

สารบัญ

คำนำ	หน้า
ตอนที่ 1	
บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม	1
ธุรกิจโรงแรมชายอะไร	2
ผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานโรงแรม	6
กฎแจสำคัญในการบริการธุรกิจโรงแรม	7
บทที่ 2 โครงสร้างสำหรับงานการบริหารโรงแรม	13
ขั้นตอนของการบริหารโรงแรม	14
การให้การบริการส่วนหน้า	24
การให้การบริการส่วนหลัง	31
บทที่ 3 โครงสร้างและงานการบริหารของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	35
สายงานการบังคับบัญชาของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	40
วัตถุประสงค์ของธุรกิจเพื่ออะไร	42
วัตถุประสงค์ของธุรกิจการให้การบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม	45
ตอนที่ 2	
บทที่ 4 ห้องครัว	47
ห้องครัวร้อน	47
ห้องครัวเย็น	47
ห้องครัวของหวาน	48
ครัวเบเกอร์รี่	50
มาตรฐานการแต่งกาย	57
สุขภาพอนามัย	57
ความสะอาดของเครื่องใช้ภายในครัว	58
ความปลอดภัยในห้องครัว	59
สุขลักษณะภายในครัว	60
เครื่องมือที่ใช้ในครัว และลักษณะต่าง ๆ ของการทำอาหาร	62

	หน้า
บทที่ ๕	
ตำแหน่งและหน้าที่ต่าง ๆ ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	101
ผู้จัดการฝ่ายหัวหน้าพ่อครัว	101
หน่วยงานและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	103
ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว	103
ผู้จัดการแผนกภัตตาคาร	104
การปฏิบัติการในห้องอาหาร และ การบริการอาหารบนห้องพักแขก	105
งานต่าง ๆ ที่แผนกนี้เกี่ยวข้อง	105
ผู้จัดการฝ่ายงานจัดเลี้ยง	106
สำหรับกิจกรรมประจำวันอื่นที่ต้องปฏิบัติ	107
พนักงานเสิร์ฟอาหารหญิง	107
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง	107
ตัวแทนขายการจัดเลี้ยง	108
ผู้จัดการคอฟฟี่ชอป	108
ผู้ควบคุมคอฟฟี่ชอป	109
พนักงานบริการชาย และหญิง	110
ผู้ช่วยพนักงานบริการประจำคอฟฟี่ชอป	110
หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก	111
ผู้ช่วยหัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก	112
กัปตันบริการห้องพัก	112
พนักงานรับสั่งบริการห้องพัก	113
พนักงานบริการห้องพัก	113
หัวหน้าบาร์เทนเดอร์	114
ผู้ช่วยบาร์เทนเดอร์	115
พนักงานประจำบาร์	116
หัวหน้าสจ๊วต	116
ข้อควรจำสำหรับบาร์เทนเดอร์	117
คำแนะนำทั่วไปสำหรับบาร์เทนเดอร์	117
ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม	117
ลูกมือของผู้ปรุงอาหารหรือก๊วก	122

	หน้า
คนครัวฝึกหัดหรือถูกฝึกหัด	122
ถูกของอาหารเข้า	122
แผนกของหวานและขนมปัง	122
แม่ครัว	122
หน้าที่ความรับผิดชอบ	123
ข้อมูลภาคสนามเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	125
บทที่ 6 การบริหารงานของแผนกการให้บริการบริหารทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม	127
งานที่ปฏิบัติและดำเนินการประจำวัน	127
งานในความรับผิดชอบ	133
การคำนวณราคาแท้จริงของอาหาร	139
แสดงการคำนวณหาราคาที่แท้จริงของอาหารหนึ่งจาน	140
แสดงวิธีหาราคาที่แท้จริงของเครื่องดื่ม	140
การคำนวณหาราคาที่แท้จริงของเครื่องดื่ม	141
สำหรับวิธีที่สอง	141
ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี	142
แผนกควบคุมต้นทุนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	142
คลังสินค้า	143
หัวหน้าผู้ตรวจเช็ค	143
การตรวจสอบควบคุมงานขายของภัตตาคาร	143
ระบบการตรวจสอบภายใน ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	144
องค์ประกอบขั้นต้นของระบบงานการตรวจสอบ	146
แผนกบัญชี	147
แผนกสินเชื่อ	147
การควบคุมงานขายของภัตตาคาร	147
ระบบการตรวจสอบภายใน	148

