



แผนการจัดการเรียนรู้

วิชา	การบริการอาหารและเครื่องดื่ม
รหัสวิชา	2701-2117
ระดับ	ปวช.3 การโรงแรม

จัดทำโดย

นางสาวฉัตรชนก มหัทธนนวรกนก

ตำแหน่ง พนักงานราชการ

แผนกวิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

ภาคเรียนที่ 2

ปีการศึกษา 2554

ลักษณะรายวิชา

1. รหัสวิชาและชื่อวิชา 2701-2117 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. สภาพรายวิชา หมวดวิชาชีพสาขางานโรงแรม
หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พ.ศ. 2545 (ปรับปรุง พ.ศ. 2546)
3. ระดับรายวิชา ปวช .3
4. พื้นฐาน -
5. เวลาศึกษา เรียนทฤษฎีและปฏิบัติ 8 ชั่วโมง : สัปดาห์ ระยะเวลารวม 9 สัปดาห์
รวมทั้งสิ้น 72 ชั่วโมง
6. หน่วยกิต 3 หน่วยกิต 8 ชั่วโมง : สัปดาห์
7. จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้
 1. มีความรู้ความเข้าใจในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 2. เกิดทักษะและการพัฒนางานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 3. ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 4. มีจรรยาบรรณและมารยาทในการบริการ
8. มาตรฐานรายวิชา
 1. บอกหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 2. เตรียมอุปกรณ์งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 3. จัดโต๊ะอาหารมือต่างๆ
 4. บริการอาหารและเครื่องดื่ม
9. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดสถานที่
หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในงาน
บริการอาหารและเครื่องดื่ม หลักการเทคนิคการจัดโต๊ะ มารยาทการรับประทานอาหาร การบริการอาหาร

และเครื่องดื่มนักเรียนทุกประเภท ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม จรรยาบรรณของพนักงาน
บริการอาหารและเครื่องดื่ม ฝึกปฏิบัติ การจัดโต๊ะอาหาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

หน่วยการเรียนรู้

หมวดวิชา. ชีพ วิชาชีพ สาขางาน

ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 2701-2117

จำนวนการเรียนรู้ทั้งหมด 5 หน่วย จำนวน 3 หน่วยกิต 72 ชั่วโมง ตลอดภาคเรียน

ลำดับ ที่	การแบ่งหน่วยการเรียนรู้ ชื่อหน่วยและหัวข้อ	คาบ ที่	จุดประสงค์และกำหนดการเรียนรู้	จำนวน คาบ
1	การแบ่งสายงานรับผิดชอบของ ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม	1-14	นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในสายงานของฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะแผนกห้องอาหารและ คอฟฟี่ช็อป แผนกบาร์ ค็อกเทลเลาจ์ และแผนกครัว	14
	- แผนกห้องอาหารและคอฟฟี่ช็อป			
	- แผนกบาร์ ค็อกเทลเลาจ์			
	- แผนกครัว			
2	เครื่องมือที่ใช้ในการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม	15-28	นักเรียนมีความรู้ความและความสามารถในการใช้ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและ เครื่องดื่มได้เป็นอย่างดีและถูกต้องตามหลักวิธี	14
	- เครื่องใช้ในบาร์			
	- เครื่องใช้ในแผนกห้องอาหาร			
	- เครื่องใช้ในแผนกครัว			
3	การจัดโต๊ะอาหารในรูปแบบต่างๆ	29-44	นักเรียนมีความสามารถในการจัดโต๊ะอาหารในรูปแบบ ต่างๆได้และนำความรู้ที่ได้ไปบริการลูกค้า ในสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสม หรือหน่วยงาน ต่างๆได้อย่างถูกต้อง	16
	- แบบการจัดโต๊ะอาหารเช้า			
	- แบบการจัดโต๊ะอาหารก่อนกลางวัน			
	- แบบการจัดโต๊ะอาหารกลางวัน			
	- แบบการจัดโต๊ะอาหารเย็น			

	- แบบการจัดโต๊ะอาหารดีก			

รายละเอียดโครงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ลำดับ ที่	การแบ่งหน่วยการเรียนรู้ ชื่อหน่วยและหัวข้อ	คาบ ที่	จุดประสงค์และกำหนดการเรียนรู้	จำนวน คาบ
4	การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	45-60	นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการให้บริการ	16
	- การรับคำสั่งอาหาร		ลูกค้าสามารถบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและสามารถ	
	- การเสิร์ฟอาหารให้ลูกค้า		จัดเก็บอุปกรณ์ที่นำมาใช้งานในบริการอาหารและ	
	- การเก็บโต๊ะอาหาร		เครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องตามหลักวิธีปฏิบัติ	
	- การเก็บอาหารโดยใช้ถาด			
	- มารยาทและจรรยาบรรณของ พนักงานเสิร์ฟ			
5	รายการอาหารและเครื่องดื่ม	61-72	นักเรียนรู้จักรายการอาหารในมือต่างๆและสามารถ	12
	- รายการอาหารเช้า		อธิบายรายการอาหารต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและยัง	
	- รายการอาหารกลางวัน		สามารถรู้วิธีบริการอาหารและเครื่องดื่มชนิดต่างๆได้	
	- รายการอาหารว่าง		อย่างถูกต้อง	
	- รายการอาหารเย็น			
	- รายการอาหารดีก			
	- เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์			
	- เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์			

ตารางกำหนดคะแนนและเกณฑ์ผ่าน

ชื่อผู้สอน นางสาวอรสา ปราบดี

รหัสวิชา 2701-2117

ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ระดับชั้น ปวช. 3 กรร.

รวม 1 ห้อง

เนื้อหา	พฤติกรรม	เกณฑ์การผ่าน (%)	คะแนนรายหน่วย	น้ำหนักคะแนน					
				พุทธิพิสัย				ทักษะพิสัย	จิตพิสัย
				ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์		
1. การแบ่งสายงานรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม	50	15	3	3	2	2	5	-	
2. เครื่องมือที่ใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	50	15	5	5	3	2	-	-	
3. การจัดโต๊ะอาหารในรูปแบบต่างๆ	50	20	5	5	3	2	5	-	
4. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	50	15	3	3	2	2	5	-	
5. รายการอาหารและเครื่องดื่ม	50	15	3	3	3	3	3	-	
	-	-	-	-	-	-	-	-	
	-	-	-	-	-	-	-	-	
	-	-	-	-	-	-	-	-	
	-	-	-	-	-	-	-	-	
รวม	50	80	19	19	13	11	18	20	
ก. คะแนนด้านพุทธิพิสัย		62							
ข. คะแนนด้านทักษะพิสัย		18							



แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

หน่วยที่ 1

ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

สอนครั้งที่ 1-14

ชื่อหน่วย การแบ่งสายงานรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ชั่วโมงรวม 14 ชั่วโมง

ชื่อ นางสาวฉัตรชนก มหัทธนนรกก

จำนวนชั่วโมง 14 ชั่วโมง

ค. คะแนนด้านจิตพิสัย	20
รวมทั้งสิ้น	100

.....หัวหน้าแผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

(นางสาววิตรี ศรีสกุลเดี่ยว)

.....รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

.....ผู้อำนวยการวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา)

(นางเขววรรณ เรามานะชัย)

(นายสุคนธ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา)

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. การแบ่งสายงานรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
2. แผนกคอฟฟี่ช็อป
3. แผนกบาร์ ค็อกเทลเลจน์ หรือแผนกเครื่องดื่ม
4. แผนกครัว

2. สาระสำคัญ

ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นฝ่ายที่ทำรายได้ให้แก่ธุรกิจภัตตาคารประสบความสำเร็จมากที่สุด จึงมีขอบเขตของงานกว้างขวางมาก ดังนั้นจึงต้องมีขอบเขตของงานกำหนดไว้ เพื่อให้การทำงานของพนักงาน มีความรู้ความสามารถ และทำงานได้อย่างถูกต้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 มีความรู้ ความเข้าใจ งานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3.1.2 มีความเข้าใจลักษณะงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ตลอดจน โครงสร้าง แผนภูมิในการบริการงาน

3.2 ด้านทักษะ

3.2.1 บอกลักษณะงานใน ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3.2.2 อธิบายถึงหน้าที่ของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ใน ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มได้

3.2.3 อธิบายถึง โครงสร้างการแบ่งงานของบุคลากรในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มได้

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน

3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน

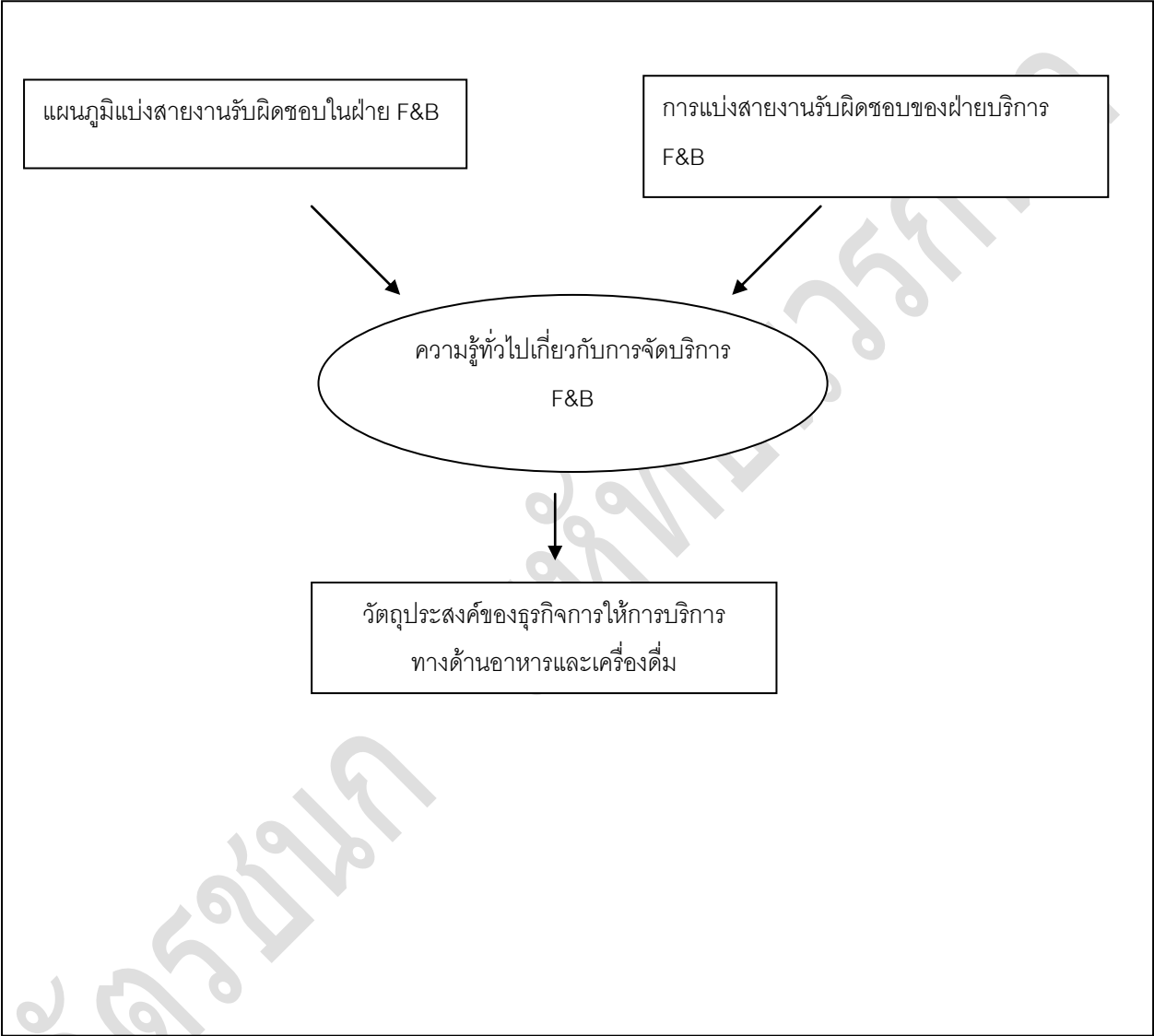
3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย

3.3.4 นักเรียนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ

3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

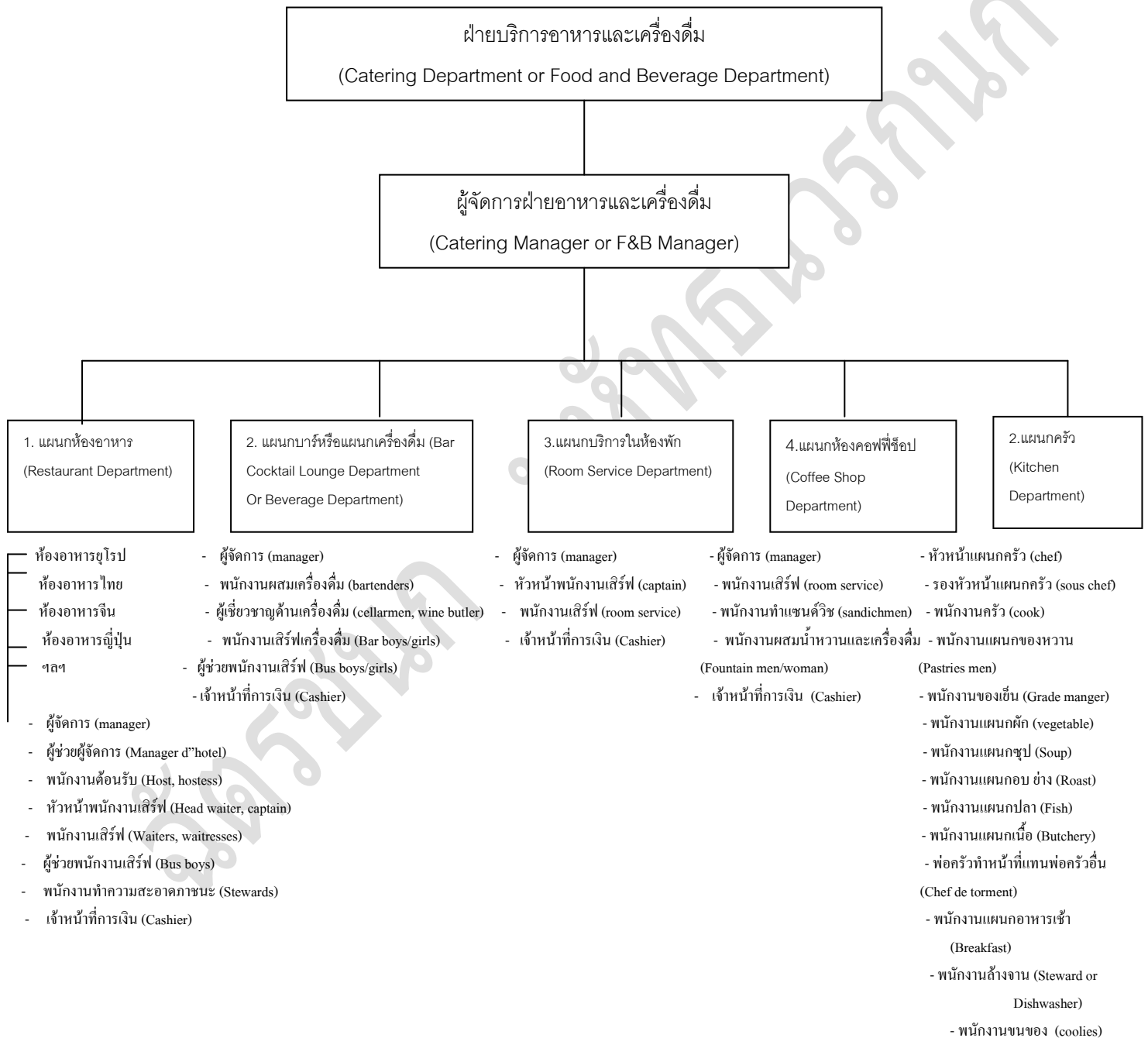
4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่อง . คุณสมบัติของพนักงานบริการ



5. เนื้อหาสาระ

การแบ่งสายงานรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม



งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือฝ่ายจัดเลี้ยง (food and beverage department or catering department) คำว่า ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือฝ่ายจัดเลี้ยง หรือฝ่ายภัตตาคาร หมายถึงฝ่ายที่ให้บริการแก่ลูกค้าของโรงแรมทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งที่เป็นการบริการตามปกติหรือบริการในงานเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ รวมทั้งการจัดสถานที่เพื่อสัมมนา ประชุมต่างๆ และอื่นๆ นอกเหนือไปจากฝ่ายบริการทางด้านห้องพักฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นฝ่ายที่ทำรายได้ให้แก่โรงแรมมากที่สุด จึงมีขอบเขตของงานกว้างขวางมากตามแผนภูมิการแบ่งสายงานรับผิดชอบ



ดังแสดงในรูปที่ 1.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มนี้ แต่ละโรงแรมจะไม่เหมือนกัน ที่กล่าวในที่นี่เป็นหลักการที่ใช้กันทั่วไป

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1.ควบคุมรับผิดชอบงานของฝ่ายทั้งหมด กล่าวคือ รับผิดชอบห้องอาหารทุกห้องในโรงแรม บาร์ รูม เซอร์วิส (room service) คอฟฟี่ช็อป และครัว ทำรายการอาหาร (เมนู) และเครื่องดื่มปรึกษากับหัวหน้าพ่อครัวเพื่อหาอาหารที่ดีและเหมาะสมกับห้องอาหารต่างๆ ติดต่อกับแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกจัดซื้อและแผนกควบคุมราคา เพื่อสอบถามราคา หรือซื้อ ติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้าน แผนกต้อนรับ แผนกช่าง เพื่อจัดเลี้ยงประชุมสัมมนา

2.จัดตารางการทำงาน (schedule) และวันหยุดงานประจำของพนักงานห้องอาหารแต่ละคน (job description) เวลาเข้า-ออกงานเพื่อให้งานของแต่ละรอบประสานกัน เพราะงานในด้านนี้จะต้องดำเนินตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ห้องคอฟฟี่ช็อป รูมเซอร์วิส

3.ฝึกพนักงานห้องอาหาร (Training program) เป็นสิ่งมาก เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และทำงานได้อย่างถูกต้องหลักที่แท้จริง ทำให้งานมีระเบียบ และเป็นผลดีแก่พนักงานบริการที่ได้มีโอกาสเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการบริการที่ดี รู้จักอาหารและเครื่องดื่มทุกอย่างที่มีอยู่ในรายการ

ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมชั้นหนึ่งส่วนมากจะต้องเคยผ่านงานในตำแหน่งต่ำสุด และเคยผ่านโรงเรียนวิชาการโรงแรมมาแล้ว สามารถที่จะมอบหมายงานให้ได้ถูกต้องตามตำแหน่งงานและ

ความสามารถของแต่ละบุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบ การควบคุมพนักงานให้อยู่ในระเบียบวินัยที่ดีจะต้องการ
ผู้ทำงานที่มีความเต็มใจ มีหน้าตาแจ่มใส เพราะจะต้องติดต่อกับแขกที่เข้ามารับประทานอาหารอยู่ตลอดเวลา

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีหน้าที่รับผิดชอบงานซึ่งผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
มอบหมายให้ และทำหน้าที่แทนเมื่อผู้จัดการไม่อยู่

แผนกห้องอาหารและคอฟฟี่ช็อป

แผนกห้องอาหารและคอฟฟี่ช็อปประกอบด้วยผู้จัดการห้องอาหาร ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหารพนักงาน
ต้อนรับ หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟหรือกัปตัน พนักงานเสิร์ฟ ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟหรือบัสบอย และพนักงานทำความสะอาด
สถานะขณะเครื่องใช้หรือส้วม ซึ่งแต่ละตำแหน่งจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

ผู้จัดการห้องอาหาร มีหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะห้องอาหารนั้น โดยมีหน้าที่ดังนี้

1. รับผิดชอบงานทั้งด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิด
2. ควบคุมการบริการของพนักงานให้ดำเนินไปด้วยดี
3. แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในห้องอาหารนั้นๆ

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับอาหารไม่ดีหรือบริการไม่ดี ผู้จัดการห้องอาหารจะต้องรับผิดชอบมีหน้าที่อธิบาย
ให้แขกทราบถึงเหตุผล แต่จะต้องถือหลักว่า “ลูกค้าย่อมเป็นฝ่ายถูกเสมอ” เพราะลูกค้าหรือแขกที่เข้ามารับประทาน
อาหารนั้นเมื่อพบว่าอาหารมีรสชาติไม่ดี หรือการบริการล่าช้า แม้ว่าเขาจะไม่ต่อว่า แต่เขาก็จะไม่กลับมาอีกเลย

ผู้จัดการห้องอาหารจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างดี เคยผ่านงานมีประสบการณ์มา
มาก พูดได้หลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส รู้จักวิธีออกคำสั่งที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ ตัดสินใจแน่นอน
สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทั่วทั้งที่ เมื่อมอบหมายงานไปแล้วควรติดตามผลงานว่าเรียบร้อยหรือไม่

ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหาร มีหน้าที่รับผิดชอบงานตามที่ผู้จัดการมอบหมายให้และทำหน้าที่แทนเมื่อ
ผู้จัดการไม่อยู่ ช่วยควบคุมดูแลห้องอาหาร รับทราบปัญหาต่างๆ จากหัวหน้าพนักงานบริการ เพื่อเสนอและ
ปรึกษากับผู้จัดการห้องอาหาร งานในด้านบริการ เมื่อเกิดข้อขัดข้องหรือความไม่สะดวกต่างๆ จะต้องรีบแก้ไข
ทันที สรุปแล้วผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหารคือ ผู้ที่ช่วยดูแลงานด้านการบริการแก่แขกที่เข้ามารับประทานอาหารให้ดี
ที่สุด

พนักงานต้อนรับ ทำหน้าที่รับจองโต๊ะอาหารกลางวันและอาหารค่ำ ซึ่งส่วนมากมักจะเป็นการจองทาง
โทรศัพท์ และจดจำไว้ในสมุดจอง (Reservation book) แขกบางคนอาจจะบอกว่าต้องการโต๊ะแบบไหน เช่น ชอบ
โต๊ะริมผนังห้อง หรือชอบโต๊ะซึ่งอยู่กลางห้องอาหาร ในห้องอาหารชั้นหนึ่งนั้น เมื่อแขกมาถึง พนักงานต้อนรับจะ
ให้ช่อดอกไม้แก่สุภาพสตรีเป็นการต้อนรับ เมื่อพาแขกไปถึงโต๊ะอาหารพนักงานต้อนรับจะช่วยดึงเก้าอี้ออกให้
สุภาพสตรี แต่จะไม่นำแขกไปนั่งโต๊ะที่ยังไม่เก็บเรียบร้อยหรือที่ยังจัดไม่เรียบร้อย พยายามพาแขกนั่งให้ทั่วทั้งห้อง
คือ อย่ารวมกลุ่มแขกไปมากด้านใดด้านหนึ่งหลังจากที่แขกรับประทานอาหารเสร็จแล้ว ก่อนที่แขกจะกลับ
พนักงานต้อนรับควรกล่าวคำขอบคุณและถามแขกว่าอาหารและการบริการเรียบร้อยดีหรือไม่ นอกจากอาหารดี

บริการเยี่ยมแล้ว พนักงานต้อนรับที่อ่อนหวาน นุ่มนวล พูดภาษาต่างประเทศได้ดี ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยให้แขกเกิดความประทับใจ



หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟหรือกัปตัน รับผิดชอบการบริการในส่วนหนึ่งของห้องอาหารที่เรียกว่า สเตชัน (Station) ซึ่งมีประมาณ 7-9 โต๊ะ ตามความใหญ่หรือเล็กของห้องอาหาร มีพนักงานเสิร์ฟและผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ หรือบัสบอยคอยช่วยเอาอาหารจากครัวใหญ่ (main kitchen) และช่วยเสิร์ฟในห้องอาหาร ก่อนห้องอาหารเปิดทุก

ครั้ง กัปตันจะต้องตรวจการจัดโต๊ะและเครื่องมือใน โต๊ะเซอร์วิสสเตชัน (service station) ซึ่งแบ่งเป็นลิ้นชักหลายๆ อัน เพื่อเก็บรักษาเครื่องมือ เช่น มีด ส้อม ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถหยิบใช้ได้ทันที

พนักงานเสิร์ฟ มีหน้าที่คอยช่วยกัปตันเสิร์ฟอาหาร เอาอาหารจากครัว เครื่องดื่มจากบาร์ เป็นผู้ที่ทำงานประสานกันระหว่างกัปตันกับบัสบอย ถ้ากัปตันไม่ว่าง ซึ่งอาจจะกำลังคูบลท์ที่โต๊ะแคชเชียร์ พนักงานเสิร์ฟจะต้องดูแลแขกแทน และบางครั้งต้องช่วยบัสบอยเก็บโต๊ะ เติมน้ำ ก่อนห้องอาหารเปิดทุกครั้ง ผู้จัดการห้องอาหารจะเรียกประชุมประมาณ 5-10 นาที พนักงานเสิร์ฟทุกคนจะต้องมาตรงเวลาเพื่อว่าผู้จัดการจะได้ตรวจว่าเครื่องแบบ (Uniform) สะอาดเรียบร้อยหรือไม่ มีพนักงานมาทำงานครบหรือไม่ และเพื่อที่จะได้จัดแบ่งงานให้ทันเวลาก่อนเปิดห้องอาหาร สิ่งที่พนักงานเสิร์ฟควรทราบก่อนห้องอาหารเปิด คือ

1. อาหารเพิ่มพิเศษประจำวัน (chef's recommendation)
2. เวลาในการเตรียมอาหารว่าจะต้องใช้เวลานานเท่าใดเพื่อจะได้บอกให้ทราบได้
3. อาหารบางอย่างซึ่งต้องการขายให้ได้จำนวนมาก

ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟหรือบัสบอย มีหน้าที่ประจำที่ต้องทำทุกวันคือ ทำความสะอาดขวดซอสต่างๆ เติมเกลือ พริกไทย จัดเซอร์วิสสเตชันให้เรียบร้อยอยู่เสมอ คอยรับคำสั่งจากกัปตันและพนักงานเสิร์ฟ เอาอาหารจากในครัวเข้ามาในห้องอาหาร และเก็บจานที่รับประทานแล้วออกไปให้พนักงานล้างจาน ตามปกติบัสบอยจะไม่มีหน้าที่เสิร์ฟอาหาร นอกจากงานของกัปตันหรือพนักงานเสิร์ฟจะยุ่งมาก บัสบอยจึงจะเข้ามาช่วยเหลือ

พนักงานทำความสะอาดภาชนะเครื่องใช้หรือสจ๊วต คือ พนักงานทำความสะอาดเครื่องมือใช้ในการบริการอาหาร เช่น จาน ส้อม มีด ถ้วยชา กาแฟ เป็นต้น

แผนกบาร์ ค็อกเทลเลาจน์ หรือแผนกเครื่องดื่ม

แผนกบาร์ คือกเทลเลาจน์ หรือแผนกเครื่องดื่ม ประกอบด้วยพนักงานผสมเครื่องดื่ม ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้คือ

พนักงานผสมเครื่องดื่มหรือบาร์เทนเดอร์ มีหน้าที่ดังนี้

1. เตรียมเครื่องดื่มและของใช้ทุกอย่างให้พร้อมที่จะบริการแขก
2. ปรงเครื่องดื่มตามคำสั่งของแขก (drink order)
3. รักษาความสะอาดบริเวณบาร์และเครื่องแก้วทุกชนิด
4. บริการแขกโดยตรงต่อแขกที่มานั่งหน้าบาร์ (bar counter)

พนักงานผู้เชี่ยวชาญ มีหน้าที่ดังนี้

1. เสนอแนะและบริการเครื่องดื่มทุกชนิด
2. เสนอและแนะนำแขกว่าอาหารอะไรควรจะดื่มกับเหล้าองุ่นหรือไวน์ชนิดใด
3. ช่วยพนักงานบาร์ในโอกาสอันสมควร
4. เก็บรักษาไวน์ให้ถูกต้อง(ให้มีอุณหภูมิพอเหมาะกับไวน์ชนิดนั้นๆ)

แผนกบริการในห้องพัก

แผนกบริการอาหารในห้องพักประกอบด้วยหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ และพนักงานเสิร์ฟ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ มีหน้าที่ช่วยดูแลควบคุมการรับคำสั่งอาหารจากห้องพักแขกให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บางครั้งอาจช่วยรับคำสั่งทางโทรศัพท์สั่งอาหารจากแขกที่โทรศัพท์สั่งอาหารจากห้องพัก ดูแลใบสั่งอาหารเข้าที่พนักงานเสิร์ฟรวบรวมจากห้องพัก เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

พนักงานเสิร์ฟ ทำหน้าที่นำอาหารไปเสิร์ฟในห้องพักแขก โดยรับใบสั่งอาหารจากพนักงานที่ห้องรวมเซอร์วิส เพื่อเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการให้พร้อม รวบรวมใบสั่งอาหารเข้าจากหน้าห้องพักแขกส่งแผนกรวมเซอร์วิส พนักงานเสิร์ฟเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของการบริการในห้องอาหารของโรงแรม การแต่งกาย กิริยามารยาท และความสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

แผนกครัว

แผนกครัวประกอบด้วยหัวหน้าแผนกครัว รองหัวหน้าแผนก พนักงานครัว ผู้ช่วยพนักงานครัวลูกมือในครัว พนักงานทำความสะอาด พนักงานขนของ ซึ่งมีหน้าที่และรับผิดชอบดังนี้คือ

หัวหน้าแผนกครัว หัวหน้าแผนกจัดเตรียมอาหารคือ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานทั้งหมดในห้องผลิตอาหาร การเตรียมอาหารทุกชนิด จัดการเกี่ยวกับการทำงานของคนงานให้ดำเนินอย่างมีระเบียบ สามารถคำนวณต้นทุนของอาหารและแรงงานที่ใช้ สอนคนงานในการผลิตอาหารแต่ละชนิดที่มีในรายการอาหารเพื่อบริการแก่ลูกค้า

รองหัวหน้าแผนก คือ ผู้ช่วยอันดับหนึ่งของหัวหน้าแผนกครัว ทำหน้าที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้าแผนกครัว สอนคนงานในการเตรียมอาหารลงอย่าง และช่วยหัวหน้าแผนกครัวในการสั่งงานการผลิตและบริการในห้องผลิตอาหารทั้งหมด

พนักงานครัว คือ หัวหน้าคนงานการผลิตอาหาร โดยรอรับคำสั่งจากรองหัวหน้าแผนกและเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์มรกรงานผลิตสูง ทำหน้าที่รับผิดชอบการผลิตอาหาร

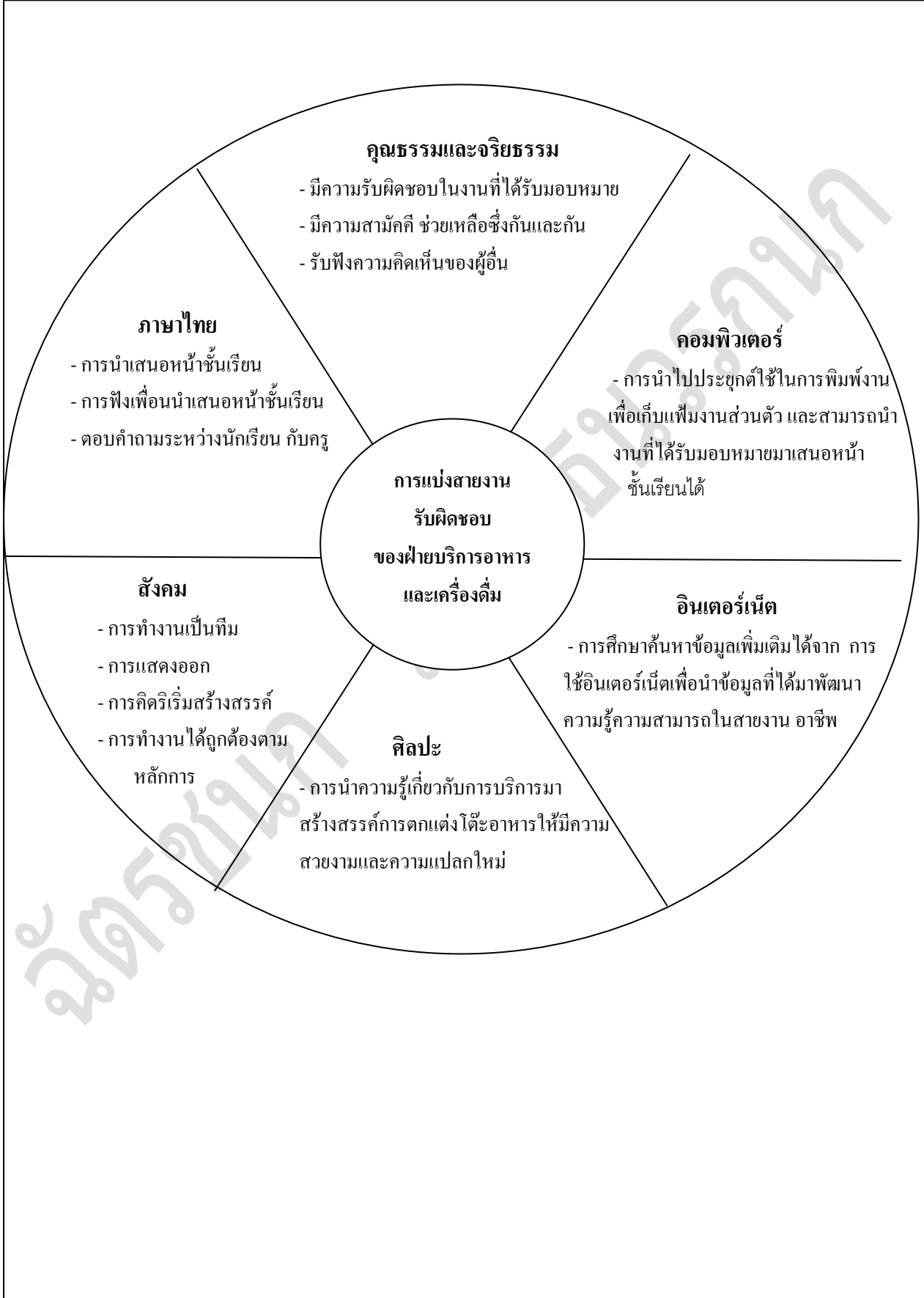
ผู้ช่วยพนักงานครัว ทำหน้าที่ช่วยผลิตอาหาร โดยรอรับคำสั่งจากพนักงานครัวอีกต่อหนึ่งเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการผลิตอยู่บ้าง

ลูกมือในครัว เป็นผู้ช่วยพนักงานครัวอีกทีหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการผลิตอาหาร เพราะเป็นเพียงผู้รับคำสั่งจากพนักงานครัวหรือผู้ช่วยพนักงานครัวให้ทำงานเล็กๆ น้อยๆ ในครัวที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความสามารถ เช่น ตัด หั่น ผสม ตีชอส ตามคำสั่ง

พนักงานทำความสะอาด เป็นผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาดบริเวณครัวทั้งภายในและบริเวณรอบๆ ให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และถูกสุขอนามัย

พนักงานขนของ เป็นผู้รับผิดชอบในการขนอาหารทั้งอาหารสด อาหารแห้ง และของทุกอย่างจากห้องพัสดุมายังครัว นอกจากนี้ยังรับผิดชอบในเรื่องขยะหรือเศษอาหารที่ไม่ใช้แล้วอีกด้วย

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ถามถึงงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มว่ามีลักษณะเป็นอย่างไรตามแนวความคิดของนักเรียน
- 1.2 นักเรียนอภิปรายเกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มร่วมกับครู

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ให้นักเรียนดูแผนภูมิเกี่ยวกับงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม และดูตัวอย่างการทำงานของห้องอาหารของทางวิทยาลัย
- 2.2 ครูให้ความรู้เกี่ยวกับแผนภูมิและหน้าที่ของบุคลากรจากใบความรู้

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับแผนภูมิและการแบ่งสายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 3.2 ให้นักเรียนนำข้อมูลที่ได้รับมาแบ่งสายหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยใช้ข้อมูล ตัวอย่างจากห้องอาหารกาญจนิกา

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 นำข้อมูลเขียนมาวิจารณ์
- 4.2 นักเรียนนำข้อมูลที่ทำมาสรุปหาแนวความคิดร่วมกัน

8. หนังสืออ้างอิง

ระรินทร อักษรศรี 2539 กรุงเทพฯ.นานมีบุคส์,2539

ศรีสมร คงพันธ์ 2547 กรุงเทพฯ.แสงแดดจำกัด

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

1. เอกสารวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม,การจัดเลี้ยง
2. อินเทอร์เน็ต
3. สื่อรูปภาพ
4. ห้องปฏิบัติการโรงแรม

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
- นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายความเป็นมา ของวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	<u>ด้านความรู้</u> 1.การแบ่งสายงานในฝ่ายการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 2.หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในฝ่าย F&B	ทดสอบ	แบบทดสอบ
- นักเรียนนำความรู้ไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน	<u>ด้านทักษะ</u> 1.การแบ่งสายงานในฝ่ายF&B	ทดสอบ ซัก-ถาม	แบบทดสอบ
- นักเรียนมีความซื่อสัตย์ช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อมและรู้จักความพอดี	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม	ซัก-ถาม อธิบาย	แบบสังเกต

12. บันทึกผลการนิเทศ

ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....
- เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป
- เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์
- กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
- กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม
- การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

- ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย
- การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย
- มีความร่วมมือในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ถามครูผู้สอน)

.....

.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน.....

.....

ผู้นิเทศ.....

.....

- บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน
- สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
- อื่น ๆ
-

(.....)

ผู้นิเทศ.....

	แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	หน่วยที่ 2	
	ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	สอนครั้งที่ 2	
	ชื่อหน่วย คุณสมบัติของพนักงานบริการ	ชั่วโมงรวม	6
ชื่อนางสาวฉัตรชนก มหัทธนวนรณก	จำนวนชั่วโมง	6	ชั่วโมง

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. คุณสมบัติของพนักงานบริการ

5. คุณสมบัติของพนักงานเสิร์ฟ
6. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเสิร์ฟ
7. มารยาทและจรรยาของพนักงานเสิร์ฟ
8. กฎและระเบียบของห้องอาหาร

3. สารสำคัญ

ปัจจุบันการประกอบอาชีพเป็นพนักงานเสิร์ฟหรือพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้รับความนิยมและมีความก้าวหน้ามากกว่าเดิมเพราะธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้เจริญขึ้นอย่างกว้างขวาง เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจของตน จึงจำเป็นต้องคัดเลือกพนักงานบริการที่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อธุรกิจของตน

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้ และเข้าใจถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการได้

3.2 ด้านทักษะ

3.2.1 อธิบายบุคลิกลักษณะของผู้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

3.2.2 บอกสุขลักษณะส่วนตัวของผู้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้

3.2.3 อธิบายการบริการที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการได้

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน

3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน

3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย

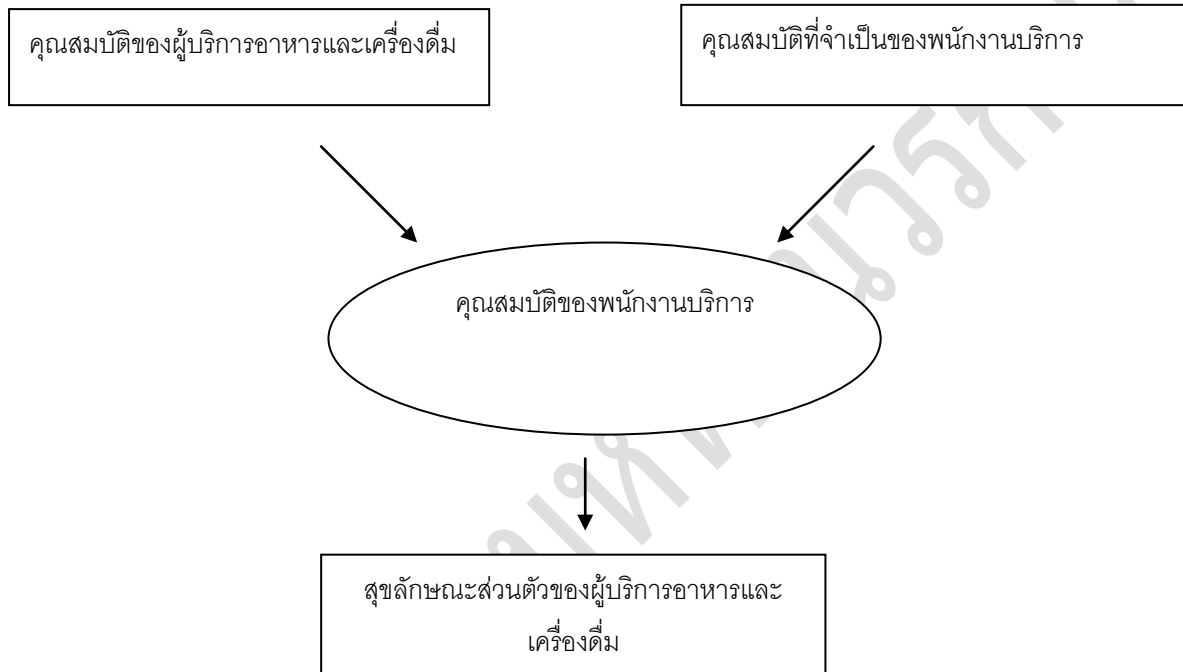
3.3.4 นักเรียนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ

3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

มาตรฐาน
มาตรฐาน
มาตรฐาน

4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่อง . คุณสมบัติของพนักงานบริการ



5. เนื้อหาสาระ

คุณสมบัติของพนักงานเสิร์ฟ

บุคคลผู้ประสงค์จะประกอบอาชีพเป็นพนักงานเสิร์ฟ นอกจากจะต้องสนใจในวิชาการธุรกิจโรงแรมแล้ว ยังจะต้องมีคุณสมบัติ (หรือควรมีคุณสมบัติ) ที่จะกล่าวต่อไปนี้ด้วย เพราะวิชาชีพนี้เป็นงานที่ค่อนข้างหนักกว่า วิชาชีพแขนงอื่น จะมีเพียงความรู้และความตั้งใจเท่านั้นไม่พอ ส่วนในข้อที่ว่าจะต้องมี (หรือควรมี) ให้ครบถ้วน ตามคุณสมบัติได้เพียงใดหรือไม่ นั่นแล้วแต่ตัวบุคคล แต่ก็จะต้องพยายามปรับปรุงตนเองให้มีคุณสมบัติตามที่ กำหนดไว้ให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถปรับตนเองได้

คุณสมบัติของพนักงานเสิร์ฟมีดังนี้

1. **สุขภาพดี (Good health)** สุขภาพที่ดี หมายถึงสุขภาพกายดี สุขภาพจิตดี กล่าวคือ ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บซึ่งเป็นเครื่องบั่นทอนอาชีพ และเป็นที่ยังเกียดแก่สังคมและชุมชน มีจิตใจแจ่มใส ไม่หงุดหงิด โกรธง่าย มองผู้อื่นในด้านดีอยู่เสมอ

2. **สายตาดี (Good hearing)** สายตาที่ดีนี้เป็นส่วนประกอบอย่างมาก ถ้าพนักงานบริการมีสายตาผิดปกติ เช่น ตาเหล่มองไม่ค่อยเห็น แยกจะสั่งอาหารแต่กลับมองไม่เห็น แยกก็จะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีกเลย โรงแรม โดยทั่วไปจึงไม่รับพนักงานที่มีความผิดปกติทางสายตา เช่น สายตาสั้น สายตาเอียง ตาเหล่ ฯลฯ

3. **โสตสัมผัสดี (Good hearing)** หมายถึงโสตสัมผัสในด้านเกี่ยวกับหูและจมูกที่ดีพอสมควรหากพนักงานบริการเป็นคนหูหนวก หรือหูตึง เรียกไม่ได้ยิน เมื่อแขกเรียกก็ยินเฉยเพราะไม่ได้ยินแยกก็จะไม่พอใจทำให้การบริการเสียไป

4. **การปรากฏตัวที่ดี (Good appearance)** การปรากฏตัวที่ดีนี้หมายถึง การแต่งกายดี สะอาดเรียบร้อย ประณีต ร่างกายสะอาดมองดูสดชื่นและไม่น่ารังเกียจเมื่อเข้าใกล้ มีบุคลิก สง่าภาคภูมิ กล่าวโดยสรุปคือ เป็นผู้ที่แขก ชื่นชอบและอยากสนทนาด้วย การปรากฏตัวที่ดีเป็นสิ่งที่จูงใจแขกให้เกิดความพอใจและเรียกบริการอีกในคราวต่อไป

5. **สีหน้าดี (Good complexion)** สีหน้าเป็นสิ่งสำคัญที่บ่งบอกถึงความรู้สึกอันแท้จริงภายในบางขณะเมื่อพนักงานบริการเกิดความไม่พอใจ หรือ อารมณ์เสีย ไม่ควรแสดงสีหน้าออกมาให้แขกเห็นเช่น ขมวดคิ้ว หน้าบึ้งตึง จู้ปาก เม้มปาก ถอนใจ แสดงสีหน้ารำคาญ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำอย่างยิ่งควรพยายามเก็บซ่อนความรู้สึกภายในไว้

6.ร่างกายเป็นปกติ (No deformities) เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ร่างกายเป็นปกติหมายถึงไม่มีส่วนใดพิการ เพราะอาจทำให้แขกเกิดความสมเพช หดหู่ใจ เศร้าใจ และไม่ยอมมาใช้บริการอีก

7. มีความเข้มแข็ง (Strong arches) ความเข้มแข็งเป็นองค์ประกอบที่จะผลักดันชีวิตให้ดีขึ้นและก้าวไปข้างหน้า ความเข้มแข็งนี้ต้องประกอบด้วยความเข้มแข็งทางกายและใจ

8. ท่าทางดี (Good posture) ท่าทางหมายถึง ความละมุนละไมและความเหมาะสมในขณะที่แสดงออก ไม่ว่าจะท่าทางการเสิร์ฟอาหาร การยืนรับคำสั่ง หรือการเข้าไปหาแขก

9. มีแขนและนิ้วที่แข็งแรงและคล่องแคล่ว (Strong arms and fingers which are nimble) นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับพนักงานบริการ ถ้าแขนไม่แข็งแรง หรือนิ้วไม่คล่องตัว ก็อาจจะทำให้การหยิบจับไม่ถนัด

10. ความสูงและน้ำหนักปานกลาง (Moderate height and weight) ความสูงและน้ำหนักปานกลางนี้คิดเฉลี่ยจากมาตรฐานคนไทย เพราะถ้าพนักงานเดินไปก็จะเกิดปัญหาในการเสิร์ฟอาหารหากสูงเกินไปก็จะยื่นค้ำแขกซึ่งดูเป็นการน่าเกลียด ดังนั้นจึงควรจะมีขนาดปานกลางคือ ชายสูงประมาณ 160 เซนติเมตร และหญิงสูงประมาณ 154 เซนติเมตร หรือเท่ากัน แต่ไม่ถึงกับสูงโย่งจนกลายเป็นแก้ง้างไป

11. มีความฉลาดไหวพริบ (Intelligence) ความฉลาดไหวพริบเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ทำงานโรงแรม เพราะจะต้องใช้ไหวพริบอย่างมาก ต้องมีการสังเกตจดจำสิ่งต่างๆ รอบตัว ใส่ใจ เข้าใจ และศึกษาสิ่งต่างๆ อย่างฉลาด มีวุฒิภาวะสูง

12. การพูดที่ดี (Good expression) การพูดที่ดีหมายถึง การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกพึงพอใจ แต่ก็มีใช้การยกยอจนเกินความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำไพเราะเสียงนุ่มนวล ไม่ดั่งเกินไป หรือค่อยเกินไป รู้จักใช้ภาษาและศัพท์ที่ถูกต้อง ไม่ใช่คำสแลงหรือพูดเร็วเกินไป หรือช้าเกินไป แสดงความสนใจในเรื่องที่กำลังสนทนา รู้จักว่าสิ่งใดควรพูดสิ่งใดไม่ควรพูด การพูดดีเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของผู้พูด คำพังเพยโบราณยังกล่าวไว้ว่า “พูดดีเป็นศรีแก่ตัว” หรือ “พูดดีเป็นเงินเป็นทอง”

13. สำเนียงพูดดี (Good pronunciation) หมายถึงน้ำเสียงพูดชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ ไม่พูดเสียงบิบ เสียงเครือหรือพูดอึกอึกในลำคอ ซึ่งทำให้ผู้ฟังไม่รู้เรื่อง เข้าใจยาก

14. ความหมัดจด (Neatness) พนักงานบริการต้องอาบน้ำแต่งกายให้สะอาด ไม่มีกลิ่นตัว เสื้อผ้าต้องสะอาด เรียบร้อย ประณีต หน้าตาแจ่มใส

15. ความสำรวม (Quietness) มีความสำรวมกิริยามารยาท สงบเงียบ นอบน้อมแต่ภาคภูมิใจอยู่ในที่บริการหรือในขณะที่รอรับคำสั่ง แม้แขกพูดในสิ่งที่ไม่พอใจก็ควรสำรวมโดยคุณนิภาพ

16. การรู้จักสถานะของตน (Good disposition) ไม่ใช่จ่ายสุรุษสุรายจนเป็นหนี้สิน เพราะจะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ในภายหลัง งานโรงแรมเป็นงานที่สามารถหาเงินได้ง่าย แต่ถ้าไม่รู้จักใช้ก็อาจหมดไปได้ง่ายเช่นกัน

17. ความทรงจำดี (Good memory) การทำงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มนี้จำต้องรู้จักคนมาก จึงต้องมีความจำที่ดี สามารถจำแขก ชื่อแขก รสนิยม ความชอบของแขกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

18. รู้จักกาลเทศะ (Timing) รู้จักกาลเทศะ รู้กาลควรไม่ควร รู้ว่าเวลาใดควรทำอะไร พุดอะไร การรู้จักกาลเทศะนี้สำคัญมากสำหรับพนักงานบริการ เพราะถ้าไม่รู้จักกาลเทศะแล้ว การบริการใดๆก็ตามแม้จะทำตามแม้จะทำตามหน้าที่และมีความตั้งใจดี ก็ไม่อาจทำให้แขกพึงพอใจได้

19. สนใจงานที่ได้รับมอบหมาย (Attention on duty) มีความตั้งใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ หากทำงานดีแต่ไม่สนใจในงานเสิร์ฟเลยก็จะไม่เป็นผลดีแก่งาน งานบริการนี้ถ้าใส่ใจและตั้งใจทำงานจริงๆ ซึ่งแสดงออกด้วยหน้าตา กริยาท่าทาง แยกยิ้มรอยยิ้มเห็น หัวหน้าที่ชื่นชมก็จะเป็นผลดีต่อการทำงานในอนาคต ความก้าวหน้าในงานก็จะเจริญขึ้นไปตามลำดับ

20. รักวิชาชีพโรงแรม (Interesting in hotel business) มีใจรักอาชีพที่แท้จริงเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะถ้าไม่มีใจรักแล้วก็จะทำให้เบื่อง่ายและไม่อยากทำงาน อาชีพก็ไม่ก้าวหน้า ไม่มีความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร

21. ปรับปรุงตัวได้ดี (Self-improvement) ปรับปรุงตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ วางตัวได้เหมาะสม สามารถปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมหรือบุคคลต่างๆ ได้ดี

22. ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม (Knowledgement) เพื่อให้มีความรู้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ควรหาความรู้เพิ่มเติม เพราะความรู้เป็นสิ่งที่ไม่จบ คนที่มีความรู้รอบตัวมากทำให้มีหูกว้างขวาง เป็นคนทันโลก

23. เอาประสบการณ์มาใช้เป็นประโยชน์ (Expediency in life) รู้จักนำเอาประสบการณ์มาใช้เพื่อเป็นแนวทางหาประโยชน์สำหรับงานในหน้าที่

24. มีความคิดริเริ่ม (Initiative) การฝึกฝนให้เป็นคนมีความคิดริเริ่มเป็นสิ่งสำคัญอีกส่วนหนึ่งสำหรับผู้ทำงาน งานทุกชนิดจะไม่มีความสำเร็จถ้าหากไม่มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ซึ่งจะทำหน้าที่งานนั้นดีขึ้นแต่ความคิดริเริ่มนี้ต้องมีเหตุผลไม่ใช่ในลักษณะเพื่อฝัน

25. อดทน (Patience) มีความอดทนต่อเหตุการณ์ ความอดทนนี้ต้องอดทนกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันหลายฝ่าย เช่น อดทนต่อเพื่อนร่วมงาน อดทนต่อผู้บังคับบัญชา อดทนต่อแขก โดยเฉพาะต่อแขกต้องมีความอดทนมาก แม้ในสิ่งที่แขกทำให้เกิดความไม่พอใจ พนักงานบริการต้องทนได้ เพราะต้องถือว่าแขกเป็นผู้ถูกเสมอ

26. ให้ความร่วมมือ (Cooperation) มีความสามัคคีและให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปด้วยดี และสถานบริการนั้นประสบความสำเร็จรุ่งเรือง

27. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (Knowing of foreign languages) ควรเป็นผู้รู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อยอีก 1 ภาษา นอกจากภาษาของตนเอง เพราะงานในหน้าที่นี้จำเป็นต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศต้องเข้าใจและสามารถรับคำสั่งได้ บางโรงแรมจะเพิ่มเงินค่าภาษาต่างประเทศแต่ละภาษาให้อีกด้วย

28. มีความซื่อสัตย์ (Honesty) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อบุคคลอื่น นับเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจทุกแขนงให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

29. รู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotions) รู้จักควบคุมอารมณ์ของตน ไม่โกรธง่าย พยายามสร้างอารมณ์ขัน และไม่ควรเป็นคนมีความรู้สึกไวจนเกินไป ไม่รีบร้อนจรดุดกระหืดกระหอบ เป็นคนมีระเบียบวินัย และไม่ควรมีอารมณ์สงสารตนเอง

30. การปรับตัวเข้ากับสังคม (Social adaptation) ไม่เป็นคนดีร้ายหรืออวดี ยกย่องชมเชยผู้ที่สมควรยกย่อง เห็นอกเห็นใจและนึกถึงผู้อื่นมากกว่าตนเอง เป็นผู้ฟังมากกว่าพูด ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว พยายามช่วยเหลือผู้อื่นให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเสิร์ฟ

