินได้ ณ จุดนั้นทันทีก็อาจจะง่ายต่อการควบคุมอยู่บ้างแต่ก็ไม่เสมอไป ถ้าหากผู้ควบคุมหละหลวมก็จะเป็นจุดที่สามารถทำให้เงินทองรั่วไหลได้เหมือนกัน เพราะลักษณะนี้อาจจะไม่มีบิลล์ให้ตรวจสอบเป็นต้น

แต่ถ้าหากว่าร้านอาหารนั้น ๆ ไม่ใช่เป็นการให้บริการแบบที่ใดกล่าวมากก็อาจจะเป็นการให้บริการแบบ บริการถึงโต๊ะโดยผู้บริหารร้านภัตตาคารสมควรที่จะต้องวางกลุ่มคนไม่มากนักที่คอยทำหน้าที่นี้โดยเขาจะมีหน้าที่รับคำสั่ง (Order) จากแขกโดยเขียนรายการต่าง ๆ ลงในบิลล์ แล้วนำไปส่งที่ห้องผลิตอาหารโดยบิลล์นั้น ๆ จะถูกแบ่งเป็น 3 ชุดคือ ชุดแรก อาจจะส่งตรงไปยังห้องผลิตอาหาร 1 ชุด ส่วนชุดที่สองจะต้องส่งไปที่พนักงานคิดเงิน (Cashier) และชุดที่สามจะส่งเก็บไว้เป็นหลักฐานของแผนกนั้น ๆ ที่ออกบิลล์ ภายหลังที่แขกรับประทานอาหารเสร็จและเรียกเก็บเงิน พนักงานผู้นี้ก็จะไปรับ บิลล์จาก พนักงานคิดเงินโดยให้พนักงานคิดเงินคำนวณทุกอย่างถูกต้องแล้ว และพนักงานผู้นี้ก็จะนำมาเสนอต่อแขก ณ จุดนี้จะเป็นจุดที่คอยระวังเพราะประการที่หนึ่ง หากแขกไม่เช็คบิลล์ต่าง ๆ โดยชำระเงินเลย ซึ่งบางที่อาจจะมีการคำนวณผิดมาให้และหรืออาจจะมีการเจตนาเพื่อการทุจริตโดยตรงเกิดขึ้นรายการของบิลล์นั้นพอล้อมมาถึง พนักงานคิดเงินแล้วก็อาจจะถูกบันทึกลงในเครื่องลงบัญชีเงินสดอาจไม่เต็มจำนวนก็ได้ แต่เราจะสามารถตรวจเช็คได้หากเงินเกินบัญชีหรือขาดบัญชีก็ตีการตรวจเช็คนั้นเราจะสามารถตรวจเช็คได้ไม่ยากและการหาวิธีป้องกันอย่างรัดกุมต่อไป ดังนั้นผู้ที่ควบคุมเงินสดและพนักงานเก็บเงินผู้ควบคุมจะต้องคอยจับตาเอาไว้เป็นพิเศษด้วย และนอกจากนั้นแล้วผู้ตรวจสอบควรจะต้องรู้ถึงอุปนิสัยใจคอส่วนตัวของพนักงานทุกคนที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน ซึ่งจะเป็นการช่วยได้มากต่อการปฏิบัติงานของแผนกทีเดียว

อีกกรณีหนึ่งคือการตรวจสอบจากเครื่องบันทึกเงินสด (Cash Register) กับบิลล์จากห้องครัว โดยการตรวจสอบรายได้ที่บันทึกลงในม้วนเทปตามรายการต่าง ๆ ที่กำหนดโดยปกติแล้วเครื่องบันทึกเงินสด (Cash Register) นี้เป็นเทปของเครื่องจะเป็นรายการอาหารที่แยกเป็นหมวดหมู่แล้ว อาทิเช่น คอลัมน์ของสแต็ก หรือ คอลัมน์ของเครื่องดื่ม หรือ เหล้าผสม Cocktail ต่าง ๆ เป็นต้น พอแขกชำระเงินที่พนักงานเก็บเงินพนักงานก็จะจดบันทึกรายการต่าง ๆ ลงในคอลัมน์หรือบนม้วนเทปที่บรรจุ

ไว้ภายในอย่างมีระเบียบทีเดียว ภายหลังจากนั้นเมื่อร้านอาหารปิดผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินก็จะมาตัดเทป และปิดบัญชีเพื่อที่จะได้นับเงินสดที่ได้รับต่อวันนั้น ๆ ว่าตนได้รับเท่าไร และจะทำบัญชีเสนอต่อแผนกบัญชีอีกทีหนึ่งโดยแยกรายการต่าง ๆ ออกเป็นรายการต่าง ๆ อย่างละเอียด ซึ่งเราก็จะสามารถทำการตรวจสอบได้จากรายได้จริง กับบิลล์ที่เป็นหลักฐานอยู่ และ อาจตรวจเช็คอีกขั้นหนึ่งที่ได้ส่งไปให้แผนกห้องผลิตอาหารด้วยว่าตรงกันไหมนี่ก็เป็นสิ่งที่เราสามารถตรวจสอบได้