	หน้า
บทที่ 7 งานภาคสนามเกี่ยวกับการสั่งซื้อ	175
วิธีปฏิบัติ และขั้นตอนจริงของรายการจัดซื้อ	175
ขั้นตอนการซื้อโดยวิธีประกวดราคา	178
การประเมินเปรียบเทียบราคาจากการประกวดราคา	179
สำหรับผู้ขายผักสด	179
อาหารทะเล	180
การพิจารณาตัดสินการประกวดราคา	180
ปัญหาในการจัดซื้อโดยวิธีประกวดราคา	180
ข้อเสนอแนะ	181
การซื้อโดยการตกลงเจรจา	181
ปัจจัยที่ทางโรงแรมใช้ในการจัดซื้อโดยวิธีการตกลงเจรจา	181
ขั้นการดำเนินการ	182
การซื้อย่อย	183
การตรวจรับพัสดุ	183
การจัดเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ	183
วิธีการจัดซื้ออาหารและเครื่องต้มของโรงแรม	184
วิธีการจัดซื้อเครื่องต้ม เครื่องต้มแบ่งเป็น 2 ชนิดคือ	184
การขนส่ง	184
สาเหตุที่ทางโรงแรมจำเป็นต้องสั่งจากต่างประเทศเพราะ	185
การรับ Receiving และการเก็บรักษาพัสดุ Store	185
การควบคุมระดับสินค้าคงคลัง	186
การจำหน่ายของเหลือใช้ และ ของเสีย	186
การวิจัยตลาด	188
ทฤษฎีและแบบงานการจัดซื้อ	188
การจัดซื้อ แบบ A Seperate Co-Operatin	188
การจัดซื้อรวมในองค์กรบริการทั้งหมด	190
การจัดซื้อของแผนกนั้น ๆ โดยตรง	191
การบริหารงานของแผนก	191
General Strores Manager	192

	หน้า
ลักษณะการจัดเก็บ	193
ลักษณะห้องเก็บ	193
สำหรับงานการจัดองค์การของฝ่ายจัดซื้อ	193
ขั้นตอนสำคัญและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ในการจัดซื้อ	196
สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นเราอาจจะทำการแก้ไขได้	197
การวิเคราะห์ การประมูล หรือข้อเสนอ การเลือกผู้ขายและ การร่างใบสั่งซื้อ	199
ข้อจำกัดอื่นที่มีอิทธิพลต่อจำนวนที่จะซื้อ	202
ปัญหาของผู้ซื้อ ก่อนที่จะมีการซื้อ เราควรคำนึงถึงอะไรบ้าง	204
แสดงวัฏจักรของการสั่งซื้อสินค้า	206
การขนส่ง	208
นโยบายหลักของงานการจัดซื้อ	208
การซื้อที่ดีที่สุดนั้น	208
ในจำนวนที่ถูกต้อง	209
เวลาที่ถูกต้อง	213
การจัดซื้อให้ได้เวลาที่ถูกต้อง	213
จังหวะเวลาการซื้อ	213
ซื้อเมื่อวัตถุดิบเนื้อหมด Stock	214
การซื้อล่วงหน้า	216
การซื้อเมื่อคาดว่าจะราคาจะสูงขึ้น	216
แนวทางสำหรับการพยากรณ์ทางธุรกิจ	217
ใครเป็นผู้ตกลงใจในคุณสมบัติทางการจัดซื้อ	219
วัฏจักรของการจัดซื้อของเข้ายังในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	219
การรับสินค้า	221
วัตถุประสงค์หลักของการตรวจรับสินค้า	221
วิธีตรวจเช็คสินค้า	222
การเก็บรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่ดำเนินการแล้ว	222
การจัดเก็บสินค้า	223
หลักเกณฑ์โดยทั่ว ๆ ไปของการบริหารคลังสินค้า	224