หน้าที่ของพนักงานเสิร์ฟกล่าวโดยย่อคือ การจัดโต๊ะ ต้อนรับแขก ประกอบอาหารบ้างบางครั้งเสิร์ฟอาหาร และปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย แต่หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเสิร์ฟมิใช่จะมีแต่เพียงเท่านั้น พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ เหล่านี้โดยเคร่งครัด คือ

1. มาทำงานตรงเวลา การมาทำงานสายเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้อื่นต้องทำงานแทน และการมาสายทำให้รีบร้อนไม่มีเวลาตรวจดูความเรียบร้อยของเสื้อผ้า หรือศึกษาเมนูใหม่ๆ
2. ไม่ขาดงาน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
3. ถ้าจำเป็นต้องหยุดงานด้วยเหตุผลใดๆก็ตาม ควรแจ้งให้หัวหน้างานที่ตนสังกัดอยู่ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อจัดคนแทน มิฉะนั้นจะเป็นการเพิ่มภาระให้แก่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่จะต้องทำงานแทน
4. แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาด ประณีต และรัดเรียบ
5. ไม่นำเครื่องแบบออกนอกบริเวณ โรงแรมโดยไม่ได้รับอนุญาต
6. ไม่พูดโทรศัพท์หรือรับโทรศัพท์ขณะอยู่ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่
7. หากมีธุระด่วน ควรใช้โทรศัพท์สาธารณะเมื่อเลิกงานแล้ว
8. ไม่ไปที่โรงแรมในวันที่เป็นวันหยุดของตน นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นพิเศษ
9. ไม่เดินในบริเวณล็อบบี้ (Lobby) สวน หรือที่สระน้ำของ โรงแรม หรือร่วมในงานเลี้ยงนอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นพิเศษ
10. ญาติพี่น้องและเพื่อนของพนักงานเสิร์ฟที่มาหา ควรรออนอกบริเวณ โรงแรม
11. ขณะแขกกำลังรับประทานอาหาร ไม่ควรจับกลุ่มพูดคุยหรือนินทากัน แต่ควรอยู่ที่ระดับชั้นของตน ยืนตรง ย่ากอดอก พร้อมทั้งเสิร์ฟหรือช่วยเหลือแขก หรือให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานอย่าปล่อยให้แขกคอยนาน เมื่อมีปัญหาที่จะต้องปรึกษาผู้อื่นจงทำอย่างเงียบๆ และโดยเร็ว การใช้เครื่องมือ การเคลื่อนไหว และการพูดควรเป็นไปอย่างนุ่มนวลและเงียบๆทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
12. ชื่อสตั๊ตซ์ต่อและผู้อื่น ไม่หยิบฉวยเงิน อาหาร หรือสิ่งของของ โรงแรม
13. ไม่โกงเวลาทำงานโดยการโอ้เอ้ขณะหยุดพัก หรือแกล้งล่วงเวลาอยู่ที่ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าหรือห้องน้ำ
14. ไม่เลิกงานก่อนเวลา
15. ชื่อสตั๊ตซ์และยกของ โรงแรมที่ตนทำงานอยู่
16. ไม่วิจารณ์สถานที่ทำงาน การบริหาร หรือเพื่อนร่วมงานเป็นอันขาด
17. ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของ โรงแรมแก่สาธารณชน
18. ระมัดระวังอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ หรือถ้ามีอุบัติเหตุเกิดขึ้นรายงานหัวหน้าทันที
19. จัดส่งสิ่งของที่เก็บได้ หรือที่แขกลืมไว้ให้ผู้ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบทราบทันที
20. ไม่สูบบุหรี่ในห้องอาหาร ห้องครัว และบริเวณที่มีป้ายห้ามสูบบุหรี่

21. ไม่เคี้ยวหมากฝรั่งหรือและเคี้ยวอาหารขณะปฏิบัติหน้าที่

22. ช่วยรักษาความสะอาดให้โรงแรม

23. รายงานการเสนอแนะ หรือการต่อว่าของแขกให้หัวหน้าหรือผู้จัดการทราบ อย่าเถียงแขกเป็นอันขาด เราอาจชนะในการโต้เถียงนั้น แต่สถานบริการอาหารนั้นต้องเสียลูกค้าไป

24. ไม่เลือกให้บริการแขกคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ ควรให้บริการที่ดีที่สุดเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ลูกค้าใหม่หรือลูกค้าประจำ ไม่ควรทำให้ลูกค้าที่เป็นสตรีไม่พอใจ เพราะมัวให้บริการแก่แขกที่เป็นชายมากเกินไป หรือนักงานเสิร์ฟชายให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นสุภาพสตรีมากเกินไป

25. ไม่นินทาเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนอีกคนหนึ่ง หรือกับแขก ทั้งไม่วิจารณ์นโยบายการบริการงานของสถานบริการนั้นต่อแขก ถ้ามีปัญหาควรแจ้งให้หัวหน้างานหรือผู้ที่สามารถแก้ไขได้ทราบไม่ควรบ่นหรือเล่าปัญหานั้นซ้ำซากกับผู้ซึ่งไม่สามารถช่วยเหลือได้

26. ความคุ้นเคยและการมีอัธยาศัยดีไม่เหมือนกัน พนักงานบริการที่มีอัธยาศัยดีย่อมเป็นที่พึงพอใจของแขกทุกคนทั้งหญิงและชาย แต่ไม่มีผู้ใดชอบการแสดงคุ้นเคยจนเกินไป ดังนั้นจึงไม่ควรแสดงความรักต่อแขกเป็นอันขาด

มารยาทและจรรยาของพนักงานเสิร์ฟ

พนักงานเสิร์ฟควรมีมารยาทและจรรยาในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ร่างกายต้องสะอาด หน้าตา เนื้อตัว มือ เท้า นิ้ว คอ ส่วนต่างๆของร่างกายอย่าให้เห็นร่องรอยของความสกปรก

2. เล็บมือสะอาด ผู้ชายห้ามไว้เล็บ ผู้หญิงไว้ได้แต่ต้องไม่ยาวมาก และห้ามใช้ยาทาเล็บสีฉูดฉาด ต้องใช้สีธรรมชาติ

3. ผมไม่ยาวรุงรัง หวีผมทรงเรียบๆ พนักงานหญิงไม่ควรเกล้ามวยหรือไว้ผมทรงสูง ถ้าผมยาวมากต้องใช้ผ้าคาดผม

4. ผู้ชายห้ามไว้หนวดเครา แม้จะเป็นการไว้หนวด เครา อย่างเรียบๆก็ตาม

5. ฟันต้องรักษาให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก ไม่รับประทานอาหารที่มีกลิ่นจัด ระหว่างปฏิบัติหน้าที่

6. ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง หรือจุดจัดในขณะปฏิบัติหน้าที่

7. เสื้อผ้าต้องสะอาด อย่าให้มีรอยยับย่นไม่เรียบร้อย

8. ถ้าเป็นเครื่องแบบที่มีหมายอยู่ด้วย ไม่ว่าจะเป็ โลหะหรืออย่างอื่นใดประดับอกเสื้อจะต้องติดเครื่องหมายให้เรียบร้อย เครื่องหมายที่เป็น โลหะต้องขัดให้มันสะอาดเป็นเงา

9. รองเท้าต้องขัดมัน ถ้าเป็นรองเท้าผ้าใบต้องทาสี และไม่ควรใช้รองเท้าที่มีสันสลับสีกันเป็นแฟชั่น รองเท้าต้องใช้สีเรียบๆ ไม่ใช้สีฉูดฉาดหรือเป็นสีตัดกับสีรองเท้าที่สวมใส่

10. กระจกทุกเม็ด (ถ้ามี) กลัดให้เรียบร้อย ถ้าเป็นกระจกม โลหะจะต้องขัดให้มัน สะอาด

11. ห้ามเคี้ยวอาหาร ของขบเคี้ยว หรืออมของขบเคี้ยวไว้ในปากขณะอยู่ร่อหน้าแขกปฏิบัติงานในหน้าที่

12. ห้ามสูบบุหรี่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าแขกก็ตาม

13. ห้ามเอามือล้วงใส่กระเป๋ากางเกง กระเป๋าเสื้อ ขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อแขก

14.เวลา จาม ไอ ห้ามไอจามรดหน้าแขก ให้หันไปทางอื่นให้ห่างแขกมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้ใช้มือป้องปาก หากใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปากไม่ทัน

15.ห้ามอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ แม็กกาซีน หรือสิ่งอื่นใดขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่มีแขกอยู่ก็ตาม

16.ไม่เกา และ ไล่หรือเอามือล้วงส่วนต่างๆ ของร่างกายต่อหน้าแขก เช่น แคะจมูก แคะหู แคะขี้ตา และฟัน เกาขา หรือล้วงเข้าไปในเสื้อผ้า

17.ห้ามกัดเล็บ หรือคืดนิ้วมือเล่นหรือหักนิ้วให้เกิดเสียงดังต่อหน้าแขก

18.ห้ามหัวเราะเสียงดังระหว่างปฏิบัติหน้าที่แม้จะมีเรื่องขบขัน ต้องสำรวมกิริยาต่อหน้าแขก

19.ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาของตน ต่อหน้าแขก

20.ขณะยืนอยู่ต่อหน้าแขกเพื่อคอยฟังคำสั่ง หรือบริการ ห้ามหายใจดังๆแรงๆให้พยายามเฉียงหน้าไปทางอื่น ห่างจากรัวแขก

21.ขณะพูดกับแขก ไม่พูดเสียงดังเกินควร พูดดังพอใช้ให้แขกได้ยิน

22.ไม่นั่งพูดกับแขก ต้องลุกขึ้นยืนพูด และอยู่ในท่าสำรวมตัวตรง แต่ไม่ใช่แข็งกระด้าง เวลาขึ้นต้องให้สั้นเท่าซิคักัน

23.พูดกับแขกเท่าที่จำเป็น ไม่ชวนคุย หรือพูดเล่นกับแขก แม้แขกจะชวนคุยก็ต้องสำรวมกิริยาคำพูด แม้แขกจะให้ความสนทสนมก็ตาม

24.หลีกเลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ทู่เถียงกับแขกไม่ว่าแขกจะเป็นผู้ผิดหรือถูกก็ตาม ถ้าแขกผิดให้ชี้แจงให้แขกทราบโดยสุภาพ

25.ห้ามพูดติเตียน ก่อนและแขก ไม่ว่างจะเป็นเรื่องใดๆทั้งสิ้น หรือในกรณีที่แขกไม่เข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีหรือภาษา ก็ให้พยายามแนะนำไม่ประณามแขก

26.ไม่แสดงความไม่สุภาพเรียบร้อยให้ปรากฏต่อหน้าแขก

27.ไม่ลุกลี้ลุกกลน แต่ก็ไม่เฉื่อยชาหรือเหม่อลอยขณะบริการแขก

28.ไม่ยื่นพิงโต๊ะ เก้าอี้ เสา หรือกำแพง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่แม้จะไม่มีแขก หรือมีแต่น้อยก็ตาม

29.ห้ามแสดงท่าอิดโรยหรือเบื่อหน่าย ไม่พอใจแขก แม้ว่าจะไม่ตั้งใจที่จะกระทำเช่นนั้น

30.ขณะเดินคู่ไปกับแขก ไม่ควรเดินนำหน้า ให้เดินข้างเคียงแต่ก่อนไปทางหลังของแขกเล็กน้อย

31.อย่ายื่นขวางทาง หรือยื่นค้ำหน้า หรือเดินชนแขก ถ้าหากเลี่ยงไม่ทัน ให้ยื่นเฉยๆ อยู่กับที่ เพื่อให้แขกเดินผ่านพ้นตัวเราไปก่อน

32.ห้ามเดินแกว่งแขนเล่นหรือเอามือไขว้หลัง

33.ห้ามจับกลุ่มคุยกันระหว่างพนักงานต่อหน้าแขก หรือหยอกล้อเล่นกันต่อหน้าแขกระหว่างปฏิบัติหน้าที่

34.เวลาฟังคำสั่งจากแขก ฟังให้ชัดเจน อย่ารับคำสั่งผิดๆ เมื่อไม่เข้าใจสั่งให้ถามจนเป็นที่เข้าใจเสียก่อน แล้วจึงไปบริการตามคำสั่ง

35.เวลาจะหันหลังจากแขก (เมื่อได้รับคำสั่งแล้ว) ให้ค่อยๆหมุนตัวด้วยส้นเท้าเพื่อป้องกันการกระทบกับแขกผู้อื่นที่สวนทางมา

36.เมื่อนำสิ่งของไปให้แขก หรือบริการแขก ต้องใส่ถุงที่จัดไว้แล้วนำไป ห้ามใช้มือถือไป

37.ขณะถือภาชนะไปบริการแขก ระวังอย่าให้มีเสียงภาชนะกระทบกันเกิดเสียงดัง

38.ไม่ถือภาชนะ จาน ถาด แล้วเลียจาน ภาชนะเล่น

39.ขณะเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม ห้ามหายใจรดแขก ควรเอี้ยวหน้าไปอีกทางหนึ่งให้ห่างแขก

40.การถือ การถอน การเสิร์ฟเครื่องดื่ม ห้ามถือเอาไปเสิร์ฟ หรือใช้มือถอนเอามาถือไว้ ต้องใช้ถาดรองทุกครั้งไป

41.เวลาจับมีด ให้จับที่ด้าม ซ้อนส้อมจับตรงกลางทางสัน ด้วยแก้วมีขาให้จับตรงขาแก้ว ด้วยกาแป้ ถ้าจำเป็นให้จับตรงหู ขวดน้ำให้จับตรงคอขวดหรือที่ก้นขวด เขี่ยก้นน้ำให้จับตรงหู

42.อย่าใช้นิ้วนิ้วล้วงหรือคีบด้วยแก้ว ด้วยชา ด้วยกาแป้ ให้ยกใส่ถาดที่จัดรองไว้รับ

43.การเก็บ ถอนจานอาหารที่รับประทานเสร็จแล้วให้ถือหลักดังนี้ เก็บจานที่มีขนาดใหญ่ก่อน แล้วจึงเก็บจานที่เล็กรองลงไปตามลำดับ แล้ววางจานก่อนหลังตามขนาดใหญ่เล็ก

44.เวลาจะเข้าไปบริการแขกในห้องพัก หรือที่จัดไว้เป็นพิเศษต้องให้สัญญาณเคาะประตู เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงเข้าไปได้

45.เมื่อเก็บสิ่งของ ไม่ว่าจะเป็สิ่งของที่มีราคามากน้อยเพียงใด ได้ภายในบริเวณหรือสถานที่ที่บริการ จะต้องส่งมอบคืนเจ้าของหรือเจ้าหน้าที่ของสถานที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งมอบเจ้าของ

46.ห้ามหยิบฉวย ถือสิทธิ์ เอาสิ่งของแขก แม้ว่าจะเป็สิ่งของที่คิดว่าแขกไม่ต้องการแล้วก็ตามเว้นแต่แขกจะออกปากอนุญาต

47.เมื่อไปซื้อสิ่งของให้แขก ถ้ามีใบรับเงินมอบให้แขก ถ้ามีเศษเงินทอน ไม่ว่าจะเป็จำนวนมากน้อยก็ต้องคืนให้แขก เว้นแต่แขกจะไม่ต้องการ และเต็มใจให้เราจึงรับเอาไว้

48.ไม่ยื่นมือหรือหยิบจากแขก

49.เมื่อแขกให้ทิปให้กล่าวคำขอบคุณ

50.เมื่อแขกกล่าวคำขอใจแทนให้ทิป ให้ตอบรับยินดีรับใช้

กฎระเบียบของห้องอาหาร

ตามที่ได้กล่าวไปในหัวข้อที่แล้ว เป็หลักใหญ่ๆ ทัวไปที่พนักงานเสิร์ฟควรกระทำ อย่งไรก็ตามแต่ละโรงแรมได้กำหนดกฎระเบียบของห้องอาหารของตนไว้โดยละเอียด ดังตัวอย่างกฎและระเบียบของห้องอาหารของโรงแรมชั้นนำแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครดังนี้

1.ห้ามพนักงานห้องอาหารทุกคนดื่มน้ำชา กาแฟในห้องอาหาร หรือในที่ซึ่งจัดไว้บริการแขก หรือในสถานที่ที่แขกสามารถมองเห็นตัวพนักงานได้ในขณะที่กำลังดื่ม ถึงแม้พนักงานจะดื่มน้ำเปล่า แขกก็อาจคิดว่าดื่มห้ำชาหรือกาแฟก็ได้

2.ห้ามส่งเสียงดังหรือตะโกนสั่งงานในระยะไกลในห้องอาหารหรือที่บริการแขก

3.ห้ามไว้ผมยาวเกินควร และห้ามไว้หนวด สำหรับพนักงานหญิงห้ามปล่อยผม ถ้าผมยาวให้หาสิ่งที่รัดผมได้หรือหาก็บหนีบให้เรียบร้อย ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่

4.ห้ามสวมใส่เครื่องแบบที่ไม่ใช่เครื่องแบบของโรงแรมที่กำหนดให้แต่ละแผนก

5.ห้ามสวมรองเท้าสีอื่นและถุงเท้าสีอื่น พนักงานชายอนุญาตให้สวมรองเท้าหนังสีดำเท่านั้น ไม่อนุญาตให้สวมรองเท้าผ้าใบสีดำ สำหรับพนักงานหญิงอนุญาตให้สวมรองเท้าที่ไม่มีสายรัด หรือรองเท้าที่มีสันไม่สูงเกินไป เพราะรองเท้าที่มีสันสูงไม่สะดวกในการทำงาน

6.ไม่อนุญาตให้พนักงานหญิงไว้เล็บยาว ถ้าเล็บสั้นให้ทาเล็บได้ และต้องแต่งหน้าทาปากทุกครั้งทำงาน แต่ควรแต่งพองานอย่าให้น่าเกลียด หรือดูฉูดฉาดเกินความเป็นจริง

7.ห้ามพนักงานพาเพื่อนฝูงหรือญาติเข้ามารับประทานอาหารของโรงแรมแล้วเซ็นบิลหักเงินเดือนตัวเอง เป็นอันตราย และไม่อนุญาตให้พนักงานเซ็นบิลอาหารเพื่อรับประทานอาหารเองด้วย

8.ห้ามพนักงานใช้ห้องน้ำร่วมกับแขก หรือห้องน้ำซึ่งจัดไว้สำหรับแขก

9.ห้ามพนักงานห้องอาหารทุกคนนั่งในห้องอาหาร หรือสถานที่ซึ่งจัดไว้สำหรับแขกในเวลางาน

10.ห้ามพนักงานขบเคี้ยวอาหารหรือหมากฝรั่ง และห้ามสูบบุหรี่ในห้องอาหารหรือสถานที่ที่จัดไว้สำหรับแขกเป็นอันตราย

11.ห้ามพนักงานทุกคนทำสิ่งต่อไปนี้ในห้องอาหาร หรือในสถานที่บริการแขกเป็นอันตราย คือ

- และจี้ตา

- แคะหู

- เอามือเสยผม

- หวีผม

- เกาหัว

- บีบลิ้ว

- แคะฟัน

- ไอ

- จาม

สำหรับสองข้อสุดท้ายนั้น ถ้าพนักงานมีความจำเป็น หรือเลี่ยงไม่ได้ในการไอหรือจาม ก็ให้ใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดเท่านั้น ห้ามใช้มือปิด เพราะการใช้มือปิดอาจการไอหรือจามแขกจะรังเกียจได้ เพราะมือพนักงานบริการต้องสะอาดเสมอ พนักงานควรมีผ้าเช็ดหน้าประจำตัวทุกคน

12.พนักงานหญิงประดับสิ่งต่อไปนี้คือ ลูกประคำ สร้อยไข่มุก หรือสิ่งประดับที่มีลวดลายหลายสี ให้สวมใส่ประดับได้เฉพาะสร้อยคอ ถ้ามีพระเครื่องหรือถ้อยเกดให้ห้อยไว้ด้านในคอเสื้อ ส่วนที่ข้อมือห้ามสวมใส่กำไลพลาสติกหรือลวดลาย สวมได้เฉพาะกำไลนาท ทอง หรือเงินเท่านั้น สำหรับพนักงานชายให้สวมไว้ด้านในของเสื้อเช่นกัน

13.ห้ามพนักงานสวมใส่เครื่องแบบที่ขาด ชำรุด หรือสกปรกเข้าทำงาน ถ้าพบจะไม่อนุญาตให้เข้าทำงาน ในวันที่สวมชุดดังกล่าว

14.ห้ามพนักงานพูดไม่สุภาพ หรือโต้เถียงกับแขกทุกคน และห้ามเอาเรื่องส่วนตัวของพนักงานเองไปคุยกับแขกในทำนองวิจารณ์แขกว่ากินอาหารถูกหรือแพงแต่อย่างใดทั้งสิ้น

17.ห้ามพนักงานโต้เถียงกันในเรื่องงานเมื่อเกิดการพิพลาตขึ้น หรือโต้เถียงกันในเรื่องส่วนตัวใน
ห้องอาหาร

18.ห้ามพนักงานยื่นจับกลุ่มทีละหลายคนในห้องอาหาร ให้แยกกันเป็นจุดๆ ถึงแม้จะไม่มีแขกก็ตาม ห้าม
ยื่นพิงโต๊ะ เก้าอี้ เสา หรือกำแพงในห้องอาหาร

19.ห้ามพนักงานออกไปทำธุระนอกโรงแรมในเวลางานเป็นอันขาด ในกรณีฉุกเฉินหรือญาติมาพบด่วน ให้
ขออนุญาตต่อหัวหน้าห้องอาหาร หรือหัวหน้าที่คุมสถานที่ที่พนักงานปฏิบัติงานก่อนทุกครั้ง ถ้าออกไปโดยไม่ได้
รับอนุญาตจะถือว่าละทิ้งหน้าที่

20.พนักงานทุกคนจะต้องมาถึงโรงแรมหรือสถานที่ทำงานก่อนเวลาเข้าทำงานอย่างน้อย 10 นาที เพราะ
ต้องเปลี่ยนเครื่องแบบ เตรียมจัดโต๊ะและให้บริการ และต้องเซ็นชื่อในสมุดลงเวลาทุกครั้ง

21.ห้ามพนักงานสวมใส่เครื่องแบบออกนอกบริเวณโรงแรมก่อนได้รับอนุญาตจากหัวหน้าแผนก ยกเว้น
พนักงานที่ต้องไปจัดเลี้ยงนอกสถานที่เท่านั้น

22.ห้ามพนักงานเก็บของที่ลืมไว้บนโต๊ะ หรือในสถานที่บริการส่วนตัวเป็นอันขาด ถ้าพบทรัพย์สินหรือสิ่ง
ที่แขกลืมไว้ ให้รีบแจ้งชื่อแขก หรือหมายเลขห้อง เวลาที่เก็บได้ วันที่ สถานที่ ชื่อของสิ่งของที่พบหรือเก็บได้ พร้อมทั้ง
ชื่อของตัวเอง ส่งมอบให้แผนกแม่บ้าน หรือแผนกพรอนต์ หรือหัวหน้าแผนก หรือหัวหน้าห้องอาหารเพื่อ
ดำเนินการต่อไป และบันทึกลงสมุดล็อกบุ๊ก (Look book) ด้วย

23.ห้ามพนักงานใช้โทรศัพท์ภายในพูดติดต่อธุรกิจส่วนตัวในเวลางาน และห้ามใช้บริการอย่างอื่นที่เป็น
บริการของแขกด้วย

24.พนักงานต้องไม่นัดเพื่อนหรือญาติให้มาคอยพบในบริเวณโรงแรมในขณะที่ปฏิบัติงาน

25.พนักงานจะต้องรายงานต่อหัวหน้าหรือผู้ที่ติดต่อได้ เมื่อป่วย บาดเจ็บ หรือมีเหตุฉุกเฉินที่ไม่สามารถมา
ปฏิบัติงานได้ โดยติดต่อทางโทรศัพท์ หรือจดหมายฝากมา ต้องไม่ล่าช้ากว่า 3 ชั่วโมงหรือคว้นที่สุด ถ้าเกิน 3
ชั่วโมง จะถือว่าขาดงาน โดยไม่มีเหตุอันควร

26.พนักงานต้องไม่เร่งให้แขกรีบรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่ม ในขณะที่แขกดื่มน้ำชา กาแฟ ห้ามเก็บ
ถ้วยน้ำชา กาแฟ กาแฟออกจากโต๊ะ เพราะนั่นคือการเร่งให้แขกลุก หรือถ้าไม่มีน้ำชา กาแฟหลังอาหาร ไม่ควรนำบิล
ไปให้แขก เมื่อแขกยังไม่เรียกบิล

27.พนักงานที่ดีต้องอดทน ยิ้มเสมอ เมื่อถูกแขกบ่น ต่อว่า หรือใช้บริการนานเกินควร

28.เมื่อแขกรับประทานอาหารเสร็จแล้ว ปล่อยให้แขกได้พักผ่อน ไม่สมควรเข้าไปยืนใกล้แขกเกินไป

29.เมื่อได้ทิปหรือไม่ได้ ต้องไม่แสดงกิริยาดีใจ หรือไม่พอใจให้แขกเห็น

30.พนักงานที่ดีต้องไม่พูดเรื่องทิป หรือแบ่งทิปกันภายในห้องอาหาร เมื่อแขกยังไม่

31.ต้องเปลี่ยนที่เช็บบูหรีทุกครั้งเมื่อแขกเช็บบูหรี ถึงแม้จะเพิ่งคัมมูลเดียวก็ต้องเปลี่ยนใหม่ทันที

32.ต้องให้เกียรติกับแขกที่เป็นผู้หญิงเสมอ เมื่อแขกผู้ชายมีผู้หญิงมาด้วย ต้องยกเก้าอี้ให้ผู้หญิงก่อน

33.พนักงานทุกคนต้องพกปากกา กระดาษเทคออร์เดอร์ตลอดเวลาที่อยู่ในเวลาทำงาน

34.พนักงานต้องไม่ได้เถียงกับแขกเซียร์ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นแจ้งให้หัวหน้าผู้ควบคุมงานทราบ

35.ห้ามอ่านหนังสือทุกชนิดในห้องอาหารเวลาไม่มีแขกหรือยามว่าง นอกจากหนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับห้องอาหาร หรือหนังสือเกี่ยวกับเรื่องงานของ โรงแรม

36.เมื่อเก็บงาน เครื่องมือออกจาก โต๊ะแขก ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเสียงดังเกินไป

37.เมื่อแขกต้องรับประทานอาหารด้วยมือ หลังจากเสร็จแล้ว ต้องรีบหาถ้วยน้ำล้างมือพร้อมน้ำอุ่นกับมะนาวฝานให้แขกล้างมือทันที และเตรียมผ้าเช็ดมือสำหรับแขกเมื่อล้างเสร็จแล้วด้วย

38.ต้องเปลี่ยนรูปแบบทุกครั้งเมื่อสกปรก หรือมีกลิ่นตัว กลิ่นเหงื่อ ก่อนเข้าทำงานตรวจสอบรูปแบบให้เรียบร้อย

39.เมื่อทำของแตกเสียหาย ต้องทำบันทึกในสมุดล็อกบุ๊กด้วย เขียนเหตุผลด้วยว่า เพราะเหตุใด

40.ไม่ควรพูดคุย ทำตัวสนิทสนมกับแขกเกินควร ไม่ว่าจะเป็นแขกประจำหรือไม่ก็ตาม

41.เมื่อยังอยู่ในอาการมึนเมา เพราะยังไม่สร่างจากดื่มสุรา หรือเจ็บป่วยต้องรายงานให้หัวหน้าทราบก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงานในวันนั้น

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ครูถามถึงคุณสมบัติของผู้บริการอาหารและเครื่องดื่มว่ามีลักษณะอย่างไร ตามแนวคิดของนักเรียน
- 1.2 นักเรียนอภิปรายเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้บริการอาหารและเครื่องดื่มร่วมกับครู และยกตัวอย่าง

ประกอบ

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ให้นักเรียนดูภาพสไลด์เกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
- 2.2 ครูให้ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติ,บุคลิกภาพ,สุลักษณะ ที่ดีของผู้บริการจากใบความรู้

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 3.2 ให้นักเรียนนำข้อมูลที่ได้เขียนคำขวัญเกี่ยวกับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ของผู้บริการ

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 นำคำขวัญที่เขียนมาวิจารณ์
- 4.2 สรุปคำขวัญของการบริการและจัดแสดงที่บอร์ดหน้าห้อง

8. หนังสืออ้างอิง

ระรินธร อักษรศรี 2539 กรุงเทพฯ.นานมีบุคส์,2539

ศรีสมร คงพันธ์ 2547 กรุงเทพฯ.แสงแดดจำกัด

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

1. เอกสารวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม,การจัดเลี้ยง
2. อินเทอร์เน็ต
3. สื่อรูปภาพ
4. ห้องปฏิบัติการโรงแรม

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
- นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของผู้บริการที่ดีในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม	<u>ด้านความรู้</u> 1.บุคลิกลักษณะของผู้บริการที่ดีในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม 2. สุขลักษณะส่วนตัวและคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานบริการ	- ถามตอบ - ทดสอบ	แบบทดสอบ
- นักเรียนนำความรู้ไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน	<u>ด้านทักษะ</u> 1.ลักษณะการบริการที่ดีของผู้ให้บริการ	- ถามตอบ - แบบฝึกหัด	-แบบทดสอบ -แบบฝึกหัด
- นักเรียนมีความซื่อสัตย์ ช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อมและรู้จักความพอดี	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> 1.การบริการที่ดีต่องานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม	อภิปราย	-สังเกต -บันทึก

11. ใบงาน

- แบบฝึกหัดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
- เขียนคำขวัญเกี่ยวกับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ของผู้บริการ

สมัครสมาชิก มหัทธมนรภค

13. บันทึกผลการนิเทศ

ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....
- เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป
- เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์
- กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
 กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม
- การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

- ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย
- การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย
- มีความร่วมมือในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ถามครูผู้สอน)

.....
.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน.....

.....

ผู้นิเทศ.....

.....

- บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน
 สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
 อื่น ๆ

(.....)

ผู้นิเทศ.....

	แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	หน่วยที่ 2		
	ชื่อวิชา การจัดการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม	สอนครั้งที่ 3		
	ชื่อหน่วย ชนิดและลักษณะของการบริการ	ชั่วโมงรวม	15	ชั่วโมง
ชื่อนางสาวนัทรชนก มหัทธนวนรคนก		จำนวนชั่วโมง	15	ชั่วโมง

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. ชนิดและลักษณะของการบริการ

9. ชนิดของการบริการ
10. การบริการที่โต๊ะ
11. การบริการแบบช่วยตัวเอง
12. การบริการแบบสเน็คบาร์
13. การบริการแบบบุฟเฟ่ต์
14. การบริการแบบฟาสต์ฟูด
15. การบริการแบบชื้อกลับบ้าน
16. การบริการแบบปาดี้
17. การบริการแบบแบ่งขวด
18. การบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ถึงห้องพักแขก
19. การบริการอาหารกลางวันแก่พนักงานของบริษัทหรือโรงงานอุตสาหกรรม
20. การบริการที่โต๊ะอาหาร
21. การบริการโดยใช้รถเกอริดอง
22. การบริการแบบอังกฤษหรือแบบครอบครัว
23. การบริการแบบฝรั่งเศส
24. การบริการแบบรัสเซีย

4. สาระสำคัญ

ชนิดของการบริการทางด้านอาหาร เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบัน สถานบริการอาหารจำนวนมากให้บริการอาหารรูปแบบต่างๆตามลักษณะของผู้ใช้บริการอาหาร ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องศึกษาชนิดและลักษณะของการบริการด้านอาหาร เพื่อประโยชน์ต่อการบริการ

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 นักเรียนรู้ถึงความหมายของการบริการแต่ละประเภทได้

3.1.2 นักเรียนเข้าใจถึงชนิดของการบริการแต่ละประเภทได้

3.2 ด้านทักษะ

3.2.1 นักเรียนบอกถึงความหมายและแยกประเภทของชนิดการบริการแต่ละประเภทได้

3.2.2 1 นักเรียนแยกประเภทของชนิดการบริการและยกตัวอย่างได้

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน

3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน

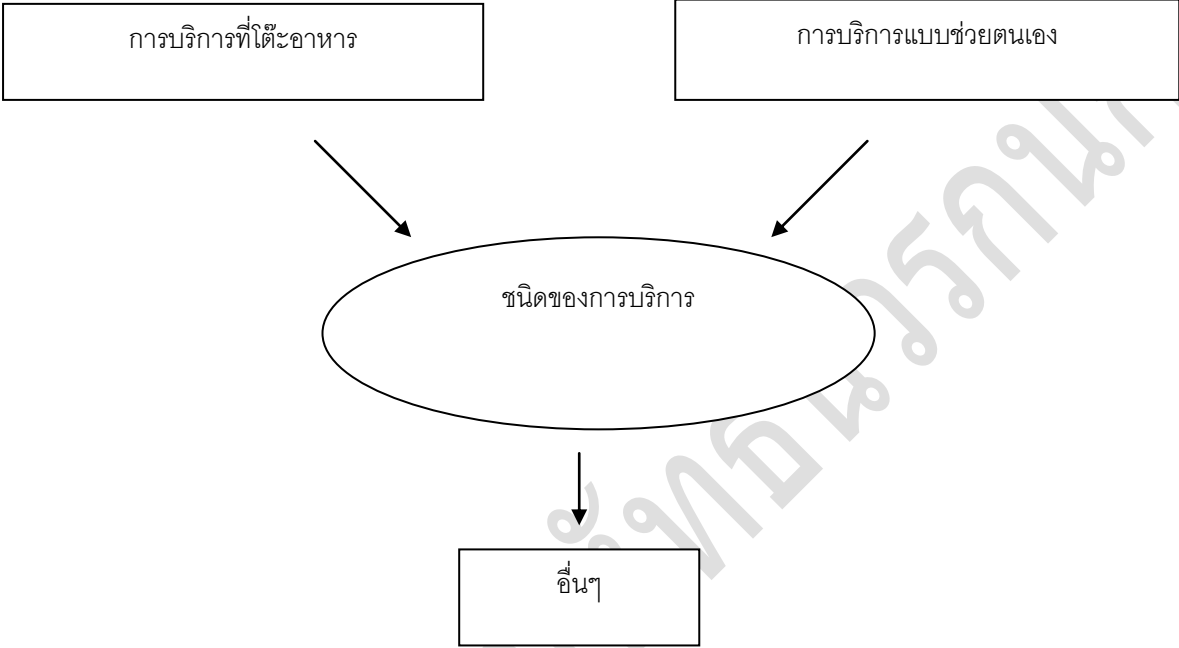
3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย

3.3.4 นักเรียนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ

3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่อง ชนิดและลักษณะของการบริการ



5. เนื้อหาสาระ

ชนิดของการบริการ

อุตสาหกรรมบริการอาหารได้พัฒนาเกี่ยวกับการบริการทางด้านอาหาร เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับสภาพการทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบัน สถานบริการอาหารจำนวนมากให้บริการอาหาร โดยเลือกใช้บริการเพียงแบบใดแบบหนึ่งแต่ก็มีจำนวนไม่น้อยเช่นกันที่ดำเนินการให้บริการหลายรูปแบบตามจุดประสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยปกติถ้าในสถานบริการเดียวกันมีการบริการหลายรูปแบบจะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานแต่ในขณะเดียวกันก็อาจให้ผลตอบแทนแก่อุตสาหกรรมมากขึ้นได้เช่นกัน

ชนิดของการบริการ

การบริการตามที่ปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็นหลายชนิดดังนี้

การบริการที่โต๊ะ (Table or Counter Service) การบริการที่โต๊ะเป็นที่นิยมกันมากในอุตสาหกรรมบริการทั่วไป โดยพนักงานเสิร์ฟจะนำอาหารมาบริการให้ผู้ใช้บริการถึงที่โต๊ะ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่เพียงแต่สั่งอาหารรับประทานและจ่ายเงิน การบริการที่โต๊ะยังมีหลายรูปแบบ เช่น การบริการแบบใช้รถเกอริดอง (Gueridon), Full Silver Service, Plate Service ฯลฯ ซึ่งจะได้กล่าวโดยละเอียดต่อไป

การบริการแบบช่วยตัวเอง (Self Service หรือ Cafeteria Service) เป็นการบริการแบบช่วยตัวเอง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการต้องบริการตนเอง เริ่มด้วยการหยิบถาดจากจุดเริ่มต้นของการบริการแล้วเดินไปตามโต๊ะที่วางอาหารเลือกอาหารที่ตนต้องการใส่ถาดแล้วจ่ายเงินค่าอาหารที่แคชเชียร์ซึ่งอยู่ตอนปลายสุด จากนั้นจึงหยิบเครื่องมือในการรับประทานคือ ช้อน ส้อม มีด และกระดาษเช็ดมือแล้วนำถาดอาหารไปรับประทานที่โต๊ะ ซึ่งสถานบริการได้จัดเตรียมไว้ บางแห่งผู้บริการต้องนำจานและอุปกรณ์เครื่องใช้อื่นๆ ที่ตนหยิบมาไปเก็บในที่ซึ่งทางสถานบริการจัดไว้ให้หลังจากรับประทานเสร็จแล้ว การบริการแบบนี้สามารถรับใช้ผู้บริการได้เป็นจำนวนมาก ราคาของอาหารที่ให้บริการถูกเพราะสถานบริการเสียค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานต่ำ ดังนั้นจึงนิยมจัดในสถานที่มีคนทำงานเป็นจำนวนมาก เช่น โรงงานอุตสาหกรรม ห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ โรงเรียน ฯลฯ บางแห่งเรียกการบริการแบบนี้ว่า บุฟเฟ่ต์ด้วย

รายการอาหารควรมีหลายรายการ จากอาหารง่ายๆ ราคาต่างๆ กันจนถึงอาหารราคาแพงเพื่อให้ผู้รับประทานได้มีโอกาสเลือกตามต้องการ และควรแจ้งรายการอาหารไว้ตรงทางเข้าห้องอาหารเพื่อให้ผู้บริการได้ตัดสินใจแต่เนิ่นๆว่าจะเลือกรับประทานอะไรก่อนที่จะไปถึงโต๊ะวางอาหารเพื่อเป็นการประหยัดเวลา และทำให้แถวของผู้รับประทานเคลื่อนไปรวดเร็วขึ้น ผู้บริการจะหยิบถาดอาหารจากจุดเริ่มต้นก่อนที่จะผ่านเข้าไปเลือก

อาหารที่วางอยู่ตามโต๊ะควรวางเรียงตามลำดับ เช่นเดียวกับที่ปรากฏในเมนู คือ อาหารเรียกน้ำย่อย น้ำผลไม้ อาหารประเภทของเย็น (Cold Meats) และสลัด ขนมปัง เนย ชูป อาหารร้อนประเภทปลา อาหารร้อนประเภทเนื้อ ผักสุกต่างๆ ของหวานประเภทร้อน ของหวานประเภทเย็น ไอศกรีม แชนดิวซ์ต่างๆ เค้กและขนมปังอบต่างๆ รายการสุดท้ายคือ เครื่องดื่มต่างๆ การเรียงอาหารเช่นนี้เป็นการสะดวกแก่ผู้ให้บริการ สิ่งที่พึงจดจำประการหนึ่งคือ อาหารประเภทของเย็นต่างๆ จะต้องจัดอย่างสวยงามน่ารับประทาน และห่อหุ้มด้วยพลาสติกเพื่อสุขอนามัยและอุณหภูมิที่เหมาะสม ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของผู้ประกอบอาหารโดยตรง

อาหารหลักนั้นอาจจัดใส่ในจานไว้เรียบร้อยทั้งหมดหรือเพียงแต่จัดอาหารโปรตีนไว้ก่อนมันฝรั่ง ผัก ซอส และสิ่งอื่นๆ จะจัดใส่เมื่อแขกแจ้งความประสงค์ก็ได้ ถ้าเป็นประการแรกคือ ทุกอย่างจัดใส่ไว้เรียบร้อยแล้ว จะทำให้การบริการเร็วขึ้นและไม่ต้องใช้นักงานเสิร์ฟมาก แต่ถ้าเป็นประการหลังการบริการจะช้ากว่า มันฝรั่งก็ดี หรือผักก็ดีจะต้องอุ่นให้ร้อนอยู่เสมอก่อนตักใส่จาน จึงจำเป็นต้องใช้นักงานเสิร์ฟมากกว่าซึ่งทำให้ราคาต้นทุนสูงกว่าด้วย อย่างไรก็ตามการสูญเสียอาหารก็น้อยลงด้วย เพราะผู้รับประทานจะเลือกเฉพาะสิ่งที่ตนต้องการเท่านั้น ความยาวของโต๊ะวางอาหารไม่ควรยาวมากเกินไป เพราะจะทำให้แถวเคลื่อนไปได้ช้า แคชเชียร์จะนั่งอยู่ตอนท้ายสุดเพื่อให้แขกชำระเงินค่าอาหารที่เลือกมา ก่อนที่จะนำอาหารไปรับประทานยัง โต๊ะที่จัดเตรียมไว้ กล่องใส่เครื่องมือในการรับประทานได้แก่ มีด ส้อม ช้อน ควรอยู่ต่อจากแคชเชียร์ออกมา ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้รับประทานลืมหยิบก็อาจกลับไปหยิบได้ โดยที่ไม่ไปขัดขวางหรือทำให้ผู้กำลังเข้าแถวอยู่ต้องหยุดชะงักการเลือกอาหาร

การบริการแบบช่วยตัวเองนี้ราคาต้นทุนนับว่าสำคัญที่สุด ดังนั้นจึงต้องมีเครื่องมือที่กำหนดจำนวนอาหารที่เสิร์ฟ เครื่องมือเหล่านี้ได้แก่ ช้อน ททัพ ซาม ที่ใส่ขนม ที่ใส่เครื่องดื่ม ในขณะที่เดียวกันต้องมีการกำหนดจำนวนอาหารแห้งด้วยเช่นกัน เช่น เนย น้ำตาล แยม คริม เนยแข็ง ขนมปังกรอบ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อจำกัดราคาต้นทุนของอาหารที่ใช้เสิร์ฟเพื่อผลกำไรที่จะได้รับ

การบริการแบบสแน็คบาร์ (Snack bar Service) การบริการแบบนี้เป็นที่นิยมกันอย่างกว้างของอาหารที่ประกอบมักเป็นอาหารง่ายๆ ที่สามารถประกอบได้อย่างรวดเร็ว การบริการชนิดนี้ใช้นักงานเสิร์ฟน้อยที่สุด เพราะลูกค้าส่วนใหญ่จะนั่งรับประทานที่โต๊ะเสิร์ฟ (Service Counter) เบื้องหน้าที่ปรุงอาหารโดยตรง ผู้ปรุงอาหารรับคำสั่งจากลูกค้าและประกอบอาหาร ณ ที่นั้น และเสิร์ฟทันทีเมื่อปรุงเสร็จ ณ ที่ตรงนั่นเอง

นอกจากนั้นควรจะมีเครื่องมือทุนแรงงานมากที่สุดเท่าที่จะมากได้เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และไม่ต้องใช้นักงานเสิร์ฟมาก เช่น เครื่องทำชา กาแฟ เต่า (Salamander) ที่ย่าง ผู้แช่ผู้เย็น ที่อุ่นอาหาร (Bain Marie) เต่าขนาดเล็ก เต่าอบ เครื่องผสม เครื่องทำให้อุ่นด้วยไอน้ำ ไมโครเวฟ ฯลฯ อาจมีโต๊ะอาหารตั้งอยู่รอบๆ โต๊ะเสิร์ฟ ถ้ามีลูกค้าจำนวนมาก ในกรณีนี้จะต้องมีพนักงานเสิร์ฟเพื่อรับคำสั่งจากลูกค้า นำอาหารมาเสิร์ฟ รับเงินค่าอาหาร และทำความสะอาดโต๊ะ

การบริการแบบบุฟเฟ่ต์ (Buffet Service) เป็นการบริการที่คัดแปลงจากแบบช่วยตนเอง คือ ผู้ใช้บริการต้องบริการตนเองในเรื่องของอาหาร เครื่องดื่ม ของหวาน เครื่องใช้และอุปกรณ์ โดยทางสถานบริการจะจัดทุกอย่างไว้

ให้อย่างเรียบง่ายพร้อมทั้งจัดสถานที่ และการจัดวางอาหารในลักษณะที่สวยงาม หรรษา และประณีต ผู้ใช้บริการสามารถเลือกตัดอาหารที่ตนต้องการ การบริการชนิดนี้เป็นที่นิยมแพร่หลายอย่างมากในปัจจุบัน เหมาะสำหรับ

บริการอาหารแก่ผู้ใช้บริการจำนวนมากๆ เช่น 200-400 คน โดยใช้พลังงานเพียงไม่กี่คนคอยดูแลความสะดวกคือ จัดอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ให้เพียงพอตลอดเวลาของการบริการ และจะเป็นผู้ให้บริการเฉพาะ เครื่องดื่มชนิดต่างๆ แก่ผู้รับประทานซึ่งนั่งประจำอยู่ในที่ซึ่งจัดไว้เท่านั้น บุฟเฟต์นิยมจัดในงานสังสรรค์ต่างๆ เช่น งานแต่งงาน งานวันเกิด งานขึ้นปีใหม่ การจัดสัมมนาต่างๆ เป็นต้น

นอกจากนี้สถานบริการหลายแห่งได้จัดรายการบุฟเฟต์ โดยทางสถานบริการจะเตรียมอาหารหลายชนิด จัดเรียงให้สวยงาม และผู้ใช้บริการสามารถเลือกรับประทานอาหารแต่ละชนิดได้อย่างอิสระและเต็มที่ในราคาคงที่ การบริการแบบบุฟเฟต์นี้จะได้กล่าวโดยละเอียดต่อไป

การบริการแบบสมอร์แกสบอร์ด (Smorgasbord) เป็นการบริการอีกแบบหนึ่งที่คล้ายคลึงกับแบบบุฟเฟต์ ต่างกันตรงที่แบบสมอร์แกสบอร์ดนั้นมีเพียงอาหารที่เป็นของเย็นเท่านั้น เช่น ไข่กรอก แฮม สลัด เนยแข็ง ฯลฯ แต่บุฟเฟต์มีอาหารทุกชนิดทั้งที่เป็นของเย็นและของร้อน ทั้งนี้เพราะสมอร์แกสบอร์ดเป็นการบริการที่นิยมกันในหมู่ชาวสแกนดิเนเวียซึ่งนิยมรับประทานอาหารที่เป็นของเย็นมากกว่า

การบริการแบบฟาสต์ฟูด (Fast Food Service) เป็นที่นิยมกันมากและให้ผลกำไรสูงแก่อุตสาหกรรมบริการในสหรัฐอเมริกา เช่น แมคโดนัลด์ เคนดิกกี ปรากฏ์ซิกเกน อุตสาหกรรมเหล่านี้ได้ขยายกิจการของตนเองไปทั่วประเทศและต่างประเทศหลายแห่ง ลักษณะการบริการแบบฟาสต์ฟูด (Fast Food) คือ อาหารและเครื่องดื่มมีให้เลือกเพียงไม่กี่รายการ กรรมวิธีการผลิตอาหารแต่ละรายการไม่ยุ่งยากมากนัก ทางสถานบริการจะเตรียมทุกอย่างไว้พร้อมแล้ว เพียงแต่อุ่นอาหารให้ร้อนก็ให้บริการได้ เช่น บริการจำพวกแฮมเบอร์เกอร์ แซนด์วิช ไก่ทอด กาแฟ น้ำอัดลม ผู้ใช้บริการต้องบริการตนเองในการสั่งซื้ออาหารและจ่ายเงิน นอกจากนี้ภาชนะบรรจุอาหารและเครื่องมือในการรับประทานก็เป็นชนิดทิ้งเลย (Disposables) ซึ่งส่วนใหญ่ทำจากกระดาษ พลาสติก ฯลฯ เมื่อรับประทานเสร็จก็ทิ้งเลย ราคาอาหารของการบริการแบบนี้จะถูก ได้อาหารที่ร้อนและเป็นบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน ผู้ใช้บริการอาจรับประทานในสถานบริการ หรือนำไปรับประทานที่อื่นก็ได้ การบริการแบบฟาสต์ฟูดนี้เป็นที่นิยมแพร่หลายมากในต่างประเทศ

การบริการแบบซื้อกลับบ้าน (Takeout Service) มีลักษณะคล้ายบริการแบบฟาสต์ฟูดต่างกันที่ว่าการบริการแบบซื้อกลับบ้านเป็นส่วนหนึ่งของการบริการอาหารชนิดอื่นๆ ของอุตสาหกรรมบริการ เช่น สถานบริการให้บริการแบบที่โต๊ะแก่ผู้ใช้บริการ แต่ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะรับประทานเสร็จก็สั่งอาหารเพื่อนำกลับไปให้บุคคลอื่น ลักษณะของอาหารที่สั่งแบบหลังนี้เรียกว่า Takeout Food ซึ่งการบริการคือ อาหารจะถูกใส่ไว้ในภาชนะแบบใช้แล้วทิ้ง เช่น จาน ถ้วย ช้อน ส้อม กระดาษเช็ดปาก ภาชนะเหล่านี้เป็นชนิดที่ช่วยเก็บความร้อนของอาหารได้บ้างในช่วงระยะเวลาสั้นๆ สถานบริการควรจัดโต๊ะให้มีการบริการชนิดนี้เพื่อช่วยเพิ่มปริมาณการขายโดยไม่ได้เพิ่มงานอะไรมากนัก

การบริการแบบปาร์ตี้ (Party Service) เช่นงานเลี้ยงคือกเทศให้ผลกำไรแก่สถานบริการในปริมาณสูง เพราะราคาของการบริการนี้ค่อนข้างสูง แต่สถานบริการเสียค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่อนข้างต่ำเนื่องจากการจัดการบริการเสียค่าแรงงานต่ำ ผู้ใช้บริการจะต้องช่วยตัวเองในการบริการ สถานที่ที่ใช้จัดงานก็มักเลือกจากบริเวณที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ในช่วงเวลานั้น เช่น รอบสระน้ำของโรงแรม หรือห้องว่างภายในสถานบริการ เป็นต้น เครื่องใช้อุปกรณ์เป็นแบบง่าย เช่น โต๊ะรถเข็น เคาท์เตอร์ที่เคลื่อนที่ได้การบริการแบบปาร์ตี้มักใช้จัดในโอกาสพิเศษ เช่น งานแต่งงาน งานวันเกิด งานสังสรรค์ที่ผู้ให้บริการ สามารถเดินไปมาเพื่อสนทนาปรึกษาหารือกันได้ งานเลี้ยงแบบคือกเทศนี้เป็นงานเลี้ยงในโอกาสพิเศษ จะกล่าวถึงในบทต่อไป

การบริการแบบแบงควेट (Banquet Service) เป็นการบริการอาหารและเครื่องดื่มในโอกาสพิเศษ นอกเหนือไปจากการบริการตามปกติ รายละเอียดของการบริการแบบแบงควेटนี้จะได้กล่าวถึงในบทต่อไป

การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (Catering) ในกรณีผู้ให้บริการต้องการจัดเลี้ยงในสถานที่ที่ตนเองจัดหา แต่ให้สถานบริการจัดการในเรื่องอาหาร หรือที่เรียกว่าการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ การเลี้ยงแบบนี้เป็นสิ่งที่ดีสำหรับสถานบริการเพราะไม่ต้องเสียเวลาให้กับการจัดสถานที่ และยังใช้สถานที่ของสถานบริการในการให้บริการได้อย่างปกติด้วย แต่ต้องจ้างพนักงานพิเศษในการจัดเตรียมอาหารและให้ความสะดวกในขณะบริการนอกสถานที่

การบริการอาหารและเครื่องดื่มถึงห้องพัก (Room Service) เป็นส่วนหนึ่งของการบริการในโรงแรม

การบริการอาหารกลางวันแก่นักศึกษาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย (College and University Food Service) โดยนักศึกษาจ่ายเงินค่าอาหารในราคาถูกกว่าปกติ การบริการอาจเป็นแบบช่วยตัวเอง หรือแบบสแน็คบาร์ หรือแบบใช้เครื่อง หรือเป็นโรงอาหาร (Canteen)

การบริการที่โต๊ะอาหาร (Table or Counter Service) การบริการอาหารกลางวันแก่พนักงานของบริษัทหรือโรงงานอุตสาหกรรม (**Industrial Food Service**) เนื่องจากพนักงานมีเป็นจำนวนมาก การบริการจึงมักเป็นแบบช่วยเหลือตัวเองหรือเป็นโรงอาหาร หรือเป็นแบบใช้เครื่อง อาจจัดให้มีห้องอาหาร (Dining Room) เฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่

นอกจากการบริการที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบอื่นๆ อีกมาก แต่สถานบริการส่วนมากอาศัยการบริการอาหารในแบบใดแบบหนึ่งข้างต้น หรืออาจจะมีหลายๆ อย่างรวมกันในสถานบริการเพื่อให้อุปกรณ์และแรงงานที่มีอยู่ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ และช่วยเพิ่มรายได้ให้กลับสถานบริการนั้น

การบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบต่างๆ ในปัจจุบัน เริ่มต้นมาจากการรับประทานอาหารภายในครอบครัวของชนชาวยุโรปชั้นสูง และได้รับการดัดแปลงเพื่อให้เหมาะกับการบริการแก่ลูกค้าตามรายการอาหารที่ได้

จัดไว้ นอกจากนี้ยังจัดให้มีการตกแต่งเพิ่มเติม เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับประทานแตกต่างกันไปตาม
รสนิยมของสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละแห่ง
การบริการที่โต๊ะอาหารแบ่งออกเป็นแบบต่างๆ ดังนี้

