

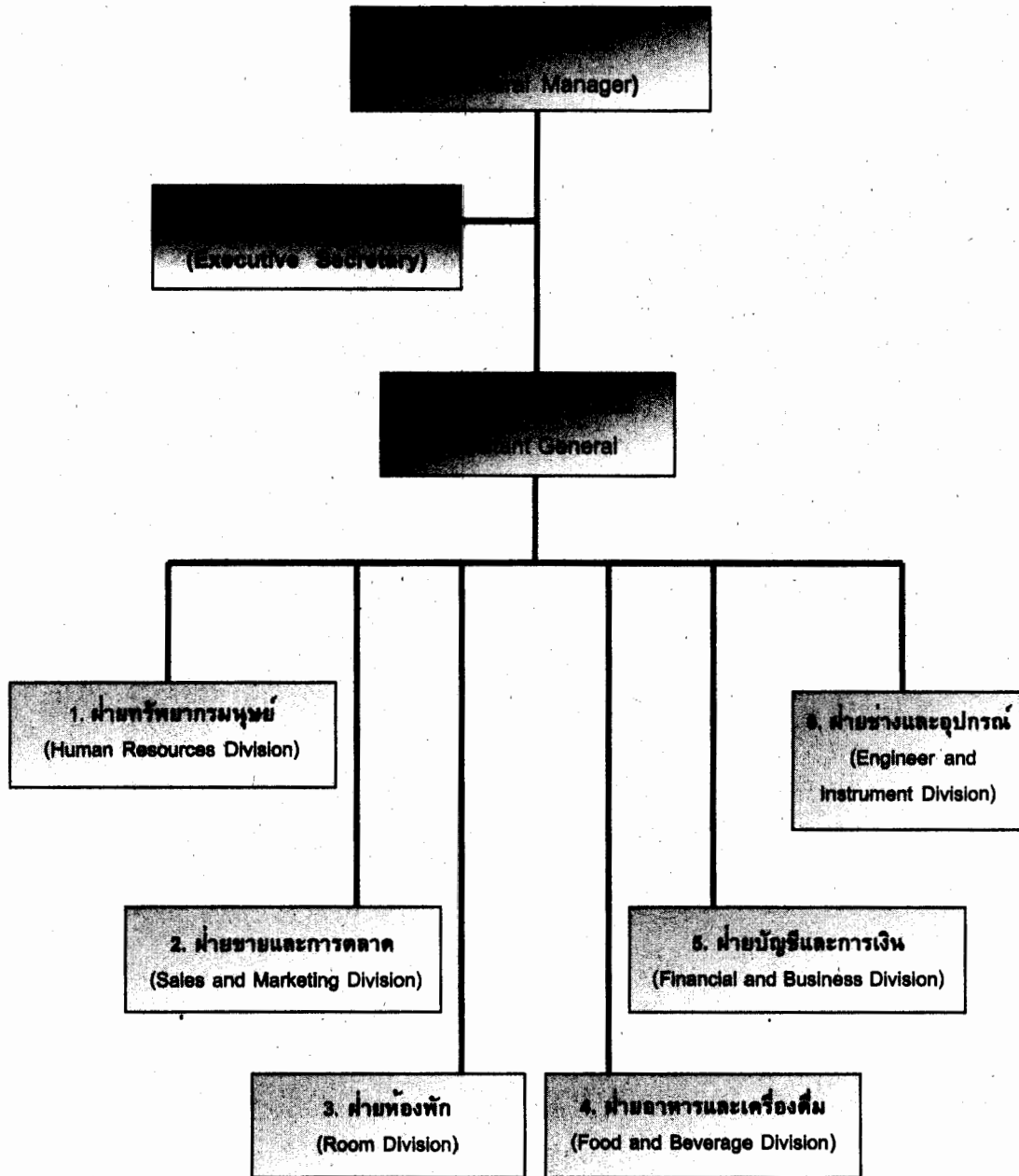
## บทที่ 2

### โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม



โครงสร้างการบริหารงานในองค์กร จะแสดงลักษณะสำคัญขององค์กรนั้นๆ เช่น จำนวนผู้บริหาร จำนวนแผนกต่างๆ ขนาดขององค์กร เป็นต้น โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรม ซึ่งส่วนมากโรงแรมในเอเชีย มักจะเป็นโรงแรมขนาดกลางขึ้นไป ส่วนในทวีปอเมริกาและยุโรป โรงแรมส่วนมากจะเริ่มจากโรงแรมขนาดเล็ก ดังนั้น โครงสร้างการบริหารงานของแต่ละโรงแรม จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม ในการศึกษาเรื่องโครงสร้างของแผนกอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม จำเป็นต้องทราบถึงระบบการบริหารงานต่างๆ ในโรงแรมก่อนพอสังเขป ดังต่อไปนี้

**แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม**  
**(Organization Chart of Hotel Business)**



## โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม

ในโรงแรมขนาดใหญ่ส่วนมากจะแบ่งเป็นฝ่ายและแผนกต่างๆ มากมาย ซึ่งขึ้นอยู่กับ ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) โดยมี ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Executive Assistant Manager/Resident Manager) และ เลขานุการฝ่ายบริหาร (Executive Secretary) เป็นผู้ช่วย

ผู้จัดการทั่วไป ควรมีคุณสมบัติเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ ในการบริหารธุรกิจทางด้านการโรงแรมและการบริการ สามารถวางแผนการตลาด การเงิน รวมทั้งประสานงานระหว่างนโยบายของกรรมการและความต้องการขององค์กรได้ นอกจากนี้ ยังต้องมีทักษะในการคาดการณ์ล่วงหน้า มีความเป็นนักบริหารบุคคลและสามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวมานี้ ย่อมไม่สามารถที่จะมีในบุคคลคนเดียว ได้ ผู้จัดการใหญ่ย่อมต้องมีสำนักงานของตนเอง โดยมีผู้ช่วยและเลขานุการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ประจำในสำนักงานเพื่อปฏิบัติงานด้วย สำนักงานผู้จัดการใหญ่นี้ จะทำหน้าที่ควบคุมการทำงาน ของฝ่ายและแผนกต่างๆ ตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งโดยทั่วไปอาจแบ่งออกได้เป็น 6 ฝ่าย ในแต่ละฝ่ายมี ผู้จัดการฝ่าย เป็นหัวหน้า และมี ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย รวมทั้ง เลขานุการฝ่าย เป็นผู้ช่วย ดังนี้

1. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Division)
2. ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Division)
3. ฝ่ายห้องพัก (Room Division)
4. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division)
5. ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Financial and Business Division)
6. ฝ่ายช่างและอุปกรณ์ (Engineer and Instruments Division)

**แผนภูมิแสดงโครงสร้างของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์  
(Organization Chart of Human Resources Division)**

**ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์  
(Human Resources Division)**

```
graph TD; HR[ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Division)];
```

**แผนภูมิโครงสร้างแผนกขายและการตลาด  
(Organization Chart of Sales & Marketing Division)**

**ฝ่ายขายและการตลาด  
(Sales and Marketing Division)**

```
graph TD; SMD[ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Division)]; SMD --- SD[1. แผนกขาย (Sales Department)]; SMD --- MKD[2. แผนกตลาด (Marketing Department)]; SMD --- PRD[3. แผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relation Department)];
```