	หน้า
การออกของ	224
การควบคุม	225
บทที่ 8 การวางแผนจัดทำรายการอาหาร (Menu Planning)	227
ประเด็น หรือข้อควรจำในการเลือกอาหารสำหรับจัดเลี้ยง	228
ประเภทของรายการอาหาร	228
บทที่ 9 หลักการจัดโต๊ะและเสิร์ฟ	259
สำหรับเครื่องดื่มที่นอกโต๊ะที่ต้องสั่งพิเศษใช้บริการก่อนอาหาร	262
การจัดห้องอาหาร	262
การจัดโต๊ะอาหาร	263
แบบการจัดโต๊ะงานเลี้ยง และหรือโต๊ะงานรับรอง	263
อาจรับคำสั่งอาหารจากแขกบนโต๊ะ	264
การเสิร์ฟอาหาร และเครื่องดื่ม	270
การจัดโต๊ะดินเนอร์	271
รายการอาหาร	271
ภาษาที่เตรียมบนโต๊ะอาหาร	271
วิธีวางเครื่องภาษาโต๊ะดินเนอร์	272
ภาษาที่ใช้ร่วมกันหลายคน	273
ภาษาของหวานที่ทำด้วยเงิน	276
ผ้ากันเปื้อน	276
บทที่ 10 ไวน์ และ การเขียนบิลด์	283
ลักษณะการให้บริการ น้ำหวาน เหล้า หรือ เหล้าผสม	284
ลักษณะงานบริการในงานการจัดเลี้ยงสำหรับบริการ	284
การจัดโต๊ะแบบฝรั่งเศส	284
ข้อดีและข้อเสียของการเสิร์ฟอาหารแบบฝรั่งเศส	285
การเสิร์ฟอาหารแบบรัสเซีย	285
ข้อดีและข้อเสียของการเสิร์ฟอาหารแบบรัสเซีย	287
การเสิร์ฟอาหารแบบอังกฤษ	287
การเสิร์ฟอาหารแบบอเมริกัน	287

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการรับประทานอาหารเช้าและอาหารกลางวัน	288
ชุดเครื่องมือรับประทานอาหารเช้าแบบอเมริกัน	289
การเสิร์ฟอาหารงานเลี้ยง	291
ข้อดีและข้อเสียของการเสิร์ฟอาหารงานเลี้ยง	291
การเสิร์ฟอาหารอย่างเป็นกันเองแบบครอบครัว	292
ข้อดีและข้อเสียของการเสิร์ฟอย่างเป็นกันเองแบบครอบครัว	292
งานเลี้ยงบุฟเฟต์	292
ข้อดีและข้อเสียของการเสิร์ฟอาหารบุฟเฟต์	296
การเสิร์ฟอาหารสมอร์แกสบอริค	296
ลักษณะและแบบของการเสิร์ฟ	296
การเสิร์ฟอาหารบนโต๊ะ	296
การเก็บงาน หรือภาชนะที่แขกทานเสร็จแล้ว	297
Coffee House	299
การใช้คำทักทาย และการรับรองที่เหมาะสม	299
การปฏิเสธเมื่อไม่มีโต๊ะว่าง	300
การรอรับคำสั่งจากลูกค้า	300
การปฏิบัติตัวเมื่อเริ่มเข้าปฏิบัติงาน	301
คำถามอื่น	302
เมื่อลูกค้าสั่งเบียร์	302
จะต้องเป็นผู้รู้อยู่เสมอว่า รายการพิเศษประจำวันนั้นมีอะไรบ้าง	303
บทที่ 11 คุณกับลูกค้าของคุณ	305
ลูกค้าต้องการอะไรบ้างจากโรงแรม	305
ลูกค้าของคุณ	305
ลูกค้ามีความสำคัญกับธุรกิจอย่างไร	306
คุณควรจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร	306
ความต้องการ รองลงไปได้แก่	307
ความต้องการของลูกค้าอาจแสดงออกได้ในหลาย ๆ ด้านด้วยกันคือ	307
จิตวิทยาลูกค้า	307