การบริการโดยใช้รถเกอริดอง (Gueridon Service หรือ Side-Table Service) การบริการแบบนี้ นับเป็น
แบบที่หรูหราและเป็นพิธีการ เป็นที่นิยมกันในสังคมชั้นสูง ต้องใช้เวลาในการรับประทานนานกว่าแบบอื่นและมี
ราคาแพง พนักงานบริการผู้นำอาหารมาเสิร์ฟแยกจากรถเข็นอาหาร (Trolley) หรือโต๊ะพักอาหาร (Side Table)
จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ ความรู้ทักษะในการบริการอย่างสูง กล่าวคือ จะต้องมีความสามารถในการตัด หั่น
ประกอบอาหารไฟลุก จัดเตรียมและปรุงอาหารจานพิเศษนั้นต่อหน้าแขก โดยแขกจะสั่งอาหารนั้นจากเมนูชนิดที่
เป็น A La Carte แต่ก็มีเหมือนกันในสถานบริการบางแห่งที่เมนูชนิดที่เป็น Table d'hôte จะมีรายการอาหารพิเศษ
(Specialties of the House) หลายรายการโดยมีราคาแตกต่างกันออกไป และพนักงานบริการก็จะปรุงอาหารนั้นต่อ
หน้าแขกเช่นกันงานที่นำมาวางบนโต๊ะพักอาหารจะต้องวางในลักษณะที่สามารถนำไปเสิร์ฟได้อย่างรวดเร็ว สิ่ง
สำคัญคือ จะต้องมียกที่ทำให้อาหารร้อน (Hotplate) อยู่ด้วย และพนักงานบริการจะต้องนำอาหารไปให้แขกดูก่อน
เสิร์ฟ อาหารจะถูกจัดลงในจานอย่างประณีต สวยงาม และนำมารับประทาน ไม่ควรบรรจุอาหารลงในจานมากเกินไป
จนดูไม่น่ารับประทาน ถ้าพนักงานบริการคนเดียวเป็นผู้ให้บริการทั้งโต๊ะ เขาจะเป็นผู้จัดอาหารประเภทโปรตีนและ
ผักลงในจาน โดยเสิร์ฟซอสแก่แขกแต่ละคนในภายหลัง แต่ถ้ามีพนักงานบริการ 2 คน ควรจะเสิร์ฟเฉพาะอาหาร
โปรตีนเท่านั้น ส่วนผักและซอสควรเสิร์ฟให้แก่แขกตามความต้องการของแต่ละคน

Full Silver Service การบริการแบบนี้จัดว่าเป็นแบบที่หรูหราและเป็นพิธีการเช่นเดียวกับแบบใช้รถเกอริ
ดอง พนักงานบริการนำอาหารมาเสิร์ฟให้แก่แขกที่นั่งอยู่ที่โต๊ะเช่นกัน เมนูของการบริการแบบนี้ อาจเป็น A La
Carte หรือ Table d'hôte หรือจะเป็นเมนูรวมทั้ง 2 แบบก็ได้ พนักงานบริการจะนำอาหารที่นำออกจากครัวมาวางที่
โต๊ะพักอาหารริมห้อง บรรจุลงในถาดเงิน ผักและซอสจัดใส่ในถาดเงินและโถเงินเช่นกัน จากนั้นนำถาดอาหารไป
ให้แขกดูเพื่อให้แขกแน่ใจว่าเป็นอาหารที่สั่งไปจริง แล้วจึงนำมาจัดใส่ลงในจานซึ่งอยู่ตรงหน้าแขก พร้อมทั้งเสิร์ฟ
มันฝรั่ง ผัก ซอสและสิ่งอื่นๆ การจัดอาหารลงในจานแบบนี้จะต้องทำในอาคารที่นุ่มนวล สวยงาม น่าดู และสุภาพ
การบริการแบบนี้พนักงานบริการจะต้องมีความชำนาญในการใช้ช้อนและส้อมตักอาหารที่เสิร์ฟ และต้องมี
ความสามารถในการเสิร์ฟอาหารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

Plate/Silver Service เป็นการบริการที่นำสองแบบมาผสมกัน เมนูจะเป็นแบบ Table d'hôte กล่าวคือ
กำหนดราคาอาหารทั้งหมดไว้เป็นราคาหนึ่งเรียบร้อยแล้ว อาหารหลักจะถูกบรรจุลงในจานเรียบร้อยมาแล้วจากใน
ครัว แต่มันฝรั่ง ผัก ซอส และอื่นๆ จะจัดมาอย่างสวยงามในถาดเงิน เมื่อพนักงานบริการเสิร์ฟ จานอาหารหลักลง
ตรงหน้าแขกแล้ว ขึ้นต่อไปจึงเสิร์ฟอาหารที่อยู่ในถาดเงิน อย่างไรก็ตามพนักงานบริการจะต้องมีความสามารถในการ
เสิร์ฟด้วยช้อนและส้อมเช่นเดียวกับการบริการแบบ Full Silver Service

Plate Service หรือ American Service เป็นการบริการแก่แขกที่ต้องการความรวดเร็วและไม่ต้องการใช้เวลา
มากในการรับประทานอาหาร ทั้งยังเป็นการประหยัดเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการตลอดจนพนักงานทำความสะอาดอีก

ด้วย สถานบริการอาหารที่มีการบริการชนิดนี้สามารถลดราคาค่าต้นทุนได้มาก พนักงานบริการเพียงแต่นำอาหารที่บรรจุลงในจานเรียบร้อยแล้วจากในครัวนำมาเสิร์ฟตรงหน้าแขกเท่านั้น พร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยของ

เครื่องมือในการรับประทานตลอดจนเครื่องประกอบต่างๆ เช่น ซอส เกลีส ฟริก ไทย กาแฟมักจะเสิร์ฟไปพร้อมๆ กับอาหารด้วย การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานบริการ 1 คน สามารถเสิร์ฟแขกได้เป็นจำนวนมาก

การเสิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติดังนี้

- อาหารทุกชนิดใช้มือซ้ายเสิร์ฟ เข้าทางด้านซ้ายของแขกวนไปรอบโต๊ะในลักษณะทวนเข็มนาฬิกา
- เครื่องดื่มทุกชนิด ใช้มือขวาเสิร์ฟเข้าทางด้านขวา
- ถอนจานที่รับประทานแล้วด้วยมือขวา ออกทางด้านขวาของแขก วนไปรอบโต๊ะในลักษณะทวนเข็มนาฬิกาเช่นกัน

กฎเหล่านี้อาจอนุโลมเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าแขกนั่งอยู่ตรงมุมหรือเก้าอี้พนักงานสูง (Booth) ยกเว้นการเข้าเสิร์ฟ

- เมื่อแขกแสดงว่ารับประทานอาหารหลักเสร็จแล้ว ให้คอยสังเกตดูว่าเขาต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมอีกหรือไม่ ในขณะเดียวกันก็นำเมนูของหวานไปให้
- ถอนจานอาหารหลักออกทางขวามือของแขก เติมน้ำให้แขกโดยเข้าทางด้านขวา ปิดเศษขนมปังออกจากโต๊ะจนสะอาด
- งานของหวานบรรจุในถาด นำมาเสิร์ฟแขกโดยเข้าทางด้านซ้าย
- กาแฟนำเข้าทางด้านขวา

การบริการแบบอังกฤษหรือแบบครอบครัว (English Service หรือ Family Service) เป็นการ

บริการอาหารแบบเก่าตั้งแต่สมัยสมเด็จพระเจ้าวิตตอเรีย แห่งประเทศอังกฤษ กล่าวคือสมาชิกของครอบครัวนั่งพร้อมกันที่โต๊ะอาหารขนาดใหญ่ อาหารโปรตีน เช่น ไก่ หมู เนื้อ ที่ปรุงเสร็จแล้วจะถูกนำมาจากครัวโดยบรรจุอยู่ในภาชนะขนาดใหญ่ มาวางตรงหน้าเจ้าบ้านฝ่ายชายซึ่งจะนั่งอยู่ที่หัวโต๊ะด้านหนึ่ง และเป็นผู้ตักแบ่งอาหารใส่จาน มอบให้หัวหน้าคนใช้หรือพนักงานเสิร์ฟนำไปเสิร์ฟแก่สมาชิกของครอบครัว อาหารประกอบอื่นๆ เช่น มันฝรั่ง ผัก ซอส และเครื่องปรุงรสต่างๆ จะถูกจัดวางอยู่บนโต๊ะ และผู้รับประทานแต่ละคนเลือกตักเอาเองตามต้องการ พนักงานเสิร์ฟจะคอยดูแลอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เติมน้ำ หรือเครื่องดื่ม นำอาหารมาเพิ่มและดูแลเก็บจานหรือสิ่งที่ไม่ต้องการไปจากโต๊ะ

ปัจจุบันการบริการแบบนี้ยังเป็นที่นิยมกันในสโมสรหลายแห่ง โดยพนักงานเสิร์ฟจะจัดอาหารที่บรรจุลงในจานเรียบร้อยแล้วจากในครัวมาเสิร์ฟให้แก่แขก ส่วนอาหารประกอบอื่นๆ คือ มันฝรั่ง ผัก และเครื่องปรุงรสจะถูกจัดวางอยู่บนโต๊ะ ให้ผู้รับประทานเลือกตักเองตามความต้องการ พนักงานเสิร์ฟเพียงแต่ดูแลอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้

การบริการชนิดนี้สามารถใช้กับงานเลี้ยงที่มีแขกเป็นจำนวนมาก แต่มีพนักงานจำนวนน้อยได้เพราะพนักงานบริการไม่ต้องให้บริการต่อแขกแต่ละคนมากนัก แขกช่วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ในกรณีที่อาหาร

หลักจะต้องร้อน จะมีที่ทำให้อาหารร้อนอันเล็กๆ วางอยู่บนโต๊ะใกล้เจ้าภาพฝ่ายชายและเจ้าภาพจะเป็นผู้ตักอาหารนั้นใส่จานมอบให้พนักงานเสิร์ฟนำไปให้แขก ส่วนเครื่องประกอบอาหารคือ ผัก มันฝรั่ง และเครื่องปรุงรส ก็เป็นไปเช่นเดิมคือ แขกจะเลือกตักเอาเองตามต้องการ

การบริการแบบอังกฤษนี้นับว่ามีผลดีคือ การรับประทานจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกโดยเฉพาะในยามที่อาหารมีราคาแพงและหายาก และจะต้องตัดแบ่งให้เท่ากัน

การบริการแบบฝรั่งเศส (French Service) การบริการแบบนี้มีพื้นฐานมากจากลักษณะนิสัยของคนฝรั่งเศสที่ชอบช่วยตัวเอง ไม่ชอบให้ผู้อื่นทำอะไรให้ และชอบที่จะเลือกสิ่งต่างๆ เองตามความพอใจ หลักใหญ่ของการบริการแบบนี้คล้ายกับการบริการแบบอังกฤษคือ แขกสามารถเลือกตักแบ่งอาหารได้ด้วยตนเอง อาหารจะถูกนำมาเสิร์ฟได้หลายวิธีทั้งนี้แล้วแต่นโยบายของสถานบริการแต่ละแห่ง

ถ้าแขกมีจำนวน 1-3 คน อาหารหลักจะถูกนำมาวางตรงหน้าแขกผู้เป็นแขกเกียรติยศหรือแขกอาวุโสที่สุดเพื่อให้แขกได้ตักแบ่งอาหารนั้นลงในจานของตนโดยใช้ช้อนและส้อมสำหรับเสิร์ฟ (Serving Cutlery) ที่มีมาพร้อมกัน อาหารประกอบอื่นๆ ได้แก่ มันฝรั่ง ผัก และเครื่องปรุงรสต่างๆ ซึ่งบรรจุในภาชนะแต่ละชนิดอย่างสวยงามนำมารับประทาน จะถูกนำมาเสิร์ฟเป็นอันดับถัดไปเพื่อให้แขกตักตามจำนวนที่ต้องการ พนักงานเสิร์ฟจะนำอาหารเหล่านี้ไปให้แขกแต่ละคนตักแบ่งอาหารจนครบทุกคน

ในกรณีที่แขกมีจำนวน 4 คนขึ้นไป พนักงานเสิร์ฟจะใช้โต๊ะพักอาหารข้างแขกและเสิร์ฟอาหารแก่แขกแต่ละคนจากโต๊ะนี้ ก่อนเสิร์ฟพนักงานเสิร์ฟจะกระซิบถามเพื่อทราบให้แน่ชัดว่าผู้ใดเป็นแขกอาวุโสที่สุดของงานเพื่อเสิร์ฟอาหารให้ก่อน พนักงานเสิร์ฟจะถืออาหารหลักในมือซ้ายโดยใช้ผ้าเช็ดมือรองรับ แล้วนำไปเสิร์ฟให้แก่แขก วิธีการเสิร์ฟควรระวังตัวลงให้ขอบจานอาหารที่ถืออยู่เหนือจานของแขกซึ่งวางอยู่บนโต๊ะเล็กน้อยเพื่อให้แขกเกิดความสะดวกในการตักแบ่งอาหาร และต้องระวังในการถือจานอาหาร โดยต้องถือให้ถูกต้องคือ ช้อนและส้อมที่ใช้เสิร์ฟจะต้องหันออกหรืออยู่ทางด้านแขกเสมอ เพื่อให้เสมอสะดวกแก่แขก

การเสิร์ฟ อาหารทุกชนิดเข้าเสิร์ฟและถอนจากทางด้านขวาของแขกโดยใช้มือขวา ยกเว้น เนย จานขนมปัง และจานสลัดเท่านั้นที่เสิร์ฟทางด้านซ้าย วนไปรอบโต๊ะในลักษณะทวนเข็มนาฬิกา

บ่อยครั้งที่การบริการแบบฝรั่งเศสนิยมใช้การบริการแบบใช้รถเกอริคองกล่าวคือ พนักงานบริการผู้มีความชำนาญและนำอาหารมาประกอบ ตัด หั่น ปรุง และตกแต่งบนรถเข็นข้างโต๊ะอาหารของแขก ส่วนมากมักเป็นอาหารที่สามารถปรุงเสร็จในเวลาไม่นานนัก ที่นิยมกันมากคือ Le Tournedosau Poivre (Pepper Steak), La Salade Cesar (Cesar Salad) และ Lescrepes Suzette (crepes in Orange Sauce)

การบริการแบบฝรั่งเศสนี้เหมาะสำหรับงานเลี้ยงที่สำคัญ หุหรือนและเป็นพิธีการเท่านั้น เนื่องจากมีราคาแพง

การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service) เนื่องจากการบริการอาหารแบบนี้คล้ายคลึงกับการบริการแบบฝรั่งเศสมาก ปัจจุบันในประเทศสหรัฐอเมริกาจึงนิยมเรียกการบริการแบบรัสเซียนี้ว่าเป็น การบริการแบบฝรั่งเศส

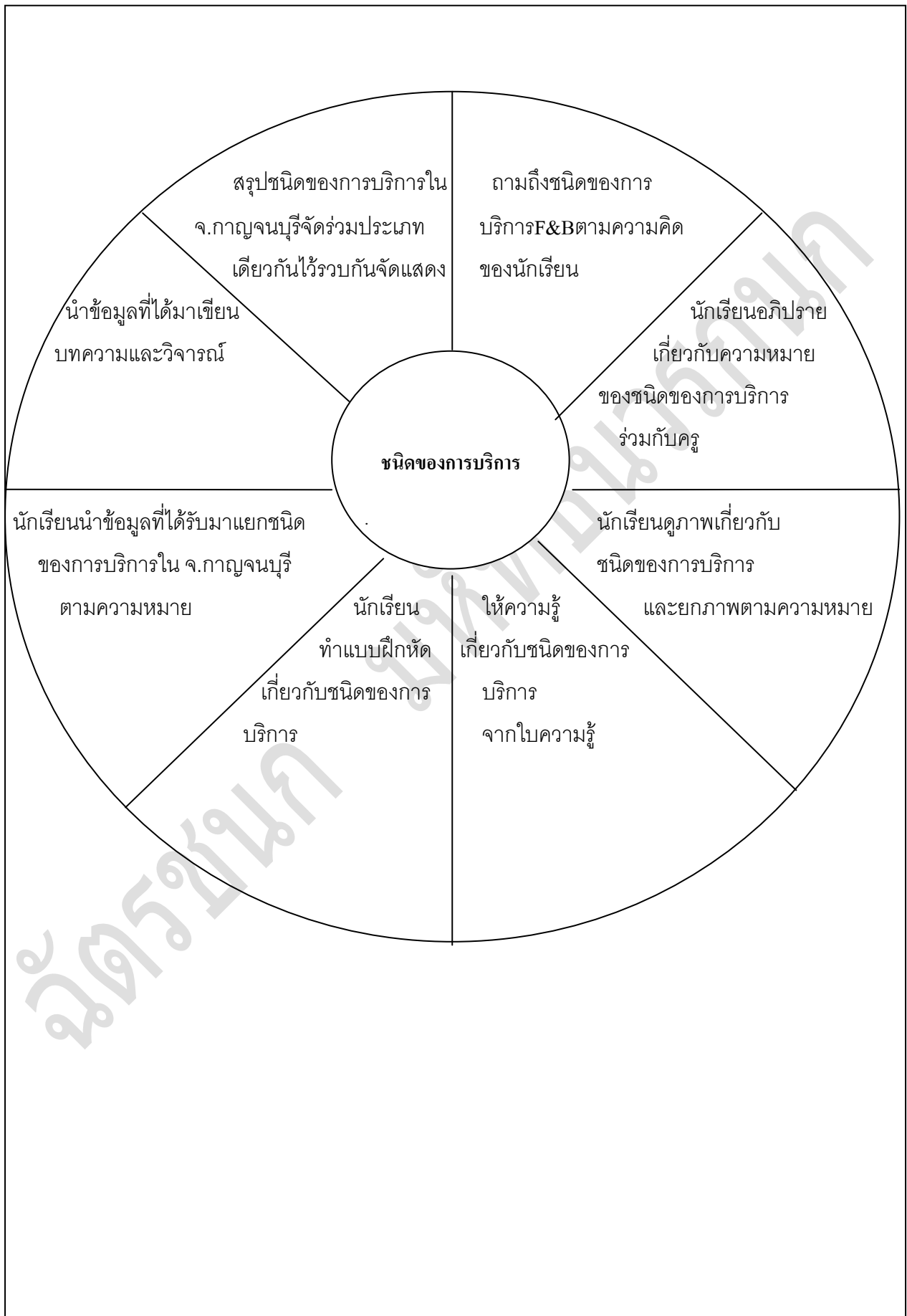
การบริการแบบรัสเซียนี้นิยมใช้กันมากในงานพระราชพิธี รัฐพิธี หรือในห้องอาหารของโรงแรมชั้นนำต่างๆ

หลักใหญ่ของการบริการคือ การโชว์อาหารที่ประดับตกแต่งอย่างสวยงาม อาหารโปรตีนทั้งหมด ได้แก่ สัตว์ปีกทุกชนิด เช่น เป็ด ไก่ นก หรือสัตว์อื่นๆ เช่น ปลาทั้งตัว หมู เนื้อ ซึ่งถูกปรุงและประกอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากครัว บรรจุในภาชนะขนาดใหญ่ประดับและตกแต่งอย่างสวยงาม นำมาให้แขกชมก่อนที่แขกจะเลือกตัดแบ่งเอง ตามต้องการ หรือพนักงานบริการอาจตัดแบ่งให้แขกตามที่แขกต้องการก็ได้ หรือถ้าเป็นการบริการแบบรถ หลังจากให้แขกชมอาหารแล้ว อาหารจะถูกนำไปวางที่โต๊ะพักอาหารข้างแขก จากนั้นพนักงานจึงจะตัดหรือหั่นอาหารใส่จานแล้วนำไปเสิร์ฟแขกแต่ละคน จะเห็นได้ว่าการบริการแบบนี้จำเป็นต้องใช้พนักงานเสิร์ฟที่มีความสามารถและชำนาญในการตัด หั่น แล่ และถอดกระดูกสัตว์เป็นอย่างดี เพราะเป็นการทำต่อหน้าแขก

การเสิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติดังนี้

- อาหารทุกชนิดเข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายของแขก ให้มือขวาเสิร์ฟวนไปรอบโต๊ะในลักษณะทวนเข็มนาฬิกา
- ถอนจานอาหารที่รับประทานแล้วจากทางด้านขวาของแขก วนไปรอบโต๊ะในลักษณะตามเข็มนาฬิกา

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ถามถึงชนิดของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 1.2 นักเรียนอภิปรายเกี่ยวกับความหมายของชนิดการบริการร่วมกับครู

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ให้นักเรียนดูภาพเกี่ยวกับชนิดการบริการอาหารและเครื่องดื่มและแยกภาพตามความหมาย
- 2.2 ให้ความรู้เกี่ยวกับชนิดการบริการจากใบความรู้

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับชนิดการบริการ
- 3.2 ให้นักเรียนนำข้อมูลที่ได้รับมาแยกชนิดของการบริการใน จ.กาญจนบุรี ตามความหมาย

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 นำข้อมูลที่ได้มาเขียนบทความและนำมาวิจารณ์
- 4.2 สรุปชนิดของการบริการใน จ.กาญจนบุรี จัดรวมประเภทเดียวกันไว้รวมกันจัดแสดงที่บอร์ด

8. หนังสืออ้างอิง

ระรินธร อักษรศรี 2539 กรุงเทพฯ.น่านมีบุคส์,2539
ศรีสมร คงพันธ์ 2547 กรุงเทพฯ.แสงแดดจำกัด

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

1. เอกสารวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม,การจัดเลี้ยง
2. อินเทอร์เน็ต
3. สื่อรูปภาพ
4. ห้องปฏิบัติการโรงแรม

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่ พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
	<u>ด้านความรู้</u> 1. ชนิดของการบริการรูปแบบต่างๆ 2. ความแตกต่างของชนิดการบริการ	ทดสอบ	แบบทดสอบ
	<u>ด้านทักษะ</u> 1. ลักษณะของชนิดการบริการ	ชัก-ถาม ทดสอบ	แบบทดสอบ แบบสังเกต
	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> แนวคิดของลักษณะการบริการรูปแบบต่างๆ	ชักถาม อภิปราย	แบบสังเกต

11. ใบงาน

แบบฝึกหัดเกี่ยวกับชนิดการบริการ

แยกชนิดของการบริการใน จ.กาญจนบุรี ตามความหมาย

สมัครสมาชิก มหัทธมนวรรณิก

13. บันทึกผลการนิเทศ

ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....
- เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป
- เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์
- กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
 กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม
- การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

- ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย
- การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย
- มีความร่วมมือในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ถามครูผู้สอน)

.....
.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน.....

.....

ผู้นิเทศ.....

.....

- บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน
 สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
 อื่น ๆ

(.....)

ผู้นิเทศ.....

	แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	หน่วยที่ 2	
	ชื่อวิชา การจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	สอนครั้งที่	
	ชื่อหน่วย ลักษณะของอาหาร	ชั่วโมงรวม 15	ชั่วโมง
ชื่อนางสาวฉัตรชนก มหัทธนนวรรกรก		จำนวนชั่วโมง 15	ชั่วโมง

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. ลักษณะของอาหาร

25. ประเภทของอาหารแบบตะวันตก
26. อาหารเช้า
27. อาหารก่อนกลางวัน
28. อาหารกลางวัน
29. ประเภทอาหารจานเดียว
30. ประเภทอาหาร 2 จาน
31. อาหารประเภท 3 จาน
32. อาหารกลางวันแบบบุฟเฟ่ต์
33. อาหารว่าง
34. อาหารเย็น
35. แอปเพอไทเซอร์
36. อาหารนำอาหารหลัก
37. อาหารหลัก
38. ของหวาน
39. อาหารมีอดี้ก
40. การออกเมนู
41. การจัดทำรายการ
42. การเขียนรายการอาหาร
43. ข้อพึงระวังในการเขียนรายการเมนู

2.สาระสำคัญ

ลักษณะของการบริการอาหารในแต่ละมื้อตามแบบตะวันตกนั้นจะมีช่วงเวลาดำหนดและปริมาณต่างกัน ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารในแต่ละมื้อ เพื่อป้องกันความสับสนในการให้บริการ

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 นักเรียนมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอาหารตะวันตก

3.1.2 นักเรียนสามารถทำรายการอาหารได้

3.2 ด้านทักษะ

3.2.1 อธิบายถึงลักษณะของอาหารตะวันตก อาหารเช้า, อาหารกลางวัน, อาหารว่างและอาหารเย็นได้

3.2.2 อธิบายขั้นตอนการจัดทำรายการอาหารได้

3.2.3 นักเรียนจัดทำรายการอาหารชุดตามหมวดหมู่ได้อย่างถูกต้องและตรงต่อเวลา

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน

3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน

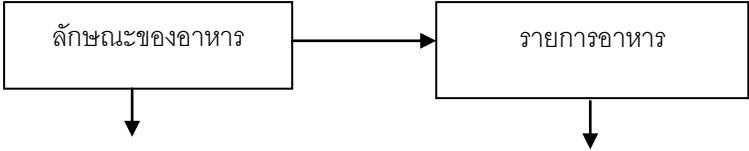
3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย

3.3.4 นักเรียนมีกิจนิสัยที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ

3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่องลักษณะของอาหารตะวันตก



- | | |
|---------------------|----------------------|
| a. อาหารเช้า | - ลักษณะของเมนูที่ดี |
| b. อาหารก่อนกลางวัน | - การออกเมนู |
| c. อาหารกลางวัน | - รายการอาหารในเมนู |
| d. อาหารน้ำ | - การจัดทำ |
| e. อาหารเย็น | - การเขียน |
| f. อาหารมื้อดึก | - ข้อควรพึงระวัง |

น้ำตราชนก มหัทธอนวารกานค

5. เนื้อหาสาระ

ประเภทของอาหารแบบตะวันตก

อาหารแบบตะวันตก แบ่งออกได้เป็น 6 ประเภทคือ

- 1.อาหารเช้า (Breakfast)
- 2.อาหารก่อนกลางวัน (brunch)
- 3.อาหารกลางวัน (lunch or luncheon)
- 4.อาหารว่าง (Afternoon tea)
- 5.อาหารเย็น (Dinner)
- 6.อาหารมื้อดึก (Supper)

อาหารเช้า (Breakfast)

อาหารเช้า หมายถึงอาหารที่รับประทานในตอนเช้า จะเป็นอะไรก็ได้ที่มีใช้อาหารเช้า แม้จะเป็นอาหารถึง 4-5 อย่าง แต่มีใช้อาหารเช้าก็ยังถือว่าเป็นอาหารเช้าอยู่นั่นเอง ส่วนมากจะรับประทานระหว่างเวลา 6.00-9.00น.

อาหารเช้าแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

อาหารเช้าแบบยุโรป (Continental breakfast) หมายถึงอาหารเช้าที่คนยุโรปโดยทั่วไปนิยมรับประทาน ยกเว้นประเทศเดียวคือประเทศอังกฤษ (เพราะคนอังกฤษไม่นิยมการรับประทานอาหารเช้าแบบยุโรปหรืออเมริกัน อย่างใดอย่างหนึ่งเป็นหลัก) คนยุโรปจะไม่รับประทานไข่ในเวลาเช้าถ้าจะรับประทานก็น้อยมาก ส่วนมากจะรับประทานอาทิตย์ละ 2 ฟอง โดยทั่วไปส่วนใหญ่คนยุโรปมักรับประทานอาหารเช้าคือ น้ำผลไม้ ขนมปัง เช่น toast, roll, croissant เนยหรือแยม ชาหรือกาแฟเท่านั้น ผลไม้สดไม่สดนิยมรับประทานในเวลาเช้า

อาหารเช้าแบบอเมริกัน (American breakfast or English breakfast) คนอเมริกันส่วนมากชอบรับประทานไข่เป็นอาหารเช้าจนบางคนถูกแพทย์ห้ามไม่ให้รับประทานไข่เมื่ออายุ 45 ปีขึ้นไปอาหารแบบอเมริกันอีกอย่างหนึ่งก่อนรับประทานไข่คือ พวกรซีเรียล (cereals) เป็นอาหารสำเร็จที่ทำจากพืชจำพวกคอร์นเฟลก (cornflakes) คือข้าวโพดที่เอามาทำกรอบรับประทานกับนมเย็นและจะใส่กล้วยหอมก็ได้ หรือพอร์ริดจ์ (porridge) รับประทานกับนมร้อนใส่น้ำตาลนิดหน่อย

อาหารแบบอเมริกันมักเริ่มต้นด้วยน้ำผลไม้ เช่น น้ำส้ม น้ำองุ่น น้ำลูกพรุน น้ำสับปะรด ฯลฯ หรือผลไม้สด ซีเรียล คอร์นเฟลก ฯลฯ แล้วจึงถึงขนมปัง ไข่ดาว แสม เบคอน สีสูดที่ชาหรือกาแฟ คนอเมริกันนิยมดื่มน้ำเย็นด้วย ซึ่งต่างกับคนยุโรป คนยุโรปไม่นิยมดื่มน้ำเย็นเลยไม่ว่าจะเป็นก่อนหรือหลังอาหาร แต่จะดื่มชาหรือกาแฟแทน

อาหารก่อนกลางวัน(Brunch)

อาหารก่อนกลางวัน หมายถึงอาหารที่รับประทานสายเกินกว่าเวลาอาหารเช้า ผู้รับประทานมักจะสั่งอาหารที่หนักกว่าอาหารเช้าแต่ก็ไม่ถึงกับเป็นอาหารมื้อกลางวันเสียทีเดียว Brunch มาจาก breakfast และ lunch นั่นเอง มักจะรับประทานกันเวลา 9.30-11.30 น.

อาหารกลางวัน (Lunch หรือ Luncheon)

อาหารกลางวัน โดยทั่วไปไม่รับประทานหนัก อาจเป็นไข่ (Omelette) กับนม หรือซูปกับสลัดไม่เกิน 2-3 อย่าง เรียกว่า Lunch นั้นไม่ได้แปลตรงตัวว่าอาหารกลางวัน และ Dinner ก็ไม่ได้แปลว่าอาหารเย็นแต่แปลว่าอาหารหนัก คือในตอนเย็นนิยมรับประทานอาหารหนักหลายอย่าง อาหารกลางวันมักจะรับประทานระหว่างเวลา 11.30 น.-14.00 น.

อาหารกลางวันส่วนใหญ่มีอาหารประเภทเนื้อสัตว์ ได้แก่ เนื้อ หมู ปลา มีผักเป็นส่วนประกอบหรือเป็นแซนดวิชต่างๆ ซึ่งทำง่ายๆ และรวดเร็ว เพราะเนื่องจากมีเวลาพักกลางวันน้อยจึงจำเป็นต้องรีบรับประทาน อาหารกลางวันบ้างที่ตามร้านอาหารอาจจัดเป็นอาหารชุดไว้ก็มีที่เรียกว่า Daily Menu Table d'Hotel อาจจะจัดเปลี่ยนกันไปแต่ละวันไม่ซ้ำกัน

อาหารกลางวันยังแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆดังนี้

ประเภทอาหารจานเดียว (One course) หรือบางที่เรียกว่า A la Carte ก็ได้ เหมาะสำหรับคนที่มีเวลาน้อย ต้องการความรีบเร่ง หรือต้องการเลือกอาหาร โดยเฉพาะ หรือสำหรับคนที่รับประทานอาหารไม่จุ อาหารประเภทนี้มักเป็นอาหารประเภทเนื้อ ไข่ หมู ปลา ซึ่งจะต้องมีอาหารประกอบ เช่น ผักต่างๆ และสลัดต่างๆประกอบการรับประทาน

ประเภทอาหาร 2 จาน (Two courses) จานแรกเป็นพวกซูปหรืออาหารเบาๆ เช่นพวกค็อกเทลต่างๆ อาจเป็นกุ้ง ปู ผลไม้ เป็นต้น พวกซูปอาจเป็นซูปใส ซูปครีม ซูปข้น อาหารจานที่สองจะเป็นพวกอาหารหนักคือ จำพวกเนื้อ ไข่ เป็ด และมีสลัดผักสดเป็นส่วนประกอบ

อาหารประเภท 3 จาน (Three courses) จานแรกอาจเป็นพวกซูป จานที่สองเป็นพวกกุ้ง ปลาต่างๆ จะเป็นอบ ย่าง ปิ้ง ทอด อย่างหนึ่งอย่างใดสุดแล้วแต่ความพอใจของผู้บริโภค จานที่สามจะเป็นอาหารหนัก ได้แก่ เนื้อ ไข่ หมู เป็ด และมีสลัดผักเป็นส่วนประกอบ

อาหารกลางวันแบบบุฟเฟ่ต์ คือ จัดเป็นอาหารกลางวันแบบกันเองที่มีแขกมากมายอาหารแบบนี้ต้องบริการด้วยตนเองคือ ตักเอง กินเอง ในขณะที่รับประทานก็อาจเดินสังสรรค์ระหว่างกันได้เป็นการสร้างบรรยากาศอย่างเพื่อนฝูง

อาหารว่าง (Afternoon Tea)

อาหารว่างมักจะรับประทานกันระหว่างเวลา 15.00 น.-17.00 น. น้ำชาประกอบด้วยชาหรือกาแฟ ครีม น้ำตาล และมีพวกแซนดวิชหรือเค้ก หรือกะหรี่พัฟ (Curry puff) กับผลไม้ต่างๆส่วนมากนิยมรับประทานก่อนรับประทานอาหารค่ำ

อาหารเย็น (Dinner)

อาหารเย็นนี้จะรับประทานในตอนค่ำเวลาประมาณ 19.00 น. เป็นต้นไป อาหารมีมากมายหลายอย่าง ก่อนเสิร์ฟอาหารจะมีการเสิร์ฟเหล้าประเภทก่อนอาหาร แล้วจึงเริ่มรับประทานอาหารค่ำส่วนมากจะรับประทานกันอย่างสบายไม่รีบเร่งเพราะมีเวลามาก อาหารจรแรกจะเป็นอาหารเรียกน้ำย่อย หรือแอฟเพอไทเซอร์ (Appetizers) ซูป ต่อมาเป็นพวกอาหารทะเล แล้วจึงถึงอาหารหลักซึ่งเป็นเนื้อสัตว์ เสร็จจากรับประทานอาหารก็จะเริ่มด้วยเหล้าประเภทหลังอาหาร และผลไม้ ของหวาน กาแฟ

แอฟเพอไทเซอร์ (appwetizers) อาหารจานแรกส่วนมากจะเป็นอาหารประเภทเรียกน้ำย่อยได้แก่ พวกออร์เดิร์ฟ (Hors d'oeuvres) ต่างๆ เช่น smoker plakapong, fresh prawn cocktail, fresh tock oysters, seafood pancakes

ซูป อาหารจานถัดมาก็คือ พวkszupต่างๆอาจเป็นซูปใส หรือซูปข้นก็ได้เช่น French Onion Soup, Rock Ousters, Seafood Pancakes

อาหารนำอาหารหลัก (Entrées) ส่วนมากเป็นพวกอาหารทะเล เช่น Seafood Combination, Gratin of Sea crabs and Abalone Mushrooms, whole Chacoal Grilled Plakapong ฯลฯ ปัจจุบัน Entrees อาจหมายรวมถึงอาหารหลักเลยก็ได้

อาหารหลัก (Main dish หรือ main course) คือ อาหารที่ประกอบด้วยอาหารประเภทโปรตีน แป้ง ผัก อาหารจานนี้จะมีปริมาณมากกว่าอาหารจานอื่นๆ และผู้รับประทานจะรับประทานจนอิ่มนับเป็นอาหารควาจานสุดท้าย อาหารประเภทโปรตีนอาจเป็นไก่ หมู เนื้อ ลูกวัว เนื้อแกะ เป็ด ฯลฯ ประเภทแป้งมักเป็นมันฝรั่ง เช่น มันทอด (French fried potatoes) มันบด (mashed potatoes) มันอบ (baked potatoes) ฯลฯ รับประทานกับผักต้มชนิดต่างๆ

นอกจากนี้ อาหารหลักนี้ยังอาจมีสลัดผักสดเป็นเครื่องเคียงด้วยเรียกว่า Side Dish

ของหวาน (Desserts) ของหวานอาจเป็นผลไม้ เค้ก คัสตาร์ด ฯลฯ

กาแฟหรือชา เป็นเครื่องดื่มหลังจากรับประทานของหวานแล้ว

อาหารมื้อดึก (Supper)

อาหารมื้อดึกนี้เป็นอาหารเบาๆ รับประทานหลังจากรับประทาน Dinner แล้ว ดังนั้นผู้ที่รับประทานอาหารหนักในตอนกลางวันแล้ว ในตอนเย็นถ้าไม่รับประทานมากนักก็จะเรียกอาหารมื้อนี้ว่า Supper แทน จะเห็นได้ว่าในภาษาไทยเราเรียกอาหารมื้อต่างๆแบบตะวันตกสับสนกันเล็กน้อย แต่ถ้าทำความเข้าใจแล้วก็ไม่ยุ่งยากอะไร ซึ่งโดยปรกติคนทั่วไปจะรับประทาน Lunch ในตอนกลางวัน และ Dinner ในตอนเย็นกันเป็นส่วนใหญ่

เมนู (Menu)

เมนูหรือที่เรียกกันว่ารายการอาหารนั้น มีลักษณะเป็นแผ่นหรือเป็นเล่ม มีหลายแผ่น บรรจุด้วยรายการอาหารมากมายหลายชนิด จัดไว้เป็นหมวดหมู่เรียงตามลำดับไปดังนี้

1. ออร์เดิร์ฟ เป็นอาหารช่วยกระตุ้นน้ำย่อยทำให้อยากรับประทานอาหารมากขึ้น ส่วนมากจะเป็นพวกรสจัด เช่น เค็มจัด เปรี้ยวจัด แบ่งออกเป็น 2 ชนิด

1. ออร์เดิร์ฟร้อน จะเสิร์ฟหลังจากที่แขกรับประทานซูปแล้ว โดยทั่วไปรับประทานแทนปลาก่อนถึงอาหารหลัก ได้แก่ ผักต้มบางชนิดออกรสเปรี้ยวๆ เค็มๆ เช่น แครอทต้มราดน้ำส้ม เกลือ เครื่องเทศ หรือ ใสักรอกทอดอันเล็กๆ ห่อด้วยผัก ฯลฯ

2. ออร์เดิร์ฟเย็น เป็นอาหารจานแรก โดยมากมักรับประทานในตอนกลางวัน แต่บางทีก็รับประทานตอนเย็น ถ้าไม่มีซุ๊ป ได้แก่ พวกรอยนงรมสดๆ แซ่เย็นพวก Sea Food Cocktail ได้แก่ ผลไม้ต่างๆ เอามาหั่นเป็นชิ้นเล็กๆ ใส่ น้ำเชื่อมเหยาะเหล้า 2-3 หยด น้ำผลไม้คั้นก็อาจนำมาเป็นออร์ เดิร์ฟเย็นได้เช่นกัน

2. ซุ๊ป (Soup) แบ่งออกเป็น 2 ชนิด

1. ซุ๊ปใส (Clear soup หรือ consommé) หมายถึง ซุ๊ปที่นำไปต้มแล้วทำให้ใส อาจมีผัก หรือ ไข่ หรือเนื้อ ลอยอยู่ในน้ำซุ๊ปนั้น เรียกตามชื่อนั้นๆ ซึ่งมีชื่อแตกต่างกันออกไปมากมาย เช่น consommé royal, consommé Alexandra, consommé Brunoise

2. ซุ๊ปข้น (thick soup หรือ potage) หมายถึงซุ๊ปที่ครึ่งหนึ่งเป็นเนื้อผัก อีกครึ่งหนึ่งเป็นครีมแล้วเอามาบดรวมกัน โดยมีเนื้อครีมมากกว่าเนื้อผักแล้วจึงนำไปต้มเป็นซุ๊ป เช่น Potage Paysanne, Potage Br'esilien, Potage Parisiam เป็นต้น

3. ไข่ (egg) ไข่มีหลายอย่างและมีชื่อเรียกต่างๆกัน

-Fried Egg (ไข่ดาว) ถ้าเป็นแบบอเมริกัน Fried Egg จะทอดทั้ง 2 ด้าน

-Omelette (ไข่เจียว หรือ ไข่ม้วน) ไข่เจียวชนิดนี้ไม่แผ่แบนๆแบบไทย บางทีจะพับครึ่ง หรือพับเป็นสามท่อน หรือรูปยาวๆ ถ้ามีไส้ เช่น ไส้ไก่ก็ เรียกว่า Chicken Omelette ถ้าเป็นไส้แฮม เรียกว่า Ham Omelette ฯลฯ เป็นต้น

-Scrambled Egg (ไข่กวน หรือ ไข่คน) วิธีทำคล้ายกันกับไข่เจียวคือ เอาไข่มาตีให้เข้ากันไม่ถึงกับฟูแล้วเอาลงทอดในกระทะ พอเริ่มแข็งก็รีบยกขึ้น ไม่เกรียมถึงกับทอดแบบไข่เจียว

-Boiled Egg แบ่งเป็น Soft Boiled Egg (ไข่ลวก) และ Hard Boiled Egg (ไข่ต้ม)

4. อาหารแป้ง ได้แก่ ข้าว สเปกเกตตี ก๋วยเตี๋ยว (Noodle) มั๊กกะโรนี

5. ปลา รวมทั้งปลาน้ำจืด และปลาน้ำเค็ม กุ้ง หอย ปู และสัตว์น้ำทั้งหลาย

6. เนื้อ เนื้อมีหลายชนิด เช่น เนื้ออบ เนื้อสเต็ก ฯลฯ

7. ผัก ส่วนมากใช้รับประทานกับเนื้อ แต่มีผักบางชนิดที่จัดออกมาเป็นจานของมันเอง เช่น หน่อไม้ฝรั่ง (Asparagus) เห็ด

8. สลัดต่างๆ ส่วนใหญ่มีผักชนิดต่างๆ ประกอบอยู่เป็นหลักใหญ่ แล้วเติมน้ำสลัดลงไป น้ำสลัดนี้มีทั้งสลัดน้ำข้นและน้ำใส มีชื่อเรียกต่างๆกัน เช่น French dressing, Thousand Islands ฯลฯ วิธีการทำน้ำสลัดแตกต่างกันออกไปตามสูตรต่างๆ

9. ขนม มีทั้งร้อนและเย็น พวกขนมนี้ถ้าเป็นงานเลี้ยงใหญ่จะมีการตกแต่งประดับประดากันสวยงามมาก

10. ซาหรือกาแฟ โดยปกติการออกเมนูเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหาร แต่หัวหน้าพ่อครัวหรือ Chef จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย ก่อนที่จะออกเมนูเราควรพิจารณาถึงประเภทของลูกค้าที่มารับประทานด้วย การออกเมนูที่ดีนั้นมิใช่เพียงแต่เขียนรายการอาหารเรียงกันลงมาเท่านั้น แต่จะต้องรวมทั้งการเตรียมการ การปรุง และการเสิร์ฟด้วย

ลักษณะที่ดีของเมนูที่ดี เมนูที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1.อาหารจะต้องมีสีชวนรับประทาน อาหารที่มีสีสวยงามจะดูน่ารับประทานและชวนให้คิดใจ ดังนั้นผู้ออกเมนูจึงควรรู้จักการให้สีดีพอสมควร เพื่อว่าอาหารที่นำมาเสิร์ฟแก่ลูกค้าจะได้มองดูสวยงามและน่ารับประทาน อาหารที่วางมาในงานเดียวกันไม่ควรจะมีสีเดียวกันทั้งหมด ควรใช้อาหารที่มีสีต่างๆกัน ตัวอย่างเช่น ถ้าอาหารที่จะเสิร์ฟมีไก่ทอด มันบด และดอกกะหล่ำ ทั้งมันบดและดอกกะหล่ำต่างก็เป็นสีขาว อาหารงานนี้จะมองดูจืดชืดไม่น่ารับประทานและไม่สวยงาม เพราะมีแต่สีออกน้ำตาลของไก่ทอด และสีขาวของมันบดและดอกกะหล่ำ แต่ถ้าอาหาร

งานนี้เปลี่ยนไก่ทอดเสิร์ฟกับข้าวคลุกเนยซึ่งเป็นสีเหลือง และถั่วฝักยาวซึ่งมีสีเขียวก็จะมองดูน่ารับประทานกว่ามากหรือถ้าจะเหาะผิงเครื่องเทศสีแดงลงไปด้วยก็จะยังเป็นสีสนั่นชวนรับประทานยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังอาจใช้ผลไม้ตกแต่งงานอาหารให้มองดูสวยงามได้ เช่น ผลสตอเบอรี่ ผลพีชครึ่งซีก หรือมะนาวที่ฝานเป็นแว่น หรืออาจใช้ผักต่างๆ เช่น ผักชี หัวแรดดิช มะเขือเทศ แดงกวา แครอท นำมาสลักให้สวยงามตกแต่งงานอาหารด้วยก็ได้

2.มีอาหารหลายชนิดให้เลือก ในเมนูควรมีอาหารให้ลูกค้าเลือกได้หลายชนิดเพื่อสามารถเลือกสั่งได้ตามใจชอบ

ก.อาหารประเภทโปรตีน เช่น เนื้อ ไก่ กุ้ง หมู ปลา ฯลฯ หรือผักนานาชนิด

ข.การปรุงอาหาร ผักอาจใช้เสิร์ฟโดยมีซอสราดหรือไม่มี เนื้ออาจปรุงโดยต้ม ย่าง อบ ฯลฯ มันฝรั่ง อบ บดทอด ฯลฯ

ค.ความแตกต่างกันทางโครงสร้าง อาหารบางชนิดแข็ง บางชนิดเหลว กรอบ

ง.รสชาติแตกต่างกัน อาหารอาจมีรสหวานหรือเปรี้ยว เผ็ดหรือจืด เค็มหรือมัน แต่อาหารงานนั้นควรจะมีรสชาติเข้ากันได้

จ.ลักษณะของอาหาร อาหารบางอย่างต้องเสิร์ฟขณะร้อนหรือเย็น หรือบางชนิดต้องเย็นจัด ลูกค้าบางคนอาจชอบอาหารร้อน หรือบางคนชอบอาหารที่เป็นของเย็นจัด ลูกค้าบางคนอาจชอบอาหารร้อน หรือบางคนชอบอาหารที่เป็นของเย็น เช่น สลัด ฯลฯ

3.มีอาหารหลายอย่างให้เลือก ลูกค้าที่เป็นเด็กมักไม่พิถีพิถันในการเลือกรับประทานอาหารส่วนใหญ่จะสั่งอาหารที่ตนเคยรับประทานแล้วอยู่เพียงอย่างเดียวหรือสองอย่าง แต่ลูกค้าที่เป็นผู้ใหญ่มักชอบลองอาหารแปลกๆ หรืออาหารใหม่ อยู่เสมอ ในเมนูจึงควรมีอาหารหลายๆ อย่างให้เลือกได้ เช่น อาหารทะเล อาหารชาติต่างๆ ฯลฯ

4. มีคุณค่าอาหาร อาหารที่ลูกค้ารับประทานควรมีคุณค่าเหมาะสมตามหลักโภชนาการซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก แม้แต่แซนด์วิชก็สามารถมีคุณค่าอาหารครบได้

การออกเมนู (menu planning) โดยปกติการออกเมนูควรนึกถึงหลักโภชนาการและความนิยมของลูกค้าด้วย อายุ สุขภาพ ขนาด และกิจกรรมของลูกค้านับเป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงในด้านโภชนาการรสนิยมในการกินของลูกค้าขึ้นอยู่กับอายุ การศึกษา และฐานะการเงิน พื้นฐานการอบรม สมัยนิยม (แฟชั่น) การกินอาหาร ตลอดจนการโฆษณาด้วย ผู้ออกเมนูจะต้องคุ้นเคยกับอุปนิสัยของผู้รับประทานเพื่อจัดอาหารให้เหมาะสมเป็นที่ถูกใจของผู้รับประทาน นอกจากนี้อาชีพและสถานที่ทำงานของผู้รับประทานก็ควรคำนึงถึงด้วยเพราะเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการรับประทานความสะดวก ตลอดจนภาวะเศรษฐกิจของผู้รับประทาน แฟชั่นการรับประทานอาหารชนิดนั้นชนิดนี้จะฟูฟ่ายขึ้นระยะหนึ่งแล้วก็ซบเซาลงเมื่อผู้รับประทานอาหารเบื่อและหันไปหาอาหารชนิดอื่นต่อไป

นอกจากสิ่งต่างๆ ที่ได้กล่าวแล้วควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ด้วย

1.ราคาอาหารต้นทุน ถ้าอาหารนั้นๆ ราคาต้นทุนแพงมาก และลูกค้าไม่อาจสั่งรับประทานได้ก็ควรออกเมนูอาหารที่มีราคาถูกลงกว่า

2.เวลาที่ใช้ปรุงอาหาร อาหารบางอย่างต้องใช้เวลาในการปรุงนานมาก และพ่อครัวไม่สามารถปรุงได้ทันการ ควรออกเมนูที่ไม่ต้องใช้เวลาจนเกินไป และถ้ามีพ่อครัวอยู่เป็นจำนวนน้อยจะต้องพิจารณาในข้อนี้ให้รอบคอบด้วย

3.อุปกรณ์เครื่องใช้ อาหารบางชนิดต้องการเครื่องมือเครื่องใช้ชนิดพิเศษในการปรุง เช่น เครื่องไมโครเวฟ หรือเครื่องทอดชนิดพิเศษ การออกเมนูควรอยู่ในขอบข่ายที่เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่สามารถทำได้เท่านั้น

4.การปรุง พ่อครัวแต่ละคนย่อมมีขีดความสามารถในการปรุงอาหาร เมนูอาหารจึงไม่ควรมีอาหารที่ย่างยาก ซับซ้อนจนเกินความสามารถของพ่อครัวจะทำให้

5.มีรายการอาหารที่ปรุงขึ้นจากของเหลือในวันก่อน ของเหลือใช้ในวันก่อนอาจนำมาปรุงขึ้นเป็นอาหารชนิดใหม่ได้ เช่น เนื้อวัวที่เหลือใช้จากวันก่อนอาจนำมาปรุงกับผักสุก และน้ำเกรวี่ทำเป็นพายเนื้อได้

6.สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมนูไม่ควรจะต้องกำหนดตายตัวลงไปหรือเปลี่ยนแปลงไม่ได้ เมนูที่ดีควรจะเปลี่ยนได้ตามเหตุการณ์แวดล้อม เช่น ในกรณีฉุกเฉิน เครื่องมือเครื่องใช้ขัดข้อง

7.มีอาหารสำหรับลูกค้าต่างประเทศ เมนูควรมีอาหารสำหรับลูกค้าต่างประเทศ เช่น อาหารที่แคลอรีน้อย สำหรับลูกค้าที่ต้องการควบคุมน้ำหนัก หรืออาหารสำหรับเด็กโดยมีปริมาณครึ่งหนึ่งของอาหารปกติ และราคาถูกลงกว่าครึ่งหนึ่ง ฯลฯ

นอกจากนี้คำว่า เมนู ยังมีความหมาย 2 ประการ คือ

1.หมายถึงอาหารที่จะต้องเสิร์ฟ

2.แผ่นป้ายที่มีรายการอาหารพร้อมทั้งราคาของอาหารแต่ละอย่าง

รายการอาหารในเมนู อาหารที่ปรากฏอยู่ในรายการแผ่นเมนูแยกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1.อาหารชุด (table d'hôte) หมายถึงอาหารชุดซึ่งอาจมี 2,3 หรือ 4 อย่าง และปริมาณอาหารก็จำกัดด้วยการกำหนดราคาอาหารที่แน่นอน ลูกค้าอาจเลือกอาหารได้บ้างแต่อยู่ในวงจำกัด

2.อาหารจานเดียว (a la carte) หมายถึงอาหารที่มีรายการให้เลือกหลายอย่าง ลูกค้าเลือกสั่งตามใจชอบ และชำระเงินตามราคาอาหารแต่ละจาน อาหารประเภทนี้ส่วนมากจะปรุงเมื่อแขกสั่งเท่านั้น และลูกค้าก็ต้องรู้ว่า จะต้องใช้เวลาคอยนาน

โดยปกติแล้วอาหารชุดจะราคาถูกลงกว่าอาหารแบบจานเดียว

บนแผ่นเมนูอาจมีเฉพาะรายการอาหารชุด หรืออาหารแบบจานเดียว หรืออาจมีทั้ง 2 ชนิดก็ได้

3.เมนูเฉพาะงาน (special party menu) คืออาหารที่จัดขึ้นสำหรับงานเลี้ยงหรือปาร์ตี้ต่างๆ โดยเฉพาะ

4.เมนูอาหารพิเศษประจำวัน (chef's recommendations or chef's suggestions) คืออาหารที่พ่อครัวแนะนำเป็นพิเศษ

แผ่นเมอนูนับเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าได้พบเมื่อนั่งลงที่โต๊ะอาหาร ดังนั้นแผ่นเมอนูนับว่ามีความสำคัญอย่างมาก อาจทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่รุ่มร่ามหรือประทับใจ หรือหมดความอยากรับประทานอาหารได้ในทันทีเช่นกัน ดังนั้นแผ่นป้ายเมนูจึงควรจะ

1. สะอาดเรียบร้อยสวยงามและสะอาดตา เมนูที่สกรปรกยอมทำให้เกิดความรู้สึกว่าอาหารที่ปรุงน่าจะสกปรกด้วย

2. พิมพ์หรือเขียนรายการที่มีขายพร้อมทั้งราคาอย่างชัดเจน สะกดถูกต้องและมีระเบียบอาหารชุดควรเขียนเข้ากลุ่มไว้ด้วยกันให้ชัดเจนป้องกันการเข้าใจผิด อาหารที่ลูกค้าเลือกสั่งได้ควรเขียนแยกจากอาหารชุด และควรจัดแยกอาหารชนิดเดียวกันเข้าอยู่เป็นกลุ่มเดียวกันเพื่อความสะดวกของลูกค้าในการเลือกอาหาร เช่น สลัดควรเขียนแยกไว้จากซุ๊ป เป็นต้น

3. บางครั้งรายการอาหารจะเขียนเป็นภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาฝรั่งเศส ถ้าภัตตาคารนั้นๆ ขายอาหารเฉพาะประเทศนั้น แต่ส่วนใหญ่จะเขียนเป็นภาษาอังกฤษ

4. อาหารในรายการอาหารควรเขียนตามลำดับการบริการ เช่น อาหารเช้า ผลไม้ ควรเขียนก่อนเป็นอันดับแรก ถัดมาเป็นอาหารพวกซีริลต่างๆ อาหารหนัก ขนมปัง และเครื่องดื่ม

การจัดทำรายการอาหาร เมื่อความรู้เรื่องเมนูแล้วจะต้องเรียนรู้เรื่องการจัดทำรายการอาหารหรือเมนูด้วยการที่จะจัดทำรายการอาหาร ได้นั้นจะต้องรู้ถึงความเป็นมาของอาหารว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง และชื่อเรียกในการปรุงนั้นแตกต่างกันอย่างไร

1. ชนิดของอาหารและการปรุงอาหาร พนักงานบริการส่วนมากจะไม่มีความรู้มากนักในเรื่องของการปรุงอาหารเหมือนกับพ่อครัว อย่างไรก็ตามพนักงานบริการต้องมีความเข้าใจเบื้องต้น จะต้องรู้ว่าอาหารแต่ละชนิดนั้นใช้เวลาในการปรุงนานเท่าไร และเมื่อไรจึงจะรับออกมาบริการได้ นอกจากนั้นจะต้องรู้ว่าในขณะที่เป็นฤดูกาลของอาหารประเภทใด การปรุงอาหารเบื้องต้นจะต้องรู้ความหมายของคำที่ใช้เฉพาะในการปรุงด้วย