องค์ประกอบขั้นต้นของระบบงานการตรวจสอบ Auditing System

ระบบการตรวจสอบต่าง ๆ ของแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้นอุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมโดยทั่ว ๆ ไปจะมีการวางระบบตรวจสอบดังนี้คือ

1. ต้องมี Cashier คอยประทับตราเช็ครายการอาหารลงบนบิลล์แต่ละรายการจากห้องปฏิบัติการทางด้านอาหาร ก่อนที่จะส่งอาหารไปยังห้องรับประทานอาหารทุกครั้ง
2. บิลล์ Bill ที่พนักงานไปรับ Order จากแขกถึงโต๊ะทุกใบที่ออกจะต้องมีหมายเลขที่บิลล์และแต่ละเล่มที่นำมาใช้ต่อวัน Daily ควรจะเซ็นชื่อกำกับหรือประทับตรารวมทั้งมีวันที่กำกับและลงทุกบิลล์และทุกเล่มของบิลล์ด้วย
3. Cashier จะต้องคอยเอาใจใส่รายการบันทึกรายการอาหารแต่ละรายการจากเครื่องลงทะเบียนเงินสด
4. พนักงานบริการจะต้องนำส่งใบบิลล์ทุกใบภายหลังจากแขกชำระเงินแล้วโดยนำเงินมาให้ Cashier และตรวจสอบหมายเลขว่าถูกต้องหรือไม่กับบิลล์ที่ส่งเข้าไปในห้องผลิตอาหาร
5. ควรจะต้องมีการบันทึกรายการ Remark ต่าง ๆ ที่ลูกค้าสั่งไปอย่างละเอียดชัดเจนและภายหลังจากได้ทบทวนบอกลูกค้าแล้วว่าเขาได้เขียน อะไรก่อนที่จะส่งบิลล์ไปยังแผนกห้องปฏิบัติการอาหาร Cashier ควรที่จะลงกำกับชื่อพนักงานบริการคนนั้น ๆ ที่รับผิดชอบกับอาหารจานนั้นลงไปด้วย
6. ภายหลังจากที่ลูกค้าชำระเงินอาจเป็น Check หรือบัตร Credit อื่นใดพนักงานควรจะต้องรีบไปให้ Cashier บันทึกข้อความลงในเอกสารที่เกี่ยวข้องและตรวจสอบ Check and Credit ทุกฉบับอย่างรอบคอบและแน่ใจเสียก่อนถึงจะรับเช็คคืนนั้น ๆ ได้ในข้อนี้อาจจะต้องยกเว้นสำหรับแขกพิเศษ V.V.I.P. ซึ่งไม่ต้องเช็คไปยังต้นสังกัดก็ได้
7. จะต้องมีการตรวจสอบอย่างเอาใจใส่ว่า Check หรือ Credit Cards ต่าง ๆ ได้บันทึกรายการในบัญชีขายเรียบร้อยแล้ว และยอดที่ขายได้จะมียอดตรงกันกับที่ได้รับมาด้วย

แผนกบัญชี (Accounting)

ผู้อำนวยการควบคุมนั้นมีอีกจุดหนึ่งที่ตนจะต้องทำหน้าที่ที่ควบคุมบัญชีใหญ่ของโรงแรมด้วย ซึ่งจะได้แยกให้เห็นว่าแผนกการบัญชีนี้ได้ทำงานการควบคุมอะไรบ้างพอเข้าใจดังนี้คือ

- ควบคุมแผนกรายได้ และตรวจสอบรายได้ของแผนกการให้บริการส่วนหน้า (Front office)
- ควบคุมแผนกบัตรทำงาน
- แผนกไปรษณีย์ (Post Office)
- แผนกพิมพ์ (Printing)
- แผนกคลังสินค้า (Warehouse)
- แผนกรับเงินเดือน (Payroll)
- แผนกบัญชีรับ (A/C Receivable)
- แผนกบัญชีจ่าย (A/C Payable)
- แผนกการเงิน (Finance)

แผนกสินเชื่อ (Credit Department)

ผู้อำนวยการควบคุมนี้ยังควบคุมงานอย่างเอาใจใส่ทางด้านสินเชื่อและการเก็บหนี้ของกิจการด้วย และตนจะต้องนอกจากจะควบคุมทางด้านนี้แล้วบางทีตนก็จะให้การแนะนำแก่ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อด้วย แผนกนี้นับได้ว่ามีส่วนสำคัญกับกิจการอย่างมากเพราะว่าปีหนึ่ง ๆ นั้นทางโรงแรมจะมีหนี้สินอยู่เป็นจำนวนมากทีเดียวที่เก็บไม่ได้ดังนั้นหากทางแผนกนี้มีความสามารถที่จะเก็บหนี้ได้อย่างไม่ก่อให้เกิดปัญหาใด ๆ ก็ย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้จัดการแผนกนี้บริหารงานได้อย่างมีมาตรฐานนั่นเอง