**1. แผนกขาย  
(Sales Department)**

**2. แผนกตลาด  
(Marketing Department)**

**3. แผนกประชาสัมพันธ์  
(Public Relation Department)**

## 2. ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Division)

แบ่งออกได้เป็น 3 แผนก แต่ละแผนกมี หัวหน้าแผนก เป็นผู้ควบคุม ดังนี้

### 2.1 แผนกขาย (Sales Department)

แบ่งออกเป็น 3 แผนกย่อย คือ ฝ่ายขายหน่วยงานบริษัท (Corporate Sales) ฝ่ายขายหน่วยงานราชการ (Government Sales) และฝ่ายขายหน่วยงานบริษัทนำเที่ยว (Travel Agent Sales) ฝ่ายขายมีหน้าที่บริหารงานขาย วางแผนงบประมาณการขายล่วงหน้าสำหรับปีถัดไป โดยประสานงานกับแผนกตลาด

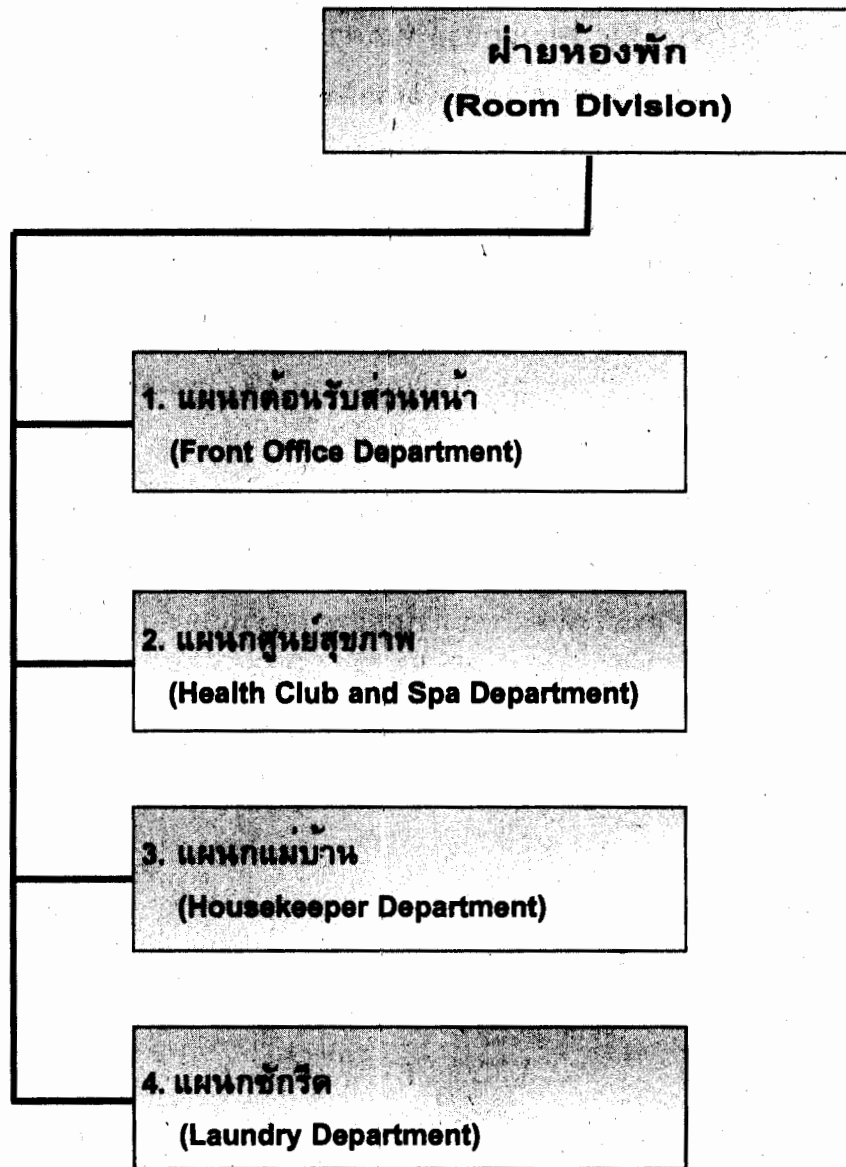
### 2.2 แผนกตลาด (Marketing Department)

มีหน้าที่บริหารงานตลาด วางแผนงบประมาณการตลาดและการดำเนินงานล่วงหน้าสำหรับปีถัดไปโดยประสานงานกับแผนกขาย เพื่อให้แผนกขายนำนโยบายไปดำเนินการ

### 2.3 แผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relation Department)

รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ทั้งหมดของโรงแรม วางแผนการประชาสัมพันธ์ และการจัดการงบประมาณล่วงหน้า รวมทั้งเผยแพร่ผลงานของโรงแรมไปยังประชาชน โดยผ่านสื่อต่างๆ

**แผนภูมิโครงสร้างฝ่ายห้องพัก**  
**(Organization Chart of Room Division)**



### 3. ฝ่ายห้องพัก (Room Division)

มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้า แบ่งออกได้เป็น 4 แผนก แต่ละแผนกมี หัวหน้าแผนก เป็นผู้ควบคุม ดังนี้

#### 3.1 แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department)

มีหน้าที่ดูแลลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึงโรงแรมตั้งแต่ลงจากรถ บริการยกกระเป๋า ลงทะเบียนผู้เข้าพัก บริการส่งลูกค้าที่ห้องพักพร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพัก ประสานงานกับแผนกต่างๆ เพื่อให้ตรงตามความต้องการที่ถูกต้องของลูกค้า ประสานงานบริการแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ บริการลูกค้าเมื่อต้องการเดินทางออกจากโรงแรม ไปยังที่ต่างๆ และชำระเงินค่าที่พัก บริการรับส่งลูกค้าที่สนามบิน ดูแลฝ่ายบริการด้านข้อมูล ข่าวสารและเอกสาร ดูแลศูนย์สุขภาพ มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาหากมีกรณีเกิดเหตุร้ายแรงกระทันหัน

#### 3.2 แผนกศูนย์สุขภาพ (Health Club and Spa Department)

มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบส่วนบริการสุขภาพของลูกค้า หัวหน้าและบุคลากรในแผนกต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านกีฬานิตต่างๆ รวมทั้งมีความชำนาญในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ทุกชนิดในศูนย์สุขภาพ และต้องสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดอุบัติเหตุกับลูกค้าได้