2. แบบต่างๆของการปรุงอาหาร การปรุงอาหารแบบต่างๆ นั้นตามธรรมดาแล้วจะมีบอกไว้ในรายการอาหารว่ามีวิธีการปรุงอย่างไร เช่น

Grill (ย่าง) คืออาหารที่ใช้ในการปรุงแบบย่าง เช่น Grill Chicken คือไก่ย่าง

Fry (ทอด, ผัด) คืออาหารที่ใช้ในการปรุงแบบทอดหรือผัด เช่น Fried Fish คือปลาทอด

Roast (อบ) คืออาหารที่ใช้ในการปรุงแบบที่ต้องอบ เช่น Roast Pork คือหมูอบ

Boil (ต้ม) คืออาหารที่ใช้ในการปรุงแบบที่ต้องต้ม เช่น Boiled Potatoes มันฝรั่งต้ม

3. ชื่อต่างๆที่ใช้เรียกในการปรุงอาหาร พนักงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ และเรียกชื่อในการปรุงอาหารได้ถูกต้อง ชื่อต่างๆเหล่านี้จะใช้เรียกกันเป็นประจำทุกวัน ตัวอย่างเช่น

Medium grilled = just done พอสุก

Bleu = very under done ไม่ต้องสุก

Bien cuit = well cooked สุกมาก

Rare = under done ค่อนข้างดิบ

Saignant = under done ค่อนข้างดิบ

4.เวลาที่ใช้ในการปรุงอาหาร อาหารแต่ละชนิดหรือแต่ละจาน เมื่อสั่งแล้วอย่างน้อยที่สุดก็ต้องใช้เวลาในการปรุง ถ้าเป็นอาหารแบบที่เลือกสั่งด้วยแล้ว จะต้องใช้เวลาในการปรุงมาก นอกจากนั้นต้องจัดให้สวยงามก่อนที่จะนำออกไปบริการให้แขก ดังนั้นจะต้องรู้ว่าอาหารแต่ละชนิดจะต้องใช้เวลาในการปรุงมากน้อยเพียงใด ตัวอย่างเช่น

ชื่ออาหาร	เวลาในการปรุง
Hors D'oeuvres	10 นาที
Soup	5 นาที
Grilled	15 นาที
Roast Chicken	20-25 นาที ฯลฯ

การเขียนรายการอาหาร

การเขียนรายการอาหาร ควรเริ่มต้นด้วยหัวข้อประเภทของรายการอาหารตามลำดับการรับประทานและความชอบของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ

- 1.อาหารเรียกน้ำย่อย (appetizers)
- 2.ซूप (soup)
- 3.อาหารหลัก (main dish)
 - ก.เนื้อสัตว์ (meat)
 - เนื้อวัว (beef)
 - เนื้อหมู (pork)
 - เนื้อลูกวัว (veal)
 - อื่นๆ (varieties)
 - ข.ปลาและอาหารทะเล (fish & sea foods)
 - ค.ไข่ (egg)
- 4.ซอสหรือน้ำจิ้ม (sauces)
- 5.มันฝรั่ง (potatoes)
- 6.ผัก (vegetables)
- 7.สลัดและน้ำสลัด (salad & dressings)
- 8.ของหวาน (desserts)
- 9.เครื่องดื่ม (non-alcoholic beverages)

เมื่อได้หัวข้อประเภทของอาหารตามที่ต้องการให้บริการ ก็ใส่ชนิดของอาหารที่จะให้บริการในแต่ละหัวข้อ

ตัวอย่างรายการอาหารปลาและอาหารทะเล

ปลาและอาหารทะเล

- 1.ปลาคำลี้เผา
- 2.ปลาช่อนเผา

- 3.ปลาเค็มราดพริก
- 4.แป๊ะซะ
- 5.กุ้งอบหม้อดิน
- 6.กุ้งเผา
- 7.กุ้งกระจก
- 8.กุ้งปอบหม้อดิน

ข้อควรพึงระวังในการเขียนรายการอาหารชุด

1. สีของอาหารต้องไม่ซ้ำกัน
2. สิ่งที่นำมาปรุงต้องไม่ซ้ำกัน เช่น คอร์สแรกเป็นซูปไก่ คอร์สที่ 2 ไม่ควรเป็นไก่อีก และสิ่งที่รับประทานด้วย (garnish) ต้องไม่ซ้ำกัน
3. อาหารที่จะนำมาเสิร์ฟต้องไม่ซ้ำกัน
4. วิธีการปรุงควรให้ต่างกัน เช่นต้ม ย่าง ทอด
5. คำนี้ถึงฤดูกาลในขณะนั้นด้วย เช่น ฤดูร้อนควรเสิร์ฟน้ำผลไม้ ฤดูหนาวเสิร์ฟอาหารที่ปั่นแข็งเพื่อช่วยเพิ่มแคลอรี
6. เลือกผักตามฤดูกาล
7. ไม่ใช่ผลไม้เป็นออร์เคฟเมื่อมีผลไม้สดเป็นของหวาน
8. ไม่เริ่มต้นด้วยออร์เคฟหรือโคลด์คัทถ้าอาหารหลักเป็นเนื้อ
9. อาหารหลักไม่ควรเป็นเนื้อสดหรือหั่น แล้วใช้พุดดิ้งเป็นของหวาน
10. อาหารที่มีกลิ่นแรง เช่น เป็ด ห่าน หมูกรอบ ควรเสิร์ฟกับซอสที่มีรสจัดหรือเข้มข้นเพื่อขจัดกลิ่นสาบหรือความมันเลี่ยน
11. หลีกเลี่ยงอาหารที่เป็นของเย็นในเมนู นอกจากจะใช้ในฤดูร้อน
12. อาหารที่เป็นของเย็นต้องเสิร์ฟก่อนของร้อนเสมอ
13. เลือกไวน์ให้เหมาะสมกับอาหารแต่ละคอร์ส

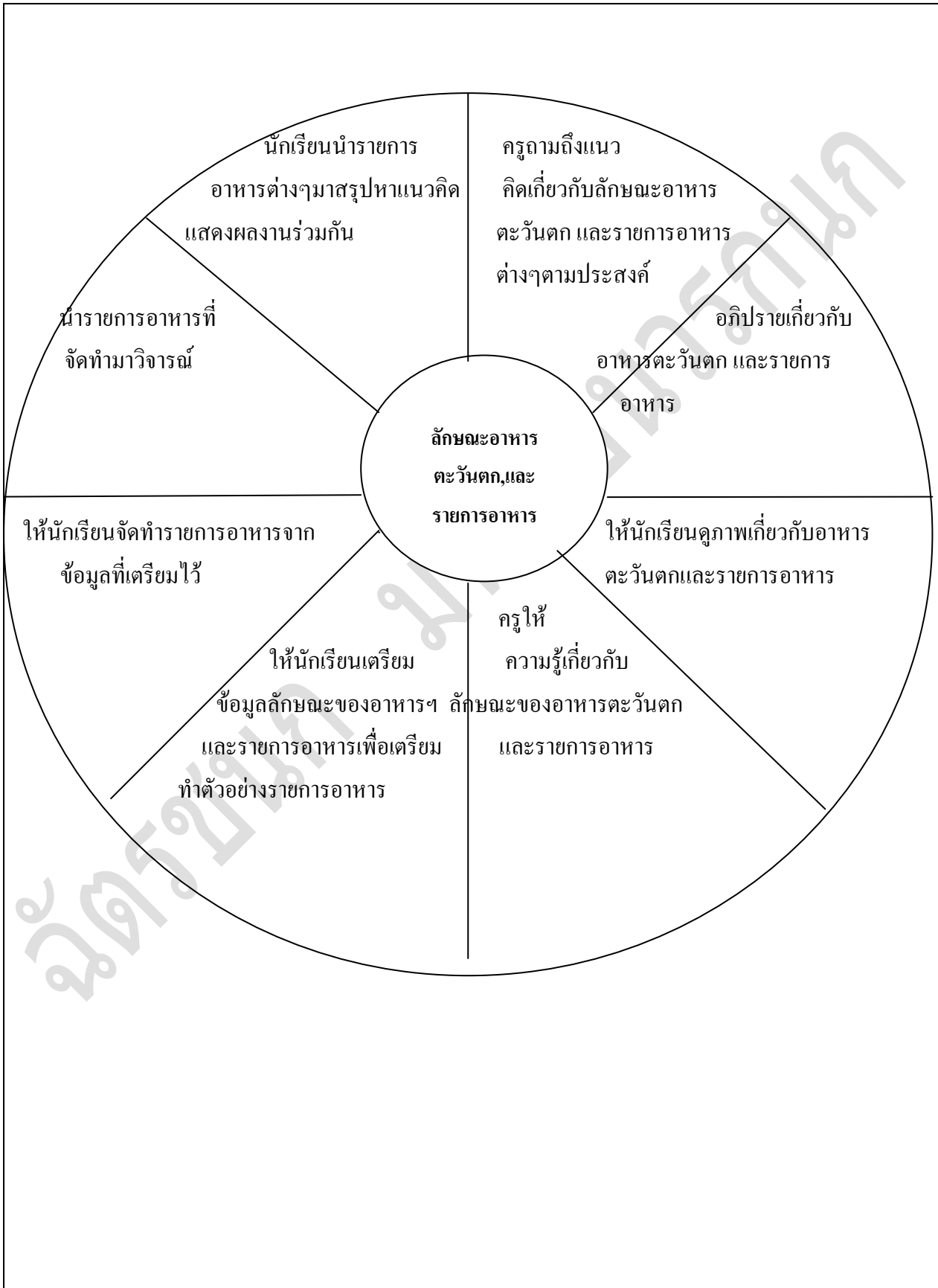
ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมหรือสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มใดๆก็ตาม ขึ้นอยู่กับหลักใหญ่ 3 ประการคือ

1. บริการ (good service) มีพนักงานเสิร์ฟที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี มีพนักงานด้านที่พัก พนักงานต้อนรับ พนักงานฝ่ายต่างๆ ของโรงแรมให้บริการดีต่อลูกค้า
2. อาหารอร่อย (good food) มีอาหารหลายชนิดที่มีคุณภาพดี อร่อยถูกปากลูกค้า รายการอาหารดี กล่าวโดยสรุปคือ มีพ่อครัวและพนักงานครัวที่มีความสามารถ
3. บรรยากาศดี (good atmosphere) มิได้หมายความว่าเฉพาะห้องอาหารที่ตกแต่งอย่างสวยงามมีรสนิยมนี้นั้น แต่หมายรวมถึงบรรยากาศดีอันเกิดจากการไม่มีเสียงรบกวนโดยไม่จำเป็นจากพนักงานเสิร์ฟด้วย

ในธุรกิจบริการ แขกคือพระเจ้า (The guest is the king)

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ครูถามถึงแนวคิดเกี่ยวกับ ลักษณะอาหารตะวันตก และรายการอาหาร ต่างๆ ตามประสงค์
- 1.2 อภิปรายเกี่ยวกับอาหารตะวันตกและรายการอาหาร

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ให้นักเรียนดูภาพเกี่ยวกับลักษณะอาหารตะวันตกและรายการอาหาร
- 2.2 ครูให้ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอาหารตะวันตกและรายการอาหาร

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ให้นักเรียนเตรียมข้อมูลลักษณะของอาหารฯและรายการอาหาร เพื่อเตรียมทำตัวอย่างรายการอาหาร
- 3.2 ให้นักเรียนจัดทำรายการอาหารจากข้อมูลที่เตรียมไว้

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 นำรายการอาหารที่จัดทำมาวิจารณ์
- 4.2 นักเรียนนำรายการอาหารต่างๆมาสรุปหาแนวคิดร่วมกันและแสดงผลงานร่วมกัน

8. หนังสืออ้างอิง

.....

.....

.....

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มิตรชนก มัทธมนรจนก

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่ พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
	<u>ด้านความรู้</u> 1. ลักษณะของอาหารตะวันตกประเภทต่างๆ	-ทดสอบ	-แบบทดสอบ
	<u>ด้านทักษะ</u> 1.แยกประเภทของลักษณะอาหารตะวันตก 2.ขั้นตอนการจัดทำรายการอาหาร	-ทดสอบ -ฝึกปฏิบัติ	-แบบทดสอบ -แบบบันทึก
	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> 1.สังเกตรูปแบบรายการอาหารเพื่อวิจารณ์และสรุป	-อภิปราย	-แบบสังเกต

มิตรชนนอก มหัศจรรย์นอก

13. บันทึกผลการนิเทศ

ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....
- เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป
- เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์
- กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
 กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม
- การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

- ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย
- การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย
- มีความร่วมมือในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ตามครูผู้สอน)

.....
.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน.....

.....

ผู้นิเทศ.....

.....

- บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน
 สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
 อื่น ๆ

(.....)

ผู้นิเทศ.....

	แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	หน่วยที่	
	ชื่อวิชา การจัดการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม	สอนครั้งที่	
	ชื่อหน่วย ชนิดและลักษณะของ เครื่องดื่ม	ชั่วโมงรวม	ชั่วโมง
ชื่อ นางสาวฉัตรชนก มหัทธนนวรรกร		จำนวนชั่วโมง	ชั่วโมง

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. ชนิดและลักษณะของเครื่องดื่ม

2. สาระสำคัญ

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มต่างๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้เสนอแนะ และขายเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้าได้ ควบคู่ไปกับการบริการอาหาร

นอกจากนั้นพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องรู้แหล่งที่มาวิธีการผลิต และรายละเอียดของเครื่องดื่มที่ห้องอาหารส่วนใหญ่เปิดให้บริการ

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มประเภทต่างๆ

3.1.2 สามารถนำเสนอเมนูเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับประเภทของอาหารได้อย่างถูกต้อง

3.2 ด้านทักษะ

3.2.1 อธิบายถึงชนิดและลักษณะของเครื่องดื่มได้

3.2.2 อธิบายถึงการจำแนกประเภทของเครื่องดื่มได้ถูกต้อง

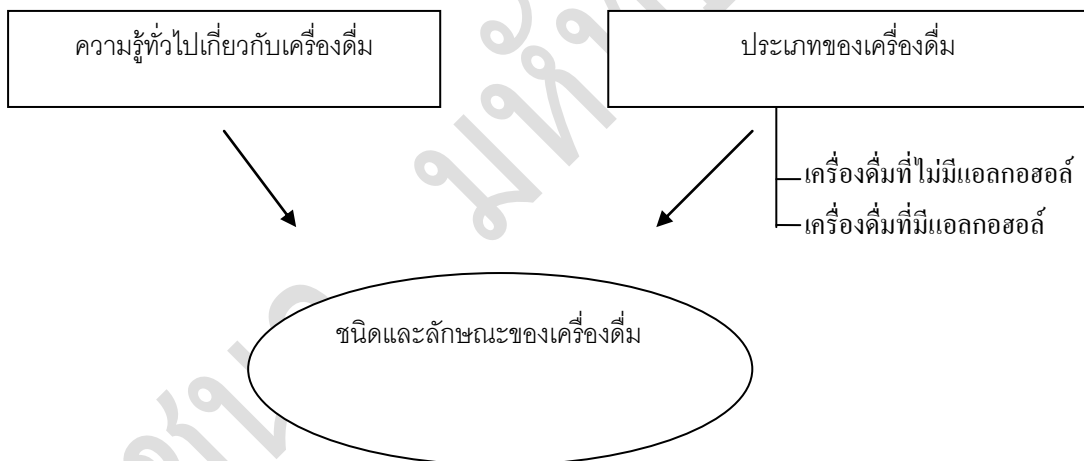
3.2.3 นำเสนอเมนูเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับอาหารได้ถูกต้อง

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

- 3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน
- 3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน
- 3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย
- 3.3.4 นักเรียนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่องชนิดและลักษณะของเครื่องดัด



5. เนื้อหาสาระ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเครื่องดื่ม

เครื่องดื่มแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ผสม (Non-Alcoholic or Soft Drink)
2. เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ผสมอยู่ (Alcoholic or Hard Drink)

-----เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ (Non-Alcoholic or Soft Drink)-----

Non-Alcoholic or Soft Drink คือ เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ผสมอยู่ เช่น น้ำอัดลม น้ำส้ม น้ำมะนาว และเครื่องดื่มอื่น ๆ ที่ไม่มีแอลกอฮอล์ผสมอยู่ แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 9 ชนิด ดังนี้

1. น้ำผลไม้สด (Fresh Fruit Juice) เป็นเครื่องดื่มที่ได้จากการนำผลไม้ที่สุกมาคั้นเอาน้ำ มาดื่ม และน้ำผลไม้สดยังสามารถนำไปทำเครื่องดื่มผสมได้อีกด้วย
2. น้ำผลไม้กระป๋อง (Can Fruit Juice) ในบางฤดูกาลผลไม้สดหายากมาก จึงใช้น้ำผลไม้กระป๋องแทน ถึงแม้คุณค่าทางอาหารจะน้อยกว่า แต่ก็จำเป็นต้องมีไว้ ซึ่งสามารถเก็บได้นาน โดยคุณภาพไม่เปลี่ยนแปลงเป็นการนำน้ำผลไม้สดมาปรุงแต่งสี กลิ่น หรือรสชาติ แล้วบรรจุในกระป๋อง ผ่านการฆ่าเชื้อด้วยความร้อนสูง จึงเก็บไว้ได้นานกว่าน้ำผลไม้สด แต่รสชาติและคุณค่าทางอาหารอาจด้อยกว่าผลไม้สดบ้าง น้ำผลไม้กระป๋องที่นิยมได้แก่ น้ำองุ่น น้ำมะเขือเทศ น้ำแอปเปิ้ล น้ำเสาวรส
3. น้ำผลไม้เข้มข้น (Fruit Squash) เป็นเครื่องดื่มที่ทำจากน้ำผลไม้และมีการเติมน้ำตาลหรือน้ำเชื่อมให้มีความเข้มข้นมากขึ้น เช่น น้ำมะนาวเข้มข้น น้ำส้มเข้มข้น ส่วนใหญ่จะบรรจุขวด นิยมดื่มโดยผสมกับน้ำ หรือโซดาให้เจือจาง อาจนำไปทำเครื่องดื่มผสมพวกพังก์ หรือค็อกเทล
4. น้ำอัดแก๊ส (Aerated Water or Artificial Water) หมายถึง เครื่องดื่มที่อัดด้วยแก๊สคาร์บอนไดออกไซด์เพื่อให้เกิดความซ่า และอาจปรุงแต่งสี กลิ่น รสชาติ ของผลไม้ ใบไม้ เมล็ดผลไม้ รากไม้ รากยาบางชนิดลงไป ในภัตตาคารอาจบริการในลักษณะที่เป็นขวด หรือแก้วอาจเสิร์ฟเปล่า ๆ โดยการแช่เย็น หรือใส่น้ำแข็ง หรือนำไปผสมกับเหล้าต่าง ๆ น้ำอัดแก๊สที่นิยม ได้แก่ น้ำโซดา (Soda Water) น้ำโทนิค (Tonic) น้ำอัดลมชนิดต่าง ๆ เช่น Pepsi ,Cola ,Sprite Green Sport ,Fanta รสต่าง ๆ เป็นต้น
5. น้ำแร่ (Natural Mineral Water) เป็นเครื่องดื่มที่มีเกลือแร่ที่มีประโยชน์ต่อร่างกายผสมอยู่ นิยมดื่มแทนน้ำธรรมดาโดยเสิร์ฟแช่เย็น หรือใช้ผสมสุราบางชนิด เครื่องดื่มชนิดนี้ที่มีจำหน่าย เช่น เพอริเออร์ (Perrier) ,Vichy , Aola_____

6. น้ำดื่ม (Table Water) เป็นน้ำที่มีแร่ธาตุน้อย ได้จากการกรองแล้วบรรจุขวด เช่น น้ำสิงห์ น้ำโพลาริส หรือกรองจากเครื่องกรองของกักตุนเอง เป็นน้ำที่เสิร์ฟตลอดมื้อของอาหาร โดยแช่เย็นหรือใส่น้ำแข็ง
7. น้ำเชื่อม (Simple Syrup) หมายถึงน้ำเชื่อมที่ได้จากการนำน้ำตาลทรายละลายน้ำ ส่วนใหญ่ใช้ผสมเครื่องดื่มให้มีรสหวาน แต่ละภัตตาคารมักจะจัดทำขึ้นมาเองให้มีความเข้มข้นตามต้องการ แล้วผสมเครื่องดื่มก่อนเสิร์ฟ หรือนำไปให้ลูกค้าผสมเองตามความชอบของแต่ละคน เครื่องดื่มที่มีการใช้น้ำเชื่อมผสม เช่น น้ำมะนาว ชาดำเย็น ซึ่งเสิร์ฟใส่น้ำแข็ง นอกจากนี้ยังมีการนำน้ำเชื่อมไปใช้เป็นส่วนผสมสำคัญในการทำค็อกเทลหลายชนิด
8. น้ำเชื่อมผลไม้ (Fruit Syrup) หมายถึง น้ำเชื่อมที่มีการปรุงแต่งสี กลิ่น รสชาติ จากผลไม้ที่ได้จากการสังเคราะห์ลงไปด้วย เช่น น้ำเชื่อมที่มีรสส้ม น้ำเชื่อมที่มีรสมะนาว ส่วนใหญ่บรรจุขวดจำหน่าย
9. เครื่องดื่มอื่น ๆ นอกจากที่กล่าวแล้ว ได้แก่

10 กาแฟ (Coffee) เป็นเครื่องดื่มที่นิยมกันมาก อาจเสิร์ฟได้ทั้งร้อนและเย็น หรือดื่มแต่กาแฟอย่างเดียว (Black Coffee) ใส่น้ำตาลและนม หรือครีม หากดื่มเย็น ก็ผสมน้ำแข็ง การเสิร์ฟอาจทำได้ 2 วิธี คือ

-ผสมเสร็จแล้วนำไปเสิร์ฟ ซึ่งอาจไม่ถูกกับรสนิยมของแขกเนื่องจากชอบความหวานต่างกัน

-แบบที่นำน้ำตาล หรือน้ำเชื่อม และครีม หรือนม แยกต่างหากให้แขกผสมเอง

1. ชา (Tea) นิยมดื่มผสมน้ำตาลอย่างเดียว ผสมน้ำตาลกับครีมหรือนม เสิร์ฟขณะร้อน หรือเสิร์ฟเย็น โดยใส่น้ำแข็ง อาจบีบมะนาวด้วย นิยมเสิร์ฟทั้งแบบที่ผสมเสร็จแล้วเสิร์ฟ และแยกน้ำตาลหรือน้ำเชื่อมและครีมหรือนมไปให้แขกผสมเองเช่นเดียวกับการเสิร์ฟกาแฟ
2. โอวัลติน (Ovaltine) นิยมดื่มผสมกับน้ำตาลและนม เสิร์ฟทั้งร้อนและเย็น เช่นเดียวกับกาแฟ

-----เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ผสม (Alcoholic Drink or Hard Drink)-----

Alcoholic Drink or Hard Drink คือ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ผสมอยู่ด้วย เครื่องดื่มในประเภทนี้แบ่งได้เป็น 7 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. Aperitif
2. Spirit
3. Dessert Wine
4. Liqueur
5. Wine / Champagne
6. Beer
7. Cocktail

Aperitif

Aperitif คือ เครื่องดื่มที่ใช้ดื่มก่อนอาหาร เครื่องดื่มชนิดนี้เป็นเครื่องดื่มเรียกน้ำย่อย สามารถแยกย่อยออกไปได้อีก เป็น 3 ชนิด คือ

1. Vermouth
2. Bitter
3. Anices

1. Vermouth

ผลิตจากเหล้าองุ่นขาวชนิดที่มีดีกรี และน้ำตาลในเหล้าสูง แล้วใช้เหล้าองุ่นหวาน 70 % หรือเหล้าไวน์ขาว ชนิดที่แฉะราก Absinthe ซึ่งเป็นต้นไม้นชนิดหนึ่งมีรสขม และ Nutmeg(แก่นจันทร์) Quinine และ Fenouil ลงไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. Dry Vermouth มีสีขาว ออกไปทางเหลืองเป็นเหล้าค่อนข้างใส รสหอม ออกไปทางเปรี้ยว ๆ และฝาดนิด ๆ
2. Sweet Vermouth มีสีแดงออกป็นน้ำตาลรสเปรี้ยว กระเดียดทางหวานขึ้นกว่า

เหล้า Vermouth ที่มีชื่อเสียงส่วนใหญ่ได้แก่

เหล้าที่มาจากประเทศ Italy ได้แก่

- Cinzano Red & White
- Martini Red & White
- Cancia
-
- Punte Mes
- Isotte

เหล้าที่มาจาก France คือ

- Noully Part

เหล้าที่มาจากประเทศ Switzerland คือ

- Nobless

จากที่กล่าวมาที่โรงแรมมีเพียงบางประเภทเท่านั้น คือ

- Cinzano ซึ่งสามารถแบ่งแยกย่อยออกไปอีกได้ 3 ชนิด คือ Cinzano Red ,Cinzano White และ Cinzano Bianco
- Martini มีอยู่ด้วยกัน 3 ชนิดเช่นกัน คือ Martini Rosso ,Martini Extra Dry และ Martini Bianco

เหล้า Cinzano ที่มีชื่อเสียงมาจากเมือง Turino จัดว่าเป็นเหล้า Vermouth ที่ขายได้ดีมากทั่วโลกตั้งแต่เริ่มกิจการมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1835 นอกเหนือไปจากนั้น Cinzano มีส่วนของสมุนไพร (Hobs) ต่าง ๆ มากกว่า 30 ชนิดขึ้นไป ส่วน Noully Part นั้นทำมาจากเมือง Marseilies และ France เหล้า Vermouth ของ Italy จะเก็บไว้นานถึง 3 – 4 ปีขึ้นไปจึงจะนำออกจำหน่าย ส่วน Vermouth ของ France เก็บไว้ได้นานอย่างน้อยที่สุดตั้งแต่ 2 ปี เท่านั้นจึงจะนำออกจำหน่าย จำพวก Vermouth นี้คือเหล้าในยุโรปนิยมดื่มเพร่หลายและนิยมดื่มกันมาก โดยเฉพาะสุภาพสตรี มักจะนิยมดื่มแบบ On the Rock คือรินใส่แก้วและน้ำแข็งลงไป 3 – 4 ก้อน หรือบางทีก็บีบมะนาวลงไปเพิ่มรสชาติในการดื่มขึ้นอีก

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ครูถามถึงแนวคิดเกี่ยวกับ ชนิดและลักษณะของเครื่องดื่มนม
- 1.2 อภิปรายเกี่ยวกับชนิดและลักษณะของเครื่องดื่มและรายการเครื่องดื่ม

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ให้นักเรียนดูตัวอย่างเครื่องดื่มและภาพของอาหารแต่ละประเภทและให้จับคู่เครื่องดื่ม และอาหาร
- 2.2 ครูให้ความรู้เกี่ยวกับชนิดและลักษณะของเครื่องดื่ม

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับชนิดและลักษณะเครื่องดื่ม
- 3.2 ให้นักเรียนปฏิบัติการนำเสนอเมนูเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับอาหาร โดยการจำลองสถานการณ์

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 นักเรียนสังเกตการนำเสนอของเพื่อนและแลกเปลี่ยนการวิจารณ์ซึ่งกันและกัน
- 4.2 ให้นักเรียนสรุปรายการให้เหมาะสมกับรายการเครื่องดื่มเพื่อหาแนวคิดร่วมกัน

8. หนังสืออ้างอิง

.....

.....

.....

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

.....

.....

.....

มิตรชนก มัทธมนรจนก

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่ พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
	<u>ด้านความรู้</u> 1. ชนิดและลักษณะของเครื่องดืม 2. การแบ่งประเภทของเครื่องดืม	-ทดสอบ	-แบบทดสอบ
	<u>ด้านทักษะ</u> 1. ขั้นตอนการนำเสนอเครื่องดืม	-ฝึกปฏิบัติ	-แบบเช็ครายการ
	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> 1. สังเกตการนำเสนอรายการเครื่องดืมกับ รายการอาหารเพื่อวิจารณ์และสรุป	-อภิปราย	-แบบสังเกต

11. ใบงาน

มิตรชนนอก มหัศจรรย์วรรณคดี

13. บันทึกผลการนิเทศ

ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....
- เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป
- เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์
- กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
- กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม
- การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

- ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย
- การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย
- มีความร่วมมือในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ถามครูผู้สอน)

.....

.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน.....

.....

ผู้นิเทศ.....

.....

- บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน
- สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
- อื่น ๆ
-

(.....)

ผู้นิเทศ.....

	แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	หน่วยที่
	ชื่อวิชา การจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	สอนครั้งที่
	ชื่อหน่วย ชนิดและลักษณะของเครื่องดื่ม	ชั่วโมงรวม ชั่วโมง
ชื่อนางสาวฉัตรชนก มหัทธนนวรรกน		จำนวนชั่วโมง ชั่วโมง

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. ชนิดและลักษณะของเครื่องดื่ม

2. สาระสำคัญ

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มต่างๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้เสนอแนะ และขายเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้าได้ ควบคู่ไปกับการบริการอาหาร

นอกจากนั้นพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องรู้แหล่งที่มาวิธีการผลิต และรายละเอียดของเครื่องดื่มที่ห้องอาหารส่วนใหญ่เปิดให้บริการ

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มประเภทต่างๆ

3.1.2 สามารถนำเสนอเมนูเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับประเภทของอาหารได้อย่างถูกต้อง

3.2 ด้านทักษะ

3.2.1 อธิบายถึงชนิดและลักษณะของเครื่องดื่มได้

3.2.2 อธิบายถึงการจำแนกประเภทของเครื่องดื่มได้ถูกต้อง

3.2.3 นำเสนอเมนูเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับอาหารได้ถูกต้อง

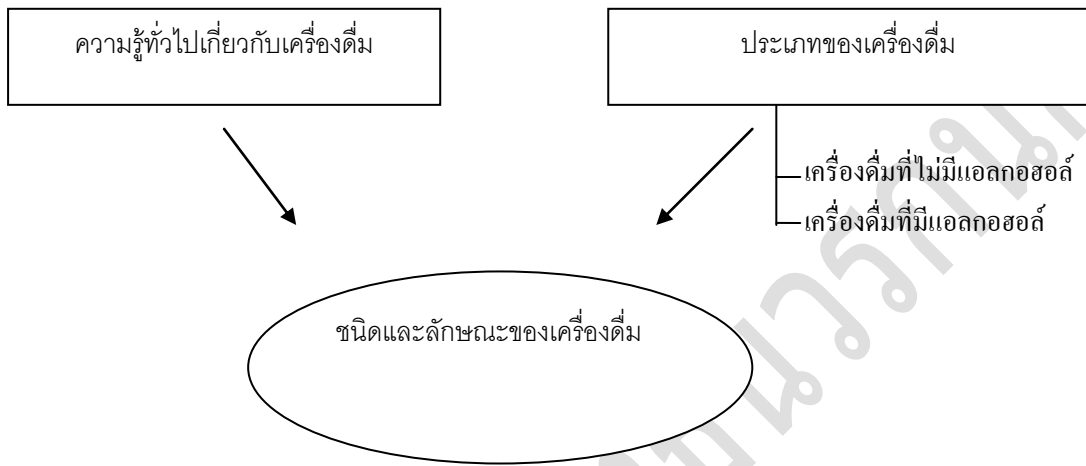
3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

- 3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน
- 3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน
- 3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย
- 3.3.4 นักเรียนมีกิจนิสัยที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

มิตรชนก มัทธมนรจนก

4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่องชนิดและลักษณะของเครื่องดื่มน้ำ



5. เนื้อหาสาระ

ชนิดของเครื่องดื่ม

เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ แบ่งออกเป็น 4 ชนิด ดังนี้

1. น้ำดื่มชนิดขวด (Bottled water)
2. น้ำแร่ (Mineral water)
3. ซอฟท์ ดริง (Soft drink)
4. น้ำเชื่อม (Syrup)

น้ำดื่มชนิดขวด (Bottled water)

น้ำดื่มที่ขายในปัจจุบันส่วนมากเป็นน้ำดื่มที่ได้จากการกรองและบรรจุขวดขาย แต่บางบริษัทอาจจะเพิ่มขั้นตอนในการผลิต เพื่อจะได้เครื่องดื่มที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำน้ำผ่านแสงยูวี เพื่อฆ่าเชื้อโรค ยกตัวอย่างน้ำดื่มชนิดขวด เช่น น้ำดื่มตราสิงห์ น้ำดื่มชนิดขวดได้นำมาใช้ในการทำเครื่องดื่มผสมเนื่องจากต้องการทำให้เครื่องดื่มเจือจางลงและไม่บาดคอ เช่น วิสกี้ น้ำ ปรันดีน้ำ

น้ำแร่ (mineral water)

เป็นน้ำแร่ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติใต้พื้นดิน น้ำแร่จะถูกดูดขึ้นมาและตามกฎหมายจะต้องบรรจุขวด ณ สถานที่ที่ทำการคูดน้ำแร่ขึ้นมา ทั้งนี้เพื่อความสะอาดและถูกหลักอนามัย น้ำแร่มีประโยชน์ต่อร่างกายมากมาย น้ำแร่ในตลาดปัจจุบันสามารถแบ่งย่อยลงได้อีก 2 ชนิด คือ น้ำแร่ไม่มีฟอง (still mineral water) น้ำแร่ที่มีฟอง (sparkling mineral water) ตัวอย่างน้ำแร่ไม่มีฟอง เช่น ออรา (aura) ส่วนน้ำแร่ที่มีฟองเช่น เปอริเอ่ (perrier) เราใช้น้ำแร่ในการผสมเครื่องดื่มเพื่อจะให้เครื่องดื่มเจือจางลงและไม่บาดคอ เช่น วิสกี้ น้ำ ปรันดีน้ำ

ซอฟท์ ดริง (Soft Drink)

ซอฟท์ ดริง เป็นเครื่องดื่มยอดนิยมสำหรับคนทุกวัย ซอฟท์ ดริงสามารถแบ่งย่อยเป็น 2 ชนิด คือ ซอฟท์ ดริงที่ไม่มีฟอง และซอฟท์ ดริงที่มีฟอง ยกตัวอย่าง ซอฟท์ ดริง ที่ไม่มีฟอง เช่น น้ำผลไม้ต่าง ๆ ส่วนซอฟท์ ดริงที่มีฟอง เช่น โซดา น้ำโคล่า น้ำโทนิค ซอฟท์ ดริงถูกนำมาใช้ในการทำเครื่องดื่มผสม เพราะต้องการลดความเข้มข้นของเครื่องดื่มลง ต้องการเพิ่มรสชาติและกลิ่น ยกตัวอย่างเครื่องดื่มผสมที่ใช้ซอฟท์ ดริง (Soft Drink) เป็นส่วนประกอบ เช่น จิน โทนิค (Gin Tonic) รัม โค้ก (Rum coke)

น้ำหวาน (Syruup)

น้ำหวาน จะมีส่วนประกอบ คือ น้ำตาล กลิ่นธรรมชาติ หรือกลิ่นสังเคราะห์ น้ำหวานที่เป็นที่นิยมในการใช้ใน เครื่องดื่มผสมคือ น้ำหวานกลิ่นทับทิม (Grenadine Syrup) ส่วนน้ำหวานกลิ่นอื่น ๆ ก็ยังมีเป็นจำนวนมากใน ตลาดบ้านเรา เช่น น้ำหวานกลิ่นกุหลาบ กลิ่นครีม โขดา กลิ่นสตอเบอรี่ จุดประสงค์ในการใช้น้ำหวานเป็น ส่วนผสม คือ เพื่อเพิ่มความหวานในเครื่องดื่ม ทำให้เครื่องดื่มมีรสชาติดีขึ้นทำให้เครื่องดื่มมีสีที่สวยงามน่าดื่ม และเพิ่มกลิ่น

เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ สามารถให้คำจำกัดความอย่างง่ายและสั้น คือ เครื่องดื่มที่ได้จากการหมักแล้วนำไป กลั่นหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ชนิดของเครื่องดื่มนั้น และเมื่อบริโภคเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์มากเกินไปจะเป็นพิษ ต่อ ร่างกาย การแบ่งประเภท หรือชนิดของเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก โดยยึดหลัก วิธีการทำเครื่องดื่มมาเป็นบรรทัดฐานในการแบ่งแยกชนิด

1. เครื่องดื่มที่ได้จากการหมัก

เครื่องดื่มทุกชนิดที่มีน้ำตาลเป็นส่วนประกอบ สามารถนำมาหมักได้ทั้งนั้น โดยการเติมยีสต์ลงไป ในเครื่องดื่มนั้น ๆ ปริมาณแอลกอฮอล์ที่อยู่ในเครื่องดื่มจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณน้ำตาลในเครื่องดื่มนั้น น้ำตาลใน เครื่องดื่มก็คือ อาหารสำหรับยีสต์ ถ้าเราจัดเสียบียงอาหารให้กับยีสต์มาก ยีสต์ก็สามารถแพร่พันธุ์ เพิ่มจำนวนและมี ชีวิตได้นาน แอลกอฮอล์ในเครื่องดื่มได้จากการที่ยีสต์กินน้ำตาล และในเวลาเดียวกันก็ผลิตแอลกอฮอล์ ขึ้นมา เหมือนสัตว์ประเภท เมื่อมีการบริโภคก็จะต้องมีการขับถ่าย ออกมาในขณะที่ยีสต์มีชีวิตและกินน้ำตาล ปริมาณ แอลกอฮอล์ ในเครื่องดื่มจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ไม่เกิน 16 % โดยประมาณ เพราะถ้าปริมาณแอลกอฮอล์มากกว่า 16 % แอลกอฮอล์ในเครื่องดื่มก็จะฆ่ายีสต์ตายหมด เมื่อยีสต์ตายขบวนการหมักก็จะหยุด ปริมาณแอลกอฮอล์ก็จะไม่ เพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างเครื่องดื่มที่ได้จากการหมักคือ เบียร์ไวน์ ถ้าท่านสังเกต เบียร์ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่นิยมในตลาด ส่วนใหญ่ จะมีแอลกอฮอล์ในปริมาณไม่เกิน 6 % ส่วนไวน์ไม่เกิน 15 % น้อยมากที่จะมีปริมาณสูงกว่านี้ เหตุผลก็คือว่า ไม่เป็นที่นิยม ถ้ามีปริมาณแอลกอฮอล์มากก็จะทำให้รสชาติเปลี่ยน ไปและบาดคอ

มีหลายวิธีที่จะทำให้ขบวนการหมักหยุด เพื่อจะได้ปริมาณแอลกอฮอล์ ตามที่ต้องการ เช่น การกรองยีสต์ ออกจากเครื่องดื่มการใช้ความร้อนเพื่อให้ยีสต์ตาย และอื่น ๆ แล้วแต่ละบริษัทสามารถคิดค้นขึ้นมาได้

2. เครื่องดื่มที่ได้จากการกลั่น

การกลั่น คือ การแยกแอลกอฮอล์ออกจากของเหลวที่ได้จากการหมัก โดยอาศัยคุณสมบัติตามธรรมชาติของน้ำและ แอลกอฮอล์ แอลกอฮอล์จะมีจุดเดือดที่ 78.5 องศา ส่วนน้ำที่มีจุดเดือดที่ 100 องศา ซึ่งแอลกอฮอล์ จะมีจุดเดือดที่ ต่ำกว่าน้ำ เมื่อนำของเหลวที่ได้จากการหมัก มาต้มโดยให้ความร้อนคงที่ประมาณ 78.5 องศา แอลกอฮอล์จะระเหย ขึ้นมาโดยจะไม่มีน้ำปะปน เมื่อไอแอลกอฮอล์ระเหยและผ่านความเย็นมันก็จะควบแน่นกลายเป็นของเหลว

แอลกอฮอล์

การกลั่น ก็คือ วิธีที่สูงขึ้นมาอีกขั้นจากการหมัก โดยนำเอาเครื่องดื่มหมักเสร็จเรียบร้อยแล้ว มากลั่นเพื่อแยกแอลกอฮอล์ ออกจากน้ำ ยกตัวอย่าง เครื่องดื่มที่ได้จากการกลั่น คือ บรั่นดี วิสกี้ จิน วอดก้า

3. เครื่องดื่มที่ได้จากการกลั่น โดยมีการปรุงแต่งเพิ่มเติม

หลังจากการกลั่นเรียบร้อยแล้ว มีการปรุงแต่งรสชาติเพิ่มเติม เพื่อให้มีเครื่องดื่มหลากหลาย ตัวอย่างเครื่องดื่มที่ได้จากการกลั่น โดยมีการปรุงแต่งเพิ่มเติม คือ คาสส์ว (Kahlua) ซึ่งจะมีรสกาแฟทริเปิ้ล เซก (Triple Sec) จะมีรสส้ม

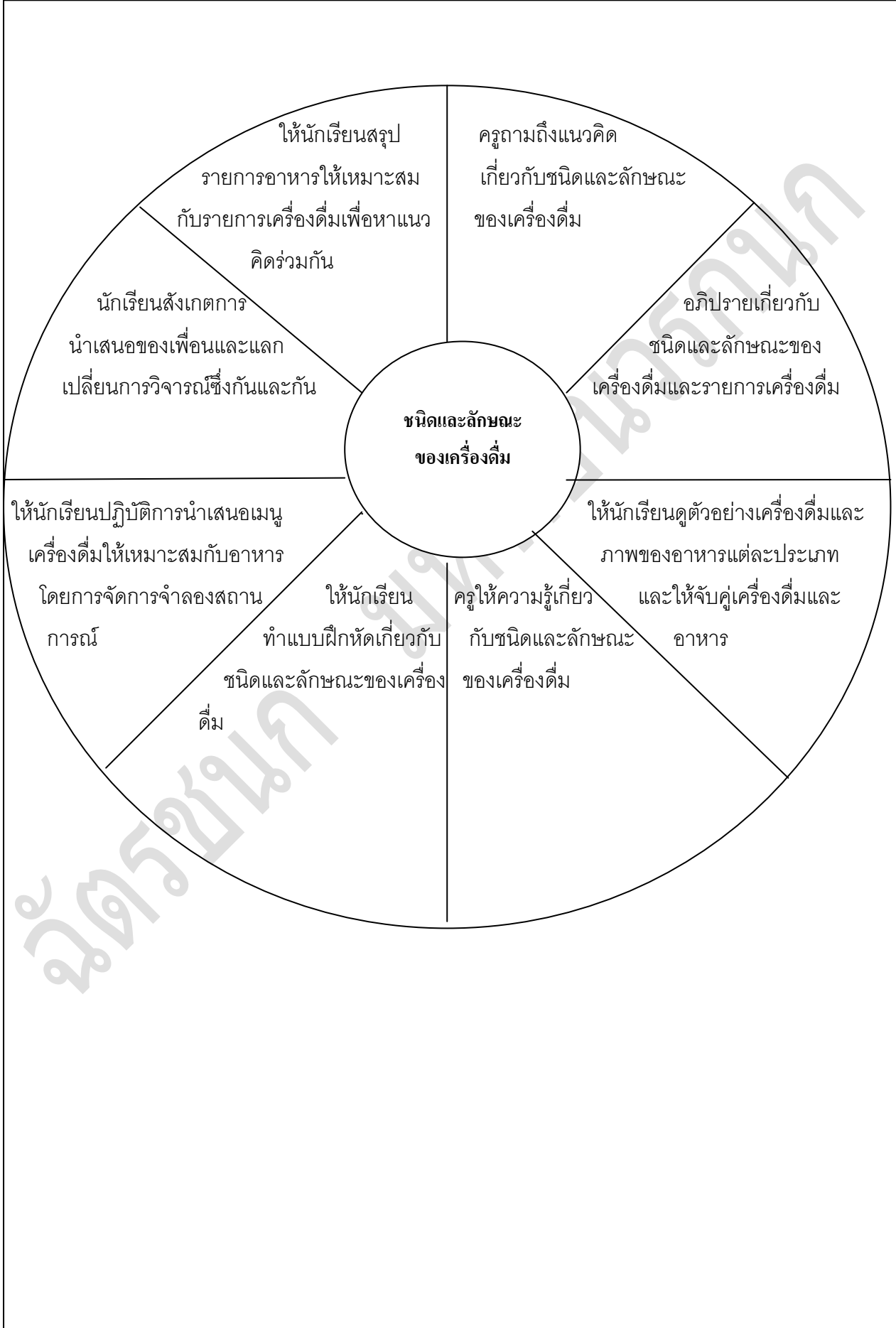
ลักษณะสินค้าเครื่องดื่ม

เครื่องดื่มเป็นสินค้าที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติ พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 ซึ่งได้กำหนดลักษณะของสินค้าเครื่องดื่มไว้ ดังนี้

เครื่องดื่ม หมายความว่า สิ่งซึ่งตามปกติใช้เป็นเครื่องดื่มได้โดยไม่ต้องเจือปนและไม่มีแอลกอฮอล์ โดยจะมีก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์อยู่ด้วยหรือไม่ก็ตาม อันบรรจุในภาชนะและผนึกไว้ เช่น น้ำแร่ น้ำหวาน น้ำผลไม้ น้ำพืชผัก และน้ำโซดา เป็นต้น และให้หมายความรวมถึงเครื่องดื่มที่ทำหรือบรรจุหรือได้จากเครื่องขายเครื่องดื่ม ไม่ว่าจะขายด้วยวิธีใด แม้จะไม่ได้บรรจุภาชนะและผนึกไว้แต่ไม่รวมถึง

- (1) น้ำหรือน้ำแร่ตามธรรมชาติ
- (2) น้ำกลั่นหรือน้ำกรองสำหรับดื่มโดยไม่ปรุงแต่ง
- (3) เครื่องดื่มซึ่งผู้ผลิตได้ผลิตขึ้นเพื่อขายปลีกเอง โดยเฉพาะ อันมิได้มีก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์อยู่ด้วยทั้งมิได้สงวนคุณภาพด้วยเครื่องหมาย
- (4) น้านมจืด น้านมอื่นๆ ไม่ว่าจะปรุงแต่งหรือไม่ ทั้งนี้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยอาหาร
- (5) เครื่องดื่มตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ครูถามถึงแนวคิดเกี่ยวกับ ชนิดและลักษณะของเครื่องดื่มนม
- 1.2 อภิปรายเกี่ยวกับชนิดและลักษณะของเครื่องดื่มนมและรายการเครื่องดื่มนม

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ให้นักเรียนดูตัวอย่างเครื่องดื่มนมและภาพของอาหารแต่ละประเภทและให้จับคู่เครื่องดื่มนม และอาหาร
- 2.2 ครูให้ความรู้เกี่ยวกับชนิดและลักษณะของเครื่องดื่มนม

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับชนิดและลักษณะเครื่องดื่มนม
- 3.2 ให้นักเรียนปฏิบัติการนำเสนอเมนูเครื่องดื่มนมให้เหมาะสมกับอาหาร โดยการจำลองสถานการณ์

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 นักเรียนสังเกตการนำเสนอของเพื่อนและแลกเปลี่ยนการวิจารณ์ซึ่งกันและกัน
- 4.2 ให้นักเรียนสรุปรายการให้เหมาะสมกับรายการเครื่องดื่มนมเพื่อหาแนวคิดร่วมกัน

8. หนังสืออ้างอิง

.....

.....

.....

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

.....

.....

.....

มิตรชนก มัทธมนรจนก

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่ พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
	<u>ด้านความรู้</u> 1. ชนิดและลักษณะของเครื่องดื่มนม 2. การแบ่งประเภทของเครื่องดื่มนม	-ทดสอบ	-แบบทดสอบ
	<u>ด้านทักษะ</u> 1. ขั้นตอนการนำเสนอเครื่องดื่มนม	-ฝึกปฏิบัติ	-แบบเช็ครายการ
	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> 1. สังเกตการนำเสนอรายการเครื่องดื่มนมกับรายการอาหารเพื่อวิจารณ์และสรุป	-อภิปราย	-แบบสังเกต

11. ใบงาน

สมัครชงนค มหัทธนวรคนค

13. บันทึกผลการนิเทศ

ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....
- เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป
- เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์
- กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
 กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม
- การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

- ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย
- การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย
- มีความร่วมมือในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ถามครูผู้สอน)

.....
.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน.....
.....

ผู้นิเทศ.....
.....

- บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน
 สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
 อื่น ๆ

(.....)

ผู้นิเทศ.....

	แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	หน่วยที่ 7	
	ชื่อวิชา การจัดการอาหารและ เครื่องมือ	สอนครั้งที่	
	ชื่อหน่วย การเตรียมการบริการอาหาร และเครื่องมือ	ชั่วโมงรวม	ชั่วโมง
ชื่อนางสาวฉัตรชนก มหัทธนนวรรกน		จำนวนชั่วโมง	ชั่วโมง

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. คุณสมบัติของพนักงานบริการ

44. การจัดโต๊ะและตกแต่งห้อง
45. ขั้นตอนในการจัดโต๊ะ
46. ผ้าเช็ดมือ
47. แก้ว
48. จาน
49. ที่เช็บบุหรี่
50. ถ้วยใส่น้ำล้างมือ
51. ประเภทของผ้าเช็ดมือ
52. การพับผ้าเช็ดมือ

5. สารสำคัญ

ในการจัดการบริการด้านอาหารกับแขกผู้มารับประทานอาหารจะต้องมีความรู้เรื่องการเตรียมการบริการอาหารและเครื่องมือซึ่งจะต้องมีการเตรียมการก่อนเปิดห้องอาหาร การจัดโต๊ะอาหารเพื่อการบริการจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 นักเรียนสามารถจัดโต๊ะอาหารและผ้าเช็ดมือในแบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้องสวยงาม

3.2 ด้านทักษะ

3.2.1 บอกวิธีการเตรียมการก่อนเปิดห้องอาหารได้

3.2.2 บอกวิธีจัดเครื่องมือเครื่องใช้ตามตำแหน่งได้

3.2.3 อธิบายหลักการจัดโต๊ะแบบต่างๆ ได้

3.2.4 บอกวิธีการพับผ้าเช็ดมือในแบบต่างๆ ได้

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน

3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน

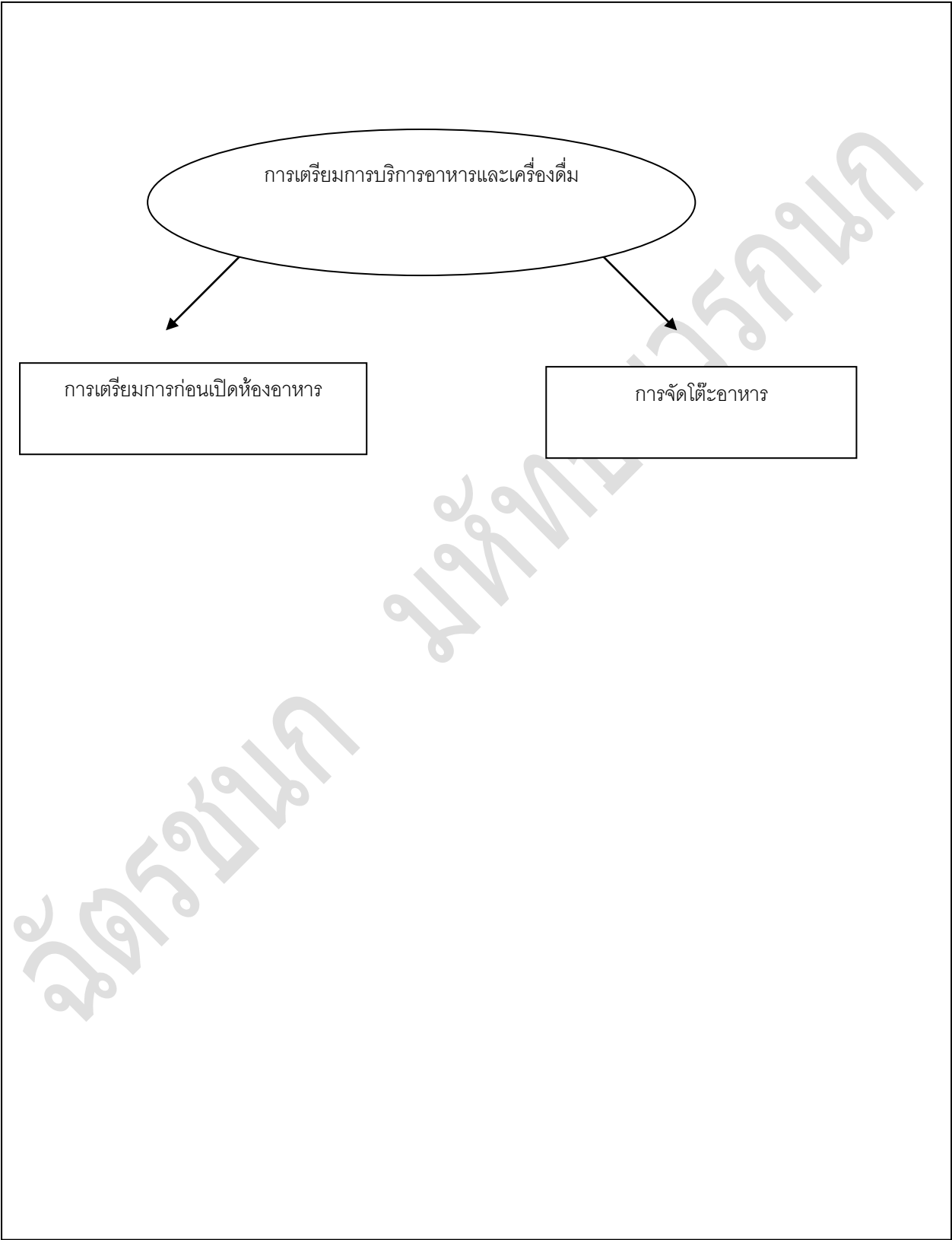
3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย

3.3.4 นักเรียนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ

3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่อง การเตรียมการบริการอาหารและเครื่องดื่ม



5. เนื้อหาสาระ

การให้บริการแก่ลูกค้า

การจัดและตกแต่งห้องอาหาร

ห้องอาหารในโรงแรมจะได้รับการจัดและตกแต่งอย่างสวยงาม เพื่อให้เกิดความสบายแก่ผู้รับประทานทั้งกายและใจ การตกแต่งจะสวยงามเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของโรงแรมและรสนิยมของผู้ตกแต่ง แต่ส่วนใหญ่แล้วห้องอาหารในโรงแรมมักจะมีหลายห้อง มีชื่อเรียกต่างกันไป ในห้องคอฟฟี่ช็อปนั้นการประดับตกแต่งไม่สู้จะสวยงามนัก เพราะจัดเป็นห้องอาหารที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวจะได้รับการตกแต่งอย่างพิถีพิถัน สวยงาม เข้ากับบรรยากาศและอาหารที่ใช้เสิร์ฟ เช่น ห้องอาหารไทย ห้องอาหารฝรั่งเศส ห้องอาหารจีน ฯลฯ ห้องอาหารเหล่านี้ นอกจากอาหารแล้วยังมุ่งขายบริการสถานที่ และบรรยากาศอีกด้วย



รูปที่ 7.1 ห้องอาหาร



รูปที่ 7.2 ห้องอาหาร



รูปที่ 7.3 ห้องอาหาร



รูปที่ 7.4 ห้องคอฟฟี่ช้อป



รูปที่ 7.5 ห้องอาหารศาลาไทย



รูปที่ 7.6 ห้องอาหารจีน



รูปที่ 7.7 ห้องอาหารญี่ปุ่น

การจัดโต๊ะ โต๊ะในห้องอาหารโดยปกติจะจัดให้ห่างกันพอสมควร เพื่อให้มีที่ว่างสำหรับพนักงานบริการเข้าเสิร์ฟอาหาร หรือถอนอาหารได้สะดวก และไม่ต้องกังวลกับอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ และอีกประการหนึ่ง โต๊ะอาหารที่อยู่ห่างกันพอสมควร จะทำให้แขกรู้สึกสบาย ไม่อึดอัดและมีความรู้สึกเป็นสัดส่วนมากกว่า

-การจัดโต๊ะควรจัดให้มีที่นั่งตั้งแต่โต๊ะละ 2 คน, 3 คน, 4-6 คน

-ไม่ควรจัดโต๊ะให้อยู่ชิดผนังมากเกินไป ควรอยู่ห่างจากผนัง 90 เซนติเมตร เป็นอย่างน้อย

-โต๊ะรับประทานอาหารควรจัดอย่างสวยงาม และควรเตรียมพร้อมโต๊ะ เพื่อไม่ให้เกะกะสายตาของลูกค้า

การตกแต่งโต๊ะอาหารอาจใช้ดอกไม้หรือเทียนก็ได้ แต่ข้อสำคัญที่พึงจำคือ ไม่ควรใช้เทียนในเวลากลางวันเมื่อห้องอาหารเปิดไฟอยู่แล้ว ถ้าใช้เทียนแท่งยาวควรจัดวางลงในเชิงเทียนเตี้ย และแสงเทียนควรอยู่ต่ำกว่าระดับสายตาของลูกค้า

การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร นับว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการบริการอาหาร เพราะถ้าวางเครื่องมือเครื่องใช้ไม่พร้อมหรือไม่ถูก จะทำให้เกิดความยุ่งยากมากในระหว่างการรับประทานอาหาร อีกประการหนึ่ง เครื่องมือในการรับประทานอาหารจะบอกให้แขกทราบได้ทันทีว่า อาหารที่จะนำมาเสิร์ฟในมื้อนั้นเป็นอาหารประเภทอะไร ตั้งแต่อาหารจานแรกถึงจานสุดท้าย เช่น เป็นอาหารเนื้อหรือปลา ซุปใสหรือซูปข้น เครื่องดื่มเป็นอะไร ไวน์แดง หรือไวน์ขาว มีแชมเปญ หรือไม่ เช่นนี้เป็นต้น ดังนั้นพนักงานเสิร์ฟจึงต้องรู้จักการจัดโต๊ะเป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ตามห้องอาหารที่เสิร์ฟอาหารเต็มตามชุด (full course) จะมีการจัดโต๊ะพร้อมทั้งเครื่องมือครบชุดเตรียมไว้ทุกที่ล่วงหน้า ส่วนห้องอาหารที่แขกมักจะสั่งเพียงเครื่องดื่มบ้าง หรือกาแฟบ้าง หรืออาหารเพียงบางอย่าง ก็อาจจัดโต๊ะพร้อมทั้งเครื่องมือที่จำเป็นเตรียมไว้คอยเพิ่มหรือถอนเครื่องมือขึ้นที่ขาดหรือเกินภายหลัง

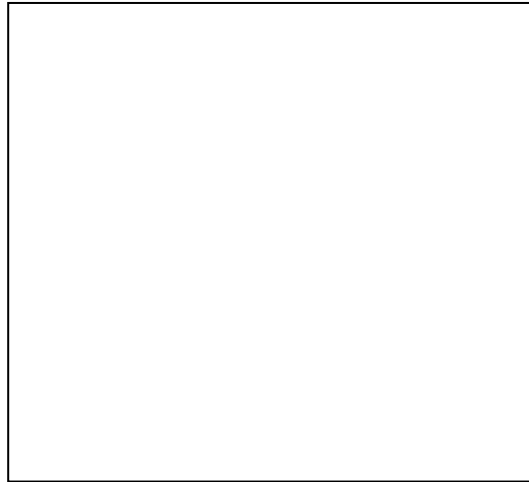
หรืออาจจะปล่อยโต๊ะให้ว่างไว้คอย นำผ้ารองจาน (place mat) มาไว้ด้วย ถ้าจะต้องใช้ ผ้าเช็ดปาก และน้ำดื่ม มาวางให้ขณะรอแขกสั่งอาหาร แล้วจึงจัดวางเครื่องมือที่ต้องใช้เมื่อทราบรายการอาหารที่แขกประสงค์ ในกรณีที่จัดเตรียมเครื่องมือที่ต้องใช้ไว้ครบจำนวนที่นั่งแต่แขกมีไม่ครบจำนวน ให้รีบถอนเครื่องมือชุดที่เกินออกจากโต๊ะโดยทันทีที่แขกนั่ง หากปล่อยทิ้งไว้ นอกจากแขกอาจจะทำเครื่องมือตกกระจัดกระจายแล้ว ยังทำให้แขกเกิดความรู้สึกที่โต๊ะอาหารนั้นมิได้เป็นส่วนของคุณ โดยเฉพาะ



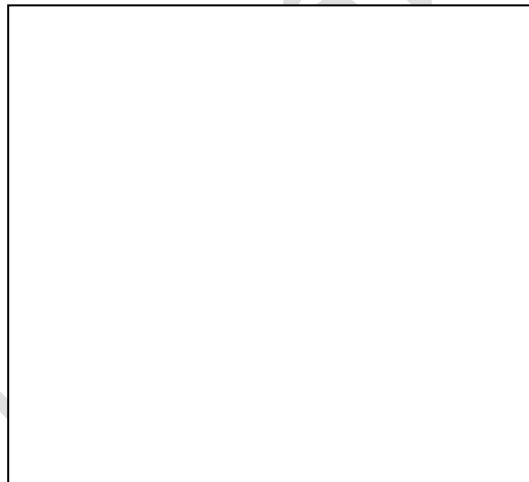
รูปที่ 7.9 การจัดและตกแต่งโต๊ะอาหาร

ขั้นตอนในการจัดโต๊ะอาหาร

1. ตรวจสอบความสะอาดของห้องอาหาร พื้นโต๊ะอาหาร และเก้าอี้ให้เรียบร้อย และแน่ใจว่าไม่มีฝุ่นหรือสิ่งสกปรกใดๆ เสียดก่อน ถ้ายังไม่สะอาดพอต้องทำความสะอาดใหม่อีกครั้งก่อนจัดโต๊ะ
2. เมื่อแน่ใจว่าทุกสิ่งสะอาดเรียบร้อยแล้ว ปูผ้า Silence cloth (แผ่นสีกหลาด หรือ foam rubber) ลงบนโต๊ะ โดยปล่อยชายยาวประมาณ 3 นิ้ว silence cloth ช่วยไม่ให้เกิดเสียงดังเมื่อเครื่องมือหรือภาชนะที่ใช้เสิร์ฟกระทบกับพื้นโต๊ะ silence cloth นี้อาจติดกับ โต๊ะถาวรเลยก็ได้เพื่อเป็นการประหยัดเวลา
3. ปูผ้าโต๊ะทับบนผ้า Silence cloth ควรให้รอยพับตรงกลางผ้าอยู่ในระยะห่างจากขอบโต๊ะทั้ง 2 ข้างเท่ากัน ให้ชายผ้ายาวเท่ากันทุกด้าน ขณะปูผ้าควรยื่นระหว่างขาโต๊ะ เพื่อให้แน่ใจว่ามุมของผ้าปูโต๊ะคลุมขาโต๊ะพอดี ทั้งนี้ชายผ้าปูโต๊ะควรจะห้อยลงพื้นขอบโต๊ะประมาณ 12 นิ้ว ตรวจสอบว่าไม่มีรอยเปื้อนหรือขาดหรือยับยู่ยี่ บางครั้งหรือในสถานบริการบางแห่งอาจใช้ผ้ารองจานแทนผ้าปูโต๊ะก็ได้ เช่น ในเวลาอาหารเช้า แต่ผ้ารองจานนั้นต้องสะอาดเช่นกัน ถ้าใช้ผ้ารองจานจะน่องวางอย่างสวยงามและประณีตตรงกึ่งกลางเบื้องหน้าแขก ห่างจากขอบโต๊ะประมาณ 1 นิ้ว



(ก) วางผ้าปูโต๊ะให้ชายผ้าที่ห้อยลงอยู่ระหว่างโต๊ะ

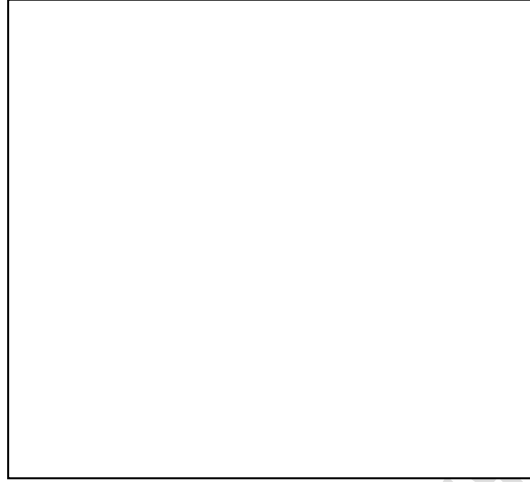


(ข) จับรอยพับอันบนสุดด้วยนิ้วหัวแม่มือ และนิ้วชี้ และรอยพับอันที่ 2 ด้วยนิ้วชี้และนิ้วกลาง

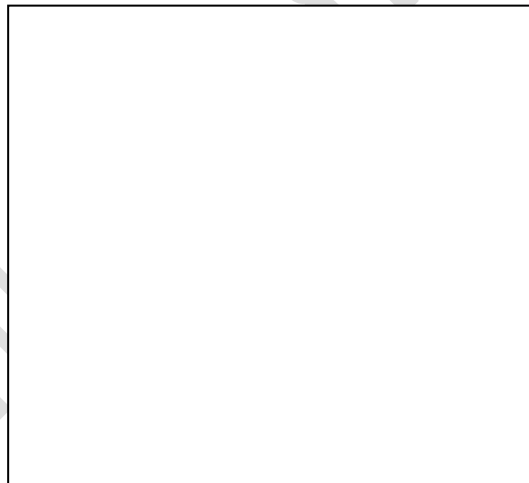


(ข) ยกผ้าขึ้น สบขัดชายผ้าที่อยู่ล่างสุด ไปยังขอบโต๊ะ กะชายผ้าที่จะห้อยให้เท่ากัน โดยสังเกตจากรอยพับ

รูปที่ 7.10 แสดงขั้นตอนการจัดโต๊ะอาหาร



(ง) ปล่อนิ้วหัวแม่มือและนิ้วชี้พร้อมทั้งดึงผ้าเข้าหาตัว



(จ) ถัดจากนั้นดึงผ้าเข้าหาตัว เพื่อคลี่รอยผ้าที่พับอยู่ ระวังให้มุมของผ้าปิดที่ขาโต๊ะพอดี
รูปที่ 7.10 (ต่อ) แสดงขั้นตอนการจัดโต๊ะอาหาร

4. จัดวางเครื่องมือในการรับประทานอาหาร เช่น มีด ส้อม แก้ว ผ้าเช็ดมือ ฯลฯ เว้นที่ว่างตรงกลางสำหรับวางจานอาหาร เนื้อที่สำหรับวางเครื่องมืออย่างน้อยที่สุดต้องไม่ต่ำกว่า 20 นิ้ว และอย่างมากไม่เกิน 30 นิ้ว แต่โดยเฉลี่ยประมาณ 25 นิ้ว

5. การจัดวางขวดเกลือ พริกไทย โถน้ำตาล และที่เชี่ยบุหรือพร้อมไม้ขีดนั้น หากเป็นโต๊ะจัดสำหรับ 4 ที่นั่ง ควรจัดวางไว้ตรงกลางโต๊ะ สำหรับโต๊ะ 2 ที่นั่งควรจัดวางไว้ริมขอบโต๊ะ โต๊ะที่อยู่ติดผนังห้องควรจัดวางไว้ริมขอบ

โต๊ะติดกับผนัง และสำหรับโต๊ะอาหารยาวเกินกว่า 6 ที่นั่งควรจัดวางไว้กลางโต๊ะเรียงไปตามทางยาว เว้นระยะห่างจากกันพองาม เครื่องใช้ชุดหนึ่งควรใช้สำหรับแขก 6 ที่นั่ง

6. ในกรณีที่ใช้งานรอง ซึ่งมักจะใช้ในการเลี้ยงแบบพิธีการ ให้จัดวางจานรองไว้ตรงกลางเครื่องมือ เตรียมไว้สำหรับใช้รองอาหารรายการแรกๆ ปกติจะถอนจานรองนี้พร้อมกับจานอาหารใช้แล้วเมื่อจะถึงการเสิร์ฟอาหารจานสุดท้ายหรืออาหารหลัก

7.1.2 เครื่องมือในการรับประทานอาหาร (silverware) เครื่องมือสำหรับการรับประทานอาหารแสดงดังรูปที่ 7.11 ส่วนเครื่องมือเครื่องใช้อื่นๆ แสดงดังรูปที่ 7.12



1. ส้อมอาหารทะเล

2. ส้อมปลา(ใช้เป็นส้อมสลัดและส้อมของหวานด้วย)

3. ส้อมเนื้อ

4. มีดปลา

5. มีดเนื้อ

6. มีดเนย

7. มีดสะเต็ก

8. ช้อนด้ามยาวสำหรับคนชราใส่น้ำแข็ง

9. ช้อนเสิร์ฟอาหาร

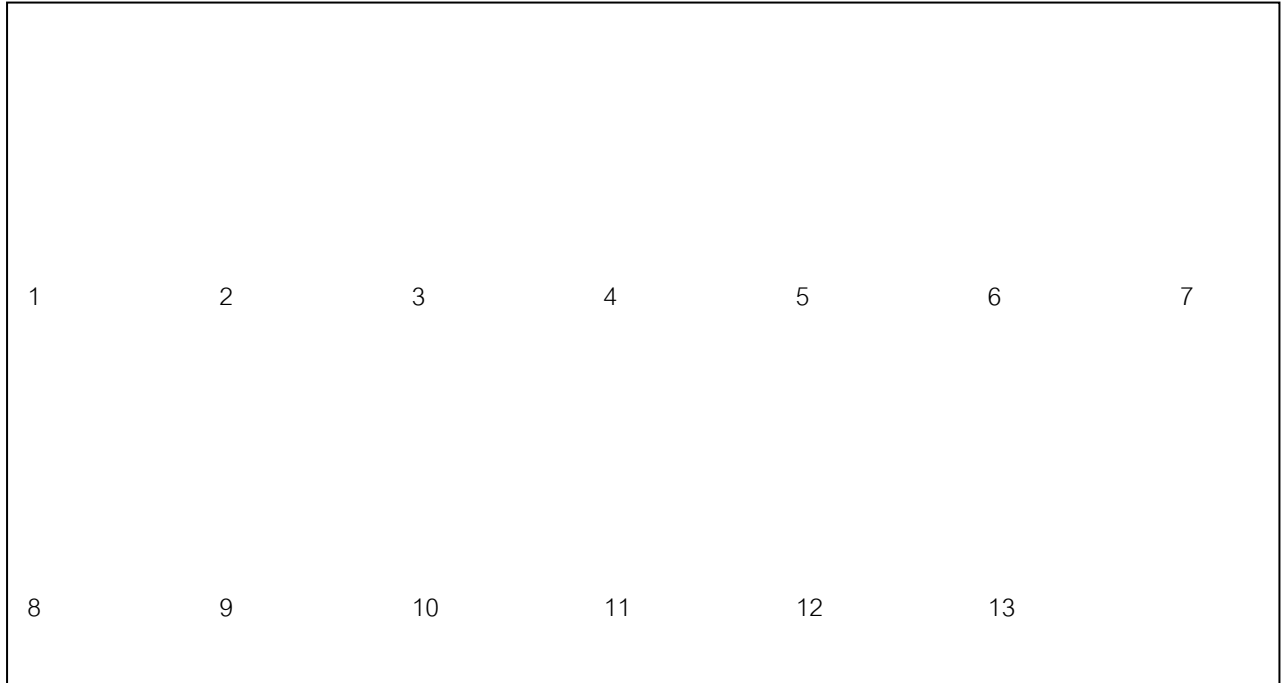
10. ช้อนชุปใส

11. ช้อนชา

12. ช้อนชุปข้น

13. ช้อนกาแฟ

รูปที่ 7.11 เครื่องมือในการรับประทานอาหาร



1. เหล็กจิ้มกุ้ง

2. ส้อมจิ้มกุ้ง

3. ส้อมจิ้มหอย

4. ที่ยึดหอยให้มัน

5. ที่คีบน้ำตาล

6. ที่คีบน้ำแข็ง

7. ส้อมสำหรับเสิร์ฟ

8. ทัพพีมีรูตรงกลาง

9. ที่ตัดเค้ก

10. ที่ขบเปลือกหรือกระดองให้แตก

11., 12., 13. เครื่องมือสกักน้ำแข็ง ได้แก่ ส้อม มีด และเหล็กแหลม

รูปที่ 7.12 เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

การจัดวางเครื่องมือต่างๆดังนี้

1. เครื่องมือในการรับประทานอาหารทุกชิ้น วางตั้งฉากและห่างจากขอบโต๊ะ 1 นิ้ว โดยเรียงตามลำดับการใช้จากข้างนอกเข้าไปข้างใน

2. มีดวางอยู่ด้านขวามือ หันด้านมีดคมเข้าข้างใน

3. ช้อนซूपวางหงายถัดจากมีดไปทางขวามือ

4. ส้อมวางไว้ด้านซ้ายมือโดยหงายขึ้น แต่ส้อมคีอกเทลหรือส้อมจิ้มหอยนางรมให้วางอยู่ขวาสุดถัดจานช้อนซूपออกไป

5. มีดเนยวางบนจานขนมปัง อาจวางอยู่ขวาสุดโดยหันด้านมีคมไปทางซ้าย หรือวางไว้บนสุดขวางจานขนมปังหันด้านมีคมเข้าหาจาน

6. ซ้อนของหวานโดยปกติไม่จัดวางบนโต๊ะ นอกจากเมื่อมีเครื่องมือจำนวนน้อยขึ้น ในกรณีเช่นนี้จะจัดวางซ้อน ส้อม สำหรับของหวานไว้บนสุดระหว่างมีดและส้อมอาหาร ให้ด้ามอยู่ทางขวามือ แต่ถ้ามีทั้งส้อมและช้อนให้หัน ด้ามส้อมไปทางซ้าย ด้ามช้อนอยู่ทางขวาและวางช้อนไว้เหนือส้อม

7. ไม่ควรจัดเครื่องมือในการรับประทานอาหารเกินกว่าแถวละ 6 ชิ้น ให้นำเครื่องมือมาเพิ่มระหว่างการ รับประทานอาหารและเมื่อได้ถอนเครื่องมือที่รับประทานออกไปบ้างแล้ว

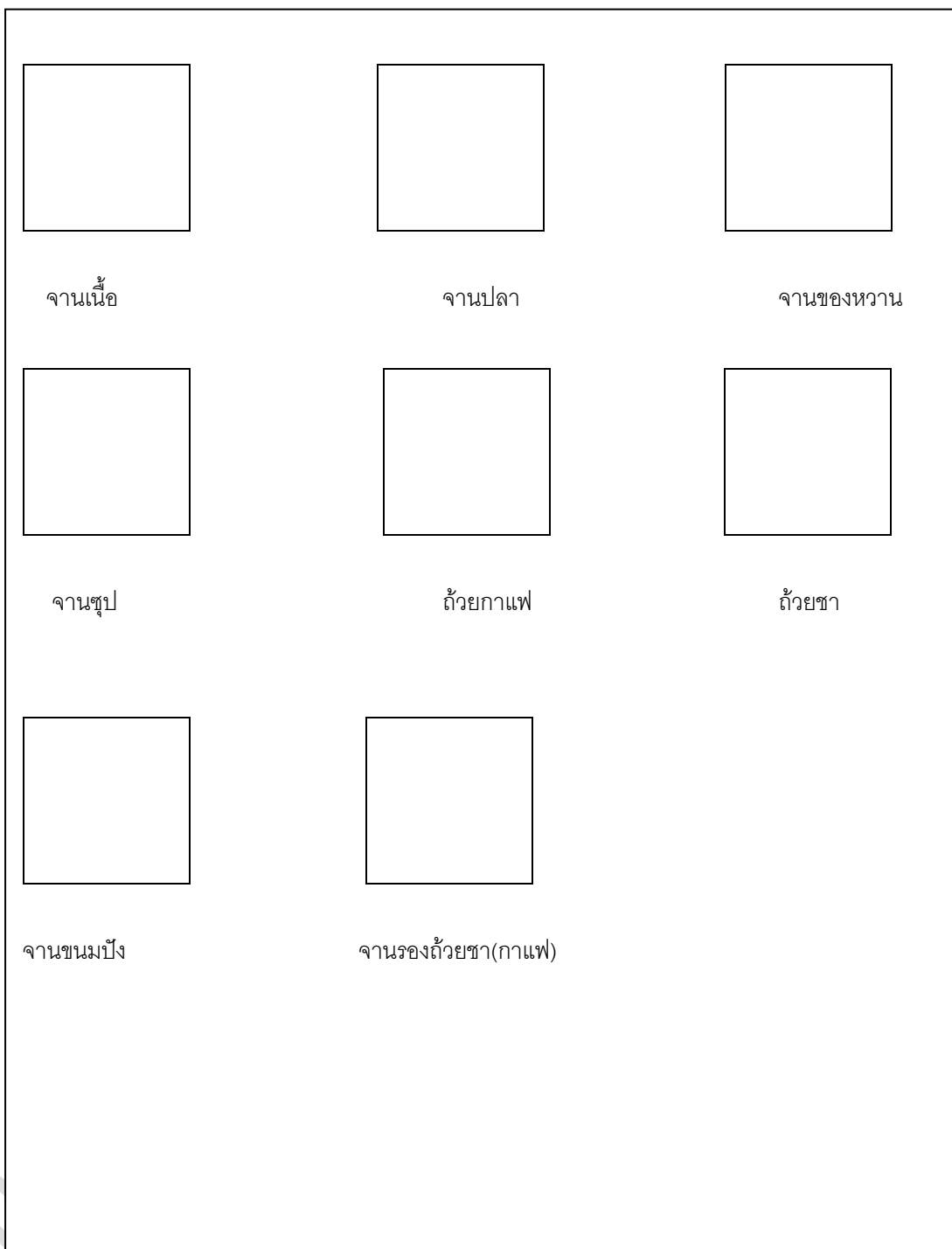
ผ้าเช็ดมือ (Napkin) ในห้องอาหารชั้นหนึ่ง โดยทั่วไปนิยมวางผ้าเช็ดมือในตำแหน่งต่อไปนี้

1. ด้านซ้ายของส้อม
2. ระหว่างมีดและส้อม
3. บนจานรองวางราชหรือตั้งขึ้น
4. ใต้ส้อมในกรณีเนื้อที่จำกัด
5. วางราชบนโต๊ะหรือบนจานขนมปัง

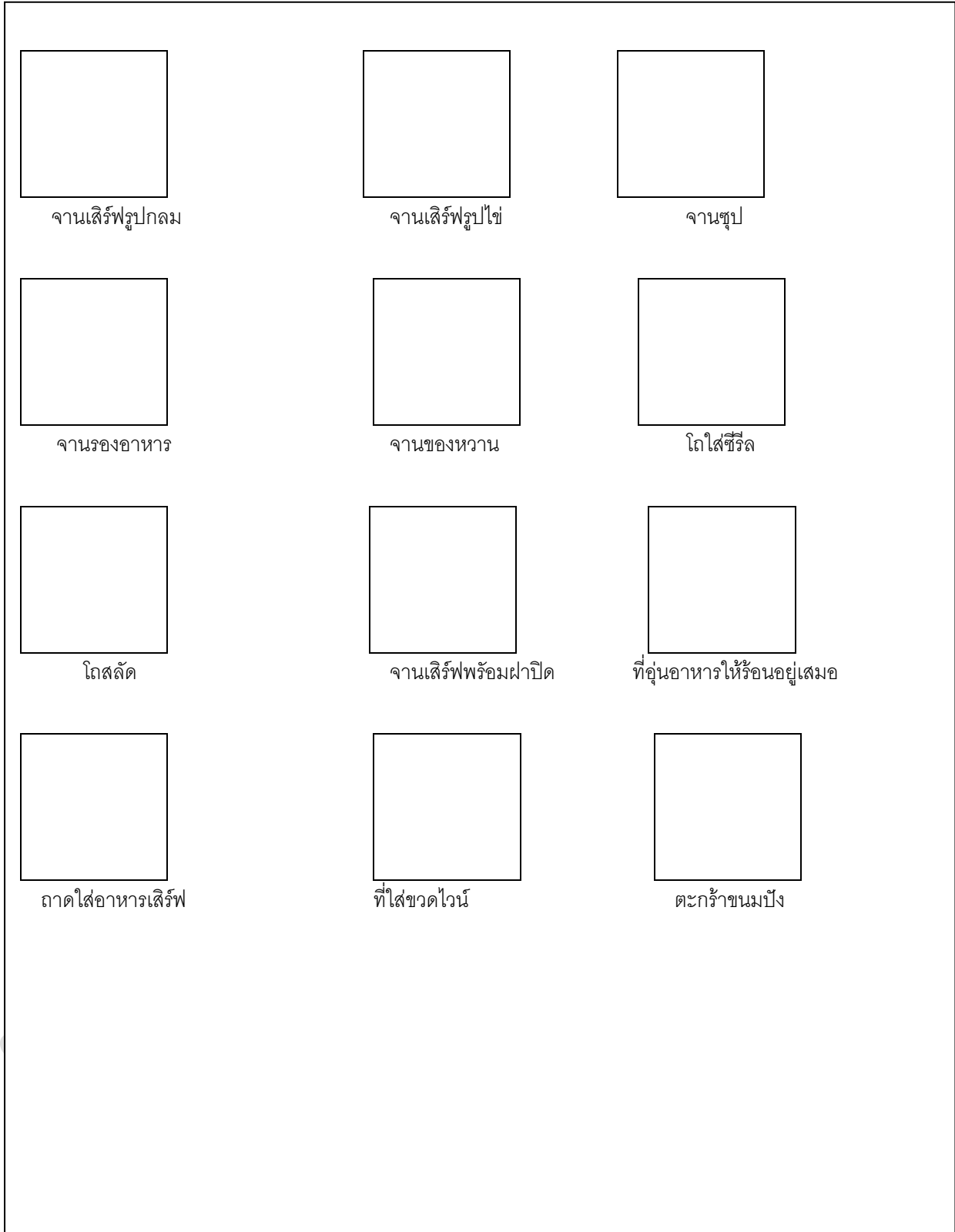
ผ้าเช็ดมือที่ขาวสะอาด ลงเป้งและรีดเรียบ เพิ่มความสวยงามและความรู้ให้แก่ห้องอาหารเป็นอย่างมาก แก้ว การจัดแก้วควรปฏิบัติดังนี้

1. แก้วน้ำวางไว้เหนือมีด 1 นิ้ว (ในการรับประทานอาหารที่เป็นพิธีการนิยมใช้แก้วที่มีก้านสูง)
2. แก้วไวน์อาจวางเป็นรูปสามเหลี่ยมหรือเป็นแนวเดียวกัน หรือเป็นแนวเฉียงลงต่อจากแก้วน้ำมาทางขวา
3. จงจำไว้เสมอว่า แก้วที่วางไว้บนโต๊ะอาหารแต่ละครั้ง ต้องมีจำนวนไม่เกิน 3 ใบ
4. แก้วไวน์อาจเพิ่มขึ้นอีกได้ เมื่อได้ถอนแก้วที่ใช้แล้วออกไปแล้ว

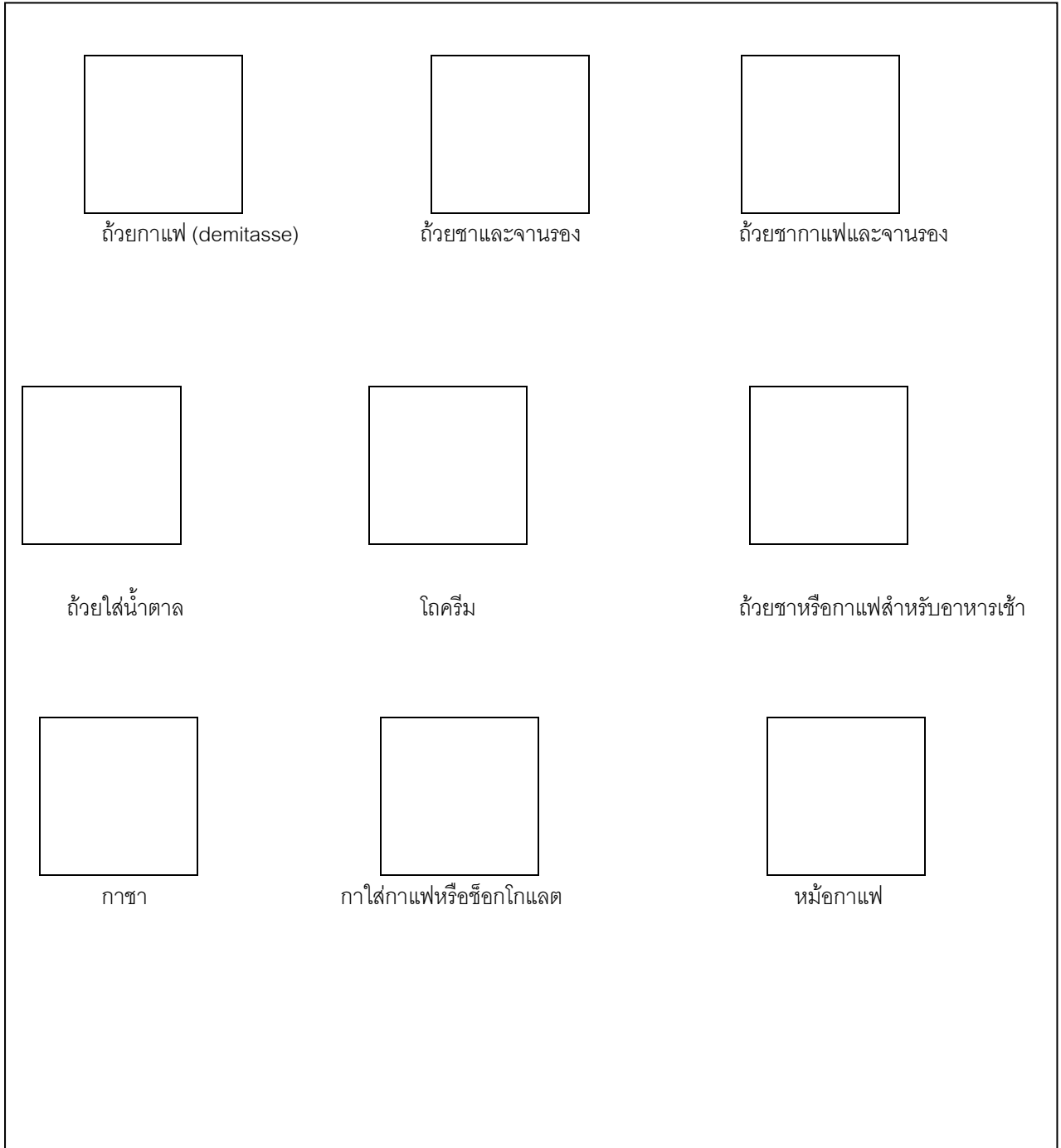
จาน (chinaware) จานหรือเครื่องต่างๆ ที่ใช้ประกอบในการจัดโต๊ะอาหารแสดงดังรูปที่ 7.13 ส่วนเครื่องเคลือบ อื่นๆ และภาชนะที่ใช้เสิร์ฟแสดงดังรูปที่ 7.14 ภาชนะสำหรับใส่เครื่องดื่มแสดงดังรูปที่ 7.15 และอุปกรณ์ในการ บริการแสดงดังรูปที่ 7.16



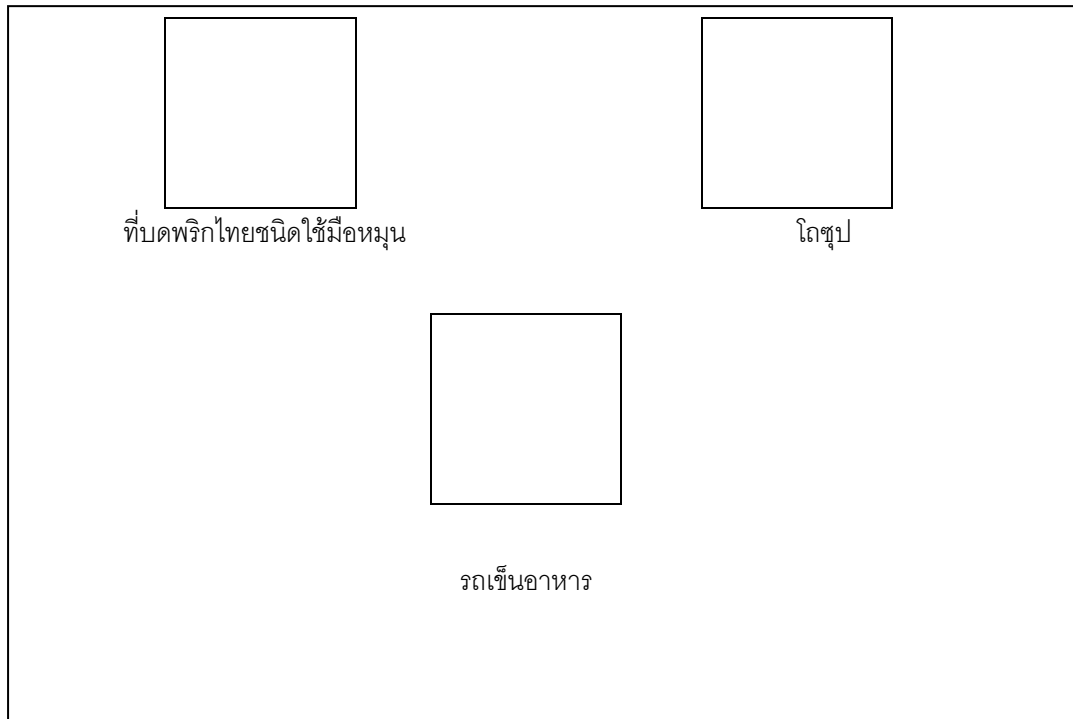
รูปที่ 7.13 เครื่องเคลือบต่างๆ



รูปที่ 7.14 เครื่องเคลือบและภาชนะที่ใช้เสิร์ฟ



รูปที่ 7.15 ภาพสำหรับใส่เครื่องดื่ม



รูปที่ 7.16 อุปกรณ์ในการบริการ

การจัดงานควรปฏิบัติดังนี้

1. งานอาหารต้องวางตรงกลางเบื้องหน้าแขกผู้รับประทาน ถ้ามีตราของโรงแรมหรือสถานบริการ ตรานั้นจะต้องวางอยู่กึ่งกลางด้านบนของจานเสมอ
2. งานขนมปังวางอยู่ทางซ้ายต่อจากส้อม สูงจากขอบโต๊ะประมาณ 5 นิ้ว เพื่อเว้นที่ว่างไว้สำหรับงานสลัด ที่อาจจะนำมาเสิร์ฟพร้อมกับอาหารหลักภายหลัง
3. ขวดเกลือ พริกไทย ตั้งขนานกับโต๊ะ และอยู่ในแถวเดียวกับ โถครีมและน้ำตาล ปกติขวดเกลือตั้งอยู่ทางขวาของขวดพริกไทย และ โถครีมอยู่ด้านขวาของโถน้ำตาล (ขวดเกลือ พริกไทย 1 ชุดต่อแขก 6 คน)
ที่เขียนบุหรี ที่เขียนบุหรีจะต้องจัดวางอยู่กลางโต๊ะ ดังแสดงในรูปที่ 7.17 และรูปที่ 7.18

ถ้วยใส่น้ำล้างมือ (Finger bowl) ถ้วยใส่น้ำล้างมือจะนำมาเสิร์ฟแก่แขก เมื่อมีการเสิร์ฟอาหารที่ต้องใช้มือ เช่น ไก่ กุ้ง หรือผลไม้สด การเสิร์ฟถ้วยใส่น้ำล้างมือต้องตามด้วยการเสิร์ฟผ้าเช็ดมือที่สะอาดเสมอ โดยวางถ้วยลงเหนือจานอาหาร ถ้วยใส่น้ำล้างมือที่นำมาเสิร์ฟควรวางบนที่รองเงิน (underliner) บุด้วยคอยล์ (doily) น้ำใส่ถ้วยควรเป็นน้ำอุ่นใสมาเพียงครึ่งถ้วย ลอยด้วยกลีบกุหลาบหรือมะนาวชิ้นเล็กๆ ควรนำถ้วยล้างมือมาเสิร์ฟพร้อมกับอาหาร ไม่ใช่ภายหลัง บางครั้งอาจมีการเสิร์ฟถ้วยใส่น้ำล้างมืออีกครั้งหนึ่งหลังจากการรับประทานอาหาร

อาหารมีอันเสร็จแล้ว ไสกรณิเช่นนี้ พนักงานเสิร์ฟจะวางถ้วยใส่น้ำล้างมือตรงหน้าผู้รับประทานพร้อมทั้งผ้าเช็ดมือสะอาด โดยปกติถ้วยใส่น้ำล้างมือจะเป็นถ้วยกลมเล็กสวยงามทำด้วยแก้วหรือเงิน



รูปที่ 7.17 การจัดโต๊ะอาหารเย็นแบบ table d' hotel



รูปที่ 7.18 การจัดโต๊ะอาหารแบบ A la carte

ประเภทของผ้าเช็ดมือ

ผ้าเช็ดมือที่สวมง่ายช่วยให้ห้องอาหารมีบรรยากาศหรูหรา ผ้าเช็ดมือช่วยให้เกิดความรู้สึกโก้ มีสง่า ไร้
อารมณ์ และรื่นรมย์ต่อการรับประทานอาหารมากขึ้น

ผ้าเช็ดมือแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ผ้าเช็ดมืออาจทำจากกระดาษหรือผ้าลินินลงแป้งรีดเรียบก็ได้ ผ้าเช็ดมือ
กระดาษทำให้ผู้รับประทานเกิดความรู้สึกว่า เป็นการรับประทานแบบกันเอง ไม่มีพิธีการอะไร ในขณะที่การใช้
ผ้าเช็ดมือผ้าลินินสะอาดลงแป้งรีดเรียบ ช่วยเพิ่มการเป็นพิธีรีตองให้แก่งานนั้นๆ ผ้าเช็ดมืออาจเป็นสีอะไรก็ได้
แต่ควรจะเป็นที่เข้าได้กับสีของห้องอาหารนั้นๆด้วย

ประเภทที่ 1 ผ้าเช็ดมือประเภทนี้จะพบได้ในร้านอาหารจีนต่างๆ ไป ในระหว่างเวลาอาหารกลางวัน เป็นผ้า
เช็ดมือกระดาษพับอย่างประณีตเป็นรูปต่างๆ เช่น นก สัตว์ต่างๆ หรือรองเท้าวางอยู่บนถ้วยน้ำชา นอกจากนี้ผ้า
เช็ดมือประเภทนี้ยังพับเป็นรูปไก่ นก พัด และดอกกล้วยไม้ก็ได้

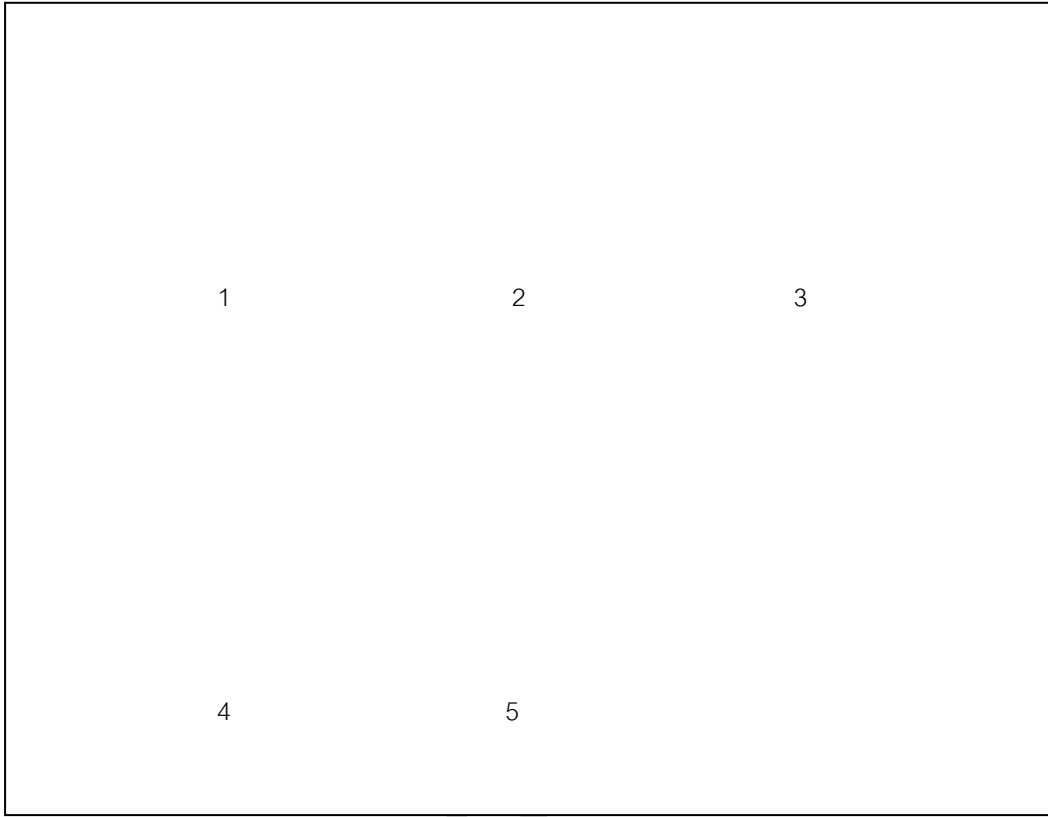
ประเภทที่ 2 ผ้าเช็ดมือแบบตั้งเป็นเครื่องประดับตกแต่งทำให้ห้องอาหารมีบรรยากาศที่งดงามมากขึ้น โดย
ปกติผ้าเช็ดมือแบบตั้งนี้จะวางไว้ตรงกลางระหว่างมิดและส้อม ตัวอย่างผ้าเช็ดมือประเภทนี้ได้แก่ ผ้าเช็ดมือที่พับ
เป็นรูปพัด กล้วยหอม หมวกบิชอป หมวกทรงแหลม เรือใบ เฉิงเทียน ดอกบัว ฯลฯ

ประเภทที่ 3 เป็นแบบง่ายๆ วางราบกับพื้น มักวางไว้บนจานขนมปัง ตัวอย่างคือ ผ้าเช็ดมือที่พับเป็นรูป
ชั้นบันได งู เป็นต้น

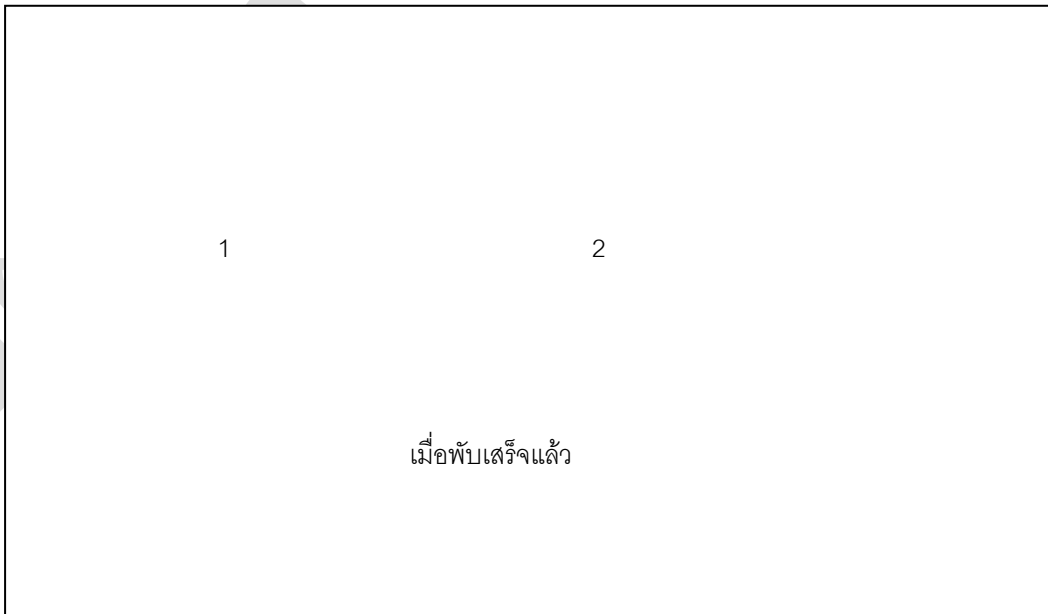
ประเภทที่ 4 เป็นแบบสุดท้ายใช้ในงานเลี้ยง ผ้าเช็ดมือประเภทนี้ใช้ห่อ หรือจับเครื่องมือ เครื่องใช้ในการ
รับประทานอาหาร ตัวอย่างเช่น ผ้าเช็ดมือที่พับเป็นรูปมงกุฎ ดอกบัว เป็นต้น

การพับผ้าเช็ดมือ ตามหลักสุขอนามัย ผ้าเช็ดมือประเภทที่ดีที่สุดคือ ผ้าเช็ดมือที่สามารถพับได้ง่ายและเร็ว
ได้รับการสัมผัสและต้องจากผู้พับน้อยที่สุด ทั้งนี้เพราะผ้าเช็ดมือใช้สำหรับเช็ดปาก อันที่จริงแล้วผ้าเช็ด
มือควรจะทำก่อนวันงานได้ หมายความว่า พนักงานบริการสามารถพับผ้าเช็ดมือไว้ล่วงหน้าและเก็บไว้ใช้ในวัน
งานได้

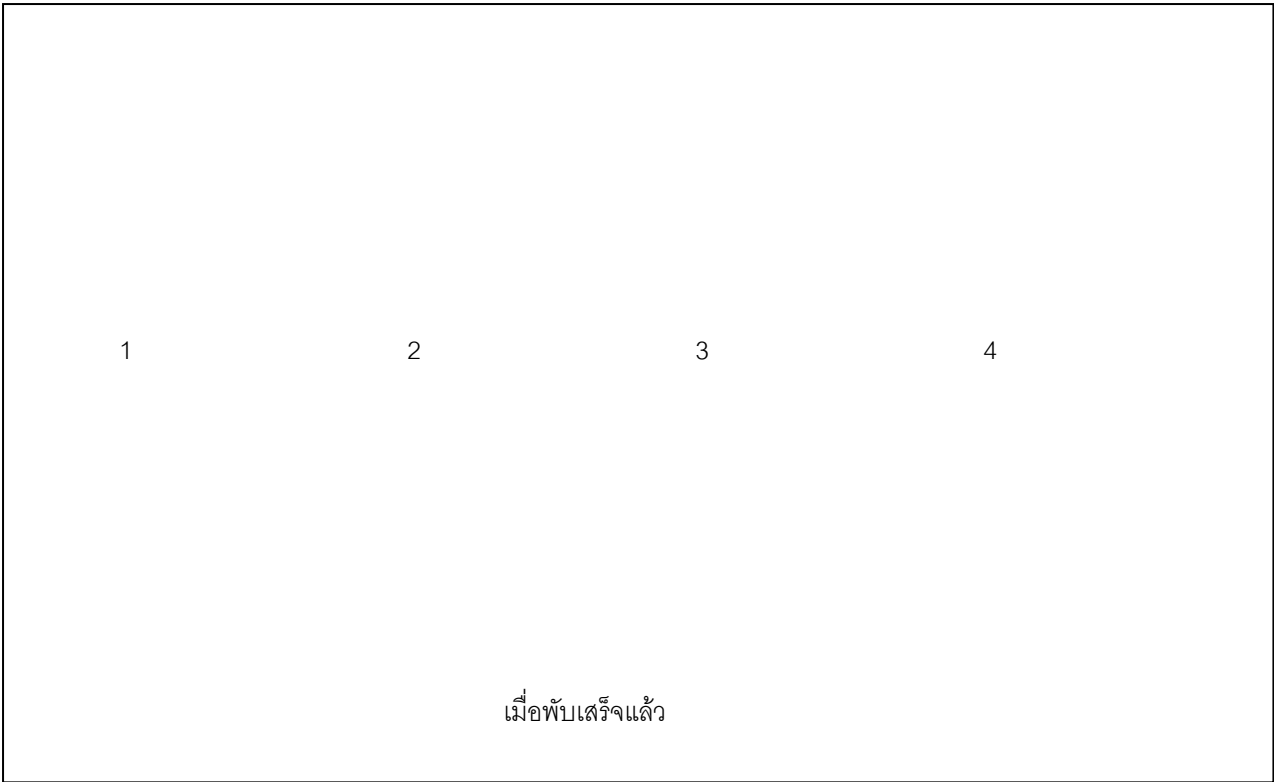
รูปที่ 7.19 ถึงรูปที่ 7.24 แสดงตัวอย่างผ้าเช็ดมือแบบต่างๆ ซึ่งเป็นที่นิยมกันในโรงแรมชั้นนำของประเทศ
ไทย



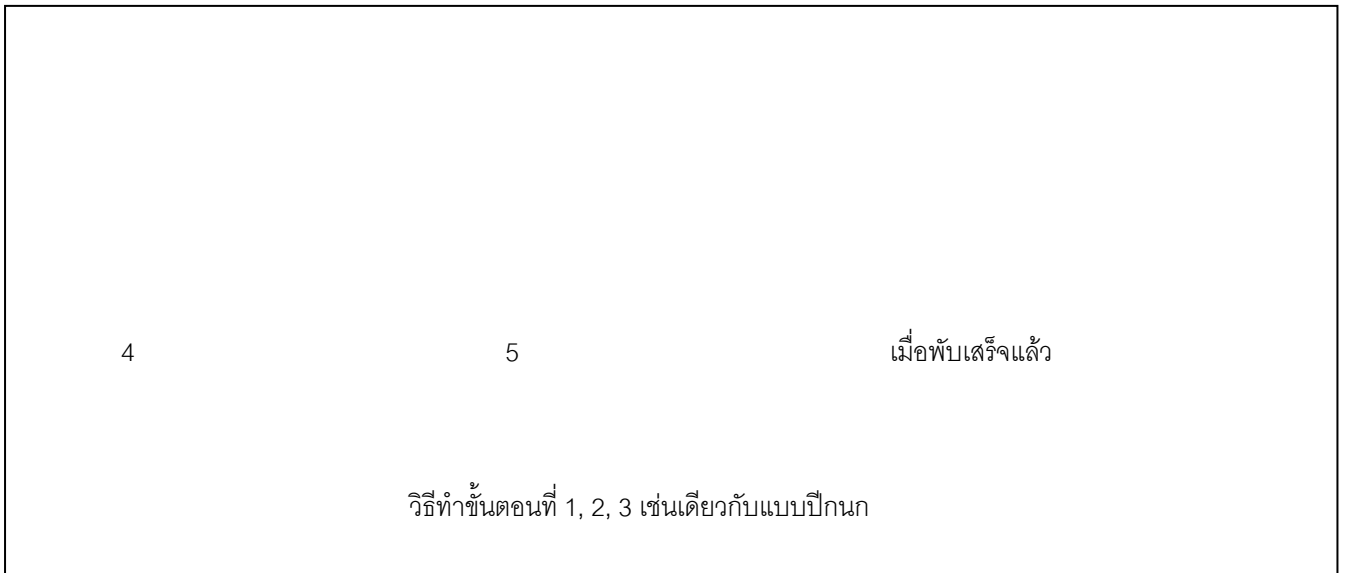
รูปที่ 7.19 การพับผ้าเช็ดมือแบบโคน(Cone)



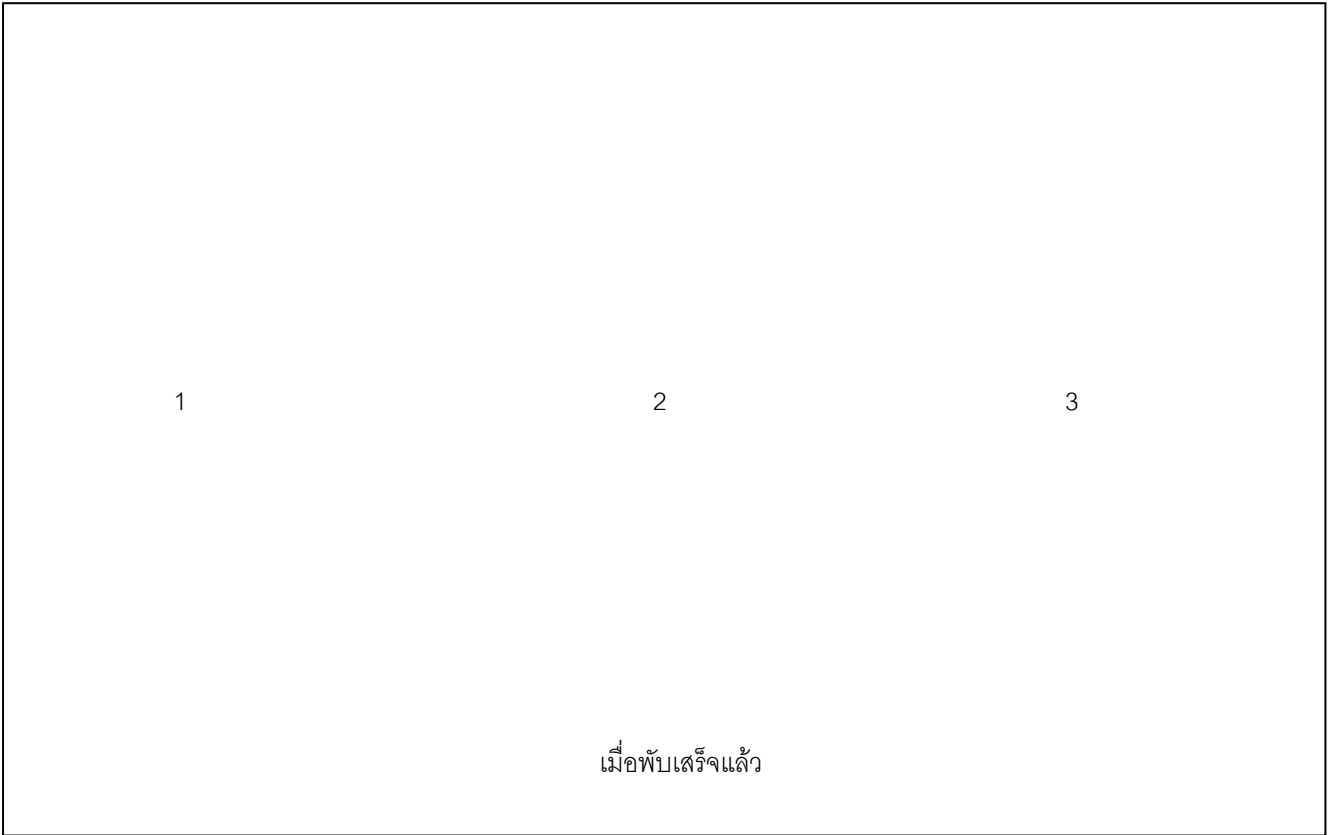
รูปที่ 7.20 การพับผ้าเช็ดมือแบบพัดชนิดมีขาตั้ง (Fan with stand)



รูปที่ 7.21 การพับผ้าเช็ดมือแบบปีกนก (wings)



รูปที่ 7.22 การพับผ้าเช็ดมือแบบหมวกบิชอป (Bishop's cap)



รูปที่ 7.23 การพับผ้าเช็ดมือแบบหงอนไก่ (cock's comb)

นิตยสาร

แบบพัด (oriental fan)

แบบขั้นบันได (staircase) แบบพัด

อีกแบบหนึ่ง (oriental fan)

แบบหมวกแม่มด (witch'hat)

แบบพัด (ด้านข้าง)

แบบหมวกอาร์คบิชอป (archbishop's hat)

รูปที่ 7.24 ผ้าเช็ดมือแบบต่างๆ

แบบเชิงเทียน (candlestand)

แบบกล้วยไม้ (orchid)

แบบหมวกแม่มด

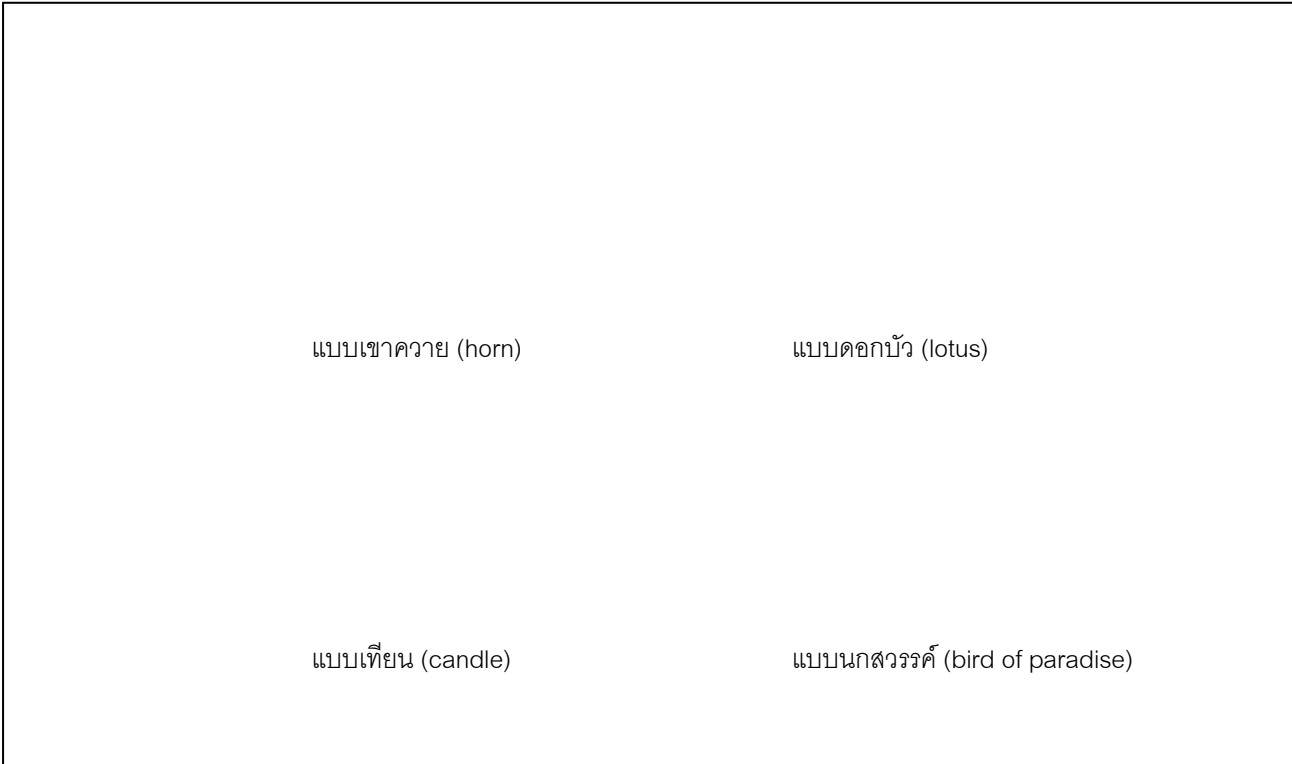
แบบหงอนไก่ (cock's comb)

แบบกล้วย (banana)

แบบไม้ไผ่ (bamboo)

รูปที่ 7.24 (ต่อ) ผ้าเช็ดมือแบบต่างๆ

นิตยสาร



รูปที่ 7.24 (ต่อ) ผ้าเช็ดมือแบบต่างๆ

การบริการเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง (Service is an art)

นิตยสาร

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ครูถามนักเรียนเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มจากบทที่เรียนผ่านมา
- 1.2 ครูและนักเรียนช่วยกันคิดและอภิปรายว่าเตรียมอาหารและเครื่องดื่มจะต้องทำอะไร

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ครูเสนอรูปภาพการจัดโต๊ะอาหารแบบต่างๆ พร้อมทั้งฉายวิดีโอให้นักเรียนดู
- 2.2 ครูเสนอรูปภาพการพับผ้าเช็ดมือแบบต่างๆ พร้อมทั้งสาธิตให้นักเรียนดูในแต่ละแบบ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ครูให้นักเรียนฝึกการวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารแบบการจัดโต๊ะอาหารในแบบต่างๆ
- 3.2 ครูให้นักเรียนฝึกพับผ้าเช็ดมือแบบต่างๆตามครู

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 ครูนำนักเรียนไปสถานที่จริงและให้นักเรียนสาธิตการจัดโต๊ะอาหาร
- 4.2 ครูให้นักเรียนพับผ้าเช็ดมือแบบต่างๆมาส่งครู

8. หนังสืออ้างอิง

1. ใบช่วยสอน
2. คู่มือกรณีในการจัดโต๊ะ (โรงแรมกาญจนา)
3. วีดีโอ
4. รูปภาพการจัดโต๊ะและการพับผ้าเช็ดมือ

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

.....