การควบคุมงานขายของภัตตาคาร Restaurant Sales Control

การควบคุมและตรวจสอบภายในของร้านภัตตาคารนั้นเป็นงานที่ผู้บริหารจะต้องวางแผนนโยบายให้ถูกต้องและรัดกุม งานการขายทุกขั้นตอนของแผนนี้จะต้องมีการควบคุมอย่างละเอียดเพราะเงินสดที่เข้ามาหมุนเวียนในแผนกนี้เป็นจำนวนมากต่อวัน ดังนั้นผู้ตรวจสอบหรือผู้ควบคุมจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ควรจะต้องมีการตรวจสอบบัญชีรายได้ประจำวันในแผนกนี้อยู่บ่อยครั้งต่อวัน
2. จะต้องละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบใบเสร็จรับเงินทุกฉบับอย่างเอาใจใส่
3. ก่อนที่จะเปิดการขายต่อวันผู้ควบคุมการตรวจสอบที่เครื่องบันทึกการขายการ Cash Register เสียก่อนว่าถูกต้องอยู่ในสภาพดี

4. หากพนักงาน Cashier บันทึกรายการเงินสดผิด ผู้ควบคุมจะต้องรับแก้ไขและเซ็นชื่อกำกับทุกครั้ง

5. หากเสร็จสิ้นของการทำงานแต่ละผลัด ผู้ควบคุมและพนักงานการเงิน Cashier จะต้องตรวจนับเงินสดที่ได้รับและตรวจเช็คจำนวนทบในเครื่องบันทึก Cash Register ทันทีว่าถูกต้องและตรงกัน (หากเกิดเงินขาด Short พนักงานการเงินจะต้องรับผิดชอบ)

6. ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบรายงานบัญชีเกี่ยวกับการเงินของผลัดการทำงานนั้น ๆ ที่ส่งมาอย่างละเอียด

7. สำหรับยอดรายได้ที่บันทึกเข้าบัญชีของแขกที่มาพัก ภายหลังจากการ Check-out ของแขกแล้วบัญชีทุกอย่างค่อยๆ เสร็จกันภายหลัง

8. หากมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในรูปของ Check, Credit Card กิติหรืออื่นใดผู้ตรวจสอบก็จะต้องรับดำเนินการส่งตรงไปยังแผนกบัญชีของแผนกจัดดำเนินการด่วนที่สุด

9. ควรตรวจสอบรายได้ที่บันทึกลงในม้วนเทปตามรายการต่าง ๆ ที่กำหนดแยกออกเป็นคอลัมน์ ตามหน้าปัดของเครื่องที่กำหนดเอาไว้แล้ว หากภาพหลังตัดเทปของผลัดนั้น ๆ ออกมาคำนวณกับตัวเงินสดที่ได้รับแล้ว เราก็จะสามารถตรวจเช็คกับแผนกครัวได้ทันทีว่าบิลล์ต่าง ๆ ที่มี Order ไปให้ทำอาหารออกมานั้นตรงกันหรือไม่

ดังนั้นจะเห็นว่าการตรวจสอบบัญชีหรือยอดรายได้ ของภัตตาคารนั้น จะต้องเป็นงานที่มีระเบียบ แบบแผนและขั้นตอนอย่างสมบูรณ์ที่เราจะสามารถตรวจสอบได้อย่างแน่นอนและแม่นยำต่อวัน เราก็จะสามารถควบคุมงานการรายได้พอสมควร

ระบบการตรวจสอบภายใน Internal Control

ในการตรวจสอบภายในสำหรับแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้นเป็นการที่จะต้องมีการวางระบบอย่างรัดกุมเสียก่อนในแง่ของงานบริการ ซึ่งผู้ตรวจสอบจะต้องวางแผนและดำเนินการอย่างฉลาดและถูกวิธีจึงจะลดการทุจริตลงได้ (หากมี) ซึ่งระบบงานการตรวจสอบภายในนี้เป็นงานที่จำเป็นอย่างมากสำหรับแผนกนี้เสียแล้วในเหตุการณ์ปัจจุบันเพราะความเจริญเติบโตของขนาดธุรกิจและหน่วยงานที่ขยายออกไปทุกวันลักษณะงานการตรวจสอบนี้เราอาจจะวางงานการจัดการ และงานบริการได้ ต่างลักษณะกันก็ย่อมจะแล้วแต่ว่าการขายนั้นเป็นแบบใด หากงานขายอาหารและเครื่องดื่มเป็นลักษณะแบบ Self Service กิติ แบบ Cafeteria หรือแบบ Lunch Counter ก็คือในลักษณะนี้ก็อาจจะมีการวางแผนการเดินเข้า In และออก Out โดยผู้รับบริการได้เดินไปรับอาหาร ณ จุดนั้น ๆ และในที่สุดก็มีทางออกทางเดียวคือ Out ทางขาออกก่อนที่จะรับอาหารไปนั่งรับประทาน ผู้ตรวจสอบก็อาจจะตั้งเคาเตอร์ Cashier เพื่อ



Courtesy The Waldorf-Astoria, New York, NY
Executive chef Arno Schmidt of The Waldorf-Astoria inspects the food before a reception.