	หน้า
ข้อแนะนำในทางปฏิบัติเพื่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับบุคคลที่เป็นลูกค้า	308
ธุรกิจโรงแรมสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างไร	308
กฎทั่วไปสำหรับพนักงานบริการ	311
ความประพฤติของพนักงานที่ดี	312
การให้บริการด้วยรอยยิ้ม	312
วิธีพัฒนาบุคลิกภาพให้เป็นที่ประทับใจ ทำอย่างไรและพัฒนาบุคลิกภาพของท่านให้ดีเด่น	313
การปรับตัวให้เข้ากับสังคม	314
คุณต้องการได้รับเลื่อนขั้นไหม?	315
การสร้างและรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดี	315
การปฏิบัติเมื่อแขกแสดงความไม่พอใจ	316
การปฏิบัติเมื่อมีอุบัติเหตุ	316
การกล่าวว่า “ไม่” ให้ถูกกาลเทศะ	316
งานโรงแรมและอุตสาหกรรมโภชนาการ	317
หัวหน้างานบริการ	317
ความรับผิดชอบที่จำเป็น	317
ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ	318
บทที่ 12 สิ่งที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด	319
พร้อมที่จะให้การบริการที่ดีเสมอ	319
การบริการอาหารแก่ลูกค้า	320
การช่วยโฆษณาอาหาร	321
หน้าที่ของพนักงานบริการชายและหญิง	321
ขวดใส่เกลือและพริกไทย	321
โต๊ะใส่น้ำตาล	321
สิ่งที่พนักงานบริการชายและหญิงควรจัดเตรียมมาไว้บริการให้พร้อมอยู่เสมอได้แก่	321

	หน้า
การเก็บของบนโต๊ะขณะที่ลูกค้ายังนั่งอยู่	322
เคาน์เตอร์	322
การให้บริการอาหารเช้า	323
การให้บริการอาหารกลางวัน	324
อาหารเช้า	324
การบริการแขกทั่วไป	325
การป้องกันอุบัติเหตุ	325
การให้บริการแขกถึงที่พัก	326
พนักงานที่ขาดการฝึกหัด	327
ปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่น่าพอใจของแผนกบริการทางด้าน	
อาหารและเครื่องดื่ม	328
การต้อนรับที่อบอุ่น	328
การนำลูกค้าไปยังที่นั่ง	328
เมื่อแขกได้ที่นั่งแล้ว	329
การปฏิบัติเมื่อลูกค้า, แขกกลับ	329
การทำงานเป็นกลุ่มและความร่วมมือ	329
การประเมินผลตนเอง	330
พฤติกรรมลักษณะทั่ว ๆ ไป	332
หน้าที่ของผู้บริการ	333
วิธีพับผ้ากันเปื้อนแบบต่าง ๆ	336
บทที่ 13 มารยาทของบริการ	359
การแต่งตัว	359
ความสะอาดของร่างกาย	360
การยิ้มและการมีอารมณ์แจ่มใสอยู่เสมอ	360
การวางตัว และท่าทางกิริยา	360
ลมหายใจ, การไอ, การจาม ในระหว่างการให้บริการ	360
การให้บริการ	361
อุบัติเหตุ และ สิ่งไม่คาดคิด	361

	หน้า
บทที่ 14 แนวโน้มของธุรกิจประเภทการให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม	363
The Future Trend of Food and Beverage	363
ศัพท์ต่าง ๆ ที่ควรทราบ	371
ส่วนต่าง ๆ ของเนื้อ	374
ปัญหาที่ควรศึกษาในแผนกอาหาร และ เครื่องดื่ม	392
การร้องทุกข์	393
บรรณานุกรม	395
แบบฟอร์มในลักษณะต่าง ๆ ของแผนกการบริหาร อาหารและเครื่องดื่ม	397