.....

.....

.....

มิตรชนก มัทธมนรชนก

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่ พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
	<u>ด้านความรู้</u> 1. การเตรียมการก่อนเปิดห้องอาหาร 2. การจัดโต๊ะอาหาร	ทดสอบ	แบบทดสอบ ถาม-ตอบ
	<u>ด้านทักษะ</u> 1. การจัดเครื่องมือเครื่องใช้ตามตำแหน่ง 2. การจัดโต๊ะอาหาร 3. การพับผ้าเช็ดมือ	ปฏิบัติงานจริง	แบบการฝึกปฏิบัติงานจริง
	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> 1. ความรับผิดชอบงานที่มอบหมาย 2. ความเอาใจใส่ในการทำงาน	สังเกต ตรวจผลงาน	แบบสังเกต การตรวจผลงาน

11. ใบงาน

มิตรชนนอก มหัศจรรย์นอก



ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....
- เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป
- เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์
- กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
 กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม
- การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

- ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย
- การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย
- มีความร่วมมือในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ถามครูผู้สอน)

.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน.....

ผู้นิเทศ.....

- บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน
 สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
 อื่น ๆ

(.....)

ผู้นิเทศ.....

ชื่อวิชา การจัดการอาหารและ เครื่องดื่ม	สอนครั้งที่	
ชื่อหน่วย การปฏิบัติการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม	ชั่วโมงรวม	ชั่วโมง
ชื่อนางสาวฉัตรชนก มหัทธนนวรรกน	จำนวนชั่วโมง	ชั่วโมง

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. การปฏิบัติการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. การต้อนรับและการรับคำสั่ง
2. เมื่อแขกเดินเข้ามาในภัตตาคาร
3. การพาแขกนั่งโต๊ะ
4. การรับคำสั่งอาหาร
5. การเขียนใบสั่งอาหาร
6. การสั่งอาหาร
7. การจัดและการถือเครื่องของใช้
8. การรับของ
9. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
10. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเสิร์ฟ
11. การเสิร์ฟน้ำ
12. การเสิร์ฟเครื่องดื่ม
13. การเสิร์ฟขนมปัง
14. การเสิร์ฟอาหารเป็นจาน
15. การเสิร์ฟอาหารที่ต้องตักให้แขก
16. การเสิร์ฟเหล้าองุ่น
17. การเสิร์ฟชา / กาแฟ
18. ขั้นตอนการเสิร์ฟ
19. การเสิร์ฟอาหารแต่ละมื้อ
20. มรรยาทในการเสิร์ฟ

2.สาระสำคัญ

ในการปฏิบัติการบริการอาหารและเครื่องดื่มในยุคปัจจุบันจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการรับคำสั่ง
หลักการเข้าเสิร์ฟอาหาร เสิร์ฟเครื่องดื่มการเก็บโต๊ะและการถอนภาชนะเพื่อการบริการอาหารและ
เครื่องดื่มจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 นักเรียนมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน

3.2 ด้านทักษะ

3.2.1 อธิบายหลักการรับคำสั่งและการส่งอาหารได้

3.2.2 อธิบายหลักทั่วไปในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มได้

3.2.3 บอกวิธีการถอนภาชนะอาหารและเครื่องดื่มได้

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน

3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน

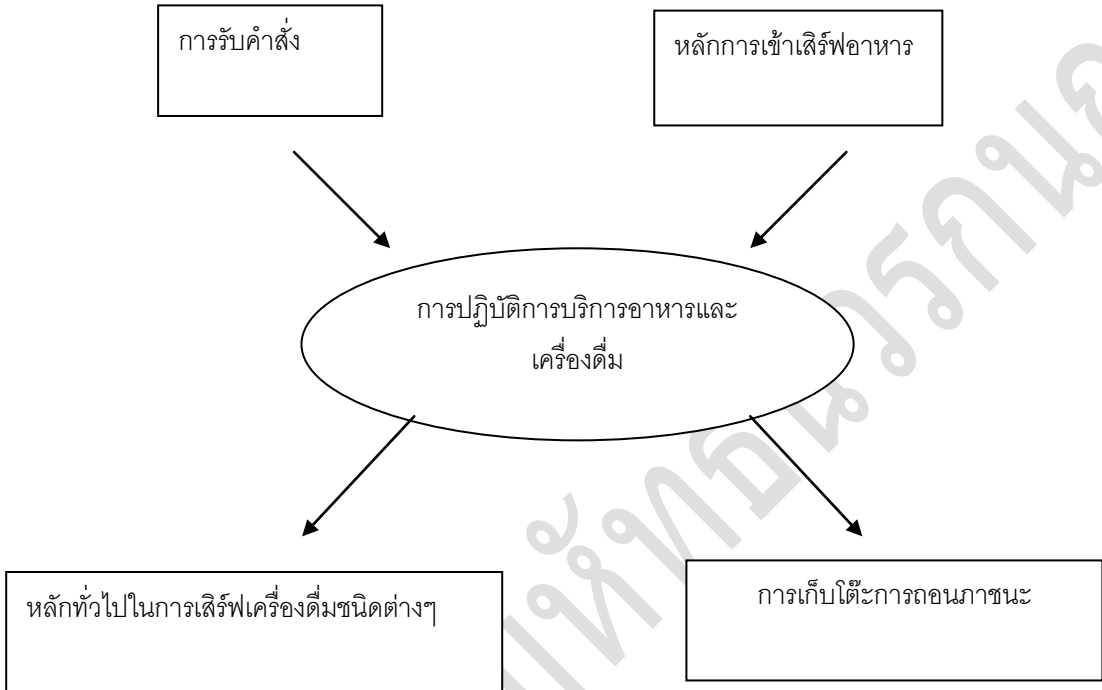
3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย

3.3.4 นักเรียนมีกิจนิสัยที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ

3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่อง . คุณสมบัติของพนักงานบริการ



5. เนื้อหาสาระ

การต้อนรับ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การต้อนรับและรับคำสั่ง

หลังจากที่ได้จัดเตรียมสิ่งต่างๆ และจัดโต๊ะไว้แล้ว เมื่อถึงเวลาบริการพนักงานต้องเตรียมพร้อมในการบริการแขกคือยืนในตำแหน่งที่เหมาะสม ไม่คุยกันเมื่อแขกเข้ามาพนักงานทุกคนต้องให้ความสนใจไม่เมินเฉยต่อการเดินเข้ามาของแขก การต้อนรับและรับคำสั่งดังต่อไปนี้



เมื่อแขกเดินเข้ามาในภัตตาคาร

พนักงานผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่อยู่ใกล้ที่สุดจะต้องไปเปิดประตูให้แขกพร้อมทักทายทักทาย และแสดงการต้อนรับ การต้อนรับนั้นมักแสดงออกโดยวาจาและกิริยาท่าทางตั้งแต่แขกเข้าจนกระทั่งแขกออกไปและควรคำนึงว่า การที่แขกเข้ามาในภัตตาคารเขาไม่ได้มีจุดมุ่งหมายมารับประทานอาหารเพียงอย่างเดียว แต่เขามีความต้องการมากมายหลายอย่างซึ่งแต่ละคนก็มีความต้องการแตกต่างกันออกไปถ้าเราลองหันมาดูความต้องการของตัวเองบ้างว่าการที่เราเข้าไปในภัตตาคาร มีความต้องการอะไรบ้าง เช่น ต้องการรับประทานอาหารดื่ม

สุรา มองพนักงานเสิร์ฟสวยๆ อดความรำรวยอดศักดิ์ศรี ฟังเพลงและดนตรี พบคนมากหน้าหลายตา โชว์คนรัก พาดนรักหามุมสงบคุยกัน เดินร่ำอดความสวย อดตัว โชว์เครื่องแต่งกาย พักผ่อนหย่อนใจหลบไอร้อน และอื่นๆ อีกมากมาย แขกที่เข้ามาในภัตตาคารของเราที่ต้องการเช่นเดียวกับเรา ฉะนั้นถ้าเราต้อนรับได้ตรงตามที่ต้องการของแขกก็พอใจ เช่น ถ้าแขกเข้ามาในภัตตาคารเรา เพื่อต้องการอดศักดิ์ศรีเราก็ต้องให้ความพิถีพิถันอยู่ในระดับสูงเขาก็จะพอใจมาก หรือแขกที่อดรำรวยเราก็ควรพิจารณาจากการแสดงออกและการพูดจาของแขก จะดูจากสภาพความเป็นจริงของแขกไม่ได้ เช่น คนที่มีตำแหน่งสูงระดับอธิบดี นายทหาร นายตำรวจ อาจไม่ต้องการอดศักดิ์ศรีก็ได้ เขาอาจต้องการรับประทานอาหารและพักผ่อนหย่อนใจเฉยๆ ถ้าเราไปต้อนรับแบบที่เราคิดว่าเขาต้องการอดศักดิ์ศรี เขาอาจไม่พอใจและรำคาญก็ได้ ฉะนั้นในเรื่องเช่นนี้ควรพิจารณาให้ดี หากยังไม่ทราบว่าแขกชอบและต้องการอย่างไร เราก็ควรจะให้การต้อนรับแบบกลางๆดังต่อไปนี้

1. ให้ความเป็นกันเองต่อแขกโดยการทักทายปราศรัยอย่างสุภาพอ่อนโยน ให้แขกรู้สึกที่เราจำเขาได้บ้างถ้าเขาเคยมา อาจใช้คำพูดง่ายๆ เช่น “หมูนี้นี่ไม่ค่อยได้มา” หรือพูดคุยกับแขกบ้างถ้าหากเขาไม่ถือตัวจนเกินไป จะพูดหรือจะใช้อากับกิริยาใดๆก็ตามที่ทำให้แขกรู้สึกคุ้นเคยกับสถานที่ไม่เคอะเขิน และไม่รู้สึกว่าเขาไม่เหมาะสมกับสถานที่ และจะยิ่งดีขึ้นถ้าทำให้เขารู้สึกว่าเรารู้จักเขากล่าวมา และจะนำไปสู่ความประทับใจได้

2. ให้ความอบอุ่นต่อแขก ทำได้โดยวางท่าทางแสดงกิริยาให้สุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นระเบียบ โทนหนวดเคราให้เรียบร้อย ไม่ใช้วาจาหึงหยา โสโอหัง ไม่แสดงกิริยาข่มขู่หรือดูถูกแขก แต่ควรให้ความนอบน้อมถ่อมตนและมีมารยาทตามฐานะที่เป็นพนักงานบริการ ดังที่กล่าวมานี้จะทำให้แขกไม่เกิด

ความหวาดหวั่นว่าจะมีเรื่องราวใดเกิดขึ้น นอกจากนั้นจะต้องทำให้แขกเกิดความมั่นใจว่าเขาจะต้องไม่ถูกหลอกหรือถูกคดโกงต้มตุ๋น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้แขกสบายใจและอบอุ่นใจก่อให้เกิดความประทับใจได้

3. ให้ความเอื้อเฟื้อเอาใจใส่แขก เช่น แขกต้องการสิ่งใด ควรรีบปฏิบัติจอบรรเทาให้ด้วยความเต็มใจที่จะบริการ ไม่บ่นว่าแขกจู้จี้ หรือปฏิเสธแขก อธิบายให้แขกฟังอย่างสุภาพไม่ทู่หมัดถึงงอนเอาแพ้อาชนะกับแขก บางแห่งแขกเข้ามาในภัตตาคารเป็นเวลานาน ก็ไม่มีใครต้อนรับและพาไปนั่งที่โต๊ะ กรณีเช่นนี้ ถึงแม้ว่าจะยุ่งอยู่กับการเสิร์ฟแขกที่มีอยู่ก่อนเพียงใด ควรปลีกตัวออกมาต้อนรับทักทาย ถึงแม้จะไม่มีโต๊ะเหลือ ต้องเอาใจใส่เอาโต๊ะมาเสริมให้แขกมีความรู้สึกที่ว่า เราเอื้อเฟื้อและเอาใจใส่เขาดี ทำให้เกิดความประทับใจได้

4. ให้ความพอใจต่อแขก ก็คือ ทำให้แขกพอใจหรือเอาใจเขานั้นเอง เช่นนี้ส่วนมากได้โดยการปฏิบัติ เช่น เปิดประตูให้แขก เลื่อนเก้าอี้ ช่วยถอดเสื้อนอก ช่วยสวมเสื้อนอก ช่วยวางผ้าเช็ดมือและทำสิ่งอื่นตามที่แขกขอร้อง สิ่งใดที่เป็นความพอใจของแขก ก็ควรยินดีช่วยและทำให้แม้ว่าจะเป็นสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ก็ตาม แต่ก็ต้องดูว่าแขกคนใดชอบอยู่ตามลำพังก็ไม่ควรวุ่นวายกับเขามาก จนเกิดความรำคาญ เมื่อแขกเกิดความพอใจก็จะมี ความประทับใจ

5. ให้ความสำคัญต่อแขก เราต้องเห็นอย่างจริงจังว่าแขกมีความสำคัญต่ออาชีพเราจะต้องปฏิบัติต่อแขกทุกคนเหมือนกัน ไม่ว่าแขกจะมีสภาพบุคลิกหรือฐานะอย่างไร ทำให้เขารู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เช่นเดียวกับแขกคนอื่นๆ ใ้ว่าเห็นแขกคนไหนทักดี ก็คอยบริการแต่โต๊ะนั้น แขกโต๊ะอื่นจะอย่างไรไม่เอาใจใส่ ก็ทำให้แขกคิดว่า “เขาเป็นคนอย่างไร” กินไม่จ่ายเงินหรืออย่างไรจึงไม่ค่อยมาบริการเลย” เป็นต้น เมื่อเขารู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีความสำคัญคนหนึ่งเขาก็จะเกิดความประทับใจ

ดังกล่าวมา เมื่อแขกที่มารับประทานอาหารในภัตตาคารเรารู้สึกว่าเป็นกันเองกับพวกเขา มีความอบอุ่นใจไม่หวั่นเกรงว่าจะมีภัย ได้รับความพอใจ และรู้สึกที่เราให้ความเอาใจใส่ต่อเขาและเขามีความสำคัญต่อพวกเขา ถ้าเขาไปที่อื่นและไม่เกิดความรู้สึกเช่นนั้น เขาก็กลับมาหาเราอีกยิ่งถ้าเราได้รู้ถึงความต้องการดังที่กล่าวไว้ในตอนแรก และต้อนรับได้ถูกต้องเขายังต้องการมาหาเราอีกแน่นอน แต่การที่พนักงานบริการจะทำได้แค่ไหนเพียงไร ขึ้นอยู่กับศิลปะและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

การพาแขกนั่งโต๊ะ หลังจากให้การต้อนรับแขกเข้ามาในภัตตาคารแล้ว จะต้องพาแขกไปยังโต๊ะนั่ง ไม่ใช่ปล่อยให้แขกเดินหาโต๊ะว่างเอง การจะพาแขกไปนั่งโต๊ะมีลำดับดังนี้

1.การเลือกโต๊ะให้แขก เราต้องถามแขกก่อนว่ามาด้วยกันกี่คน จอมโต๊ะหรือไม่ แขกชอบโต๊ะที่ตั้งอยู่อย่างไร เราและแขกต้องช่วยกันเลือกโต๊ะ โดยถามว่าโต๊ะนั้นเป็นอย่างไร โต๊ะนี้เป็นอย่างไรควรเป็นโต๊ะที่พอเหมาะกับจำนวนของแขก และตรงกับความต้องการของแขก เช่น แขกที่มาอยู่กับคนรักก็ควรเสนอโต๊ะที่มีฉัตรน้อย เป็นต้น เมื่อแขกตกลงก็พาแขกไปที่โต๊ะดังกล่าว

2.การพาแขกไปนั่ง เราควรเดินนำหน้าแขกไปที่โต๊ะเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ควรถามแขกว่าจะดื่มอะไรก่อนใหม่เพราะบางคนอยากดื่มเหล้าก่อนรับประทานอาหาร ช่วยแขกวางผ้าเช็ดมือไว้ที่หน้าตักและหาผ้าเย็นมาให้แขก (ถ้ามี)จากนั้นจึงค่อนำน้ำเย็นมาเสิร์ฟ ถอนเครื่องดื่มที่เกินออกไป

3.การต้อนรับที่โต๊ะ เมื่อแขกนั่งโต๊ะเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ควรถามแขกว่า จะดื่มอะไรก่อนใหม่ เพราะบางคนอยากดื่มเหล้าก่อนรับประทานอาหาร ช่วยแขกวางผ้าเช็ดมือไว้ที่หน้าตักและหาผ้าเย็นมาให้แขก(ถ้ามี) จากนั้นจึงค่อนำน้ำเย็นมาเสิร์ฟ ถอนเครื่องดื่มที่เกินออกไป

การรับคำสั่งอาหาร เมื่อพาแขกไปนั่งโต๊ะเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และให้การต้อนรับที่โต๊ะแล้วก็ถึงเวลาที่แขกสั่งอาหาร เราจะต้องปฏิบัติในการรับคำสั่งดังต่อไปนี้

1.มอบรายการอาหารให้แขก รายการอาหารที่มอบให้แขกต้องสะอาดเรียบร้อยและมีราคา ปัจจุบันทุกรายการ รายการอาหารจะต้องมีครบสำหรับแขกทุกคน ควรใช้เวลาแขกได้ตัดสินใจอ่านรายการอาหารได้ปรึกษาหารือกันและตัดสินใจ เลือกสั่งอาหารที่แขกต้องการและในระหว่างนั้นเราไม่ควรหนีไปไหน ควรตอบคำถามของแขกและคอยแนะนำว่าอาหารชนิดนี้เป็นอย่างไรปรุงอย่างไร



2.การรับคำสั่ง สามารถกล่าวเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

-สอบถามแขก เมื่อให้เวลาแขกพอสมควรแล้วเราก็ควรขออนุญาตแขกว่าจะรับคำสั่งได้หรือยัง เมื่อแขกอนุญาตเราก็สอบถามแขกว่าจะสั่งอะไรบ้างควรถามแขกสตรีก่อนและควรรับคำสั่งของแขกทีละคน ส่วนมากแขกชาวตะวันตกเขาจะสั่งหมดทุกคอร์ส ที่เขาต้องการจนกระทั่งกาแฟ แต่บางคนของหวานและกาแฟเขา

จะสั่งที่หลังหากแขกคนใดไม่สั่งครบชุด เราควรถามแขกว่าจะสั่งอะไรอีกไหม จนเขาบอกว่าพอแล้วจึงค่อยไปรับคำสั่งของแขกอื่นต่อไป ถ้าแขกสั่งอาหารใดที่ต้องใช้เวลาปรุงนานสักหน่อยควรบอกให้แขกทราบด้วย

-การโน้ตคำสั่ง การรับคำสั่งจะต้องโน้ตทุกครั้งแม้ว่าจะมีแขกเพียงคนเดียวหรือสั่งอาหารน้อยอย่างก็ตาม การจดโน้ตเมื่อแขกสั่งงานไหนก็ให้จดโน้ตทันที ไม่ใช่แขกสั่งเรียบร้อยแล้วจึงมาจดโน้ต ฉะนั้นพนักงานเสิร์ฟจะต้องเขียนบนมือได้และควรฝึกการเขียนรายชื่ออาหารแต่ละชื่อให้ได้คล่องและถูกต้อง จะได้ไม่เสียเวลา บนกระดาดโน้ตของเราจะต้องตีพิมพ์ให้รู้ว่าเป็นรายการไหนเป็นของแขกผู้ใด เพื่อสะดวกในการเสิร์ฟและการเก็บเงิน

-การทบทวนคำสั่งอาหารจากแขกเสร็จแต่ละคน เราจะต้องอ่านที่เราจดไว้ให้แขกฟังว่าถูกต้องตรงตามที่แขกสั่งหรือไม่ การอ่านทบทวนมีความจำเป็นมาก เพราะถ้าเราฟังผิดจะทำให้แขกได้รับอาหารที่ไม่ตรงตามความต้องการ แขกบางคนไม่ยอมรับประทานทำให้ยุ่งยากในการเก็บสั่งและบิลและทำให้เสียของด้วย

การรับคำสั่งอาหาร ผู้รับคำสั่งจะต้องตั้งใจฟัง และจับใจความให้ได้ว่าแขกคนไหนสั่งอะไรและต้องเขียนผังจดโน้ตให้ถูกต้องเพราะตามที่กล่าวมาที่เรารับคำสั่งแขกทีละคนแต่ในการปฏิบัติแขกอาจจะรุ่มสั่งทีเดียวพร้อมๆ กันซึ่งเราจะปฏิเสธไม่ได้ เราจำเป็นต้องแยกแยะว่าใครสั่งอะไรด้วยความรวดเร็วอีกการหนึ่งแขกอาจไม่รุ่มสั่งทีเดียวหลายๆ คน แต่มีคนหนึ่งอาจเป็นเจ้าภาพหรือใครก็ตามสั่งให้คนนั้นคนนี้ เราก็ต้องแยกแยะเขาสั่งอะไรให้ใครและจดโน้ตให้ถูกต้อง ฉะนั้นการรับคำสั่งจึงต้องให้ผู้เชี่ยวชาญงานรู้จักอาหารที่ขายดีเข้าใจภาษาอังกฤษดีและเขียนได้รวดเร็วเราจึงมีความจำเป็นต้องฝึกฝนให้มีความชำนาญในการรับคำสั่ง

3.การเก็บรายการอาหารคืน เมื่อรับคำสั่งอาหารจากแขกเสร็จ แต่ละคนจะต้องขอรายการอาหารจากแขกคืนจะได้ไม่ทำให้กะกะบนโต๊ะอาหารและจะได้นำไปใช้กับแขกคนอื่นๆ ได้ รายการอาหารที่เก็บไม่ควรพับหรือเก็บรักษาไว้กับตัวหรือวางไว้ที่อื่นใดเพราะถึงที่คนอื่นใช้ก็จะหาลำบากรายการอาหารควรจะรักษาให้สะอาดอยู่เสมอในสภาพดี นำอ่าน นำจับต้องอยู่เสมอ

การเขียนใบสั่งอาหาร เมื่อรับคำสั่งแล้วเราจะต้องเขียนใบสั่งอาหารในภัตตาคารใหญ่จะมีเก็บไว้ประจำแต่ละแผนก และเราสามารถเขียนได้เลย เมื่อเขียนเสร็จให้นำใบหน้าไปมอบให้แคชเชียร์ และนำสำเนาไปสั่งอาหารได้เลย แต่ภัตตาคารบางแห่งจะนำใบสั่งที่เขียนเสร็จแล้วไปให้แคชเชียร์เข้าเครื่องบันทึกไว้ก่อนจึงจะนำสำเนาไปสั่งอาหารได้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการรั่วไหลแต่ในภัตตาคารที่ไม่ใหญ่นัก ใบสั่งอาหารจะมีอยู่ที่แคชเชียร์และให้แคชเชียร์เขียนใบสั่งเท่านั้น เราจึงต้องบอกหรือเขียนรายชื่ออาหารที่แขกสั่งให้แคชเชียร์เขียนใบสั่ง แล้วเรจึงนำสำเนาไปสั่งอาหารได้ประการหลังรู้สึกจะล่าช้าไปบ้าง ในปัจจุบันนี้เจ้าของภัตตาคารได้พยายามหาวิธีในการที่จะสั่งสามารถถือออกได้ แต่ละรายการเพื่อนำไปสั่งของแต่ละแห่ง เช่น น้ำส้มคั้น ชา กาแฟ และอาหารจากครัวใหญ่โดยไม่ต้องเขียนใบสั่งหลายใบ อย่างไรก็ตาม ถ้าหากว่าเราเป็นผู้เขียนใบสั่งเองก็มีวิธีเขียนดังนี้

ก๋วยจั๊บร้อนพ่น		โต๊ะ.....				
อาหาร	ถูกต้อง	หมู่ฯ	ไม่ใส่ไข่	ไม่ใส่ผัก	ไม่ใส่หนัง	ไม่ใส่ตับ
ก๋วยจั๊บ 25.	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่
ต้มยำ 30.	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่
เส้นเล็ก 25.	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่
ต้มยำ 30.	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่
เส้นก๋วย 25.	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่
ต้มยำ 30.	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่
ก๋วยเตี๋ยว 25.	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่
ต้มยำ 30.	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่	ที่

โทรสั่ง 0-2585-7771 ***แยกกับเงินทอน***
<http://makrua.co.th/en>

ตัวอย่างใบสั่งอาหาร

1.การเขียนหัวใบสั่ง จะต้องระบุให้ชัดเจนถึง วันที่ เดือน ปี ที่เขียน หมายเลขโต๊ะ จำนวนแขกที่ นั่ง โต๊ะนั้น หมายเลขพนักงานเสิร์ฟที่รับผิดชอบ หรืออาจเป็นชื่อก็ได้และอื่นๆ ถ้าระบุไว้ในใบสั่ง

2.การเขียนรายการอาหาร ก่อนอื่นต้องรวบรวมก่อนว่ามีอาหารอะไรบ้างอย่างละกี่จานงานนั้นก็ เขียนรายชื่ออาหารลงใบสั่ง ควรเขียนรายชื่อที่ต้องเสิร์ฟก่อนและตามลำดับไป เช่น ประเภทเรียนน้ำย่อย ซุป ปลา เนื้อ ของหวาน ชา กาแฟ เป็นต้น จากนั้นก็ใส่จำนวนจานไว้หน้าชื่ออาหารแต่ละอย่างให้ถูกต้อง

3.การเขียนราคาอาหาร ถ้าในใบสั่งมีช่องให้ลงราคา เราจะต้องเขียนราคาไว้ด้วย และต้องเป็น ราคาของจำนวนจานด้วย เช่น สเปกเก็ตตี้ มีสองจานต้องลงราคา 2 จาน ฉะนั้น พนักงานเสิร์ฟจะต้องจดจำไว้ด้วยว่า อาหารที่มีในรายการแต่ละชนิดมีราคาเท่าไรจะต้องเขียนให้ถูกต้องตามใบรายการอาหาร จะเดาเอาหรือกะเอาไม่ได้ จะต่ำหรือสูงกว่าก็ได้ การเขียนราคาผิดถือว่าเป็นความผิดอย่างหนึ่งเช่นกัน

4.การรวมราคา จะต้องลงช่องเงินรวมที่ถูกต้องจะผิดพลาดไม่ได้เช่นกัน เพราะถ้ารวมเงินผิดก็ กระทบกระเทือนหลายอย่าง จากนั้นคำนวณค่าบริการ 10 เปอร์เซ็นต์ ของเงินรวมและนำไปบวกเข้าจะได้ผล ออกมาเป็นรวมสุดท้ายของใบสั่งนั้น ฉะนั้นพนักงานเสิร์ฟจะต้องรู้การคิดคำนวณพอสมควรซึ่งจะปฏิบัติงานได้ รวดเร็ว

การสั่งอาหาร เมื่อเขียนใบสั่งเสร็จแล้ว ให้มอบใบจริงให้แก่เคลชเซียร์ และนำสำเนาไปสั่งอาหาร ในครัว การสั่งอาหารส่วนมากให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเดินอาหาร เมื่อได้รับใบสั่งอาหารจะต้องนำถาดเครื่องมือ ของใช้ที่ใช้แล้ว ไปยังแผนกล้างด้วยจะได้ไม่เสียเวลา ถึงแม้จะไม่มีของส่งไปให้ล้าง ก็ควรนำถาดไปด้วยทุกครั้ง จากนั้นก็เอาใบสั่งอาหารไปมอบให้คนสั่ง(A boyeur) ที่เคาน์เตอร์สั่งและรับอาหาร เขาจะเป็นคนร้องสั่งพ่อครัวอีก ที่หนึ่ง ถ้าเป็นอาหารที่ต้องรอนานก็ไม่ต้องรอ ให้ออกมาเพื่อจะได้บริการ โต๊ะอื่น เมื่อกะว่าอาหารเสร็จจึงค่อยไปรับ อาหาร แต่เราจะต้องจัดเตรียมหาสิ่งต่างๆที่จะต้องใช้กับอาหารประเภทนั้นๆ ไว้ก่อน ถ้าหากบริการเพียงคนเดียว เรา ต้องรีบออกมาจัดเครื่องมือบนโต๊ะแขกเสียก่อน การจัดเครื่องมือ ต้องดูจากผังที่เราจดไว้ว่าใครสั่งอาหารใด และ ต้องวางเครื่องมือให้ถูกต้องตามประเภทของอาหาร เมื่อเสร็จแล้วจึงเข้าไปรับอาหารจากครัวมาเสิร์ฟ

การจับและการถือเครื่องมือของใช้

ในการที่พนักงานจะจับหรือถือ เครื่องมือของใช้เพื่อนำไปใช้ในการบริการ ส่วนใหญ่เน้น ด้าน ความสะอาด จับหรือถือถูกวิธี จับหรือถือได้จำนวนมาก และสุดท้ายก็คือจับหรือถือด้วยความชำนาญซึ่งจะขอ

กล่าวถึงการจับและถือเครื่องมือบางอย่างที่จำเป็นต้องใช้ อยู่ ประจำเท่านั้น คือ

1.การจับจานเปล่าใบเดียว ให้จับมือขวาโดยให้ขอบจานอยู่ในอุ้ง มือให้นิ้วหัวแม่มือวางขนานกับขอบจาน

2.การถือจานเปล่าหลายใบ ให้วางจานทั้งหมดบนฝ่ามือซ้ายโดย ทำให้แขนเหยียดตรงลงมาข้างลำตัว จานทั้งหมดจะพิงอยู่บน ท่อนแขนซ้ายและลำตัว เวลาจะใช้ให้จับด้วยมือขวาที่ละใบ จาน



บนลงล่าง

3.การถือจานอาหารจานเดียว ให้จับด้วยมือขวาโดยให้ขอบจานอยู่ในอุ้งมือให้นิ้วหัวแม่มือวางขนานกับขอบจานเช่นเดียวกับการจับจานเปล่าใบเดียว

การถือจานที่ถูกต้อง

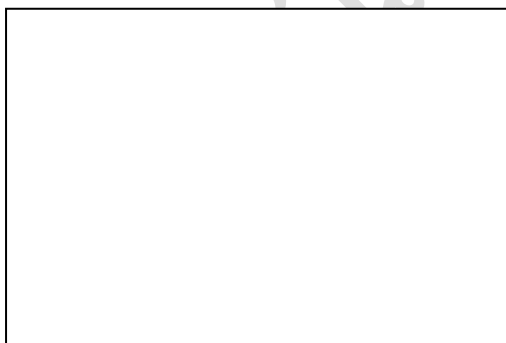
4.การถือจานอาหารสองจาน ให้ถือจานใบแรกด้วยมือซ้าย โดยเสียบไว้ระหว่างนิ้วชี้ นิ้วกลาง นิ้วนางไว้ได้จาน กับนิ้วหัวแม่มือและนิ้วก้อยอยู่ด้านบน ให้วางจานใบที่สองบนนิ้วหัวแม่มือ นิ้วก้อยและอุ้งมือด้านซ้าย เวลาจะเสิร์ฟให้ใช้มือขวาจับจานที่อยู่บนหัวแม่มือและนิ้วก้อยก่อน จะสังเกตได้ว่าจานที่นำมาใส่มือก่อนจะต้องเสิร์ฟทีหลัง

5.การถือจานอาหารสามจาน จานแรกให้ถือด้วยมือซ้าย โดยให้เสียบไว้ระหว่างอุ้งหัวแม่มือกับนิ้วชี้ นิ้วกลาง นิ้วนาง และนิ้วก้อย จานที่สองให้เสียบได้จานใบแรกให้อยู่บนนิ้วกลาง นิ้วนาง และนิ้วก้อย ส่วนจานที่สามให้วางพาดบนหัว ขอบจานใบที่สองและอุ้งมือเวลาเสิร์ฟให้เอาจานที่อยู่บนอุ้งมือที่วางหลังสุดเสิร์ฟก่อน

6.การถือจานอาหารสี่จาน สามจานแรกให้ถือเช่นเดียวกับในข้อ 5 ส่วนจานที่สี่ให้ถือด้วยมือขวาเช่นเดียวกับในข้อ 1

7.การจับแก้วเปล่าใบเดียว จับด้วยมือขวาให้จับที่ก้านแก้ว หรือก้นแก้วโดยใช้นิ้วเพียงสองสามนิ้ว

8.การถือแก้วเปล่าหลายใบ ส่วนใหญ่จะใช้กับแก้วที่มีก้านใบแรกให้ชอกนิ้วนางกับนิ้วก้อยใบที่สามเสียบชอกนิ้วกลางกับนิ้วนางให้ฐานอยู่ใต้ขอบสองใบแรก ใบอื่นๆ ก็ให้เรียงตามลำดับดังกล่าว และให้เสียบข้างใต้ของใบที่ใส่ก่อนทุกครั้งจนกว่าจะสุดนิ้ว นอกจากนั้นยังเสียบไว้ชอกหัวแม่มือกับนิ้วชี้ได้อีก ให้ถือด้วยมือซ้ายมืออยู่ในลักษณะหงาย เช่นนี้ก็จะถือแก้วได้ 9-10 ใบ



9.การจับถาดมีด ซ้อน ส้อม เป็นมีดให้จับบริเวณด้ามที่ใกล้กับใบมีดด้วยนิ้วหัวแม่มือและนิ้วชี้ ถ้าเป็นช้อนและส้อมให้จับส่วนที่โค้งของด้ามด้วยหัวแม่มือและนิ้วชี้เช่นกัน ถ้าจะหยิบจับเครื่องมืออื่นๆ ให้หยิบจับด้วยนิ้วเพียงสองหรือสามนิ้วบริเวณด้ามหรือบริเวณที่ไม่สัมผัสกับอาหาร

10.การถือถาดและการใช้ถาด ถาดที่ใช้ในภัตตาคารมีหลายขนาด การถือถาดควรจะสามารถถือได้ทั้งแบบสองมือและมือเดียว

การถือแก้วน้ำโดยไม่ใช้ถาด

การถือสองมือจะใช้กับถาดที่มีขนาดใหญ่ และหนักและมีระยะทางไกล โดยมือทั้งสองจับที่ขอบด้านกว้างของถาด ขณะถือถาดเดินจะต้องรักษาความสมดุลด้วย และอย่าให้ถาดอยู่ในระดับสูงหรือต่ำจนเกินไปกะให้ถาดอยู่ในระดับที่จะทำให้การทรงตัวและลำตัวตรงเท่าที่จะสามารถทำได้ สำหรับการถือถาดมือเดียวจะใช้ในกรณีที่ถาดขนาดเล็กเบาเวลาเสิร์ฟ หรือเวลาที่จะต้องใช้ การถือถาดมือเดียวถ้าอยู่

ในลักษณะสวยงามจะอยู่ในระดับข้อศอกตั้งฉาก พนักงานเสิร์ฟจะต้องฝึกถือถาดให้ชำนาญคล่องแคล่วทั้งถาดเปล่าและถาดที่มีสิ่งของด้วย การรักษาความสมดุลของถาดนับว่ามีความสำคัญ ขณะถือถาดเดินไม่ต้องกังวลว่าเครื่องคัมหรือสิ่งของในถาดจะหก ให้เดินอย่างสบายตามธรรมชาติ การนำสิ่งของไปให้แขกจะต้องจัดใส่ถาดไปทุกครั้งอย่าถือไปด้วยมือเปล่าเป็นอันขาด และไม่ควรวางถาดบนโต๊ะแขกเป็นอันขาดไม่ว่าจะเป็นถาดที่มีจานอาหารหรือถาดเปล่าก็ตาม เมื่อใช้ถาดเสร็จแล้วควรเช็ดให้แห้งและนำไปเรียงไว้ที่เดิมอย่างวางเกะกะทั่วไป อย่าลืมว่าถาดเป็นเครื่องมือหากินที่จำเป็นอย่างหนึ่ง สำหรับพนักงานเสิร์ฟจึงควรจะรักษาไม่ให้แตกหักสูญหาย และให้อยู่ในสภาพสะอาดน่าใช้อยู่เสมอ

11. การใช้ช้อนส้อมในการตักเสิร์ฟ ในการเสิร์ฟแบบอังกฤษ พนักงานเสิร์ฟจะต้องตักอาหารให้แขกจึงจำเป็นจะต้องใช้ช้อนส้อมเสิร์ฟ การถือช้อนส้อมเสิร์ฟ การถือช้อนส้อมเสิร์ฟทำได้โดยการให้ช้อนอยู่ข้างล่างส้อมอยู่ข้างบน ด้ามของช้อนส้อมจะถูกกระชับด้วยอุ้งนิ้วก้อย โดยมีนิ้วชี้และหัวแม่มือเป็นตัวบังคับให้หนีบหรือถ่าง นิ้วชี้และหัวแม่มือจะบังคับส้อมให้จึ้นลง ส่วนช้อนจะวางไว้ระหว่างนิ้วกลางกับนิ้วชี้ ให้นิ้วกลางเป็นตัวบังคับช้อน ถ้าต้องการให้ช้อนส้อมถ่างก็บังคับให้ส้อมยกสูงขึ้น ถ้าต้องการให้หนีบก็กดส้อมลง หรือถ้าสิ่งของเล็กมากหนีบไม่ถึงก็ให้ชักนิ้วชี้ออก การจับช้อนส้อมเสิร์ฟจะต้องใช้มือขวา

การรับของ

การรับสิ่งของต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น สิ่งที่เป็นอย่างหนึ่งสำหรับพนักงานเสิร์ฟ ก็คือสถานที่หรือบริเวณที่มีสิ่งของเหล่านั้นอยู่ สิ่งของต่างๆ จะไม่ได้เก็บไว้ที่เดียวกัน ในโรงแรมมีที่ที่พนักงานจะไปรับของ ดังนี้

1. เคา์เตอร์ครัวร้อน เป็นที่รับอาหารร้อนต่างๆ ตั้งแต่ซุ๊ป ปลา เนื้อ ที่เป็นจากของจานหลัก (Main Course)
2. เคา์เตอร์ครัวเย็น เป็นที่รับอาหารเย็น เช่น ค็อกเทล สลัด อาหารเรียกน้ำย่อย เป็นต้น
3. ห้องแพนทรี เป็นที่รับขนมปัง เนย แยม ผลไม้ ชา กาแฟ น้ำผลไม้ ของหวานต่างๆ
4. เคา์เตอร์บาร์ เป็นที่รับเครื่องดื่มต่างๆ เช่น น้ำอัดลม เหล้า เบียร์ เหล้าองุ่น และเหล้าผสมต่างๆ
5. บริเวณที่ล้างจาน เป็นที่รับจาน ชาม ถ้วย แก้ว มีด ช้อน ส้อม และเครื่องมือของใช้อื่นๆ ที่ต้องล้างเพื่อทำความสะอาด
6. ตู้อบจานจะอยู่บริเวณเคา์เตอร์ครัวร้อน เป็นที่รับจานอบร้อน
7. ตู้ทำน้ำแข็ง อยู่ในบริเวณที่เกี่ยวกับการบริการ (Service area) เราสามารถรับน้ำแข็งได้ที่นั่น
8. ห้องลินิน เป็นที่รับผ้าต่างๆ เช่น ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ผ้าทำความสะอาด เครื่องแบบต่างๆ เป็นต้น
9. ห้องดอกไม้ เป็นที่รับดอกไม้ เพื่อไปตั้งโต๊ะ บางแห่งมีพนักงานจัดดอกไม้นำมาส่งก่อนจะรับของมา พนักงานเสิร์ฟจะต้องตรวจดูความเรียบร้อยว่าของสิ่งนั้นถูกต้องตามที่สั่งหรือไม่ ครบจำนวนที่สั่งหรือไม่ มีคุณภาพดีหรือไม่ สะอาดและสวยงามหรือไม่ และเมื่อถือมายังบริเวณที่เสิร์ฟจะต้องระมัดระวังให้ของเหล่านั้นดีดังเดิม

การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ที่จะกล่าวนี้ จะพูดถึงเฉพาะการที่จะนำอาหารและเครื่องดื่มมาให้แขกและการเอาใจใส่ในการเสิร์ฟเท่านั้นจะไม่พูดถึงเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม ตัวผู้เสิร์ฟจะต้องมีความรู้และความชำนาญในด้านต่างๆหลายเรื่อง จึงจะทำให้การเสิร์ฟอาหารนั้นถูกต้องตามสากลนิยมและมีประสิทธิภาพดังจะกล่าวเป็นข้อๆดังนี้

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเสิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟควรมีความรู้ในเรื่องต่างๆเกี่ยวกับการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มพอสมควร จะทำให้เสิร์ฟได้ถูกต้อง ดังนี้

1.การเสิร์ฟอาหารแต่ละสไตล์ สไตล์หรือแบบของการเสิร์ฟนี้จะหมายถึงวิธีที่จะนำอาหารมาให้แขก การเสิร์ฟจะใช้สไตล์ใดก็ขึ้นอยู่กับอาหารที่พ่อครัวจัดมาให้ ดังจะได้กล่าวแต่ละแบบดังนี้

การเสิร์ฟ สำหรับการเสิร์ฟในทางปฏิบัตินี้เป็นเรื่องที่พนักงานเสิร์ฟต้องสามารถทำได้และถูกต้องตามวิธินิยม ซึ่งจะแยกกล่าวเป็นเรื่องๆดังนี้

การเสิร์ฟน้ำ เมื่อแขกนั่งเรียบร้อยแล้วจะต้องนำน้ำมาเสิร์ฟ ซึ่งอาจถือมาเป็นขวดหรือใส่เหยือกมาและเข้าไปเสิร์ฟทางขวามือของแขก อย่าให้น้ำหกเลอะเทอะอย่างวางปากขวดน้ำหรือปลายเหยือกบนขอบปากแก้วจะทำให้แก้วลื่นได้และก็อย่าให้สูงจากปากแก้วจนเกินไป อย่ารินน้ำจนล้นปริ่มให้เหลือประมาณ 1 เซนติเมตร ถ้าเป็นน้ำที่ใส่แก้วส่วนกันให้วางแก้วบนโต๊ะตำแหน่งปลายมีดใหญ่ ถ้าแก้วมีตราให้หันตราเข้าหาแขก ถ้ามีกระดวยรองแก้วให้วางก่อนวางแก้วน้ำ คอยเติมน้ำให้เต็มอยู่เสมอ

การเสิร์ฟเครื่องดื่ม ถ้าเครื่องดื่มเป็นแก้วก็ให้เสิร์ฟอย่างเดียวกับน้ำ แต่ให้วาง เียงจาก แก้วน้ำลงมา ถ้าเป็นแก้วมีก้านให้จับที่ก้าน สำหรับการเสิร์ฟเบียร์เป็นขวดจะต้องวางแก้วบนโต๊ะตามตำแหน่งเสี้ยก่อน แล้วมือขวาจับขวดเบียร์รินค่อยๆ รินอย่าให้มีฟองมาก ให้มีฟองประมาณ 1-2 ซม. ให้ถามแขกว่าจะรับอีกหรือไม่ เมื่อแขกดื่มหมดแก้วแล้วให้ถามแขกอีกว่าจะรับอีกหรือไม่ หากแขกไม่ดื่มต่อให้ยกแก้วเปล่าออกไปทันที เมื่อยกแก้วหรือขวดไปแล้ว ให้นำที่รองแก้วหรือขวดออกไปด้วยอย่าทิ้งไว้บนโต๊ะ

การเสิร์ฟขนมปังและเนย เมื่อแขกสั่งอาหารแล้ว เมื่อใกล้เวลาอาหารจานแรกจะเสร็จให้นำขนมปังและเนยมาเสิร์ฟ ให้เข้าเสิร์ฟทางซ้ายมือของแขก ให้ใช้ที่คีบทุกครั้งอย่าใช้มือหยิบเสิร์ฟ

การเสิร์ฟอาหารเป็นจาน ให้นำจานอาหารใส่ถาดและเข้าเสิร์ฟทางขวามือของแขกใช้มือขวาจับจานอาหาร โดยให้จานอาหารอยู่ในอุ้งหัวแม่มือ อย่าให้นิ้วหัวแม่มือยื่นออกไปถูกอาหาร ให้ยกจานอาหารสูงเหนือไหล่เล็กน้อยให้วางจานอาหารตรงช่องว่างหน้าแขก ถ้าจานมีตราให้หันตรานั้นอยู่ด้านตรงข้ามหรืออยู่ในลักษณะที่แขกหลายคนให้เสิร์ฟวนตามเข็มนาฬิกา

การเสิร์ฟอาหารที่ตักให้แขก ให้เอาจานเปล่ามาวางให้แขกก่อนโดยเข้าวางทางขวามือของแขก จากนั้นค่อยเอาอาหารมาตักให้โดยถือถาดอาหารด้วยมือซ้าย ก้าวเท้าซ้ายเข้าไปทางซ้ายมือของแขกยื่นจากอาหารเข้าไปใกล้จานเปล่าค้อมตัวเล็กน้อยตักอาหารด้วยมือขวา ตักเนื้อวางก่อนให้วางในจานด้านแขก ส่วนผักและมันให้ตักวางในจานด้านตรงข้ามกับเนื้อ ถ้ามีแขกหลายคนให้เดินเสิร์ฟวนตามเข็มนาฬิกา

การเสิร์ฟเหล้าองุ่น เมื่อแขกสั่งเหล้าองุ่นตามชนิดและประเภทที่แขกต้องการแล้วจะต้องนำเหล้าองุ่นนั้นๆ มาให้แขกดูเสียก่อนว่าตรงกับที่แขกต้องการหรือไม่ เมื่อแขกยอมรับจึงค่อยเสิร์ฟแขกซึ่งจะแบ่งกล่าวแต่ละอย่างดังนี้

-เหล้าองุ่นแดง การเสิร์ฟเหล้าองุ่นแดงจะต้องเสิร์ฟโดยไม่ต้องแช่เย็น เมื่อนำขวดใส่ในตะกร้าสำหรับใส่เหล้าองุ่นเล็กน้อยให้ผู้ส่งต่องชิมดูก่อน ถ้าหากผู้ส่งพอใจจึงค่อยเสิร์ฟให้คนอื่นซึ่งเป็นสุภาพสตรีก่อน จะต้องคอยรินให้แขกเสมออย่าให้พร่องจากระดับเดิมได้ อย่างรินจนหมดขวดให้เหลือไว้เล็กน้อยเพราะอาจจะมีผู้เผลอองุ่น เมื่อก่อนเหล้าหมดขวดแล้วก็ไม่ต้องถามแขกว่าจะสั่งอีกหรือไม่นอกจากแขกจะสั่งเอง ส่วนการวางแก้วก็เหมือนกับเครื่องดื่มอื่นๆ