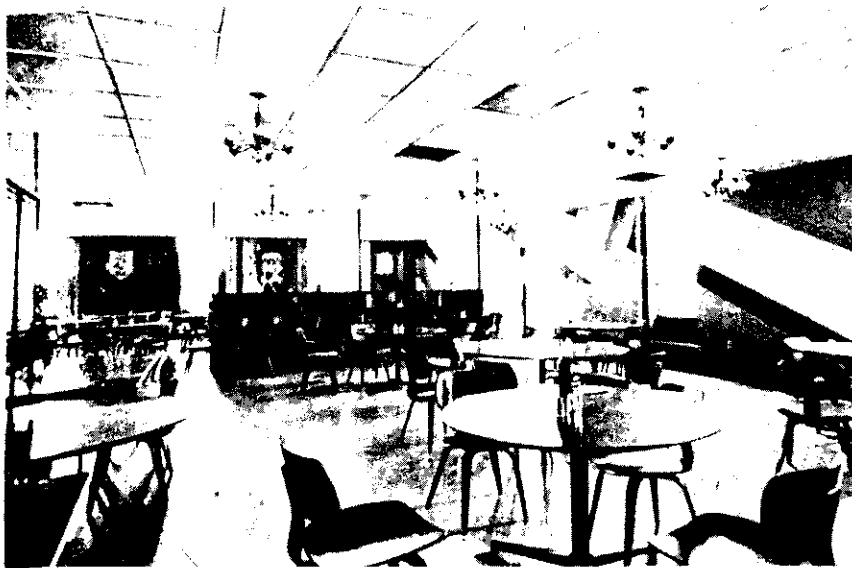


Studying the menu is the prelude to a meal

Courtesy Culinary Review



Some restaurants combine table service and counter service so as to seat both single customers and groups.



Decor for a family type restaurant should be simple and functional.



Courtesy Hilton International

A waiter should be able to describe unfamiliar dishes, as well as make recommendations about menu items.



A hotel restaurant in Cologne, Germany. A waiter is serving on the extreme left, and the maitre d' is taking orders on the right.
(Courtesy Inter-Continental Hotels Corporation)



Courtesy Hilton International
In addition to comfort and food, a table service restaurant such as this Viennese cafe also provides a social meeting place.



Courtesy Culinary Institute
Many hotels have cocktail lounges where guests can sit, drink, and talk in a relaxed, comfortable atmosphere.



Courtesy Western International Hotels
Coffee, one of the world's most popular beverages, is served at breakfast, lunch, and dinner.