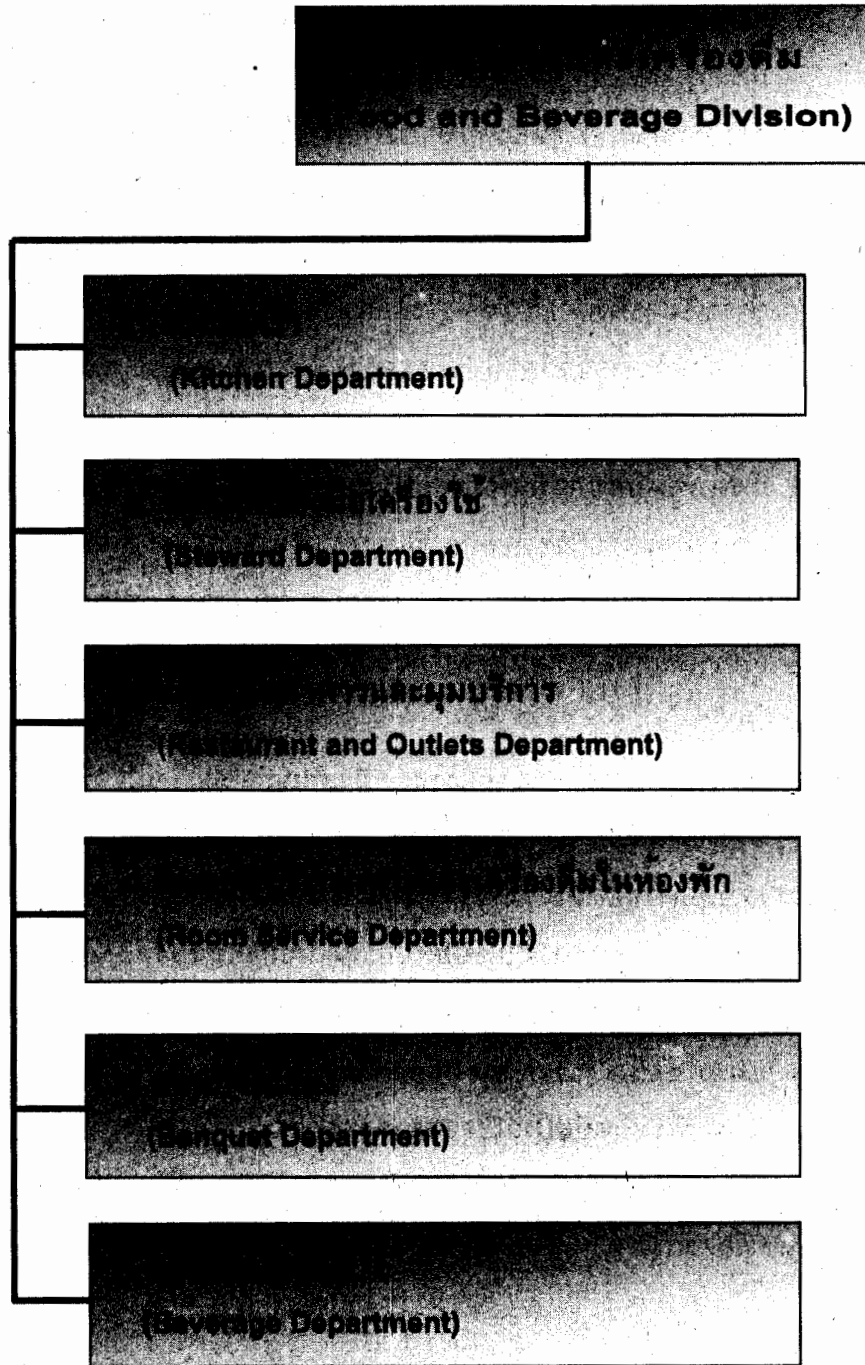
#### 3.3 แผนกแม่บ้าน (Housekeeper Department)

มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสะอาดทั่วไปในโรงแรม โดยเฉพาะในห้องพักของลูกค้า บริเวณส่วนกลางของโรงแรม รวมทั้งต้องประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แน่ใจว่าห้องพักอยู่ในสภาพเรียบร้อยสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังต้องรับผิดชอบในการเก็บและตรวจสอบสิ่งของที่ลูกค้าลืมหรือสูญหายเมื่อมีผู้พบและนำส่งด้วย

#### 3.4 แผนกซักรีด (Laundry Department)

มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องของการซักรีดทั้งหมดของพนักงานและลูกค้า ตลอดจนการใช้และดูแลอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง หัวหน้าและบุคลากรในแผนกควรมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องซักรีด หากเกิดปัญหาเฉพาะหน้า พนักงานควรจะแก้ไขได้ในเบื้องต้น

แผนภูมิโครงสร้างแผนกอาหารและเครื่องดื่ม  
Organization Chart of Food and Beverage Division





**4. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division)**

(รายละเอียดของฝ่ายนี้จะกล่าวคดยละเอียดในหัวข้อต่อไป)

แบ่งออกได้เป็น 6 แผนก แต่ละแผนกมี หัวหน้าแผนก เป็นผู้ควบคุม ดังนี้

**4.1 แผนกครัว (Kitchen Department)**

**4.2 แผนกเครื่องมือเครื่องใช้ (Steward Department)**

**4.3 แผนกภัตตาคารและมุมบริการ (Restaurant and Outlets Department)**

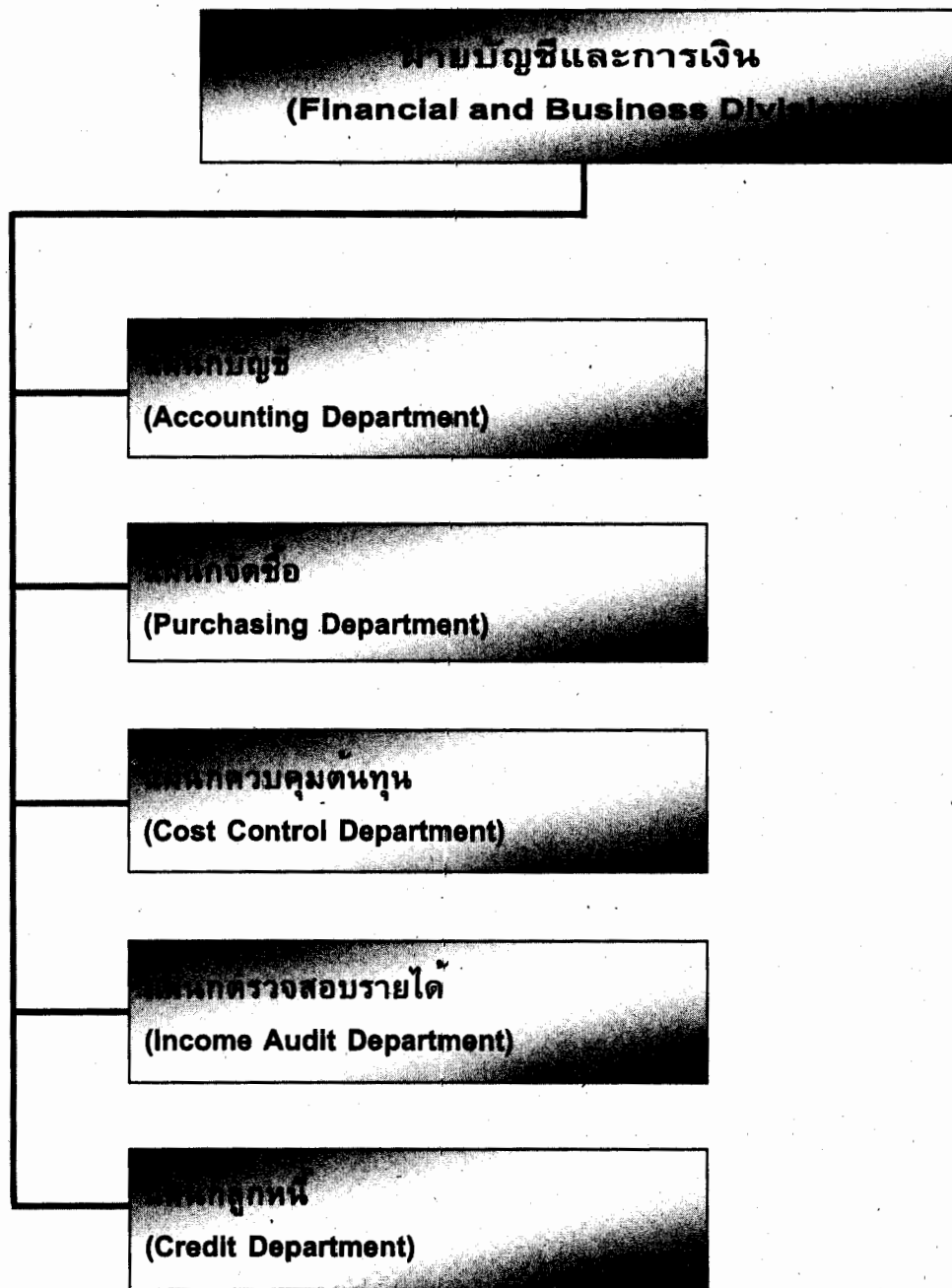
**4.4 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service Department)**