เสิร์ฟเหล้าองุ่นแดง



การเสิร์ฟเหล้าองุ่นขาว



แช่แชมเปญในถังน้ำแข็ง



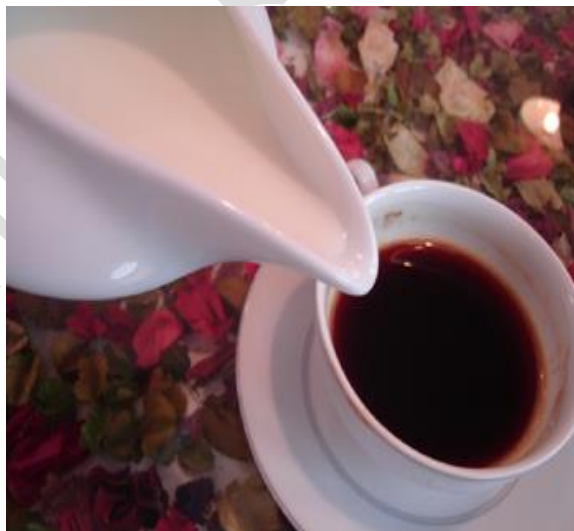
เปิดแชมเปญ

-เหล้าองุ่นขาวเหล้าองุ่นสีชมพูหรือแชมเปญ จะต้องเสิร์ฟโดยแช่เย็น เสิร์ฟเช่นเดียวกับเหล้าองุ่นแดงแต่จะต้องมีถังน้ำแข็งแช่ให้เย็นอยู่เสมอ การเสิร์ฟแชมเปญจะต้องให้เย็นจัดหน่อย และการเปิดขวดแชมเปญจะต้องเอียงขวดประมาณ 45 องศา ไม่เช่นนั้นจะไหลพุ่งออกมา

การเสิร์ฟชา/กาแฟ เมื่อเสิร์ฟของหวานให้ถามแขกได้เลยไม่ต้องรอให้แขกรับประทานของหวานเสร็จว่าแขกจะรับชาหรือกาแฟ ถ้าเสิร์ฟชากาแฟเป็นถ้วยให้วางถ้วยที่มีชากาแฟด้านขวาของจานของหวานแล้ววางโถนมและน้ำตาลตรงหน้าแขก ถ้าเสิร์ฟเป็นกาให้วางถ้วยชากาแฟด้านขวาของจานของหวานแล้วรินชากาแฟให้เหยฝักเล็กน้อย เพื่อให้ชากาแฟหยดหรือหกเลอะเทอะ อย่ารินจนเต็มถ้วยให้เหลือไว้สัก 1 เซนติเมตรหน้าแขก ให้เข้าเสิร์ฟทางขวามือของแขก ถ้าเสิร์ฟแขกหลายคนให้เดินเสิร์ฟวนตามเข็มนาฬิกา เมื่อแขกรับประทานของหวานเสร็จให้ถอนจานของหวานออกแล้วเลื่อนถ้วยชากาแฟมาตรงหน้าแขก



การเสิร์ฟชา



การเสิร์ฟกาแฟ

ขั้นตอนการเสิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟจะต้องจำขั้นตอนการเสิร์ฟให้ดี ให้เสิร์ฟตามลำดับก่อนหลังถ้าขั้นตอนไหนแขกไม่ต้องการก็ข้ามขั้นตอนนั้นได้ ขั้นตอนต่างๆ มีดังนี้

- 1.ถามแขกเกี่ยวกับเครื่องดื่ม
- 2.รับคำสั่งเครื่องดื่มและเขียนออร์เดอร์

- 3.เสิร์ฟเครื่องดื่ม
- 4.เสิร์ฟน้ำและต้องคอยรินน้ำอยู่เสมอมิให้พร่อง
- 5.มอบเมนูให้แขก
- 6.รับคำสั่งอาหารและเขียนออร์เดอร์
- 7.ไปสั่งอาหาร
- 8.จัดเครื่องมือ
- 9.เปลี่ยนที่เชี่ยนหรีและต้องคอยเปลี่ยนอยู่เสมอ
- 10.เสิร์ฟขนมปังและเนย
- 11.เสิร์ฟจานแรกและถอนจานแรก
- 12.เสิร์ฟจานต่อไปและถอนจานจนกว่าจะหมดจานหลัก
- 13.ถอนจานขนมปัง
- 14.ปิดโต๊ะ
- 15.มอบเมนูของหวาน
- 16.รับคำสั่งของหวานและเขียนออร์เดอร์
- 17.จัดเครื่องมือสำหรับของหวาน
- 18.เสิร์ฟของหวาน
- 19.ถามชากาแฟ
- 20.เสิร์ฟชากาแฟ
- 21.ถอนจานของหวานออกเลื่อนถ้วยชากาแฟไปตรงหน้าแขก

ถ้ามีแขกหลายโต๊ะก็ต้องใช้ขั้นตอนของใครรับผิดชอบเป็นโต๊ะไป แต่ถ้าโต๊ะไหนมาพร้อมกันจะใช้ขั้นตอนเดียวกันก็ได้ พนักงานเสิร์ฟต้องวางแผนในการเสิร์ฟไว้ล่วงหน้าว่าจะเสิร์ฟอะไร โต๊ะไหนก่อนหลังอย่างไร จะได้ไม่เสียเวลาในการเสิร์ฟและไม่ผิดพลาด

การประยุกต์วิธีการเสิร์ฟอาหารแบบสากลมาใช้ในการเสิร์ฟอาหารไทยในปัจจุบันมีชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวเมืองไทย นิยมเข้าไปรับประทานอาหารไทยในร้านอาหารทั่วไปหรือตามภัตตาคารและในโรงแรมก็ตาม ผู้บริการมักจะเสิร์ฟอาหารแบบไทย ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่คุ้นเคยต่อแขกผู้มาใช้บริการ

การประยุกต์วิธีการเสิร์ฟอาหารแบบสากล นำมาใช้ในการเสิร์ฟอาหารแบบไทย ซึ่งอาจมีประโยชน์ไม่มากนักน้อย จึงใครขอเสนอวิธีการเสิร์ฟอาหารแบบสากล ดังนี้

- 1.แก้วน้ำให้เข้าเสิร์ฟทางขวามือของแขกและให้วางที่ปลายช้อน
- 2.แก้วเครื่องดื่ม เช่น แก้วเบียร์ให้วางถัดแก้วน้ำออกมา เข้าเสิร์ฟทางขวาเช่นเดียวกัน
- 3.อาหารที่เสิร์ฟแขกเฉพาะคน เช่น ข้าวผัด ข้าวราดแกง ข้าวผัดกะเพรา ให้เข้าเสิร์ฟทางขวามือของแขกและให้วางตรงหน้าแขกระหว่างช้อนและส้อม

4.ปกติชาวฝรั่งเศสจะไม่สั่งอาหารมารับประทานร่วมกันและเขาจะไม่คุ้นเคย กับการตักกับมาใส่ข้าว แล้วรับประทาน พวกเขานิยมสั่งคนละอย่าง เช่น คนหนึ่งสั่งเนื้อผัดน้ำมันหอย อีกคนสั่งปลาผัดเปรี้ยวหวาน เป็นต้น เวลาเสิร์ฟให้อาจานเปล่ามาวางตรงหน้าแขกก่อนแล้วนำเอาเนื้อผัดน้ำมันหอยหรือ ปลาผัดเปรี้ยวหวานมาตักใส่จานของใครของมันไม่ร่วมกัน ให้ตักเข้าทางซ้ายมือของแขกตักด้วยมือขวา จากนั้นค่อยนำข้าวเปล่ามาตักให้เข้าทางซ้ายมือของแขกเช่นกัน การวางให้เนื้ออยู่ด้านข้างให้ข้าวอยู่ถัดออกไป อย่าตักข้าวก่อนแล้วเอาแกงราดบนข้าวแขกบางคนรังเกียจ

5.ถ้าแขกสั่งหลายอย่าง เช่นมีต้มยำ แกงจืด ให้นำต้มยำหรือแกงจืดมาให้แขกรับประทานก่อน

6.สิ่งไหนที่แขกรับประทานหมดแล้วให้ถาดออกไปจากโต๊ะให้หมด เช่น จานอาหารขูดเบียร์ ให้เหลือไว้แต่แก้วนํ้าและถ้วยกาแฟ (ถ้ามี)เท่านั้น

2.การเสิร์ฟอาหารแต่ละมื้อ จะแยกกล่าวแต่ละอย่างดังนี้

อาหารเช้า (Breakfast) เมื่อแขกสั่งอาหารแล้วให้นำน้ำผลไม้หรือผลไม้เสิร์ฟทันที เมื่อถอนจานผลไม้ออกไปแล้ว จึงนำCereal เช่น Sugar pop, Sheded Wheat, Corn Flake Rice Crispy ข้าวโอ๊ต (ถ้าแขกสั่ง) มาเสิร์ฟพร้อมทั้งนมสดและน้ำตาลด้วย เมื่อยก Cereal ออกไปแล้วให้นำชา /กาแฟ ขนมปัง และไข่มาเสิร์ฟ ถ้าแขกรับประทานขนมปังและไข่เสร็จแล้ว ให้ยกจานขนมปังและจานไข่ออกไปให้เหลือไว้แต่ช็อคชากาแฟ ตอนเช้าถ้าแขกไม่ขอน้ำเย็นก็ไม่ต้องเสิร์ฟ

อาหารกลางวัน (Lunch) การเสิร์ฟอาหารกลางวันแตกต่างจากอาหารเช้าเพราะมีอาหารให้เลือกหลายรายการ แต่เท่าที่แขกทั่วไปนิยมรับประทานและโรงแรมทั่วไปจัดเป็นชุดอาหารกลางวันมีดังนี้

-จานแรก เป็นอาหารเรียกน้ำย่อย หรือน้ำผลไม้ หรือซุพ

-จานสอง เป็นอาหารหนักประเภทปลา หรือเนื้อ หรือไก่

-จานสาม เป็นของหวาน

-จานสี่ เป็นชาหรือกาแฟ

การเสิร์ฟอาหารกลางวันเมื่อแขกสั่งเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้นำน้ำเย็นมาเสิร์ฟทันที จากนั้นให้นำขนมปังและเนยมาเสิร์ฟ ถ้าจานแรกเสร็จให้นำมาเสิร์ฟทันทีเช่นกัน เมื่อแขกรับประทานจานแรกเสร็จก็ถาดจานออกไปแล้วจึงนำจานสองมาเสิร์ฟ เมื่อแขกรับประทานจานสองเสร็จแล้วให้ถาดจานขนมปังและจานสองออกไป และนำของหวานและชา/กาแฟมาเสิร์ฟ ของหวานถ้าเป็นเค้กแขกนิยมรับประทานกับกาแฟ/ชา มักจะทานไอศกรีมหรือผลไม้ก่อนจึงค่อยรับประทานกาแฟ/ชาเมื่อแขกรับประทานของหวานเสร็จแล้วให้ถาดจานออกไปให้หมดให้เหลือไว้เพียงช็อคชากาแฟและแก้วนํ้าเท่านั้น

อาหารเย็น (Dinner) อาหารเย็นสำหรับชาวยุโรปมีมากมายหลายรายการ โดยเฉพาะแบบเต็มชุดฝรั่งเศสจะมีอาหารสำหรับมือเย็นดังนี้

-จานแรก อาหารเรียกน้ำย่อย (Hors D'Oeuvre)

-จานสอง ซุพ (Soup)

-จานสาม อาหารประเภทปลา (Fish)

-จานสี่อาหารประเภทเนื้อ แต่จานไม่ใหญ่นัก (Entrée)

- จันท้า อาหารหนักประเภทเนื้อ (Releve)
- จันทก อาหารกินเป็นการพักในช่วงเวลา (Sorvet)
- จันเจ็ด อาหารประเภทอบ (Roast)
- จันแปด อาหารประเภทผัก (vegetable)
- จันเก้า ของหวาน (Sweet)
- จันสิบ อาหารประเภทกระตุ้นให้หิว (Savoury)
- จันสิบเอ็ด อาหารประเภทเนยแข็ง (Cheese)
- จันสิบสอง อาหารประเภทผลไม้ (Dessert)
- จันสิบสาม กาแฟ (Coffee)

ถ้าสังเกตจากที่กล่าวมา ชาวยุโรปจะรับประทานอาหารจากอาหารเบาและหนักขึ้น จนหนักที่สุดแล้วก็เบาลงแต่ที่แขกทั่วไปนิยมรับประทานและโรงแรมต่างๆ ในกรุงเทพฯ จัดเป็นชุดอาหารเย็น ดังนี้

- จันแรก ซุป (Soup)
- จันสอง อาหารประเภทปลา (Fish)
- จันสาม อาหารหนักประเภทเนื้อหรือไก่ (Main Course)
- จันสี่ ของหวาน (Dessert)
- จันห้า กาแฟ (Coffee)

การเสิร์ฟอาหารเย็นเมื่อแขกสั่งอาหารเรียบร้อยแล้ว ให้นำน้ำเย็นมาเสิร์ฟ จากนั้นก็ติดตามด้วยขนมปังและเนย เมื่อซุปเสร็จให้นำซุปรมาเสิร์ฟทันที เมื่อแขกรับประทานซุปเสร็จและยกถ้วยซุปรออกไปให้นำจันสองมาเสิร์ฟ เมื่อแขกรับประทานจันสองเสร็จให้ยกจันสองออกไปและนำจันสามมาเสิร์ฟถ้ามีสลัดด้วยให้วางไว้ทางซ้าย เมื่อแขกรับประทานจันสามเสร็จแล้วก็ให้ถอนจันออกไปให้หมดให้เหลือไว้แต่แก้วน้ำ และทำการปิดโต๊ะให้เรียบร้อยแล้วจึงนำของหวานมาเสิร์ฟและติดตามด้วยชา/กาแฟ เมื่อแขกรับประทานของหวานเสร็จก็ให้ถอนจันออกไปเหลือไว้แต่เพียงชุดกาแฟและแก้วน้ำ

มารยาทในการเสิร์ฟ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีมีมาตรฐาน ตรงกับสากลนิยม พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติตนในการเสิร์ฟดังนี้

1. โค้งทุกครั้งที่จะเข้าไปหาแขก ให้เข้าไปทางด้านขวาของแขกคนที่เรียก
2. จะนำอะไรให้แขกต้องใส่ถาดทุกครั้ง
3. จุดบุหรี่ให้แขกทุกครั้ง
4. บริการแขกสุภาพสตรีก่อน
5. ยืนดูแลแขกแต่อย่าดูในลักษณะจ้อง
6. เวลารับคำสั่งให้ฟังแขกพูดจนจบ และทบทวนทุกครั้ง
7. อย่าเดินผ่านหน้าไปมา
8. เปิดประตูให้แขกทุกครั้ง
9. คลี่ผ้าเช็ดมือให้แขกทุกครั้ง

- 10.อย่าหลอกล้อแซก
- 11.อย่าแสดงความสนใจในเรื่องที่แซกพูดคุยกัน
- 12.คอยรินน้ำเย็นให้แซกเสมอ
- 13.วางอาหาร เครื่องใช้ต่างๆ ให้แซกหยิบสะดวก
- 14.ช่วยรินน้ำชากาแฟให้แซก
- 15.เมื่อแซกทำมิด ซ้อน ส้อมหล่นต้องนำของใหม่มาเปลี่ยนให้แซกเสียก่อนค่อยนำของที่หล่นไป

ยังที่ล้างหรือ ไซค์บอร์ด

- 16.นำอาหารเสิร์ฟต้องถูกหลักและวิธี
- 17.สิ่งไหนที่แซกใช้เสร็จแล้ว หรือรับประทานหมดแล้วต้องเก็บออกไปตามหลักและวิธี
- 18.ดูแลโต๊ะแซกให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ
- 19.อย่าวางถาดบน โต๊ะแซก แม้จะไม่มีแซกนั่ง โต๊ะนั้นก็ตาม
- 20.อย่านั่ง โต๊ะสำหรับแซกหรือที่อื่นใดให้แซกเห็น
- 21.เมื่อแซกเรียกจะต้องเข้าไปหาทันที หากยังไม่วางให้พยักหน้าเป็นเชิงรับรู้
- 22.เปลี่ยนที่เช็บบูหรีเสมอ
- 23.ห้ามวางจานสุ่มเป็นกองตาม โต๊ะหรือ ไซค์บอร์ด
- 24.ช่วยเหลือเพื่อเข้ามานั่งในโต๊ะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแซกสูงอายุ พิการและเด็ก
- 25.ห้ามเสิร์ฟอาหารให้แซกคนหนึ่ง โดยข้ามหน้าแซกคนหนึ่ง
- 26.ห้ามขอร้องให้แซกยกจานอาหารที่จะเก็บไปให้
- 27.ห้ามขอร้องให้แซกส่งอาหารต่อไปให้แซกอีกคนหนึ่ง
- 28.จับถือภาชนะเครื่องมือของใช้ให้ถูกวิธี
- 29.ห้ามใช้มือหยิบหรือจับอาหารให้แซก
- 30.ห้ามสูบบุหรี่ในเวลาทำงาน
- 31.ต้องกล่าวขอบคุณแซกทุกครั้งที่แซกจ่ายเงินและจากไป
- 32.ห้ามขอทิปจากแซก
- 33.ห้ามคุยกับแซก
- 34.ห้ามคุยกันเอง
- 35.ห้ามเร่งแซก
- 36.ห้ามเถียงหรือโต้แย้งหรือสิ่งอื่นใดในเวลาทำงาน
- 37.ห้ามหลีกเลี่ยงงานในหน้าที่
- 38.จะทำอะไรในการรบกวนหรือขัดจังหวะแซกต้องกล่าวขอโทษทุกครั้ง
- 39.ต้องระมัดระวังอย่างมากในการทำงาน
- 40.ห้ามเถียงหรือโต้แย้งแซก ต้องคำนึงว่าแซกเป็นผู้ถูกเสมอ
- 41.ห้ามส่งเสียงดัง

- 42.เมื่อแขกเข้ามาต้องรีบไปต้อนรับและพาแขกไปนั่งโต๊ะทันทีอย่าให้แขกรอ
- 43.ห้าพาแขกไปนั่งร่วมกับแขกคนอื่น
- 44.อย่าถามแขกว่าจะรับประทานอาหารอะไรโดยไม่ให้เมนู
- 45.ต้องจดโต๊ะทุกครั้ง เวลารับคำสั่งจากแขก
- 46.เมื่อรับคำสั่งเสร็จแล้วต้องเอาเมนูกลับมาด้วยทุกครั้ง
- 47.จัดเครื่องมือให้ถูกต้องกับอาหารห้ามใช้เครื่องมือแทนกัน
- 48.ต้องนำเครื่องมือมาจัดให้ก่อน อย่างนำมาพร้อมอาหารหรือหลังอาหาร
- 49.ห้ามใช้มือเปล่าปิดโต๊ะ
- 50.อย่าเก็บของอีกห้องหนึ่งไปไว้อีกห้องหนึ่ง
- 51.ห้ามวิ่งในการทำงานแต่ให้เดินเร็วๆ
- 52.ห้ามแสดงความก้าวร้าว เหยียดหยามต่อแขก
- 53.ห้ามนั่งรับประทานอาหารร่วมกับแขกแม้จะเป็นเพื่อนหรือญาติมิตรก็ตาม
- 54.วางจานอาหารให้ตรงหน้าแขก
- 55.เครื่องปรุงรสก่อนเสิร์ฟแขกต้องเปิดฝาทุกครั้ง
- 56.ห้าทุจริตต่อแขก
- 57.ห้าชักจูงหรือหลอกลวงแขกในการท่องเที่ยวหรืออื่นใด
- 58.ห้ามประทุษร้าย หรือคิดมิดีมิร้ายต่อแขก

การเก็บโต๊ะและถอนจานเป็นการเก็บถ้วย จาน ชาม เครื่องมือของใช้อื่นๆ ที่ใช้แล้วหรือไม่ จำเป็นต้องใช้ในการรับประทานอาหารออกไปจากโต๊ะแขก เพื่อให้โต๊ะว่างเปล่า เป็นระเบียบสะอาดสวยงาม และไม่เกะกะในการที่จะรับประทานอาหาร ถ้าจะลำดับตั้งแต่แขกเข้ามานั่ง โต๊ะจนกระทั่งแขกลุกไป สิ่งที่จะเก็บ (ในโรงแรมใช้คำว่า “ถอน”) ออกไปจากโต๊ะ ควรกระทำดังนี้



การเปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ



การปูผ้าปูโต๊ะที่ถูกต้อง

1.เปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ เมื่อแขกมานั่งโต๊ะและเห็นว่าผ้าปูโต๊ะสกปรก เลอะเทอะ ก็จำเป็นต้องเปลี่ยนผ้าปูโต๊ะใหม่ ซึ่งมีวิธีเปลี่ยนดังนี้

- เก็บของ แจกกัน ที่เชิญหรี อื่นๆ ออกจาก โต๊ะ
- ดึงผ้าปูโต๊ะเดิมจากด้านที่แขกนั่งมายังด้านตรงข้ามให้ขอบผ้าอยู่พอดีกับขอบโต๊ะ
- จับและเตรียมผ้าปูโต๊ะผืนใหม่ ให้ดึงผืนเก่าออกมาด้วย

2.เก็บเครื่องมือที่แขกไม่ใช้หรือไม่จำเป็นต้องใช้ เช่น แจกมานั่งไม่เต็มโต๊ะที่จัดไว้หรือแขกส่งอาหารไม่ตรงตามเครื่องมือที่จัดไว้ จะต้องเอาเครื่องมือที่ไม่ใช้เหล่านั้นออก การเก็บจะต้องใช้ถาดมีผ้าสะอาดรอง ใช้สองนิ้วหยิบทีละอย่างใส่ถาดและนำไปเก็บไว้ที่ไซค์บอร์ด

3.เปลี่ยนที่เชิญหรี เมื่อถึงเวลาที่จะนำอาหารมาเสิร์ฟแขก ให้เปลี่ยนที่เชิญหรีเสียก่อนการเปลี่ยนที่เชิญหรีครั้งต่อไปให้กระทำอยู่เสมอ ไม่ใช่เป็นเปลี่ยนครั้งเดียวเมื่อแขกลุกไป ไปเปลี่ยนที่เชิญหรีระวังอย่าให้เชิญหรีปลิวลงไป ในอาหารหรือถูกแขก โดยใช้ที่เชิญอันใหม่เปิดแล้วยกออกมาจากโต๊ะ แล้วจึงค่อยวางอันใหม่ ให้เข้าเปลี่ยนทางขวามือแขก

4.ถอนถ้วยหรือจานเล็ก ให้เข้าถอนทางขวามือโดยใช้ถาด ถ้าโต๊ะมีแขกนั่งหลายคนให้เดินตามเข็มนาฬิกา และถอนจานที่เป็นของสุภาพสตรีก่อน



การถอนจานอาหารและการเคลียร์เศษอาหาร

5.ถอนจานใหญ่ เข้าถอนทางขวามือแขกโดยใช้มือเปล่า วิธีถอนจานใหญ่ด้วยมือเปล่าทำดังนี้

- เข้าถอนทางขวามือแขกสุภาพสตรีก่อน
- ถอนจานด้วยมือขวา จกออกมาระดับเหนือไหล่แขกเล็กน้อย
- จานใบแรกนี้ให้เปลี่ยนมาถือด้วยมือซ้าย โดยสอดไว้ระหว่างนิ้วหัวแม่มือ นิ้วก้อยกับอีกสามนิ้ว

ที่เหลือ

- สอดמידไว้ใต้ส้อม หรือวางส้อมทับมิด
- เดินตามเข็มนาฬิกาไปยังแขกคนอื่นต่อไป ถอนจานใบที่สองออกมาแล้ววางไว้ที่มือซ้ายบนอุ้งมือ หัว

แม่มือ นิ้วก้อย

- เอามิดเสียบไว้ใต้ส้อมได้งานใบแรก
- ใช้ส้อมเขี่ยเศษอาหารจากจานที่สองนี้ ลงในจานแรกแล้ววางส้อมทับไว้บนมิด

สุดท้าย

-เมื่อตอนหมดทุกงานแล้ว ให้นำงานแรกที่มีมิดส้อมและเศษอาหารนั้น วางบนจานที่เก็บครั้ง

ประมาณ 10 ใบ

การจะถอนได้มากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับกำลังแขนของแต่ละคน แต่ส่วนมากแล้วควรจะถอนได้

6.ถอนเครื่องมือที่ใช้กินอาหารต่างๆ แล้วจะต้องถอนออกไปกับจานอาหารนั้นๆ เพราะแขกเมื่อรับประทานเสร็จจะวางเครื่องมือนั้นไว้ในจาน

7.ถอนจานขนมปังและมิดเนยออก เมื่อแขกรับประทานอาหารจานหลัก (Main Course) เสร็จแล้ว การถอนจานขนมปังและมิดเนยให้ใช้ถาดเข้าทางซ้ายมือ ถ้าแขกคนสองคนจะถอนออกไปพร้อมจานหลักก็ได้

9.ถอนขวดเกลือและพริกไทย เมื่อแขกรับประทานอาหารหลักเสร็จแล้ว โดยใช้ถาด

9.ถอนขวดซอสต่างๆ เมื่อแขกรับประทานอาหารเสร็จแล้ว ถ้ามีขวดซอสมากพอไม่ควรยกขวดซอสจากโต๊ะหนึ่งไปเสิร์ฟอีกโต๊ะหนึ่ง

10.ปิดโต๊ะ เมื่อถอนจานหลัก จานขนมปังขวดซอส เกลือ พริกไทย เสร็จแล้วและก่อนที่จะนำของหวานมาเสิร์ฟจะต้องปิดโต๊ะเสียก่อน การปิดโต๊ะให้ใช้ผ้าบริการปิดเศษขนมปังลงในจานที่รองรับให้เข้าปิดทางซ้ายมือของแขก เมื่อปิดโต๊ะเสร็จแล้ว ให้เลื่อนมิดและส้อมของหวานลงมายังตำแหน่งมิดเนื้อส้อมเนื้อด้วย

11.ถอนถ้วยกาแฟเมื่อแขกลุกไปแล้ว โดยใช้ถาดใส่

12.ถอนแก้วน้ำเมื่อแขกลุกไปแล้ว โดยใช้ถาดใส่

13.ถอนแก้วเครื่องดื่ม หรือขวดเครื่องดื่ม เมื่อแขกดื่มเสร็จแล้ว หรือหมดขวดแล้วเข้าถอนทาง

ขวามือ

14.เก็บผ้าเช็ดมือเมื่อแขกลุกไปแล้ว

15.เก็บผ้าปูโต๊ะ เมื่อจะปิดภัตตาคาร

การเก็บเงิน

ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน

เลขที่ 003	ใบเสร็จรับเงิน RECEIPT	เลขที่ 0012
เลขที่บัญชี 6408 หมู่บ้านศิริธรรม ซอย 5 ถนนบ้านก้อย-ไชยวัตร ตำบลบ้านก้อย อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา โทรศัพท 02-923-3226 , 01-233-2363 โทรสาร 02-923-3463	ใบสั่งซื้อของ / PURCHASE ORDER NO. 002014-015 เงื่อนไขการชำระเงิน / CONDITION 001	วันที่ 22-09-2014 DATE
ชื่อลูกค้า/ CUSTOMER NAME บริษัท บ้านก้อย จำกัด เลขที่ ถนนบ้านก้อย	จำนวน / QUANTITY	ผู้ขาย / SOLD BY บ้านก้อย จำกัด เลขที่ ถนนบ้านก้อย
จำนวน / QUANTITY	ราคาต่อหน่วย / UNIT PRICE	จำนวนเงินรวม / TOTAL AMOUNT
1	ข้าวตังข้าวเหนียวห่อเล็ก 50 กรัม 12.5 บาท x 100	10,625.00
2	ข้าวตังข้าวเหนียวห่อเล็ก 50 กรัม 1,000 บาท x 87 บาท	87,000.00
รวมรวมทั้งสิ้น TOTAL TOTAL		97,625.00
จำนวนเงินที่ต้องชำระ / PAYABLE AMOUNT		97,625.00
จำนวนเงินที่ชำระแล้ว / PAID AMOUNT		-
จำนวนเงินคงเหลือ / BALANCE		97,625.00
วันที่ 22-09-2014		นางชัญญา ทรัพย์พิณ ผู้ขาย

ในการเสิร์ฟอาหารนั้น แม้ว่าจะได้นำอาหารมาเสิร์ฟจนหมดตามที่แขกสั่งก็ตาม พนักงานเสิร์ฟก็ควรจะต้องดูแลแขกใกล้ๆ อย่างหนีไปไหนเมื่อแขกเรียกเก็บเงินก็ให้ไปดำเนินการทันทีอย่าชักช้าเพราะเมื่อแขกเรียกเก็บเงินแสดงว่าแขกต้องรีบไป ถ้าเราไปเก็บเงินชักช้าหรือไม่มีใครอยู่แขกจะลุกหนีไปโดยไม่จ่ายเงินก็ได้ ขั้นตอนในการเก็บเงินมีดังนี้

1. สำหรับพนักงานเสิร์ฟ เมื่อแขกเรียกเก็บเงินให้พนักงานเสิร์ฟปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ไปขอบิลเก็บเงินที่แคชเชียร์ ในกรณีที่เสียบออร์เดอร์ไว้ที่โต๊ะแขกให้นำออร์เดอร์ไปให้แคชเชียร์ด้วย จะต้องบอกเบอร์โต๊ะให้ถูกต้อง

1.2 นำบิลใส่ในซองบิลแล้วนำไปให้แขกคนที่เรียกเก็บเงิน ให้เข้าไปทางขวามือของแขกวางซองบิลไว้ตรงหน้าแขก

1.3 แขกจ่ายเงินสดให้ทำดังนี้

-รับเงินและซองบิล ตรวจสอบเงินว่าพอกับจำนวนในบิลหรือไม่ กล่าวขอบคุณแขก

-นำเงินและซองบิลไปให้แคชเชียร์

-นำเงินทอนใส่ถาดไปให้แขก

-วางถาดเงินทอนไว้ตรงหน้าแขก

-ถอยหลังออกมา 1-2 ก้าว

-คอยดูว่าเงินทอนถูกต้องหรือไม่

-ถ้าแขกให้เข้าไปปรับถาดที่ใส่ทิปออกมา พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณ ถ้าแขกไม่ให้ทิปก็ให้รับถาดออกมาแต่ไม่ต้องกล่าวขอบคุณ

1.4 แขกเซ็นบิลซึ่งเป็นแขกพักในโรงแรมหรือเป็นแขกของ โรงแรม หรือพนักงานของ โรงแรมให้ทำดังนี้

-มอบปากกาให้แขกเซ็นชื่อในบิล บอกให้แขกเซ็นชื่อ เขียนชื่อด้วยตัวบรรจง และเบอร์ห้องที่แขกพัก (ถ้ามี)

-รับบิลและปากกาออกมา กล่าวขอบคุณ

-นำซองบิลไปให้แคชเชียร์

1.5 แขกเซ็นบิล ซึ่งเป็นแขกมีเครดิตการ์ดของ American Express, Diner Club, Visa และอื่นๆ ให้ทำดังนี้

-ขอเครดิตการ์ดจากแขก

-นำเครดิตการ์ดไปให้แคชเชียร์

-นำบิลพิเศษสำหรับเครดิตการ์ดนั้นๆ และปากกาให้แขก

-ให้แขกเซ็นชื่อ เขียนชื่อด้วยตัวบรรจงในบิลเก็บเงิน และบิลพิเศษสำหรับเครดิตการ์ด

-รับบิลเก็บเงิน บิลพิเศษสำหรับเครดิตการ์ดและปากกาออกมา กล่าวขอบคุณแขก

-นำบิลเก็บเงิน บิลพิเศษสำหรับเครดิตการ์ดไปให้แคชเชียร์

-นำสำเนาของบิลพิเศษสำหรับเครดิตการ์ด และบัตรเครดิตไปคืนให้แขก

2. สำหรับแคชเชียร์ เมื่อพนักงานเสิร์ฟมาขอบิล เพื่อไปเก็บเงินแขก ก็ให้แคชเชียร์ปฏิบัติ ตามขั้นตอนดังนี้

- 2.1 รวบรวมออร์เดอร์อาหารและเครื่องดื่มต่างๆ
- 2.2 เขียนรายการอาหารและเครื่องดื่มในบิลเก็บเงิน
- 2.3 เข้าเครื่องราคาอาหารตามรายการต่างๆ และพิมพ์ลงในบิลเก็บเงินด้วย
- 2.4 มอบบิลเก็บเงินให้พนักงานเสิร์ฟ
- 2.5 รับเงินสดและบิลเก็บเงิน และทอนเงินให้กับพนักงานเสิร์ฟ
- 2.6 รับบิลเซ็น ถ้าแขกเซ็นในกรณีที่แขกพักในโรงแรมหรือเป็นแขกของโรงแรมหรือพนักงาน

ของโรงแรม

- 2.7 ถ้าแขกจะเซ็นบิล ในกรณีมีเครดิตการ์ดของ American Express, Diner Club, Visa หรืออื่นๆ

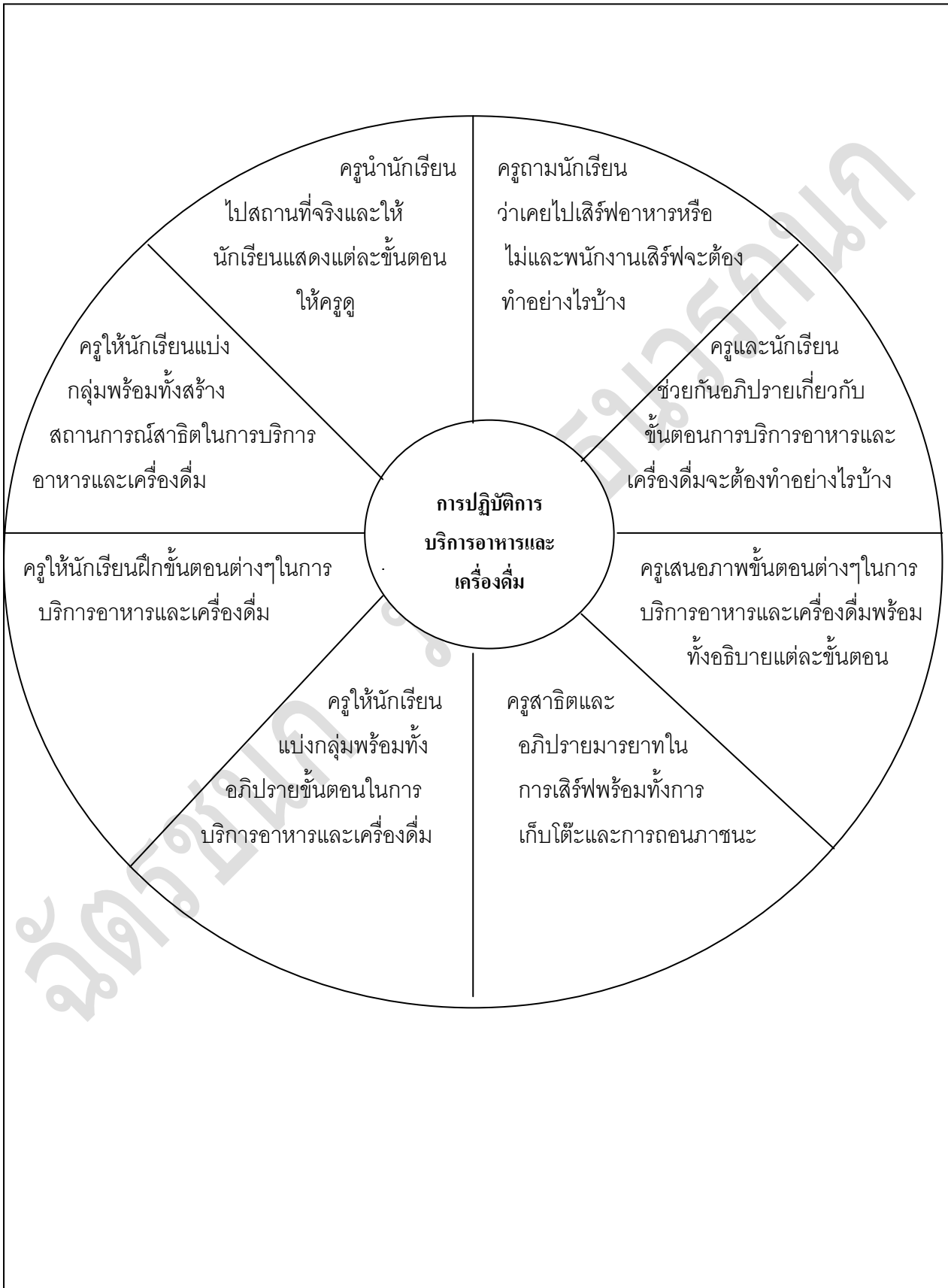
ให้ทำดังนี้

- ของบัตรเครดิตของแขกมา
- ใช้บิลพิเศษสำหรับบัตรเครดิตเข้าเครื่องรูดกับบัตรเครดิต
- มอบบิลพิเศษสำหรับบัตรเครดิตให้พนักงานเสิร์ฟ
- รับบิลเก็บเงินและบิลพิเศษสำหรับบัตรเครดิต ซึ่งเซ็นแล้วทั้งสองใบและตรวจสอบว่าลายเซ็นและ

หมายเลขถูกต้องดีทุกประการหรือไม่

- มอบบัตรเครดิตและสำเนาบิลพิเศษสำหรับบัตรเครดิต ให้แก่พนักงานเสิร์ฟเพื่อคืนให้แขก
- 2.8 นำรายการในบิลเก็บเงินมาลงในแบบรายงานการขาย (Sale Report)
 - 2.9 ส่งรายการการขายและเงิน ไปยังแผนกการเงิน

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ครูถามนักเรียนว่าเคยไปเสิร์ฟอาหารหรือไม่และพนักงานเสิร์ฟจะต้องทำอะไรบ้าง
- 1.2 ครูและนักเรียนช่วยกันอภิปรายเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่มจะต้องทำอะไรบ้าง

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ครูเสนอภาพขั้นตอนต่างๆในการบริการอาหารและเครื่องดื่มพร้อมทั้งอธิบายแต่ละขั้นตอน
- 2.2 ครูสาธิตและอธิบายมารยาทในการเสิร์ฟพร้อมทั้งการเก็บโต๊ะเบาะการถอนภาชนะ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ครูให้นักเรียนแบ่งกลุ่มพร้อมทั้งอภิปรายขั้นตอนในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 3.2 ครูให้นักเรียนฝึกขั้นตอนต่างๆในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 ครูให้นักเรียนแบ่งกลุ่มพร้อมทั้งสร้างสถานการณ์สาธิตในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 4.2 ครูนำนักเรียนไปสถานที่จริงและให้นักเรียนแสดงแต่ละขั้นตอนให้ครูดู

8. หนังสืออ้างอิง

- ใบช่วยสอน
- รูปภาพเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- อุปกรณ์ในการจัดโต๊ะ (โรงแรมกาญจนา)

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ฉัตรชนก

ฉัตรชนก

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่ พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
	<u>ด้านความรู้</u> -ขั้นตอนการรับคำสั่ง หลักการเสิร์ฟอาหารและ เครื่องดื่ม การเก็บ โต๊ะ และการถอนภาชนะ	ทดสอบ	แบบทดสอบ การถาม-ตอบ
	<u>ด้านทักษะ</u> -การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม -การเก็บ โต๊ะ และการถอนภาชนะ	การปฏิบัติจริง	สังเกตการปฏิบัติงาน จริง
	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> -ความรับผิดชอบ -ความเอาใจใส่ในการทำงาน	สังเกต	แบบสังเกต

11. ใบงาน

มิตรชนนอก มหัศจรรย์นอก

13. บันทึกผลการนิเทศ

ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....
- เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป
- เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์
- กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
- กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม
- การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

- ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย
- การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย
- มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ถามครูผู้สอน)

.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน.....

.....

ผู้นิเทศ.....

.....

- บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน
- สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
- อื่น ๆ

(.....)

ผู้นิเทศ.....

	แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	หน่วยที่ 9	
	ชื่อวิชา การจัดการอาหารและ เครื่องมือ	สอนครั้งที่	
	ชื่อหน่วย การจัดเลี้ยงและประเภทของ การจัดเลี้ยง	ชั่วโมงรวม	ชั่วโมง
ชื่อ นางสาวนัทรชนก มหัทธนวนรคนก		จำนวนชั่วโมง	ชั่วโมง

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. การจัดเลี้ยงและประเภทของการจัดเลี้ยง

1. แบนด์เวด
2. ชนิดของงานเลี้ยง
3. การจองงานเลี้ยง
4. การจัดโต๊ะ
5. การจัดเครื่องมือ
6. การบริการ
7. บุฟเฟ่ต์
8. การจัดบริการอาหาร
9. การจัดที่นั่ง
10. ค็อกเทล
11. เครื่องดื่มที่ใช้ในงานค็อกเทล
12. อาหาร

2.สาระสำคัญ

ในยุคปัจจุบันการจัดเลี้ยงจะมีหลายประเภทแล้วแต่ชนิดของงานเลี้ยงเป็นแบบไหน ดังนั้นจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับชนิดของงานเลี้ยง แบบฟอร์มการจองงานเลี้ยง งานเลี้ยงบุฟเฟ่ต์ งานเลี้ยงแบบค็อกเทลเพื่อเป็นการบริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 นักเรียนสามารถจัดงานเลี้ยงบุฟเฟ่ต์และจัดงานเลี้ยงแบบค็อกเทลได้อย่างถูกต้อง

3.2 ด้านทักษะ

3.2.1 อธิบายประเภทของการจัดงานเลี้ยงต่างๆได้

3.2.2 บอกขั้นตอนการจัดงานเลี้ยงได้

3.2.3 บอกวิธีการรับจองงานเลี้ยงได้

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน

3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน

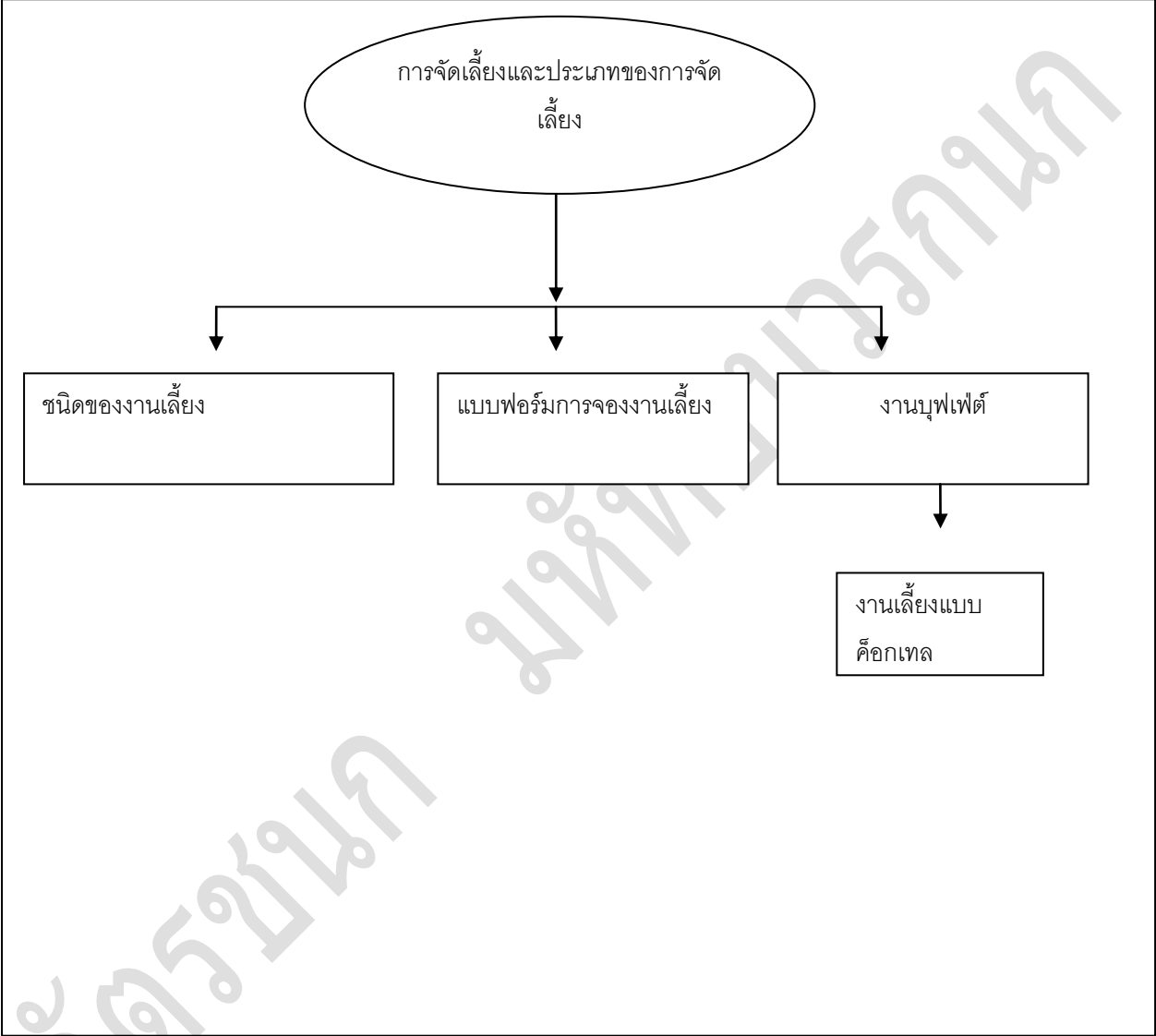
3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย

3.3.4 นักเรียนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ

3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่อง . คุณสมบัติของพนักงานบริการ



5. เนื้อหาสาระ

การบริการในงานเลี้ยง

แบบแควต (Banquets)

การบริการแบบแควตเป็นการบริการอาหารและเครื่องดื่มในโอกาสพิเศษ นอกเหนือไปจากการบริการอาหารตามปกติ ส่วนมากจะเป็นงานเลี้ยงขนาดใหญ่ เช่น งานเลี้ยงรับรองแขกบ้านแขกเมืองส่วนใหญ่มักจัดในโรงแรมที่มีสถานที่กว้างขวาง อาจเป็นงานเลี้ยงอาหารกลางวันหรืออาหารเย็นก็ได้ในโรงแรมชั้นหนึ่งจะมีแผนกจัดเลี้ยงโดยเฉพาะ โดยมีผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ข้อดีของการจัดแบบแควตคือ ทางสถานบริการรู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเวลาที่จะให้บริการ จำนวนที่แน่นอนของผู้ใช้บริการ รายการอาหารที่ต้องการและตกลงราคาก่อนการบริการ ดังนั้นจึงสามารถเตรียมอาหาร เครื่องมือ เครื่องดื่ม อุปกรณ์ และสถานที่ได้อย่างถูกต้องและพอเหมาะกับผู้ใช้บริการ การบริการชนิดนี้ให้ผลกำไรแก่สถานบริการสูง



รูปที่ 6.1

ชนิดของงานเลี้ยง งานเลี้ยงที่เรียกว่างานแบ่งแควดนี้แบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.งานเลี้ยงแบบพิธีการ เป็นงานเลี้ยงที่หรูหราและมีพิธีการมากได้แก่

- งานเลี้ยงอาหารกลางวัน
- งานเลี้ยงอาหารเย็น
- งานเลี้ยงอาหารเช้าในพิธีแต่งงานของชาวตะวันตก



รูปที่6.2

2.งานเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์ เป็นงานเลี้ยงที่ไม่มีพิธีรีตองท่าแบบแรก ได้แก่

- งานเลี้ยงแต่งงาน
- งานคือกเทศ
- งานเลี้ยงน้ำชาแบบบุฟเฟ่ต์
- งานเลี้ยงเนื่องในการประชุมสัมมนา

การจองงานเลี้ยง สิ่งแรกที่เจ้าภาพและผู้จัดงานเลี้ยงจะต้องตกลงกันคือ ปัญหาต่างๆที่เกี่ยวกับงานเลี้ยง ถ้าหากยังไม่เป็นที่ตกลงกันแน่นอนก็จะต้องเขียนด้วยดินสอก่อน จนกว่าจะเป็นที่ตกลงกันทั้งสองฝ่ายจึงจะเปลี่ยนเป็นหมึก ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงจะต้องพร้อมที่จะเสนอตัวอย่างเมนูอาหารกลางวันและเย็นพร้อมทั้งราคาต่อหัว ตลอดจนรูปภาพการจัดโต๊ะแบบต่างๆ ต่อแขกจำนวนต่างๆ ต่อเจ้าหน้าที่มาติดต่อ ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจโดยชัดเจน และสามารถเลือกงานเลี้ยงที่เหมาะสมกับเขาได้

ก๊อดเดิงหา ~ มาปะกัน

งาน

60 Years Young

เชิญเพื่อนๆ ศิษย์เก่าแองโกลด์ รุ่นปี 2508

ร่วมงานพบปะสังสรรค์

> วันอาทิตย์ที่ 6 กันยายน 2552 <

เวลา 11.30น.