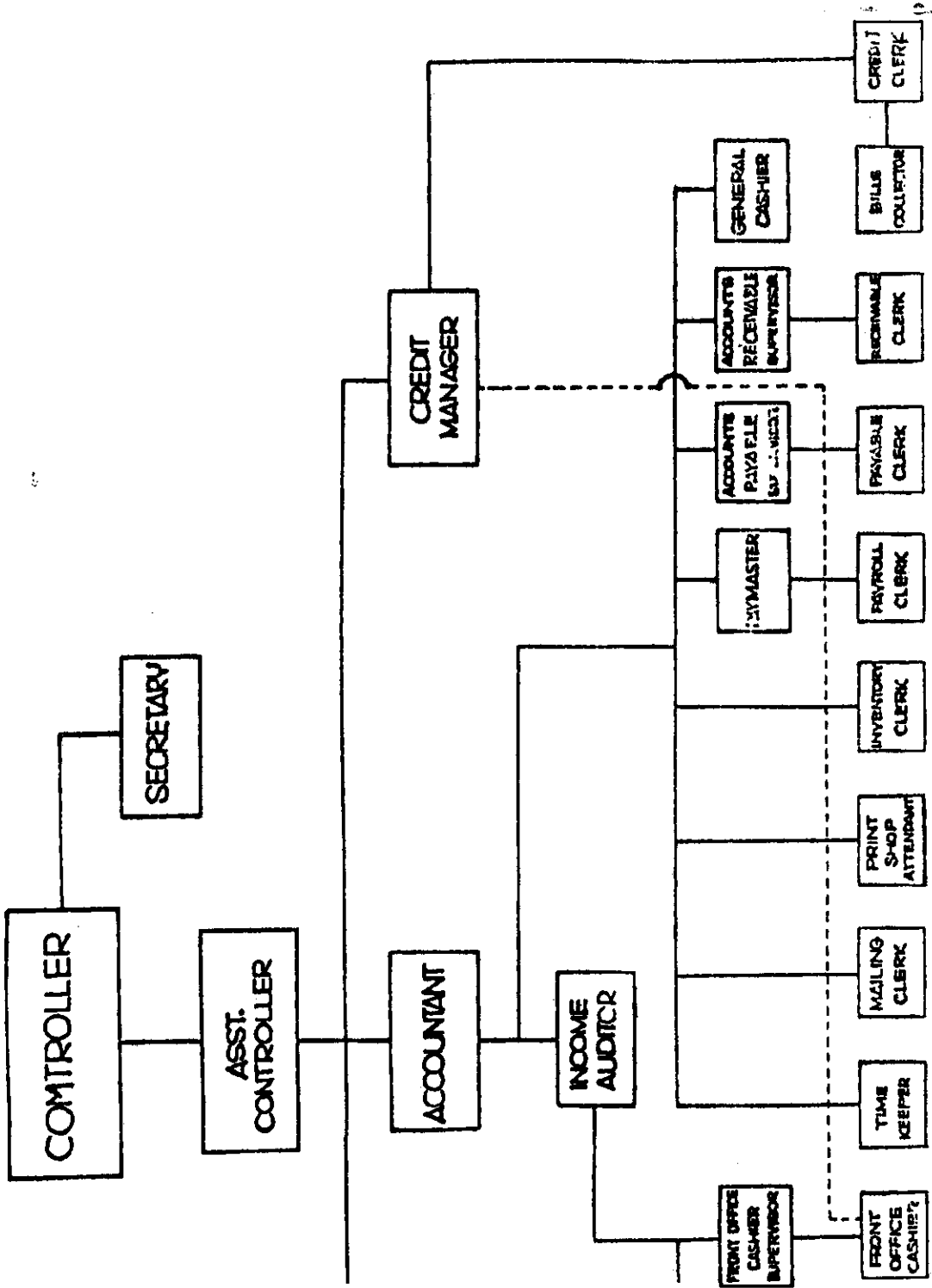
*Courtesy Hyatt International
United Nations Plaza Hotel*

Bars are traditional social gathering places in most parts of the world.



Courtesy Inter-Continental Hotels Corporation

A bartender's quick banter and understanding ear are sometimes more important than the beer he serves.



รับเงินได้ ณ จุดนั้นทันทีก็อาจจะง่ายต่อการควบคุมอยู่บ้างแต่ก็ไม่เสมอไป ถ้าหากผู้ควบคุม
ห้ละหลวมก็จะเป็นแหล่งที่สามารถทำให้เงินทองรั่วไหลได้เหมือนกัน

แต่ถ้าหากว่าร้านอาหารนั้น ๆ ไม่ใช่เป็นการให้บริการแบบที่ได้กล่าวมาอาจจะเป็น
การให้บริการแบบ บริการถึงโต๊ะ โดยผู้บริหาร ร้าน ภัตตาคาร สมาคม ที่จะต้องวางกลุ่มคน
ไม่มากนักที่คอยทำหน้าที่นี้โดยเขาจะมีหน้าที่รับคำสั่ง

จากแขกโดยเขียนรายการต่าง ๆ ลงในบิลล์ Bill แล้วนำไปส่งห้องครัวผลิตโดยบิลล์นั้น ๆ
จะถูกแบ่งเป็น 3 ชุด คือชุดแรกอาจจะส่งตรงไปยังห้องครัว 1 ชุด ชุดที่สองอาจส่งไปให้ Cashier
1 ชุด และชุดที่ 3 อาจจะต้องเก็บไว้ติดต้นคั่วเป็นหลักฐานก็ได้ แต่ถ้าภายหลังแขกเรียกเก็บเงิน
พนักงานผู้นั้นก็จะไปรับ Bill จาก Cashier โดยให้ Cashier คิดคำนวณทุกอย่างอย่างถูกต้องแล้ว
แล้วพนักงานผู้นั้นก็จะนำมาเสนอต่อแขก ณ จุดนี้จะเป็นจุดที่คอยระวัง เพราะประการที่หนึ่ง
หากแขกไม่เช็ค Bill ต่าง ๆ ก็อาจจะมีการคำนวณผิดมาให้และประการที่สองหากจะมีการทุจริต
เกิดขึ้น รายการของ Bill นั้นพอกลับมาถึง Cashier แล้วก็อาจจะถูกบันทึกลงใน Cash Register
(เครื่องบันทึกเงินสด) อาจไม่เต็มจำนวนก็ได้แต่เราจะสามารถตรวจเช็คได้จากบิลล์ที่ส่งไปยัง
แผนกครัวว่าเขาได้ผลิตอะไรไปบ้างมากน้อยเพียงไร โดยภาพหลังจากหมดกะนั้น ๆ ของงาน
เราอาจจะตรวจเช็คได้ไม่ยากและการหาวิธีป้องกันอย่างรัดกุมต่อไป ดังนั้นผู้ที่ควบคุมเงินสด
Cashier และพนักงานเก็บเงิน ผู้ควบคุมจะต้องคอยจับตาเอาใจใส่เป็นพิเศษด้วยเป็นอย่างดี
และนอกจากนั้นแล้วผู้ตรวจสอบอาจต้องรู้ถึงอุปนิสัยใจคอของพนักงานเหล่านั้นก็จะเป็นการช่วย
ได้มากต่อการปฏิบัติงานของแผนกทีเดียว