**4.5 แผนกจัดเลี้ยง (Banquet Department)**

**4.6 แผนกเครื่องดื่ม (Beverage Department)**

ดังจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป

**แผนภูมิโครงสร้างฝ่ายบัญชีและการเงิน**  
**Organization Chart of Financial and Business Division**



## 5. ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Financial and Business Division)

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบัญชีและการเงินของโรงแรม แบ่งออกได้เป็น 5 แผนก แต่ละแผนกมี หัวหน้าแผนก เป็นผู้ควบคุม ดังนี้

### 5.1 แผนกบัญชี (Accounting Department)

มีหน้าที่รับผิดชอบระบบบัญชีโรงแรม จัดระบบรายรับรายจ่ายและระบบการจ่ายเช็คของโรงแรม รวมทั้งการปิดงบบัญชี

### 5.2 แผนกจัดซื้อ (Purchasing Department)

มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดระบบจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ รวมทั้งวัตถุดิบในการประกอบอาหารของโรงแรม

### 5.3 แผนกควบคุมต้นทุน (Cost Control Department)

มีหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบราคาต้นทุนของอาหารและเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ

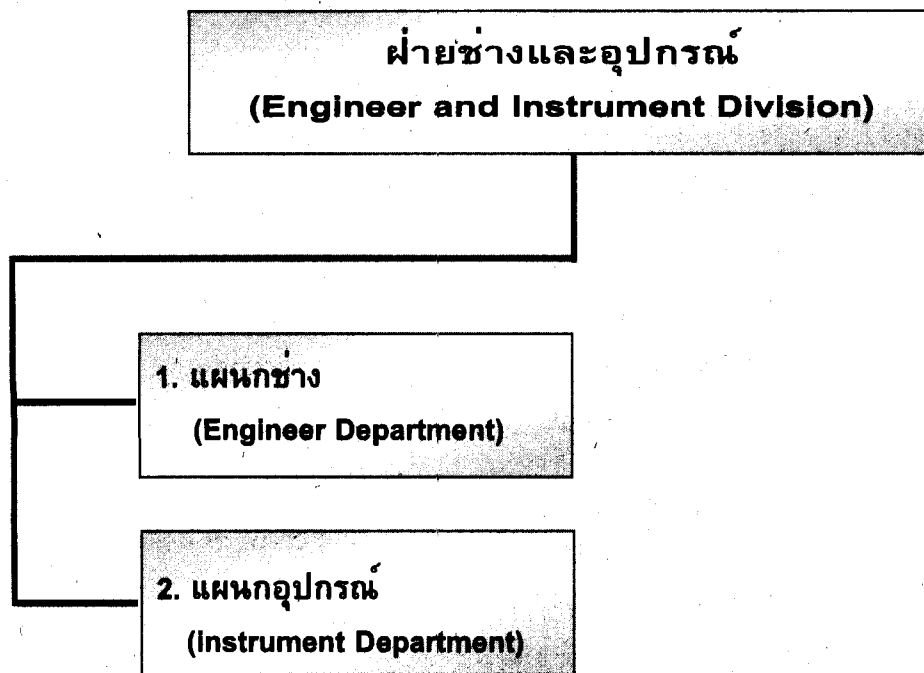
### 5.4 แผนกตรวจสอบรายได้ (Income Audit Department)

มีหน้าที่ตรวจสอบรายได้อันเกิดจากแหล่งต่าง ๆ ของโรงแรม

### 5.5 แผนกลูกหนี้ (Credit Department)

มีหน้าที่จัดระบบลูกหนี้ รับผิดชอบการทวงหนี้จากลูกหนี้ต่าง ๆ ของโรงแรม รวมทั้งการชำระเงินจากบัตรเครดิตของลูกค้า

**แผนภูมิโครงสร้างของฝ่ายช่างและอุปกรณ์**  
**(Organization Chart of Engineer and Instrument Division)**



## 6. ฝ่ายช่างและอุปกรณ์ (Engineer and Instruments Division)

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการช่างและการซ่อมบำรุงต่างๆ ในโรงแรม เช่น ดูแลระบบน้ำประปา ระบบไฟฟ้า ระบบโทรศัพท์ ระบบลิฟต์ ระบบโทรทัศน์วงจรปิด ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น แบ่งออกได้เป็น 2 แผนก แต่ละแผนกมี หัวหน้าแผนก เป็นผู้ควบคุม ดังนี้

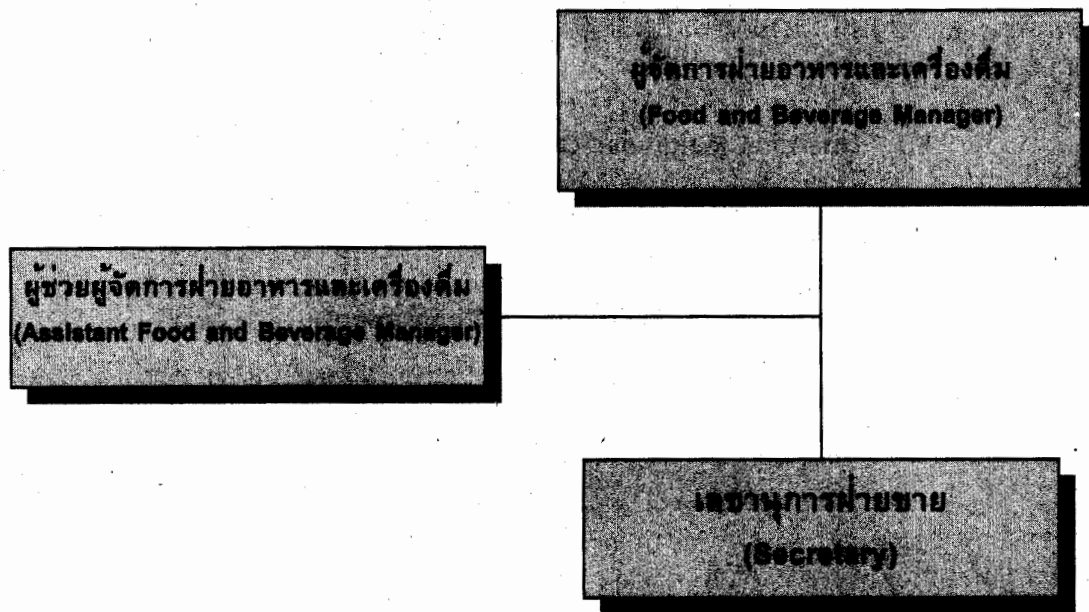
### 6.1 แผนกช่าง (Engineer Department)

มีหน้าที่ในการดูแลและซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคและระบบการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของโรงแรม

### 6.2 แผนกอุปกรณ์ (Instruments Department)

มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบอุปกรณ์และเครื่องมือทางการช่าง ตลอดจนบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา สามารถรองรับงานทางแผนกช่างได้

**แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม**  
**(Organization Chart of Food and Beverage Division)**



## โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

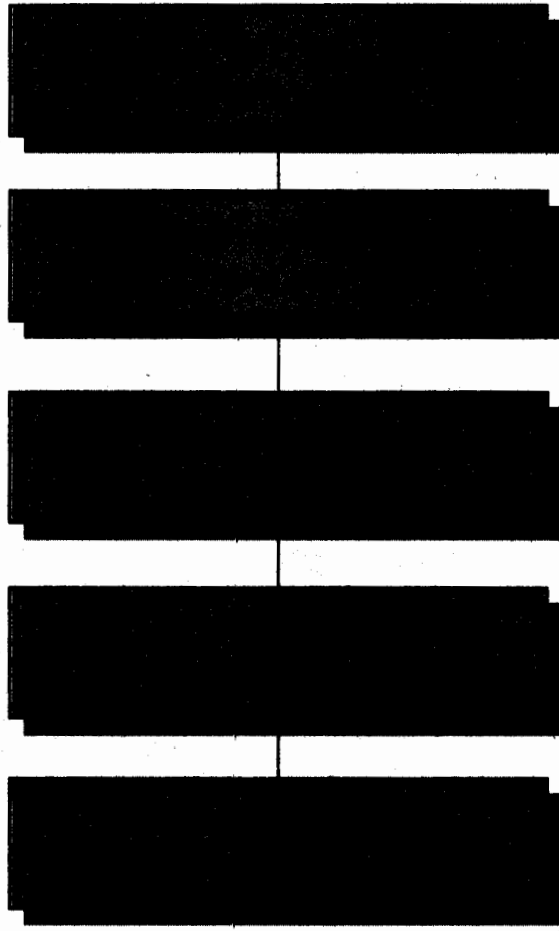
ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division) เป็นฝ่ายหลักฝ่ายหนึ่งที่เพิ่มพูนรายได้ของโรงแรม มีหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าของโรงแรม ดังนั้น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจึงเป็นฝ่ายที่ใหญ่ และสร้างรายได้ให้แก่โรงแรมมากที่สุดแผนกหนึ่ง

แต่ด้วยเหตุที่ แต่ละโรงแรม มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน ในโรงแรมที่มีห้องอาหารน้อย โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มก็จะเป็นโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน แต่สำหรับโรงแรมที่มีห้องอาหารเป็นจำนวนมาก เช่น โรงแรมแชงกรีล่า หรือ โรงแรมแลนมาร์ค เหล่านี้เป็นต้น โครงสร้างของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มก็จะเป็นโครงสร้างที่ใหญ่และซับซ้อนมากขึ้น

ในด้านการบริการ บางโรงแรมเน้นการบริการอาหารแบบจัดเลี้ยง บางโรงแรมเน้นการบริการอาหารแบบห้องอาหารประเภทต่างๆ บางโรงแรมมีบริการจัดเลี้ยงภายนอก รวมทั้งการจัดประชุมสัมมนาด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้นับเป็นการบริการทั้ง ลูกค้าที่พักในโรงแรม (In-house Guest) และ ลูกค้านอกสถานที่ (Non-resident Guest) ดังนั้น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ย่อมมีความชำนาญและรับผิดชอบการบริการอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคารต่างๆ ของโรงแรม

ดังนั้น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม จึงต้องแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็นแผนกๆ ทำให้เกิดโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งอยู่ในความควบคุมของผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) โดยมี ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Assistant food and Beverage Manager) และ เลขานุการฝ่าย (Secretary) ตลอดจนหัวหน้าแผนก เจ้าหน้าที่ในสำนักงานและพนักงานประจำแผนกต่างๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งโดยทั่วไป สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 แผนก ดังนี้

**แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารงานของแผนกครัว**  
**(Organization Chart of Kitchen and Cooking Department)**



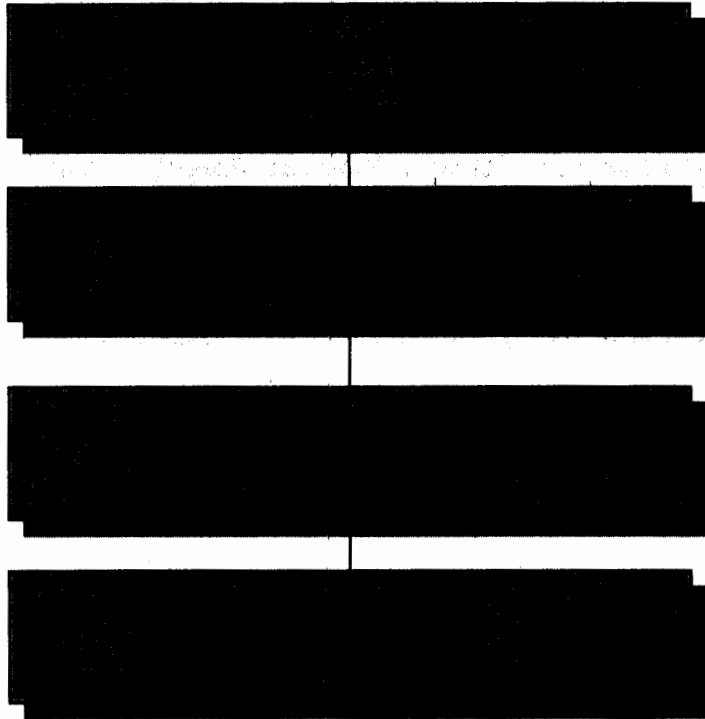


## 1. แผนกครัว (Kitchen and Cooking Department)

มี **พ่อครัวใหญ่ (Executive Chef)** เป็นหัวหน้าแผนก และ **ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Sous Chef)** เป็นผู้ช่วย แผนกนี้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการครัวทั้งหมด เช่น วางแผนการจัดทำรายการอาหาร จัดซื้อวัตถุดิบในการประกอบอาหาร วางแผนการจัดเทศกาลอาหาร หรือจัดอาหารพิเศษประจำห้องอาหารต่างๆ เป็นต้น พนักงานระดับปฏิบัติการของแผนกนี้ประกอบด้วย

**หัวหน้าพ่อครัวประจำหน่วย (Chef de Partie)** ทำหน้าที่ควบคุมงานในหน่วยงานย่อยประจำครัวต่างๆ เช่น ครัวร้อน ครัวเย็น ครัวของหวาน ครัวขนมปัง ครัวทำซอส ครัวประจำห้องอาหารต่างๆ โดยมี **พนักงานครัว (Cook)** และ **ผู้ช่วยพนักงานครัว (Cook helper/Commis Cook)** ทำหน้าที่ประกอบและจัดเตรียมอาหารอาหาร

**แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารงานของแผนกเครื่องมือเครื่องใช้**  
**(Organization Chart of Steward Department)**



## **2. แผนกเครื่องมือเครื่องใช้ (Steward Department)**

มี หัวหน้าแผนกควบคุมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ (Chief Steward) เป็นหัวหน้าแผนก และ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกดูแลควบคุมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ (Assistant Chief Steward) เป็นผู้ช่วย แผนกนี้มีหน้าที่ควบคุมดูแลอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ให้มีสภาพสมบูรณ์ สวยงาม พร้อมให้บริการได้อย่าง สะดวกสบายรวมทั้งต้องวางแผนเสนอการจัดซื้อและวางแผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ในกรณี ที่ชำรุดเสียหายด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการของแผนกนี้ ประกอบด้วย

หัวหน้าพนักงานล้างและทำความสะอาด (Steward Supervisor) และ พนักงานล้างและทำความสะอาด (Steward/Stewardess) มีหน้าที่เก็บล้างทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งงานทำความสะอาดครัวหน่วยงาน ต่างๆ

## **3. แผนกภัตตาคารและมุมบริการ (Restaurant and Outlets Department)**

อยู่ในความควบคุมของ หัวหน้าแผนกภัตตาคารและมุมบริการ (Head of Restaurant and Outlets Department) งานในแผนกนี้แบ่งออกเป็น 2 แผนกย่อย คือ

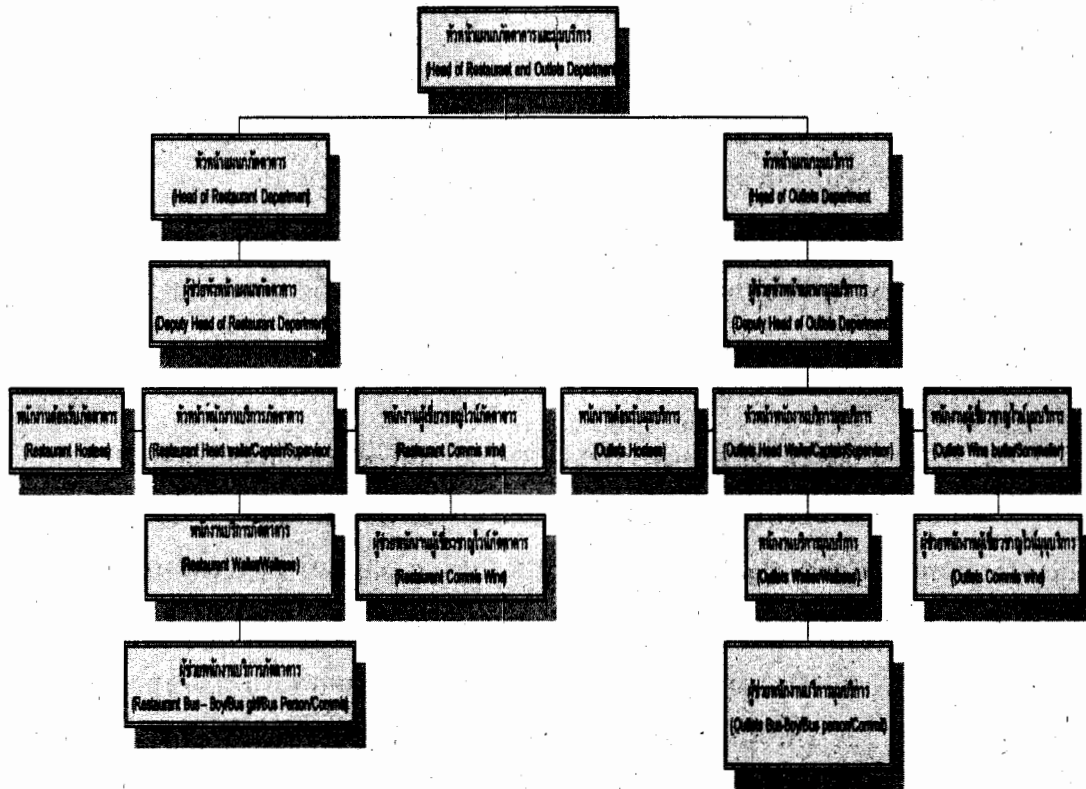
### **3.1 แผนกภัตตาคาร (Restaurant Department)**

มี หัวหน้าแผนกภัตตาคาร (Head of Restaurant Department) เป็นหัวหน้าแผนก และ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกภัตตาคาร (Deputy Head of Restaurant Department) เป็นผู้ช่วย แผนกนี้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบภายในภัตตาคารทั้งหมด เช่น ควบคุมการให้บริการของพนักงาน จัดทำตารางการทำงาน วันหยุด ควบคุมพนักงานใน ภัตตาคาร ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบต่อลูกค้า รับปัญหาการร้องทุกข์ต่างๆ จากลูกค้า เป็นต้น พนักงานระดับปฏิบัติการของแผนกนี้ประกอบด้วย

พนักงานต้อนรับภัตตาคาร (Restaurant Hostess) มีหน้าที่เกี่ยวกับการต้อนรับลูกค้าทั้งหมด เช่น การสำรองโต๊ะอาหารล่วงหน้า ส่งลูกค้าเมื่อรับประทานอาหารเรียบร้อยแล้ว จัดบันทึกประวัติข้อมูลแขก (Guest History) เพื่อการบริการที่ประทับใจในครั้งต่อไป นอกจากนี้ ยังต้องช่วยเหลืองานด้านการขายอีกด้วย เช่น จำหน่ายบัตรใน โอกาสพิเศษ หรือ แนะนำเทศกาลต่างๆ ของโรงแรม เป็นต้น

หัวหน้าพนักงานบริการภัตตาคาร (Restaurant Head Waiter / Captain / Supervisor) และพนักงานบริการภัตตาคาร (Restaurant Waiter / Waitress)

**แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารงานของแผนกภัตตาคารและมุมบริหาร  
(Organization Chart of Restaurant and Outlets Department)**



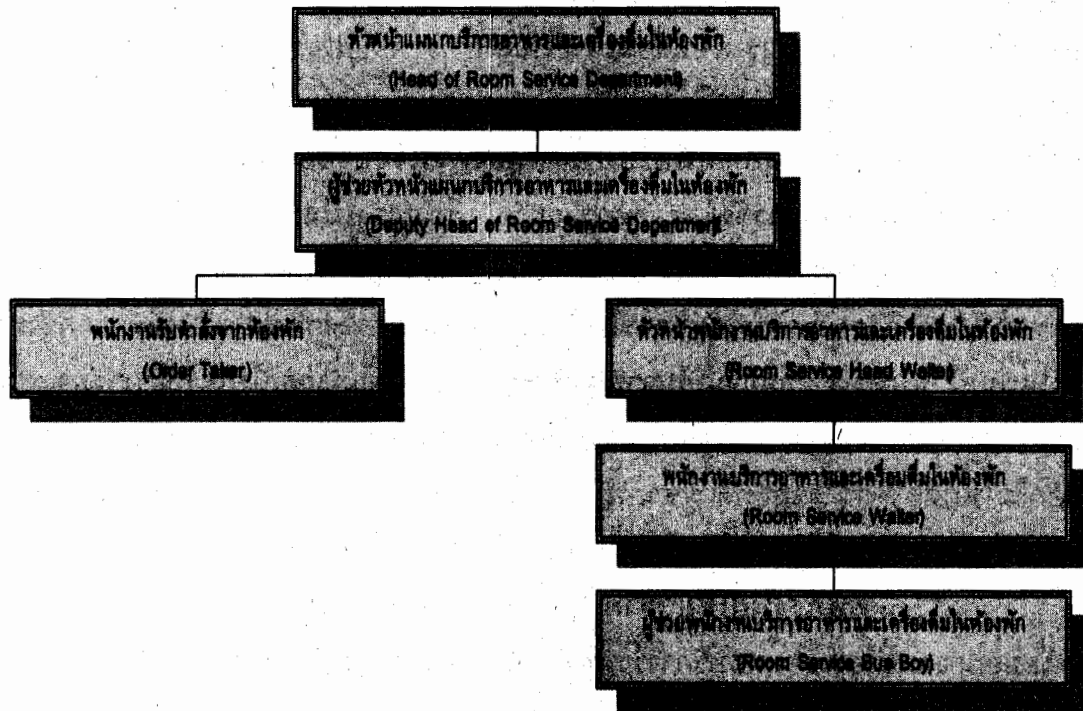
มีหน้าที่ตั้งแต่การเตรียมการก่อนการเปิดและการปฏิบัติการหลังห้องอาหารปิดบริการ เช่น ควบคุมการบริการส่วนต่างๆ ของภัตตาคาร แนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้า บันทึกยอดขายประจำวันและรายรอบบริการในแต่ละวัน ดูแลรับผิดชอบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับคำสั่งจากลูกค้า ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ มีมารยาท แต่งกายสะอาดถูกต้องตามเครื่องแบบของห้องอาหารนั้นๆ ดูแลการจัดเตรียมโต๊ะ เครื่องมือ เครื่องใช้ วางบนโต๊ะอาหาร การเลื่อนเก้าอี้ให้ลูกค้านั่ง เสิร์ฟเครื่องดื่ม เสิร์ฟอาหาร เก็บจานอาหารและทำความสะอาดโต๊ะอาหารหลังจากลูกค้ารับประทานเสร็จ ดูแลการเก็บเงินค่าใช้จ่ายจากลูกค้า ส่งลูกค้าเมื่อรับประทานอาหารเรียบร้อยแล้ว ดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการจัดโต๊ะอาหาร และจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีผู้ช่วยพนักงานบริการภัตตาคาร (Bus - Boy / Bus girl / Bus person / Commis) ทำหน้าที่รับคำสั่งจากพนักงานบริการไปสั่งอาหาร และนำอาหารและเครื่องดื่มจากครัวมาส่งให้พนักงานบริการ ตลอดจนเก็บจานอาหารที่รับประทานแล้วออกไปให้พนักงานล้างจานทำความสะอาดรถเข็นต่างๆ ที่ใช้ในการบริการ เบิกและส่งคืนเครื่องใช้ประเภทผ้าและดอกไม้ในภัตตาคาร ตามปกติ ผู้ช่วยพนักงานบริการภัตตาคารเหล่านี้ จะไม่มีหน้าที่เสิร์ฟอาหาร นอกจากกรณีมีลูกค้าจำนวนมาก พนักงานบริการไม่เพียงพอ จึงจะเข้ามาช่วย