อีกกรณีหนึ่งคือการตรวจสอบจากเครื่องบันทึกเงินสด Cash Register กับบิลล์จากห้องครัว
โดยการตรวจสอบรายได้ที่บันทึกลงในม้วนเทปตามรายการต่าง ๆ ที่กำหนดโดยปรกติแล้ว
เครื่องบันทึกเงินสด Cash Register นี้หน้าปัดของเครื่องจะเป็นรายการอาหารที่แยกเป็นหมวดหมู่
แล้ว อาทิเช่น สเต็ก หรือเครื่องดื่ม หรือ Cocktail เหล้าผสมต่าง ๆ เป็นต้น พอแขกชำระเงิน
Cashier ก็จะจดบันทึกรายการต่าง ๆ ลงในคอลัมน์ต่าง ๆ กันโดยภายหลังจากเสร็จสิ้นการทำงาน
ในกะนั้น ๆ แล้ว ผู้ควบคุมก็จะคอยสังเกตและช่วย Cashier ตัดเทปในเครื่องและนับเงินสดที่ได้รับ
ทั้งหมดโดย Cashier จะบันทึกรายได้ส่งต่อแผนกบัญชีอีกทีหนึ่ง โดยแยกแบบรายการต่าง ๆ
ออกไป ซึ่ง ณ จุดนี้เราก็จะสามารถตรวจสอบได้จาก Bill บิลล์ Order ที่แผนกอาหารและ
เครื่องดื่มนั้น ๆ ได้ด้วย

องค์ประกอบขั้นต้นของระบบงานการตรวจสอบ Element of Checking System

ระบบการตรวจสอบต่าง ๆ ของแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้น อุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรม โดยทั่ว ๆ ไปจะมีการวางระบบตรวจสอบดังนี้

1. ต้องมี Checker คอยประทับตราเช็ครายการอาหารลงบนบิลล์สั่ง Order แต่ละรายการจากห้องครัวก่อนที่จะส่งอาหารไปยังห้องรับประทานอาหารทุกครั้ง
2. บิลล์ Order ที่พนักงานไปรับ Order จากแขกถึงโต๊ะทุกใบที่ออกจะต้องมีหมายเลขและแต่ละเล่มที่นำมาใช้ต่อวัน Number ควรจะเซ็นชื่อกำกับหรือประทับตรารวมทั้งมีวันที่กำกับและผลการทำงานด้วยทุกบิลล์และทุกเล่มของบิลล์
3. Cashier จะต้องคอยเอาใจใส่รายการบันทึก รายการอาหารแต่ละรายการจากเครื่องลงทะเบียนเงินสด
4. พนักงานบริการจะต้องนำส่งใบบิลล์ทุกใบภายหลังจากแขกชำระเงินแล้วโดยนำเงินมาให้ Cashier และตรวจสอบหมายเลขว่าถูกต้องหรือไม่กับบิลล์ที่ส่งเข้าไปในห้องครัว
5. ควรจะต้องมีการบันทึกรายการ Order ต่าง ๆ ที่ลูกค้าสั่งไปอย่างละเอียด ชัดเจน และภายหลังจากทวนบอกลูกค้าแล้วว่าเขาได้อะไรก่อนที่จะส่งใบบิลล์ ไปยังแผนกครัวและ Cashier พนักงานบริการสมควรจะต้องลงชื่อกำกับ
6. ภายหลังจากที่ลูกค้าชำระเงิน อาจเป็น Check หรือ บัตร Credit Card อื่นใดพนักงาน ควรจะต้องรับไปให้ Cashier บันทึกข้อความลงในเอกสารที่เกี่ยวข้องและ Cashier ควรตรวจสอบ Check ทุกฉบับอย่างรอบคอบและแน่ใจเสียก่อนถึงจะรับเช็คนั้น ๆ ได้ในข้อนี้อาจจะต้องยกเว้นสำหรับแขก V.I.P. หรือ V.V.I.P. ซึ่งไม่ต้องเช็คไปยังต้นสังกัดก็ได้
7. จะต้องมีการตรวจสอบอย่างเอาใจใส่ว่า Check หรือ Credit Card ต่าง ๆ ได้บันทึก รายการในบัญชีขายเรียบร้อยแล้ว และยอดที่ขายได้จะมียอดตรงกันกับที่ได้รับมาด้วย