**พนักงานผู้เชี่ยวชาญไวน์ (Winebutler/Sommelier)** มีหน้าที่ดูแลจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ในการบริการไวน์ทั้งหมด เช่น เซน ถึงไวน์ รายการเครื่องดื่ม (Drink List) และรายการไวน์ (Wine List) บันทึกยอดขายของไวน์และเครื่องดื่มในแต่ละวัน โดยมีผู้ช่วยพนักงานผู้เชี่ยวชาญไวน์ (Commis wine) เป็นผู้ช่วย

### **3.2 แผนกมุมนบริการ (Outlets Department)**

มี **หัวหน้าแผนกมุมนบริการ (Head of Outlets Department)** เป็นหัวหน้าแผนก และ **ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกมุมนบริการ (Deputy Head of Outlets Department)** เป็นผู้ช่วย แผนกนี้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ เหมือนกันกับแผนกภัตตาคาร ต่างกันเพียงพื้นที่ความรับผิดชอบจะเป็นภายนอกภัตตาคารทั้งหมด เช่น ห้องอาหารบริเวณสรวายน้ำของโรงแรม ไนท์คลับ ผับแอนด์เรสเตอรองท์ ดิสโกเธค บาร์และเลาจน์ ห้องคาราโอเกะ ห้องฟังเพลง ห้องดื่มน้ำชา คอฟฟี่ชอป เป็นต้น พนักงานระดับปฏิบัติการของแผนกนี้ประกอบด้วยพนักงานประเภทเดียวกับแผนกภัตตาคาร

แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารงานของแผนกบริการอาหาร  
และเครื่องดื่มในห้องพัก  
(Organization Chart of Room Service Department)



#### 4. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service Department)

งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในแผนกนี้ เป็นงานค่อนข้างหนัก เพราะต้องขนย้ายอาหารและเครื่องดื่มไปเสิร์ฟลูกค้าถึงห้องพัก จึงนิยมใช้พนักงานบริการที่เป็นชายทั้งหมด ยกเว้นตำแหน่งพนักงานรับคำสั่งทางโทรศัพท์ที่เป็นพนักงานหญิง โดยมี หัวหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Head of Room Service Department) เป็นหัวหน้าแผนก และ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Deputy Head of Room Service Department) เป็นผู้ช่วย แผนกนี้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการบริการอาหารและเครื่องดื่มของลูกค้าที่มาพักในห้องพักของโรงแรมทั้งหมดพนักงานระดับปฏิบัติการของแผนกนี้ประกอบด้วย

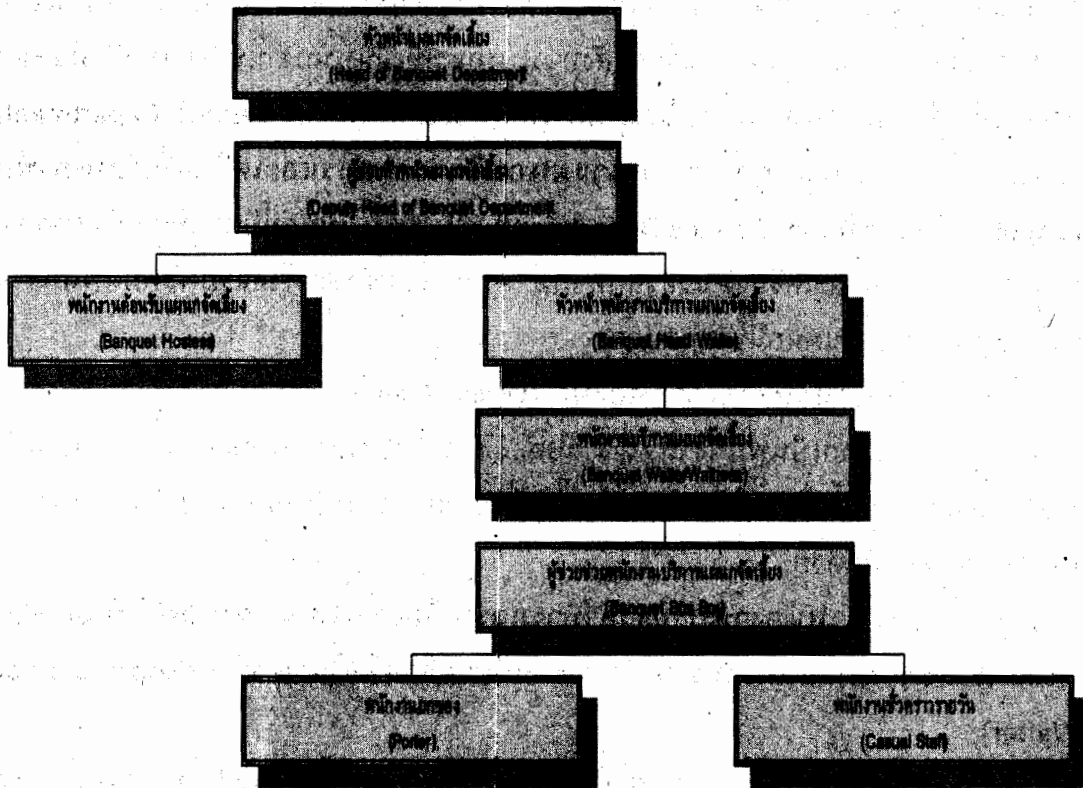
##### พนักงานรับคำสั่งจากห้องพัก (Order Taker)

ส่วนมากเป็นพนักงานหญิง รับคำสั่งทางโทรศัพท์ตั้งที่กล่าวแล้ว มีหน้าที่รับรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง ส่งให้แผนกครัว รวมทั้งประสานงานกับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพักด้วย

##### หัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service Head Waiter) และ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service Waiter)

ส่วนมากเป็นพนักงานชาย ทำหน้าที่นำอาหารขึ้นเสิร์ฟให้ลูกค้าในห้องพักตามรายการที่ลูกค้าสั่ง รวมทั้งดูแลเรื่องการชำระเงินค่าอาหารและเครื่องดื่มด้วย โดยอาจจะ มี ผู้ช่วยพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service Bus Boy) เป็นผู้ช่วยอำนวยความสะดวก

แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารงานของแผนกจัดเลี้ยง  
(Organization Chart of Banquet Department)





## 5. แผนกจัดเลี้ยง (Banquet Department)

มี หัวหน้าแผนกจัดเลี้ยง (Head of Banquet Department) เป็นหัวหน้าแผนก และ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกจัดเลี้ยง (Deputy Head of Banquet Department) เป็นผู้ช่วย แผนกนี้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบทั้งก่อนและหลังการจัดเลี้ยงทั้งหมด เช่น การเจรจาติดต่อกับลูกค้าเกี่ยวกับงานจัดเลี้ยง บริการอาหารและเครื่องดื่มในงานเลี้ยงรับรอง สังสรรค์ การประชุม สัมมนา งานแสดงสินค้า แฟชั่นโชว์ งานจัดนิทรรศการต่างๆ การดูแล จัดเก็บสถานที่เมื่อ งานเลี้ยงเลิกแล้ว เป็นต้น พนักงานระดับปฏิบัติการของแผนกนี้ประกอบด้วย

### พนักงานต้อนรับแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Hostess)

มีหน้าที่ต้อนรับ โดยนำลูกค้าเข้านั่งโต๊ะอาหาร ด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ มารยาท และอัธยาศัยไมตรีอันดี

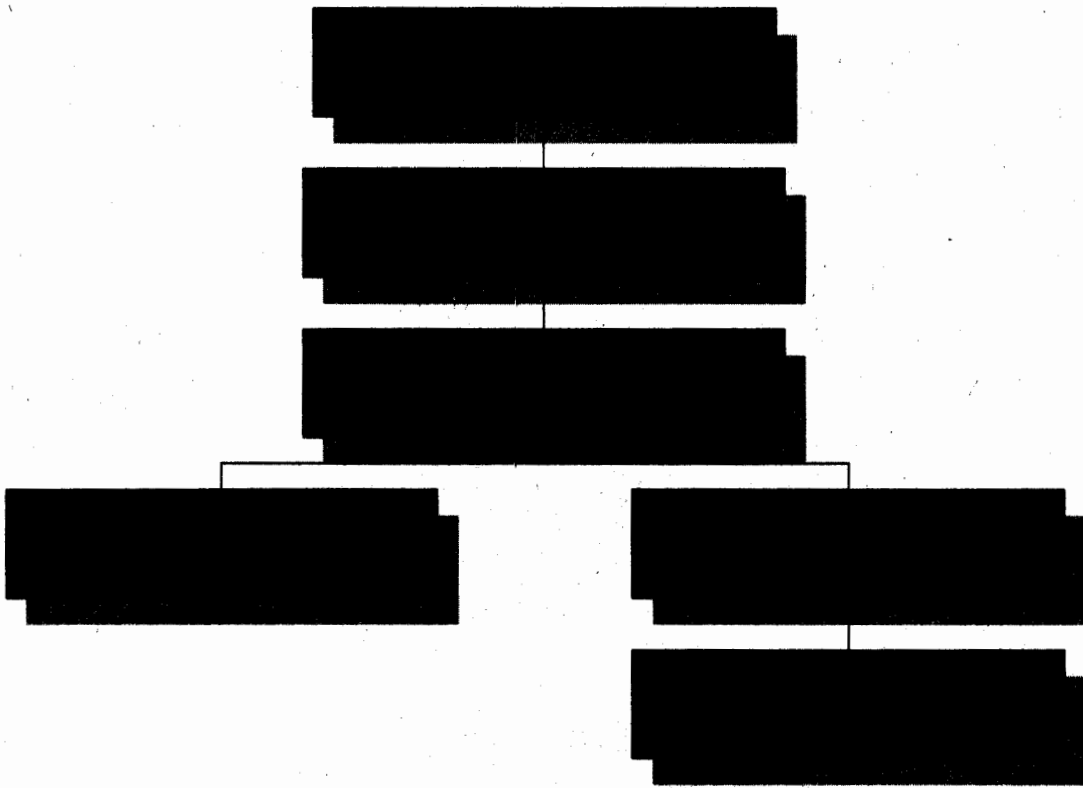
หัวหน้าพนักงานบริการแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Head Waiter) และ พนักงานบริการแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Waiter/Waitress)

มีหน้าที่จัดเตรียมโต๊ะ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ ว่างล่วงหน้า เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า ดูแลเก็บ ทำความสะอาดโต๊ะระหว่างรับประทานอาหารและเมื่องานเลี้ยงเลิก โดยมี ผู้ช่วยพนักงานบริการแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Bus Boy) และ พนักงาน ยกของ (Porter) เป็นผู้ช่วย

### พนักงานชั่วคราวรายวัน (Casual Staff)

เนื่องด้วยงานในแผนกจัดเลี้ยงเป็นงานค่อนข้างหนัก เช่น การจัดเตรียมสถานที่ การขนย้ายโต๊ะ เก้าอี้ การจัดเวที จัดห้องประชุมสัมมนา ประกอบกับบางเวลา มีงานจัดเลี้ยง และลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องจ้าง พนักงานชั่วคราวรายวัน (Casual Staff) เพื่อรองรับการบริการให้สมบูรณ์ พนักงานเหล่านี้ ก่อนปฏิบัติงาน จะได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานว่า จะต้องแต่งกายอย่างไร จะต้องทำหน้าที่อะไรบ้าง จะไปเสิร์ฟอาหารบริเวณโต๊ะที่เท่าไร มีวิธีการเสิร์ฟอย่างไร เก็บจานอาหารที่รับประทานแล้ว ไปไว้ที่ใดเมื่องานเสร็จเรียบร้อย พนักงานชั่วคราวรายวันจะต้องเซ็นเอกสารก่อนออกจากงาน เพื่อนำข้อมูลไปยังฝ่ายบุคคล เพื่อเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้เข้ามาเป็นพนักงานชั่วคราวรายวัน

**แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารงานของแผนกเครื่องดื่ม**  
**(Organization Chart of Beverage Department)**



## 6. แผนกเครื่องดื่ม (Beverage Department)

มี หัวหน้าแผนกเครื่องดื่ม (Head of Beverage Department) เป็นหัวหน้าแผนก และ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกเครื่องดื่ม (Deputy Head of Beverage Department) เป็นผู้ช่วย แผนกนี้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบและจัดเตรียมเครื่องดื่มทุกชนิด บริการลูกค้าส่วนต่างๆ ของโรงแรม ควบคุมการเบิกจ่ายเครื่องดื่ม กำหนดราคาต้นทุน กำหนดราคาขาย รวมทั้งการคิดค้นเครื่องดื่มตำรับใหม่ๆ ด้วย เป็นต้น พนักงานระดับปฏิบัติการของแผนกนี้ประกอบด้วย

**หัวหน้างานบาร์และเครื่องดื่ม (Bar supervisor/Head Barman) และ พนักงานบาร์และเครื่องดื่ม (Bar Waiter/Waitress)**

มีหน้าที่กำกับดูแลงานจัดเตรียมและเก็บรักษาเครื่องดื่ม รักษาความสะอาดของบาร์ แก้ว เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนดูแลการบริการตามหน่วยบริการเครื่องดื่มต่างๆ ของโรงแรม

**พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)**

มีหน้าที่ผสมเครื่องดื่มตามที่แขกสั่ง เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ วัตถุดิบต่างๆ ในการปรุงแต่งเครื่องดื่ม ตกแต่งภาชนะ และให้บริการโดยตรงแก่ลูกค้าที่เคาน์เตอร์บาร์ (Bar counter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มทุกชนิด มีความสามารถและความชำนาญในการผสมเครื่องดื่มเป็นอย่างดี โดยมี ผู้ช่วยพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bar boy/Bar girl) ทำหน้าที่ช่วยเหลือในด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การช่วยปรุงผสมเครื่องดื่มทำความสะอาดและเก็บรักษาเครื่องดื่มต่างๆ บางครั้งอาจจะผสมและช่วยเสิร์ฟเครื่องดื่มในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามารอใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมทั้งช่วยในการเบิกจ่ายเครื่องดื่มและวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ แทนพนักงานผสมเครื่องดื่มด้วย