หมายเหตุ

V.V.I.P = Very Very Important Persons

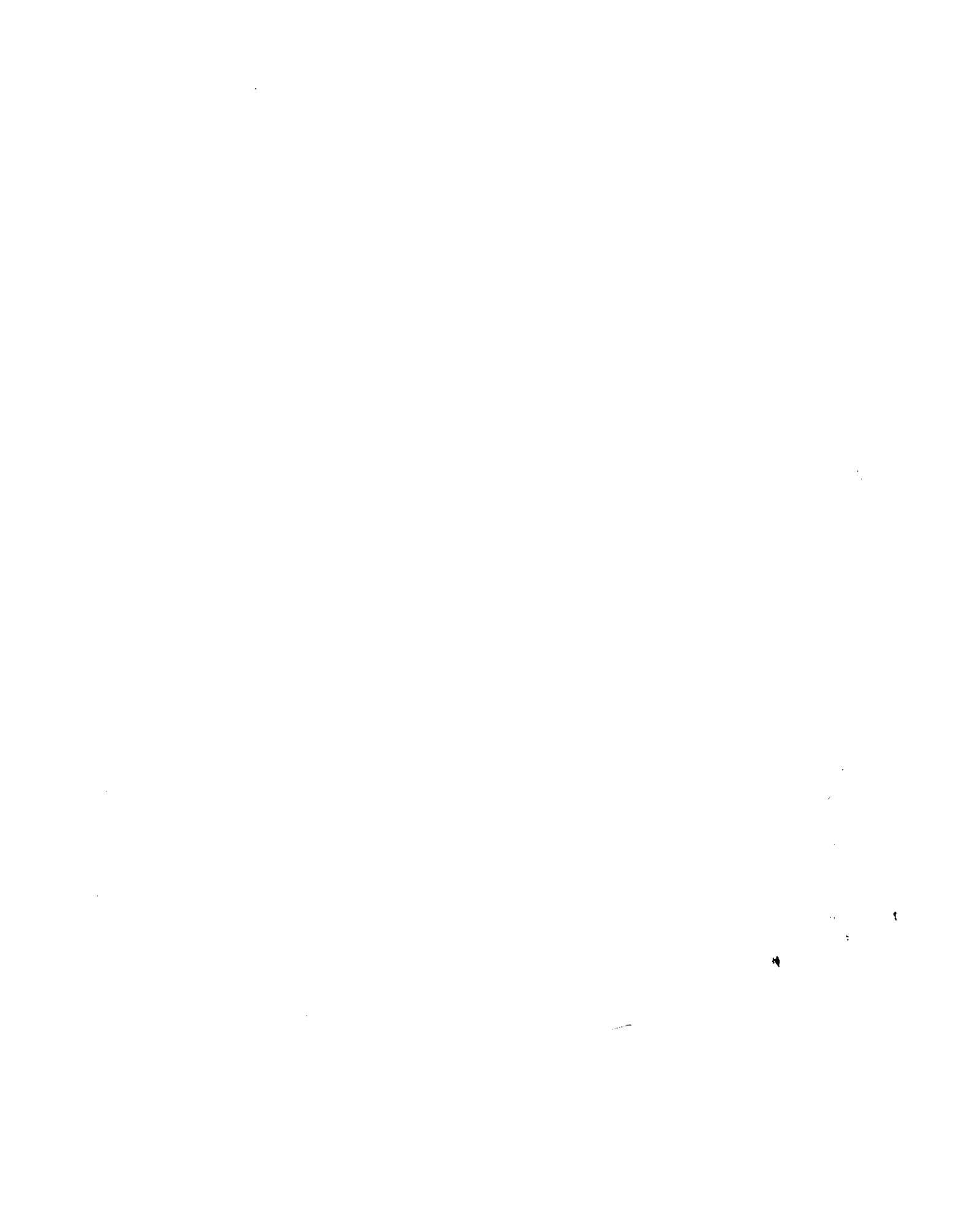
V.I.P. = Very Important Persons

I.P = Important Persons



BEVERAGE CODE LIST & INVENTORY

ARTICLES	BIN NO.	S		O		S		L		C		S		O		S		L		C		S		O		S		L		C		S	
SCOTCH																																	
Chivas Royal Salute	201																																
Chivas Regal	204																																
J.W. Black Label	206																																
Glenfiddich	205																																
Ballantine's	221																																
Black & White	222																																
Cutty Sark	224																																
Dewar's White Label	225																																
Famous Grouse	226																																
Grant's	227																																
Haig	228																																
J.W. Red Label	229																																
Justerini & Brooks (J&B)	230																																
MEKHONG																																	
	241																																
BOURBON																																	
Jack Daniel's	251																																
Old Grand Dad Special	252																																
Jim Beam	261																																
Old Crow	262																																
Old Grand Dad	263																																
Southern Comfort	264																																
Seagram's 7 Crown	265																																
CANADIAN																																	
Canadian Club	281																																
Seagram's V.O.	282																																



HILTON INTERNATIONAL BANGKOK
 BEVERAGE CODE LIST & INVENTORY

ARTICLES	BIN NO.	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C						
IRISH																																					
John Jameson	291																																				
John Powers	293																																				
GIN																																					
Beefeater	301																																				
Burnett's	302																																				
Gordon's	304																																				
Tanqueray	306																																				
VODKA																																					
Finlanda	328																																				
Smirnoff	323																																				
Stolichnaya	324																																				
Wyborowa	327																																				
RUM																																					
Bacardi Light	341																																				
Capt. Morgan	346																																				
Ronrico Light	344																																				
APERITIFS																																					
Campari	361																																				
Cinzano Dry	362																																				
Cinzano Sweet	363																																				
Martini Extra Dry	364																																				
Martini Sweet	465																																				
Pimm's No. 1 Cup	366																																				



HILTON INTERNATIONAL BANGKOK
BEVERAGE CODE LIST & INVENTORY

ARTICLES	BIN NO.	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	
FRENCH APERITIFS																																
Dubonnet	381																															
Noilly Prat Extra Dry	384																															
Pernod	382																															
Ricard	383																															
LIQUEUR																																
Amaretto	401																															
Anisette	402																															
Apricot Brandy	403																															
Benedictine D.O.M.	404																															
Benedictine B. & B.	405																															
Chartreuse Green	406																															
Chartreuse Yellow	407																															
Cherry Peter Heering	408																															
Cherry Peter Heering	409																															
Chocolate	410																															
Cointreau	411																															
Creme de Bananes	412																															
Creme de Cacao Dark	413																															
Creme de Cacao White	414																															
Creme de Cassis	415																															
Creme de Menthe Green	416																															
Creme de Menthe White	417																															
Curacao Bleu	418																															
Curacao Dry Orange	419																															
Drambuie	420																															
Fernet Branca	421																															
Framboise de Bordeaux	422																															
Galliano	423																															
Grand Marnier	424																															
Kahlua	425																															
Kirsch	426																															
Kummel	427																															



BEVERAGE CODE LIST & INVENTORY

ARTICLES	BIN NO.	S O S L C S O S L C S O S L C S O S L C S O S L C S O S L C S O S L C S O S L C S O S L C S																			
		S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C
Maraschino.	428																				
Raspberry	431																				
Sambuca	432																				
Sloe Gin	433																				
Strega	434																				
Suze	435																				
Triple' Sec	436																				
EAUX DE VIE																					
Framboise	501																				
Mirabelle	502																				
Poire Williams	506																				
Quentsch	503																				
Vieille Prune	504																				
SPIRITS																					
Akavit Aalborg	601																				
Calvados	602																				
Tequila	603																				
SHERRY																					
Dry Fly	702																				
Dry Sack	703																				
Harvey's Bristol Cream	704																				
La Concha (Amontillado)	705																				
Sandeman Light Dry	707																				
San Domingo	708																				
Tio Pepe	709																				
PORT																					
Taylor's Special Ruby	723																				

BEVERAGE CODE LIST & INVENTORY

ARTICLES	BIN NO.	S O S L C		S O S L C		S O S L C		S O S L C		S O S L C		S O S L C		S O S L C		S O S L C					
		S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C	S	O	S	L	C
Mirinda Red	920																				
Mirinda Green	920																				
SYRUP																					
Coke	931																				
Fanta	932																				
Ginger Ale	933																				
Sprite	934																				
Togac	935																				
Fuji Water	941																				
Singba Water	942																				

RESTAURANT CASHIER'S RECORD

HOSTESS		MEAL				DATE			TOTAL	GRAND TOTAL
WAITER CHECK NO.	NO PERSONS	GUEST NAME	ROOM NO.	I Food & Rm Ser.	II TAX	III BEER	IV MISC CHGS.			
1										
2		CASH REGISTER TOTALS								
3		CHARGE SALES:								
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30		TOTAL "CHARGE" SALES								
31		BANQUETS: (CHARGE ONLY)								
32										
33										
34		TOTAL "CHARGE" BANQUETS								
35		TOTAL GUEST and Banquet Charges								
36		NET CASH RECEIPTS								
37										

CASH BANQUETS	I	II	III	IV

RECORD OF CHECKS USED	Waitress NO.	BEGINNING NO.	ENDING NO.	NUMBER USED
WAITRESS NAME				
TOTAL				

DEPOSIT OVERAGE OR SHORTAGE			
EMPLOYEE AND ADMINISTRATIVE MEALS			
CHECK NO.	NAME	EXPLANATION	AMOUNT

Restaurant Cashier's Sheet.