ณ.บ้าน คุณธาดา วิทยาพุด (MC 08)

(* อุณหภูมิแน่นอน + รองรับจอตกรกได้ + เคียงมือเหลือง)



ประชาสัมพันธ์งาน

หัวข้อที่ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงและเจ้าภาพของงานจะต้องตกลงกันก่อนมีดังนี้

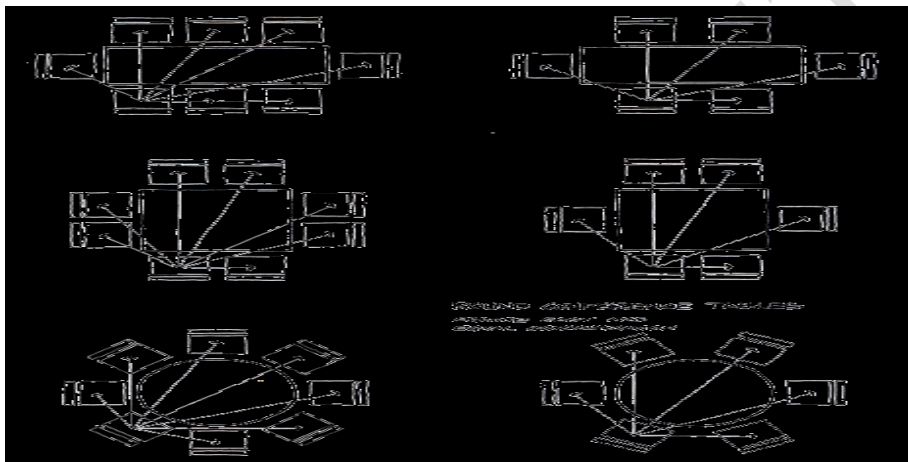
- 1.ชนิดของงานเลี้ยง (บุฟเฟต์ ค็อกเทล หรือ แบนด์)
- 2.วันที่
- 3.เวลา
- 4.จำนวนแขก (จำนวนแขกที่แน่นอนจะต้องแจ้งล่วงหน้า 24 ชั่วโมงเป็นอย่างช้า)
- 5.ราคาต่อหัว
- 6.รายการอาหาร วิธีการเสิร์ฟ
- 7.เหล้า ซึ่งจะต้องรวมในราคาอาหารด้วย หรือคิดต่างหาก
- 8.ชนิดของงาน (งานมงคลสมรส งานฉลองครบรอบวันเกิด งานโชว์การแสดงผลงาน โอลิมปิก ฯลฯ)
- 9.การจัดผังโต๊ะ

นอกจากนี้แล้วควรมีการตกลงกันในเรื่องรายละเอียดต่างๆเหล่านี้ด้วยคือ พิธีกรของงาน วงดนตรี แพนผังที่นั่ง รวมทั้งแบบรายการอาหาร เช่น ต้องการให้พิมพ์แบบสวยงาม ขบขัน ฯลฯ หรืออาหารสำหรับแขกบางคน เช่น มังสวิรัติ ฯลฯ เหล่านี้เป็นต้น



รูปที่ 6.4 ห้องจัดเลี้ยง

การจัดโต๊ะ การจัดโต๊ะในงานเลี้ยงทั้งหลายสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น อาจจัดโต๊ะเป็นรูปตัวอักษร T, I, E ฯลฯ ถ้าเป็นงานเลี้ยงที่มีแขกเพียงเล็กน้อยนิยมจัดโต๊ะเป็นรูปตั๊กอักษร U หรือ T หรือถ้าเป็นงานเลี้ยงอาหารกลางวันหรือเย็นที่ไม่เป็นพิธีการมากนัก อาจจัดโต๊ะแยกให้แขกที่สำคัญนั่งที่โต๊ะหนึ่ง และแขกอื่นๆนั่งที่โต๊ะอื่นๆ ซึ่งอาจเป็นรูปกลมหรือสี่เหลี่ยมผืนผ้าแล้วแต่จำนวนแขก งานเลี้ยงที่มีแขกจำนวนมากๆ การจัดโต๊ะควรจัดให้มีโต๊ะสำหรับแขกสำคัญและโต๊ะอื่นๆกระจายออกไปอย่างไรก็ตามการจัดโต๊ะจะเป็นแบบใดก็ตาม จะต้องคำนึงถึงเนื้อหาของห้องเป็นสำคัญ ได้แก่ ความกว้างของโต๊ะ ทางเดิน ขนาดเก้าอี้ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้แขกแต่ละคนได้รับความสบายมากที่สุด และในขณะเดียวกันก็มีที่พอสำหรับให้พนักงานเสิร์ฟได้เข้าไปปฏิบัติหน้าที่ได้ แต่ละโต๊ะควรมีที่ว่างพอที่พนักงานบริการจะสามารถเดินสวนกันได้ ในระหว่างให้บริการ โดยไม่ต้องเกรงว่าจะเกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ (โดยปกติควรเว้นว่างระหว่างโต๊ะประมาณ 2 เมตร และในงานเลี้ยงที่เป็นพิธีการควรมีที่ว่างสำหรับแขกแต่ละคนประมาณ 12-15 ตารางฟุต และ 10-12 ตารางฟุตสำหรับงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์) สิ่งที่ยังพอจำไว้เสมอคือ ต้องจัดโต๊ะให้ได้จำนวนมากที่สุดในเรื่องที่จำกัด เพื่อผลกำไรอันจะพึงได้จากงานเลี้ยงในห้องนั้นๆ



รูปที่ 6.5 การจัดโต๊ะงานแบบวงกลม

ในจำนวนแขกทั้งหมดที่มาในงาน จะต้องมีการกำหนดว่าแขกจำนวนเท่าใดจะจัดให้นั่งโต๊ะเกียรติยศและจำนวนเท่าใดนั่งที่โต๊ะอื่นๆ ซึ่งอาจเป็นรูปวงกลม หรือสี่เหลี่ยมผืนผ้าก็ได้ ควรรู้ด้วยว่าจำนวนแขกที่จะนั่งที่โต๊ะเกียรติยศนั้นรวมทั้งที่นั่งหัวโต๊ะด้วยหรือไม่ และไม่ควรจัดแขกจำนวน 13 คน นั่งที่โต๊ะเกียรติยศเป็นอันขาด โต๊ะอื่นๆควรมีหมายเลขกำกับทุกโต๊ะ และไม่ควรจัด 13 โต๊ะเช่นกัน ทั้งนี้เพราะบางคนเชื่อถือในเรื่องนี้มาก ถ้าไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ควรมีหมายเลข 12 A แทน หมายเลขโต๊ะนี้ควรจัดไว้มนที่สูงที่สามารถมองเห็นได้ทันทีที่เข้ามาในห้อง สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ไม่ควรจัดที่นั่งให้แขกหันหลังให้โต๊ะเกียรติยศเป็นอันขาด โดยปกติจะมีการจัดพิมพ์สำเนาแผนผังการจัดโต๊ะ 3 ฉบับเพื่อส่งไปยัง

- 1.เจ้าภาพ เพื่อสามารถตรวจสอบการเลี้ยง เพื่อเตรียมการที่อาจจะยังไม่สมบูรณ์
- 2.แขก แผนผังที่นั่งจะเป็นแผนผังที่ถาวร แขกจะได้ทราบล่วงหน้าว่า ตนจะต้องนั่งที่ใด และใครบ้างที่จะต้องนั่งโต๊ะเดียวกัน
- 3.ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง เพื่อเป็นหลักฐานต่อไป

นอกจากนี้ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงยังต้องได้รับความร่วมมือจากแผนกต่างๆอีก คือ

- 1.แผนกต้อนรับ เช่น อาจขอให้จัดห้องสำหรับคู่บ่าวสาว
- 2.แผนกแม่บ้าน เพื่อขอให้จัด โต๊ะ ผ้าปูโต๊ะ ดอกไม้ ฯลฯ
- 3.แผนกรักษาความปลอดภัย เพื่อดูแลความปลอดภัยแก่แขกที่มาในงานและพนักงานเสิร์ฟในงานเลี้ยง
- 4.แผนกภัตตาคาร เพื่อจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม
- 5.แผนกช่าง เพื่อเตรียมไมโครโฟน ฯลฯ



รูปที่ 6.6 งานแบ่งเขต

การจัดเครื่องมือ เครื่องมือชิ้นแรกที่จะวางบนโต๊ะคือ จานอาหารเรียกน้ำย่อยหรือจานออร์เดิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟคนแรกทำหน้าที่วางจานเหล่านี้ลงบนโต๊ะทั้งหมดตามที่นั่งแขก คนที่สองวางผ้าเช็ดมือ คนที่ 3 ใช้มือขวาหยิบมิดจากถาดที่ปูลาดด้วยผ้าเช็ดมือขาวสะอาดในมือซ้ายวางลงด้านขวาของจาน โดยหันด้านคมเข้าหาจาน พนักงานคนที่ 4 วางส้อมทางด้านซ้ายของจาน พนักงานคนอื่นๆวางของสิ่งอื่นๆตามลำดับ เช่น จาน ขนมปัง มิดเนย เครื่องพวงที่เขียนหรี แก้วน้ำ ฯลฯ

จานสลัดวางอยู่เหนือส้อม เมื่อเสิร์ฟของหวาน เครื่องมือที่ใช้รับประทานของหวานจะจัดวางไว้ตรงกลางเหนือผ้าเช็ดมือก็ได้ หรือจะนำไปใส่ถาดมาวางไว้ด้านขวาของแขกภายหลังก็ได้ ถ้วยกาแฟอยู่ด้านขวามือของแขกโดยจัดหูถ้วยและช้อนกาแฟอยู่ด้านขวา โถครีมอยู่ด้านขวาของโถน้ำตาล เช่นเดียวกับขวดเกลือควรอยู่ด้านขวาของขวดพริกไทย แจกันดอกไม้ และเทียนเป็นสิ่งสุดท้ายที่นำไปวางบนโต๊ะ



รูปที่ 6.7 งานเลี้ยงแบบโต๊ะจีน

การบริการ โดยปกติพนักงานเสิร์ฟในงานเลี้ยงจะเสิร์ฟอาหารแขกประมาณ 8-10คนต่อ 1 สเตชั่น การบริการจะแตกต่างกันไปที่สุดแล้วแต่นโยบายของสถานบริการนั้นๆ

อาหารทุกชนิดเข้าทางซ้ายมือของแขก และเครื่องมือของแขก และเครื่องมือทุกชนิดเข้าทางขวา โต๊ะสุดท้ายควรได้รับการเสิร์ฟก่อน โดยเริ่มพร้อมแขกเกียรติยศ จากนั้นจึงเสิร์ฟโต๊ะขวามือ และเรื่อยไปตามแถว ถ้าเป็นงานที่มีแขกจำนวนเล็กน้อย เริ่มเสิร์ฟจากแขกที่อยู่ขวามือของเจ้าภาพ แล้วเสิร์ฟขวามือเรื่อยไปจนรอบโต๊ะ นอกจากโต๊ะเกียรติยศแล้ว การเสิร์ฟโต๊ะอื่นๆ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงตำแหน่ง ยศ หรือเพศ ของแขก พนักงานเสิร์ฟควรมีหมายเลขแจ้งสเตชั่นที่ตนสังกัดอยู่ เพื่อพนักงานที่อยู่สเตชั่น ไกลจากครัวจะได้อาหารนำไปบริการแขกก่อน อย่างไรก็ตามพนักงานประจำโต๊ะเกียรติยศจะต้องได้อาหารที่จะนำไปเสิร์ฟก่อนเสมอ และจะต้องเป็นผู้เริ่มเสิร์ฟตอนแรกด้วย

สลัดอาจจัดวางไว้ก่อนได้ ก่อนแขกจะเข้านั่งที่ แต่ก็ไม่ควรวางไว้นานเกินกว่า 15 นาที ในงานเลี้ยงเล็กๆ อาหารเรียกน้ำย่อยอาจจัดวางไว้ให้เรียบร้อยก่อนแขกเข้านั่งก็ได้ หรือในงานเลี้ยงที่เป็นพิธีการ อาหารเรียกน้ำย่อยอาจนำไปเสิร์ฟในขณะที่แขกสังสรรค์กันก็ได้ ในงานเลี้ยงขนาดใหญ่แบบพิธีการ ควรเสิร์ฟซุปรหรือคานาเป้เมื่อแขกนั่งโต๊ะแล้ว และอาหารคอร์สแรกควรเสิร์ฟเมื่อแขกทั้งหมดเข้านั่งเรียบร้อยแล้ว

พนักงานเสิร์ฟควรเข้าเสิร์ฟคราวละ 2 คน ในขณะเดียวกันไม่ควรรีบร้อน โกลาหล เมื่อแขกรับประทานอาหารจานแรกเสร็จแล้ว พนักงานเสิร์ฟก็ควรเข้าแถวตอนงานนั้นออกไป พึงระลึกอยู่เสมอว่า อาหารเนื้อสัตว์ในงานจะต้องวางอยู่ตรงหน้าแขกผู้รับประทาน ขนมปัง โรลและเนยตลอดจนกาแฟ จะต้องคอยดูแลเติมอยู่เสมอ

ขณะเติมน้ำหรือกาแฟ อย่าตะแคงหรือถ้วยเหนียวขึ้นเป็นอันตราย ควรวางอยู่กับที่บนโต๊ะแล้ว เติมน้ำหรือกาแฟลงไป ก่อนเสิร์ฟของหวานควรเก็บจานและทำความสะอาดเศษขนมปังหรือเศษอาหารบนโต๊ะให้

เรียบร้อยก่อน ถ้ามีการกล่าวสุนทรพจน์และค้อมวยพร พนักงานเสิร์ฟต้องทำความสะอาดโต๊ะและเก็บของทุกสิ่ง
เว้นที่เช็บบุหรี่ เครื่องตกแต่ง และแก้วน้ำเท่านั้นที่คงเหลือไว้

บุฟเฟต์ (Buffets)

งานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์เป็นงานที่ไม่มีพิธีการมากนัก และค่าใช้จ่ายถูกกว่างานเลี้ยงแบบแบ่งแควต
นอกจากนั้นสามารถเสิร์ฟคนเป็นจำนวนมากในระยะเวลาอันสั้นได้ และไม่ต้องเสิร์ฟแขกเป็นบุคคลเฉพาะตัว งาน
เสิร์ฟแบบบุฟเฟต์อาจจัดได้ทั้งในอาคารและบริเวณภายนอก เช่น ในสวน ริมสระน้ำ ฯลฯ

สิ่งที่ดีในการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์คือ เราสามารถจะสร้างบรรยากาศและสถานที่ให้เป็นไปตาม
ความปรารถนาได้ ตัวอย่างเช่น จะจัดเลี้ยงบุฟเฟต์แบบเม็กซิกัน ก็สามารถสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมเป็นแบบ
เม็กซิกันได้ กล่าวคือ พนักงานเสิร์ฟชายทุกคนแต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายแบบเม็กซิกัน สวมหมวกฟางปีกกว้าง
หรือพนักงานหญิงนุ่งกระโปรงแบบเม็กซิกัน โต๊ะอาหารแต่งแบบเม็กซิกัน อาหารที่เสิร์ฟเป็นอาหารเม็กซิกัน คนตริก็
เม็กซิกัน ดังนี้ เป็นต้น หรือจะสร้างบรรยากาศให้เป็นแบบฝรั่งเศส หรือชาติอื่นๆก็ย่อมทำได้

โต๊ะบุฟเฟต์หรือโต๊ะวางอาหารควรตั้งอยู่ในตำแหน่งที่แขกทุกคนสามารถมองเห็นได้ทันทีที่เข้า
มาในห้อง และสะดวกสำหรับพนักงานเสิร์ฟในการนำอาหารจากครัวมาเติมด้วย ผ้าปูโต๊ะวางอาหารริศเรียบไม่มี
รอยยับยาวคลุมโต๊ะ ผ้าคลุมอยู่เหนือพื้นประมาณครึ่งนิ้ว ตรงมุมทั้งสี่ให้เรียบร้อย ผ้าปูโต๊ะนี้นิยมใช้ผ้าลูกไม้ ผ้า
เยียรบับ หรือดิน จับจีบอย่างสวยงามคลุมอีกชั้นหนึ่ง เรียกว่า skirt ถ้าโต๊ะวางอาหารอยู่ชิดผนังต้องเว้นที่พอสำหรับ
คนสองคนเดินสวนกันได้ ถ้างานเลี้ยงบุฟเฟต์นี้จัดขึ้นในสนามควรจัดวางแผ่นอิฐในบริเวณที่จัดเลี้ยงด้วย เพื่อ
ป้องกันมิให้แขกเดินย่ำในสนามที่เปียกชื้น หรือนำเอาโคลนเลนเข้าไปในที่จัดเลี้ยง อาหารที่บรรจุลงในภาชนะ
ตกแต่งอย่างสวยงาม ประณีต นำมารับประทาน วางเรียงอยู่บนโต๊ะ งานอาหารสำหรับแขกวางอยู่ใกล้กัน ในลักษณะ
การจัดที่งดงามเช่นกัน ตรงกลางของโต๊ะบุฟเฟต์ควรยกสูงขึ้นเล็กน้อย เพื่อโชว์อาหารต่างๆ ที่อยู่บนโต๊ะ



รูปที่ 6.8 งานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์

การจัดโต๊ะสำหรับแขกนั่งรับประทานจะต้องมีสิ่งเหล่านี้คือ งานขนมปังและมิดเนย เครื่องมือใน
การรับประทาน ได้แก่ มิดและส้อม ผ้าเช็ดมือ แก้วน้ำ ถ้วยกาแฟ ขวดพริกไทย เกลือ โฉนน้ำตาล พร้อมทั้งถาด
เครื่องปรุงรสต่างๆ และที่เช็บบุหรี่ การจัดเช่นนี้แขกจะสามารถนั่งรับประทานได้โดยสะดวกพนักงานเสิร์ฟจะนำ
เครื่องค้อมมาเสิร์ฟหลังจากที่แขกนั่งรับประทานแล้ว บางครั้งก็อาจนำชุปมาเสิร์ฟที่โต๊ะได้

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการบริการแบบนี้ก็คือ การจัดตกแต่งห้องด้วยดอกไม้ซึ่งจะทำให้บรรยากาศสวยงามน่ารื่นรมย์มากขึ้น เมื่อแขกมาถึงห้องอาหารควรจะได้เห็นแจกันดอกไม้สวยงามตั้งอยู่ใกล้ประตูทางเข้าเป็นอันดับแรก นอกจากนั้นตรงกลางโต๊ะบุฟเฟ่ต์อาจตกแต่งด้วยแจกันดอกไม้ มุมห้องและตามโต๊ะต่างๆ ก็ควรมีดอกไม้ประดับด้วยเช่นกัน ทั้งนี้สุดแล้วแต่การตกแต่งและกำลังเงินของเจ้าภาพ

ความสำเร็จของการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1.อาหารมีคุณภาพดีและมีจำนวนเพียงพอ อาหารร้อนต้องเสิร์ฟขณะยังร้อน และอาหารเย็นต้องเสิร์ฟในขณะที่เย็นจัด

2.การให้บริการที่อบอุ่นและประทับใจ

3.ห้องอาหารสวยงาม สบาย

4.ไฟฟ้าประจำห้องกำลังเหมาะสม

5.ดนตรีไพเราะ

6.การตกแต่งสวยงามและเหมาะสม

7.ไม่มีเสียงรบกวนจากสิ่งที่ไม่พึงประสงค์โดยไม่จำเป็น

การจัดการบริการอาหาร ในการจัดบริการอาหารในงานเลี้ยงบุฟเฟ่ต์ ควรจะต้องพิจารณาถึงสิ่งเหล่านี้

คือ

1.จำนวนแขกที่มาในงาน

2.ราคาต่อหัว

3.เวลาเสิร์ฟที่แน่นอน

4.บริเวณที่ตั้งโต๊ะอาหาร

5.การจัดตกแต่งอาหารและการวางอาหาร

6.จำนวนทางเดินเข้าตักอาหาร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนแขก และจำนวนอาหารที่เสิร์ฟ (อาหารแต่ละ

กลุ่มประกอบด้วยอาหารทุกรายการที่เสิร์ฟแขก)

7.จำนวน โต๊ะ ขนาดและรูปร่างของ โต๊ะที่แขกนั่งรับประทาน

8.ชนิดและสีของผ้าปูโต๊ะ

9.สิ่งประดับกลางโต๊ะ เช่น น้ำแข็งแกะสลัก ดอกไม้ เทียน ฯลฯ

10.สิ่งอื่นที่แขกอาจขอเพิ่ม

ก่อนจัดโต๊ะ ควรมีกำหนดอย่างหยาบๆ ลงในกระดาษก่อน ถึงจำนวนอาหารที่จะเสิร์ฟว่าแบ่งออกเป็นกี่กลุ่ม แต่ละกลุ่มควรมีอาหารทุกอย่างไว้บริการเหมือนกันแต่ละกลุ่มใช้เนื้อที่เท่าใด ก่อนที่จะกำหนดขนาดและรูปร่างของ โต๊ะอาหาร เนื้อที่สำหรับอาหารกลุ่มนี้มีความสัมพันธ์ต่อทางเดินเข้าตักอาหารและจำนวนของทางเดินเข้าตักอาหารก็มีความสัมพันธ์ต่อจำนวนแขกด้วย

เมื่อได้กำหนดขนาดของโต๊ะวางอาหารแล้ว จึงจะพิจารณาเกี่ยวกับรูปร่างและแบบต่อไปการกะขนาดนั้น โดยปกติกำหนดว่าภาชนะใส่อาหารแต่ละจานใช้เนื้อที่ 0.3 มิลลิเมตร ถ้ามีอาหาร 39 จานจะต้องใช้โต๊ะ

วางอาหารยาวอย่างน้อยที่สุด 11.7 มิลลิเมตร และต้องไม่ลืมนำนอกจากอาหารต่างๆ ที่จะนำมาวางบนโต๊ะแล้ว ยังมีสิ่งต่างๆ อีก เช่น สิ่งประดับกลางโต๊ะ ภาชนะสำหรับใส่อาหาร เช่น จาน ถ้วยชุป แจกันดอกไม้ ฯลฯ

การพิจารณาวางรูปโต๊ะบุฟเฟ่ต์ ควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ด้วย คือ

- การจัดที่นั่ง
- ขนาดของห้อง
- รูปร่างของห้อง
- โอกาสของงานเลี้ยง
- จำนวนทางเดินเข้าตักอาหารและจำนวนกลุ่มอาหาร
- ความรับผิดชอบของแขกส่วนใหญ่

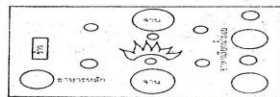
หมายเหตุ

- 1.การจัดโต๊ะบุฟเฟ่ต์อาจแยกเป็นหลายโต๊ะ เช่น โต๊ะอาหาร โต๊ะเครื่องดื่ม โต๊ะของหวาน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกของแขก อาหารที่อาจแบ่งออกได้เป็นหลายชุด แต่ละชุดประกอบด้วยอาหารทุกชนิดเหมือนกัน
- 2.จานอาหารที่วางกลางโต๊ะบุฟเฟ่ต์ ควรยกให้สูงขึ้นเล็กน้อยเพื่อให้อะดูดี
- 3.พนักงานเสิร์ฟ 1 คน เสิร์ฟแขกประมาณ 25-30 คน

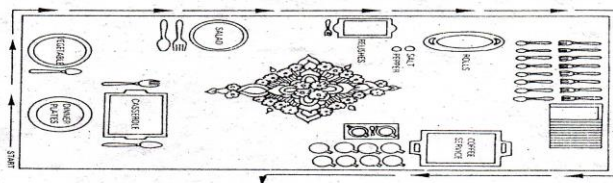
หน้า 76

ตัวอย่างการจัดโต๊ะแบบบุฟเฟ่ต์

รูปที่ 1 การจัดโต๊ะ Buffet ให้แขกเดินรอบโต๊ะอาหารที่วางเอาไว้ไม่เหมือนกันแขกจะต้องวนรอบโต๊ะจึงจะได้อาหารครบ มักจัดไว้ตรงกลางของห้องเพื่อจะได้เดินได้สะดวก การตกแต่งจะจัดไว้ตรงกลาง เครื่องปรุงรสต่าง ๆ จะวางไว้ข้าง ๆ ดังรูป



ตัวอย่างการจัดโต๊ะแบบบุฟเฟ่ต์ ให้แขกเดินรอบโต๊ะ โต๊ะบุฟเฟ่ต์น้ำ และบุฟเฟ่ต์อาหารคาว



- 4.พนักงานเครื่องดื่ม 1 คน เสิร์ฟเครื่องดื่มให้แขกประมาณ 40-45 คน
- 5.บาร์เทนเดอร์ 1 คน เสิร์ฟแขกได้ประมาณ 120 คน
- 6.พนักงานเสิร์ฟเนื้อย่าง (roast beef) หั่น ไช้ต่อหน้าแขก เสิร์ฟแขกได้ประมาณ 40-50 คน

รูปที่ 6.9 การจัดโต๊ะวางอาหารบุฟเฟต์แบบต่างๆ

การจัดโต๊ะ ในงานเลี้ยงบุฟเฟต์ที่เป็นงานหรูหรา อาหารเรียกน้ำย่อยและซุปรจะถูกนำมาเสิร์ฟให้แก่แขกที่โต๊ะ ก่อนเริ่มรับประทานอาหาร ดังนั้นการจัดโต๊ะสำหรับแขกนั่งรับประทานอาหารจึงเหมือนกับการจัดโต๊ะรับประทาน

อาหารแบบนั่งโต๊ะ ที่โต๊ะบุฟเฟต์ ปลายสุดของโต๊ะควรเริ่มด้วยตั้งจานถัดมาเป็นอาหารต่างๆ และของหวานจะอยู่ท้ายสุด ขนมนึ่งและเนยอาจจัดไว้ที่โต๊ะแขกนั่งรับประทานเลขหรือที่โต๊ะวางอาหารก็ได้

โต๊ะวางอาหารส่วนใหญ่จะทำเป็นรูปต่างๆ เพื่อความสวยงามในการวางโชว์อาหาร อาหารเรียกน้ำย่อย ขนมนึ่ง เนย ของหวาน และบางทีอาจมีเครื่องมือและเครื่องมือในการรับประทานด้วยโต๊ะวางอาหารนี้ประกอบขึ้นจากโต๊ะที่มีรูปร่างและขนาดต่างๆกัน เช่น เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า กลม ครึ่งวงกลม $\frac{1}{4}$ ของวงกลม โกงสี่เหลี่ยมขนมเปียกปูน หรือรูปไข่ โต๊ะเหล่านี้จะถูกนำไปประกอบกันเป็นรูปต่างๆ เพื่อให้แขกสามารถเข้าถึงอาหารได้โดยง่ายไม่ต้องรอนาน เช่น โต๊ะรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า นำมาประกอบกันเป็นรูปตัวอักษร V, U, L ซิกแซ็ก หรือสี่เหลี่ยมจัตุรัส โต๊ะรูปโค้ง ครึ่งวงกลม หรือ $\frac{1}{4}$ ของวงกลม อาจนำมาประกอบกันเป็นรูปไข่ รูปอักษร S วงกลม ฯลฯ ผ้าปูโต๊ะควรยาวปิดขาโต๊ะและสูงจากพื้นประมาณ 5 เซนติเมตร

การบริการ ควรจะมีการเตรียมการล่วงหน้าเพื่อให้อาหารมีรสชาติอยู่เสมอ ในชั้นแรกอาหารเรียกน้ำย่อยต่างๆ เช่น เนยแข็ง หอยเชลล์ครึ่งฝา หอยนางรม หรือกุ้ง ควรนำออกมาวางก่อนพร้อมทั้งเครื่องมือเคียง เช่น แครอต แซลเลอร์ แดงดอง ฯลฯ ถัดไปเป็นสลัดผักต่างๆ ขนมนึ่งโรล เนย (รูปกลมหรือเหลี่ยม) ผักสุกต่างๆ บรรจุในภาชนะที่ทำให้อุ่นอยู่เสมอ (chafing dish) ถัดไปเป็นพวกอาหารเย็นต่างๆ แล้วจึงถึงอาหารร้อน ซอส น้ำสลัด และเครื่องประกอบต่างๆ ควรวางอยู่ใกล้ๆอาหารนั้นๆ พนักงานบริการต้องคอยดูแลเปลี่ยนภาชนะที่น้ำแข็งละลาย หรือเทียนที่ใกล้งอและมีน้ำตาเทียนจับเต็ม และเติมอาหารที่พร่องไปอยู่เสมอ พึงจำไว้ว่า เมื่ออาหารพร่องไปประมาณครึ่งหนึ่งจะต้องเติมใหม่ทันที ทั้งนี้เพราะอาหารที่พร่องไปจนเกือบหมดจะทำให้แขกเกิดความรู้สึกว่าไม่มีอาหารเหลือเลย งานสำหรับแขกตักอาหารควรมีอย่างเพียงพอแม้แขกจะตักหลายเที่ยวก็ตาม อาหารร้อนควรใช้จานอุ่นร้อนและภาชนะใส่อาหารร้อน และงานเย็นและภาชนะเย็นก็ควรใช้กับอาหารเย็น



รูปที่ 6.10 งานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์

การจัดที่นั่ง การจัดที่นั่งนับว่ามีความสำคัญมากในการบริการอาหารทุกชนิด ทั้งนี้เพื่อให้แขกเกิดความ สะดวกสบาย และเพื่อให้เกียรติแก่แขกที่มีความสำคัญและมีชื่อเสียง

แผ่นป้ายชื่อแขกแต่ละคนควรวางอยู่บนผ้าเช็ดมือ หรือเหนือขึ้นไปเล็กน้อย แขกเกียรติยศจะเป็นชายหรือ หญิงก็ตาม จะนั่งอยู่ด้านขวาของเจ้าภาพ แขกเกียรติยศรองลงไปนั่งด้านซ้ายมือของเจ้าภาพ การวางเก้าอี้จะอยู่เพียง ชายผ้าปูโต๊ะเท่านั้น ไม่เข้าไปลึกกว่านั้น เพื่อให้แขกสามารถเคลื่อนตัวเข้านั่งได้โดยง่ายโดยไม่ต้องดึงเก้าอี้ออก

ค็อกเทล (Cocktail Parties)

งานเลี้ยงค็อกเทลเหมาะสำหรับโอกาสพิเศษ เช่น งานเลี้ยงเนื่องในวันเปิดโรงแรม ร้านค้าบริษัทหรือฉลอง ในโอกาสที่ประสบความสำเร็จในกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการเลี้ยงเพื่อนำสมาชิกใหม่ งานค็อกเทล ไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า 2 ชั่วโมง เนื่องจากใช้เวลาน้อยและแขกไม่ใคร่มางานเลี้ยงค็อกเทล จึงทำกำไรให้แก่ โรงแรมมาก



รูปที่ 6.11 งานเลี้ยงแบบค็อกเทล

เครื่องดืมที่ใช้ในงานค็อกเทล เครื่องดืมที่ใช้เสิร์ฟควรเป็นแชมเปญ เซอร์รี่ หรือไวน์ บางชนิด ถ้าเป็นงาน เล็ก แขกอาจเลือกสั่งเครื่องดืมเองได้ แต่ถ้าเป็นงานเลี้ยงใหญ่ๆ เจ้าภาพควรเลือกเครื่องดืมล่วงหน้าให้อยู่ในวงจำกัด เครื่องดืมที่ใช้ในงานค็อกเทลคือ วิสกี้ ยิน แองโกสตูรา บิตเทอร์ เวอร์มูทฝรั่งเศสหรืออิตาลีเลียน น้ำมะนาว น้ำส้ม เกร รอนาดิน โซดา บรันดี วอดก้า รัม คัมพารี ดูโบนเนต เฟอรินอก คอยน์โทร เบอร์นาดิคทีน คุมมูล (ทั้งนี้ต้องไม่ลืม น้ำแข็ง ผลส้มสด มะนาว เซอร์รี่ และสัระระแทน)

อาหาร อาหารที่ใช้เสิร์ฟในงานค็อกเทลมีมากมายหลายชนิด ตั้งแต่อาหารง่ายๆเป็นชิ้นๆจนถึงอาหารที่ ต้องมีการเตรียมการมาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาของงานเลี้ยง

อาหารที่ใช้ งานเลี้ยงชนิดนี้ส่วนใหญ่ ได้แก่ คานาเป้ต่างๆ เนยแข็งชนิดต่างๆ ถั่วอบเนย ขนมปัง ปีกไก่ ดับ บด อาหารแป้งอบต่างๆ และเค้ก

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ครูถามนักเรียนว่าเคยไปงานเลี้ยงบ้างไหมและเป็นงานเลี้ยงจัดอย่างไรบ้าง
- 1.2 ครูและนักเรียนช่วยกันคิดว่างานเลี้ยงมีกี่ประเภทแต่ละประเภทเป็นอย่างไรบ้าง

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ครูบอกชนิดของงานเลี้ยงและเสนอแบบฟอร์มการจองงานเลี้ยงและอธิบายให้นักเรียนฟัง
- 2.2 ครูอธิบายงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์และงานเลี้ยงแบบค็อกเทลพร้อมทั้งฉายวิดีโอ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ครูให้นักเรียนแบ่งกลุ่มและช่วยกันคิดว่าชนิดของงานเลี้ยงควรจัดแบบไหนจึงจะเหมาะสม
- 3.2 ครูให้นักเรียนฝึกขั้นตอนต่างๆในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 ครูให้นักเรียนสร้างสถานการณ์การจัดสถานที่สำหรับจัดเลี้ยง
- 4.2 ครูให้นักเรียนสาธิตการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มในแบบบุฟเฟต์และค็อกเทล

8. หนังสืออ้างอิง

ระรินทร อักษรศรี 2539 กรุงเทพฯ.นานมีบุคส์,2539

ศรีสมร คงพันธ์ 2547 กรุงเทพฯ.แสงแดดจำกัด

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

1. เอกสารวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม,การจัดเลี้ยง
2. อินเทอร์เน็ต
3. สื่อรูปภาพ
4. ห้องปฏิบัติการโรงแรม

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่ พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
	<u>ด้านความรู้</u> -แบบฟอร์มการจ้างงานเลี้ยง -เกี่ยวกับงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์และค็อกเทล	ทดสอบ	แบบทดสอบ การถาม-ตอบ
	<u>ด้านทักษะ</u> -การจัดงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ -การจัดงานเลี้ยงแบบค็อกเทล	การปฏิบัติจริง	สังเกตการปฏิบัติงาน จริง
	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> -มีความรับผิดชอบ -มีความเอาใจใส่ในการทำงาน	สังเกต	แบบสังเกต

13. บันทึกผลการนิเทศ

ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....

เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป

เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
 กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม

การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย

การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย

มีความร่วมมือในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ถามครูผู้สอน)

.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน.....

ผู้นิเทศ.....


บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน

สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด

อื่น ๆ

(.....)

ผู้นิเทศ.....

	แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	หน่วยที่ 10	
	ชื่อวิชา การจัดการอาหารและ เครื่องดื่ม	สอนครั้งที่	
	ชื่อหน่วย มรรยาทของผู้เชิญและผู้รับ เชิญ	ชั่วโมงรวม	ชั่วโมง
ชื่อนางสาวอรสา ปราบดี		จำนวนชั่วโมง	ชั่วโมง

1. หัวข้อเรื่องและงาน

เรื่องที่ 1. มรรยาทของผู้เชิญและผู้รับเชิญ

1. ลูกค้ำและการปฏิบัติต่อลูกค้ำ
2. ลูกค้ำ
3. การรู้จักจิตใจลูกค้ำ
4. การปฏิบัติตนต่อลูกค้ำ
5. การให้ลูกค้ำพึงพอใจ
6. การจัดที่นั่งให้ลูกค้ำ
7. ลูกค้ำที่มีลักษณะพิเศษ

2.สาระสำคัญ

ในการบริการแขกในร้านอาหารจะต้องมีความรู้ด้าน ความหมายลูกค้ำการปฏิบัติต่อลูกค้ำ การทำให้ลูกค้ำพึงพอใจ สามารถทำให้การบริการมีคุณภาพและดำเนินกิจการได้ประสบความสำเร็จ

3. สมรรถนะที่พึงประสงค์ (ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม)

3.1 ด้านความรู้

3.1.1 นักเรียนสามารถมีความรู้เกี่ยวกับมารยาทของผู้เชิญและผู้รับเชิญ

3.2 ด้านทักษะ

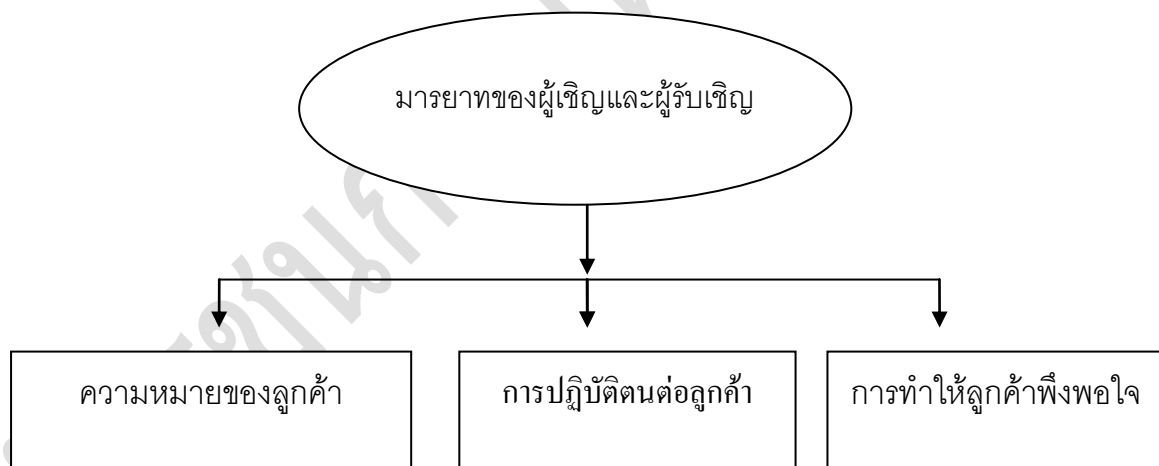
- 3.2.1 อธิบายความหมายของลูกค้ำได้
- 3.2.2 บอกขั้นตอนการปฏิบัติตนต่อลูกค้ำได้
- 3.2.3 บอกวิธีการจัดที่นั่งให้ลูกค้ำและทำให้ลูกค้ำพึงพอใจ

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

- 3.3.1 นักเรียนมีความอดทนต่อการทำงาน
- 3.3.2 นักเรียนมีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน
- 3.3.3 นักเรียนมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย
- 3.3.4 นักเรียนมีกิจนิสัยที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 3.3.5 นักเรียนเรียนรู้จักการพอเพียง

4. แผนผังมโนคติ (Concept Mapping)

แผนผังความคิดรวบยอด (a concept map) เรื่อง . คุณสมบัติของพนักงานบริการ



5. เนื้อหาสาระ

ลูกค้าและการปฏิบัติต่อลูกค้า

ลูกค้าของสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมาก ลูกค้าทุกคนเป็นคนสำคัญของสถานบริการเท่านั้น ดังคำในภาษาอังกฤษว่า VIP (very important person) เพราะถ้าปราศจากลูกค้าแล้วสถานบริการนั้นๆ ก็จะดำเนินธุรกิจต่อไปไม่ได้

พนักงานของโรงแรมหรือสถานบริการอาหารจำนวนมากมิได้ตระหนักถึงความจริงข้อนี้ทำให้ผลกำไรของสถานที่เหล่านี้ลดลงทุกขณะ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการไม่ดี พนักงานแสดงกิริยาหยาบคาย อวดดี ไม่ให้การยกย่องและขาดความสุภาพต่อลูกค้า

การเข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า” อย่างแท้จริง ย่อมก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อผู้บริหารในการดำเนินธุรกิจต่อพนักงานผู้ให้บริการด้านเงินรางวัล (tips) และต่อสาธารณชนทั่วไป

ลูกค้า (Customer)

ในสถานบริการอาหาร ลูกค้าคือ

- 1.บุคคลที่สำคัญที่สุดในธุรกิจการบริการ
 - 2.ลูกค้ามิใช่ผู้มาขัดขวางหรือแทรกแซงธุรกิจการบริการ ตรงข้าม ลูกค้าเป็นบุคคลที่ทำให้ธุรกิจดำเนินไปได้โดยการเปิดโอกาสให้เราได้เสนอบริการ
 - 3.ลูกค้าเป็นผู้ทำให้เกิดธุรกิจการบริการขึ้น
 - 4.ลูกค้าไม่จำเป็นต้องยึดธุรกิจการบริการเป็นหลัก แต่ธุรกิจการบริการต้องยึดลูกค้าเป็นหลัก
 - 5.ลูกค้ามิใช่ผู้อยู่นอกวงการธุรกิจ แต่นับเป็นส่วนหนึ่งและเป็นวัสดุที่สำคัญของธุรกิจ
 - 6.ลูกค้ามิใช่เป็นเพียงตัวเลขหรือสถิติที่ปรากฏอยู่ในแฟ้ม แต่เป็นมนุษย์ มีชีวิตเลือดเนื้อ มีอารมณ์รักชอบ เช่นเดียวกับปวงชนทั้งหลาย
 - 7.ลูกค้ามิใช่บุคคลที่ควรโต้เถียงหรือปะทะคารมด้วย
 - 8.ถ้าเกิดมีการโต้เถียงกันขึ้น ลูกค้าจะเป็นผู้ชนะเสมอ
 - 9.ลูกค้าต้องเป็นฝ่ายถูกเสมอ เพราะเป็นผู้จ่ายเงินให้เป็นค่าบริการ
- ลูกค้าเปรียบเสมือนสายธารที่หล่อเลี้ยงธุรกิจการบริการ จึงเป็นหน้าที่ของพนักงานบริการทุกคนที่ต้องเอาใจเพื่อประโยชน์ของตนเองและสถานบริการนั้น



รูปที่ 8.1

การจะปฏิบัติต่อลูกค้าให้ถูกต้องและเป็นผลดีนั้น จะต้องรู้จักความต้องการพื้นฐานและความต้องการขั้น
รองของมนุษย์เราโดยทั่วไปเสียก่อน

ความต้องการขั้นพื้นฐาน

- ความต้องการดับความหิว
- ความต้องการดับความกระหาย
- ความต้องการพักผ่อน
- ความต้องการที่พักอาศัย

ความต้องการขั้นรอง

- ความต้องการเป็นที่ยอมรับและรู้จักจากบุคคลทั้งหลาย
- ความต้องการอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขได้รับความรักและความเข้าใจจากผู้อื่น
- มีความสะดวกสบาย
- มีความต้องการอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขสนุกสนานเพลิดเพลินจากสิ่งต่างๆ
- ความอยากรู้อยากเห็น ต้องการมีประสบการณ์ใหม่ แปลก หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ
- มีความมั่นคงปลอดภัย
- ต้องการมีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งกายและใจ
- ต้องการความมั่งคั่งร่ำรวย เป็นเจ้าของทรัพย์สินต่างๆ

ลูกค้าของโรงแรมหรือสถานบริการต่างๆ ต้องการสิ่งเหล่านี้ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านคือความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งมีประโยชน์นำไปใช้ได้ ซึ่งลูกค้าจะแสดงออกด้วยวิธีต่างๆ ดังนี้

1.ด้านร่างกาย ลูกค้าต้องการพักผ่อนในสถานที่ปลอดภัย สะดวกสบาย สวยงาม อาหารและเครื่องดื่มอร่อย บริการดีเลิศ

2.ด้านจิตใจ ลูกค้าชอบการจับจ่ายซื้อของ ดังนั้นพนักงานเสิร์ฟสามารถช่วยโฆษณาขายสินค้าต่างๆ ที่มีอยู่ในโรงแรมหรือในห้องอาหารให้แก่ลูกค้าได้ทางอ้อม

3.ด้านสังคม ลูกค้าต้องการสิ่งแวดล้อมที่สวยงามน่ารื่นรมย์ เพื่อการพักผ่อนและบันเทิง

4.สิ่งมีประโยชน์นำไปใช้ได้ ลูกค้าต้องการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับการเดินทาง

การรู้จักจิตใจลูกค้า

นอกจากรู้จักความต้องการของมนุษย์แล้ว พนักงานเสิร์ฟควรรู้จักจิตใจของลูกค้าบ้างพอสมควรเช่น

-ลูกค้าส่วนมากมิได้เกี่ยวในเรื่องราวสินค้าเท่าใดนัก แต่ชอบต่อราคาของสินค้านั้นๆ เพราะเขาจะรู้สึกว่าการซื้อที่มีราคามากกว่าเงินที่จ่ายไป

-ลูกค้าที่พักอยู่นานๆ จะเบื่อบต่อความจำเจของโรงแรม และพร้อมที่จะรับทันทีถ้าโรงแรมจัดเครื่องอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัยและมีรสนิยมนิดขึ้นมา เพราะการอยู่ในแวดวงของสังคมระดับนั้นๆซึ่งทำให้ต้องปรับเปลี่ยนตัวเองอยู่เสมอมีความสำคัญมากสำหรับลูกค้า

-ลูกค้าจะไม่พอใจอย่างยิ่งต่อความไม่สุภาพของพนักงานของ โรงแรมหรือสถานบริการอาหารนั้นๆ ซึ่งทำให้อารมณ์ขุ่นหมอง และเป็นผลเสียต่อธุรกิจนั้นต่อไป

การปฏิบัติตนต่อลูกค้า

พนักงานบริการที่ดีควรให้บริการดีเยี่ยมต่อลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน สถานบริการอาหารที่ประสบความสำเร็จจะมีลูกค้าพอใจในการบริการ และมารับการบริการกันอย่างเนืองแน่น จนกระทั่งพนักงานบริการไม่สามารถจะให้บริการเป็นพิเศษต่อบุคคลใดหรือคณะใดได้ ลูกค้าส่วนมากจะพอใจตนเอง ดังนั้นพนักงานบริการจึงต้องรู้จักการปฏิบัติตนในสถานการณ์ต่างๆ และสามารถแก้ไขให้เป็นที่พอใจของลูกค้าทุกคนเท่าที่จะสามารถทำได้

-พนักงานบริการควรเป็นผู้กล่าวคำต้อนรับทักทายลูกค้าทุกคนก่อนโดยทันทีและจริงใจอย่ารีรอจนลูกค้าเป็นผู้กล่าวทักทาย หรือพูดด้วยก่อนเป็นอันขาด

-แสดงความสนใจต่อลูกค้าอย่างจริงใจ

-ฟังอย่างตั้งใจขณะลูกค้าพูดคุยด้วย อย่าพูดสอดแทรกขณะลูกค้ายังพูดไม่จบ

-ถ้าเป็นลูกค้าต่างประเทศ ควรใช้คำว่า “Will you” เสมอ อย่าใช้ “You must” หรือ “You have to” เป็นอันขาด

-คำว่า “กรุณา”หรือ “ขอพระคุณ” ควรพูดจนติดปากและใช้อยู่เสมอ

-พยายามจดจำชื่อของลูกค้าทุกคน และเรียกอย่างถูกต้องและสุภาพ ถ้ามารู้จักชื่อให้ใช้คำว่า “ท่าน” แทน ถ้าเป็นแขกชาวต่างประเทศให้ใช้ “Sir”หรือ “Ma’am”

-แสดงความเห็นใจ เอาใจใส่และเข้าใจลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็แสดงความสุขภาพ มีอัธยาศัยให้ความช่วยเหลืออย่างดีที่สุด ยกย่องลูกค้า ฟังและเว้นการวิจารณ์ลูกค้าทั้งต่อหน้าและลับหลัง

-จริงใจต่อลูกค้า เข้าใจความรู้สึกของลูกค้าว่ามีอารมณ์ รัก โกรธ ไม่พอใจ และเสียใจ เช่นเดียวกับบุคคลทั้งหลาย

-ให้บริการอย่างคล่องแคล่ว

-ไม่ควรเป็นคนคิดมาก หรือคิดเข้าข้างตนเองอยู่เสมอ



รูปที่ 8.2 พนักงานที่ดีควรรให้บริการดีเยี่ยมต่อลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน



รูปที่ 8.3 กล่าวคำต้อนรับทักทายลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มอย่างจริงใจ

การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

โรงแรมและร้านอาหารทุกแห่งย่อมต้องการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า การจะให้บริการที่ดีเป็นที่พอใจของลูกค้าได้นั้นพนักงานเสิร์ฟจะต้องรู้จักมารยาทและวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่าต่อเงินที่เขาจ่าย ในขั้นแรกพนักงานเสิร์ฟจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าเสียก่อน เพื่อจะสามารถปฏิบัติตามความต้องการของลูกค้าได้

ลูกค้าต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น

1. พนักงานเสิร์ฟควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า โดยการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างสุภาพด้วยอัธยาศัยไมตรี อันดี ยิ้มอยู่เสมอขณะพูดคุยกับลูกค้า ตามองผู้ที่พูดด้วยเพื่อแสดงความสนใจ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและรู้สึกอบอุ่นใจในสถานที่ต่างถิ่น

2. ทักทายลูกค้าโดยกล่าวคำสวัสดิ์และกล่าวออกนามลูกค้าด้วย ถ้าจำได้ แม้แต่ขณะกำลังเดินไปเสิร์ฟ ก็ทักลูกค้าอื่นได้ ลูกค้าผู้นั้นจะรู้ว่าพนักงานเสิร์ฟเห็นเขาแล้ว และจะรีบมาให้บริการโดยเร็วต่อไป

3. บุคลิกลักษณะที่ดีของพนักงานเสิร์ฟ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจตั้งแต่วาระแรกความสะอาดของร่างกายนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

ลูกค้าต้องการรู้สึกว่าเขาไม่ได้ถูกละเลย

1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ดังได้กล่าวแล้วในข้อที่ 8.4.1

2. แสดงท่าทีให้ลูกค้ารู้ว่าเขาไม่ได้ถูกละเลย

3. พยายามช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าแม้จะมีได้ถูกขอร้อง

4. ใช้ความฉลาด ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5. แสดงความสนใจต่อลูกค้าอย่าแท้จริง

6. แสดงให้ลูกค้าเห็นว่ามีความสนใจเวลาให้ลูกค้าเสมอ มิฉะนั้นเขาจะรู้สึกถูกละเลยหรือไม่ได้รับการต้อนรับที่ดี ลูกค้าอาจตำหนิได้ จงจำไว้ว่าอย่าปล่อยให้ลูกค้าคอยโดยหันไปพูดคุยกับเพื่อนพนักงานคนอื่นเป็นอันขาด ในกรณีที่ลูกค้าเดินมาถึงพร้อมๆกับมีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น จะต้องกล่าวคำต้อนรับแขกก่อนที่จะรับโทรศัพท์

7. ใช้ความฉลาดและไหวพริบ เช่น ในกรณีที่ลูกค้าดื่มเหล้ามากเกินไป พนักงานเสิร์ฟจะต้องปฏิบัติด้วยความฉลาดและมีไหวพริบ ไม่แสดงออกอาการไม่พอใจหรือตำหนิแขกเป็นอันขาด

ลูกค้าต้องการรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญกว่าคนอื่น

1. มีความจำดี สามารถจำชื่อลูกค้า เครื่องดื่มที่ลูกค้าชอบ อาหารที่ลูกค้าชอบหรือไม่ชอบได้ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญ

2. บางครั้งลูกค้าต้องการให้ผู้บังคับบัญชาหรือแขกคนสำคัญของเขากเกิดความประทับใจในตัวเขา พนักงานเสิร์ฟสามารถช่วยได้โดยการให้การต้อนรับที่ดีเอื้อนามลูกค้า และให้ความสนใจอย่างเต็มที่

ความสำคัญของรูปลักษณ์และบุคลิกภาพที่ดีต่อการปฏิบัติงาน การบริการที่มีประสิทธิภาพเกิดจากความมั่นใจของพนักงานเสิร์ฟขณะเมื่อเข้าไปให้บริการแก่ลูกค้า ความมั่นใจนี้เกิดจากรูปลักษณ์และบุคลิกภาพของพนักงานบริการนั่นเอง กล่าวคือ

1. การพูด พูดด้วยความมั่นใจและด้วยท่าทีที่เป็นมิตรซึ่งจะก่อให้เกิดบุคลิกที่ดีและแสดงความเป็นประสิทธิภาพ

2. มองดูผู้ที่กำลังพูดด้วย สายตาจับอยู่ที่ผู้ที่กำลังพูดด้วยเสมอ เพื่อแสดงว่าเราสนใจในข้อความที่เขาพูด เป็นการไม่สุภาพและแสดงความไม่สนใจถ้าไม่มองดูผู้พูด

3. การแสดงสีหน้าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก จำไว้เสมอว่าการยิ้มสามารถช่วยแก้ปัญหาต่างๆได้

4. ผมต้องสะอาด หวีเรียบร้อย และมีรูปทรงดี

5. เล็บมือต้องรกรงทำให้สะอาดอยู่เสมอ และไม่ไว้ยาวจนเกินไป
 6. ไม่รับประทานหรือเคี้ยวหมากฝรั่งในที่เปิดเผย
 7. ไม่สูบบุหรี่นอกจากในเวลาและสถานที่ที่อนุญาตไว้
 8. เครื่องแบบต้องรักษาให้สะอาด และเรียบร้อยอยู่เสมอ
 9. สวมเฉพาะเครื่องแบบที่ถูกต้องเท่านั้น
 10. รองเท้าต้องพอเหมาะและสวมใส่สบาย
 11. ให้ความสนใจต่อความสะอาดของร่างกายเป็นพิเศษ ถ้าจำเป็นควรใช้ยาระงับกลิ่นตัวด้วย
- สิ่งที่พนักงานเสิร์ฟพึงจำไว้เสมอ ในการติดต่อกับลูกค้า พนักงานเสิร์ฟระลึกไว้เสมอว่าจะต้อง
- ไม่ตีสนิทกับลูกค้า
 - ไม่ขอความเห็นใจจากลูกค้าโดยการ โอดครวญ หรือบ่นเมื่อหน้ายเมื่อมีปัญหาต่างๆ
 - ไม่ใช้เวลาพูดกับลูกค้าคนใดคนหนึ่งนานจนเกินไป
 - ไม่พูดทำนองดูหมิ่นหรือวิพากษ์วิจารณ์ลูกค้าให้ลูกค้าอีกคนหนึ่งฟัง
 - ไม่เรียกชื่อลูกค้าเฉยๆ หรือเรียกชื่อแรกของลูกค้า (กรณีที่เป็นคนต่างชาติ) นอกจากลูกค้าจะขอให้เรียก
 - ไม่บริการลูกค้าคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษกว่าคนอื่น ต้องให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน
 - ไม่วุ่นวายกับลูกค้า จงใช้ความอดทนให้มากที่สุด
 - ไม่แสดงความเห็นนอกจากลูกค้าขอร้อง
 - ไม่พูดเรื่องการเมืองหรือเรื่องศาสนากับลูกค้า
 - ไม่ได้เถียงกับเพื่อนร่วมงาน แต่ควรให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้จะก่อให้เกิดผลดีต่อการบริการและ

สัมพันธภาพต่อกัน

- ไม่พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานด้วยเสียงดังขณะลูกค้ายังอยู่

การจัดที่นั่งให้ลูกค้า

การจัดที่นั่งให้แก่ลูกค้า นั้น โดยทั่วไปสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละแห่ง จะมีพนักงานผู้ทำหน้าที่ให้การต้อนรับและเลือกที่นั่งให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใหม่ โดยพิจารณาถึงจำนวนของลูกค้า ความเหมาะสม และความ ต้องการของลูกค้า

หากลูกค้าเข้ามาถึงในขณะที่พนักงานต้อนรับกำลังยุ่งอยู่กับการจัดที่นั่งให้แก่ลูกค้ารายอื่น พนักงานเสิร์ฟก็สามารถที่จะให้การต้อนรับโดยกล่าวทักทายกับลูกค้าที่เข้ามาถึงได้ อย่าปล่อยให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าตนไม่ได้รับการต้อนรับเท่าที่ควร

ควรพยายามจัดให้ลูกค้าที่มาด้วยกันได้นั่งรวมกันทั้งหมด อย่าจัดให้ลูกค้าที่เข้ามาใหม่ต้องนั่งร่วมกับลูกค้าอื่นซึ่งนั่งรับประทานอยู่ก่อนแล้ว เว้นแต่จะเป็นไปด้วยความสมัครใจของลูกค้าทั้งสองฝ่ายเมื่อไม่มีที่นั่งเหลืออยู่อีก

นอกจากนั้นในการจัดที่นั่งให้ลูกค้า ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ด้วยคือ

- ลูกค้าที่มาเป็นกลุ่มหลายคน ควรจัดให้นั่งในที่ซึ่งจัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อมิให้เป็นการรบกวนต่อลูกค้าอื่นๆ และแยกจากส่วนความรับผิดชอบหรือสแตนด์ของพนักงานเสิร์ฟที่กำลังให้การบริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่นอยู่แล้ว

เพื่อไม่ให้เป็นการเพิ่มภาระให้แก่พนักงานเสิร์ฟผู้นั้นจนไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าในส่วนความ
รับผิดชอบของตนได้ทั่วถึง

-ลูกค้าที่เป็นคนสูงอายุ ควรจัดที่นั่งใกล้ทางเข้าออก หรือในที่ซึ่งไม่ต้องเดินไกล แต่ก็ไม่ควรให้อยู่ใกล้
ทางเดินซึ่งสับสน ควรจัดให้อยู่มุมห้องหรือซิดมั่งด้านใดด้านหนึ่ง

-ลูกค้าชายและหญิงที่มาด้วยกันตามลำพัง ซอบนั่งในบริเวณที่ไม่พลุกพล่าน ควรจัดเป็นโต๊ะให้อยู่ไกลจาก
สายตาของลูกค้าอื่นๆ เช่น อยู่ริมหน้าต่าง หรือมุมห้อง เป็นต้น

-ลูกค้าที่เป็นบุคคลสำคัญหรือดารา มักชอบปรากฏตัวในที่สาธารณะและเป็นจุดสนใจ ควรจัดที่นั่งโต๊ะ
กลางห้อง

-ลูกค้าบางรายชอบนั่งที่ใดที่หนึ่งเป็นประจำ พนักงานต้อนรับควรพยายามจัดให้ตามที่ลูกค้าต้องการ

ลูกค้าที่มีลักษณะพิเศษ

ลูกค้าที่มีลักษณะพิเศษในที่นี้คือ ลูกค้าเด็ก ลูกค้าพิการทางกาย ลูกค้าตาพิการ ลูกค้าหูพิการ ลูกค้าที่ป่วย
กะทันหันในขณะที่มารับประทานอาหาร และลูกค้าที่มีอาการมีนเมา พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติดังนี้

ลูกค้าเด็ก พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

-พนักงานบริการต้องมีความอดทนและยิ้มแย้มเข้ากับเด็กได้

-เสนอแนะให้ใช้เก้าอี้สูงสำหรับเด็กเล็กมากๆ เมื่อเด็กนั่งแล้วพยายามเลื่อนเก้าอี้ไปใกล้โต๊ะอาหารมากที่สุด
เท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้อาหารตกลงบนพื้น

-ในกรณีที่ไม่มีเก้าอี้สูง นำเบาะรองนั่งมาเพื่อให้ทำให้เด็กสบายและสามารถรับประทานอาหารที่โต๊ะได้

-ถ้าเป็นไปได้ จัดที่นั่งให้เด็กหันหน้าไปทางหน้าต่างหรือผนังห้อง เพื่อว่าเด็กจะรับประทานตรงหน้าและ
ไม่สนใจต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในห้องอาหาร

-อย่ารับคำสั่งอาหารจากเด็ก นอกจากผู้ปกครองของเด็กจะอนุญาตให้เด็กสั่ง บางครั้งเด็กอาจสั่งสิ่งที่ตนเอง
รับประทานไม่ได้ และผู้ปกครองต้องใช้เวลานานในการอธิบายให้เด็กเข้าใจว่าเหตุใดจึงรับประทานไม่ได้ พยายาม
นำอาหารมาเสิร์ฟเด็กเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อมิให้เด็กเกิดความกระวนกระวายเพราะความหิว

-อย่ารินน้ำในแก้วเด็กมากเกินไป

-ถ้าทำได้ ค่อยๆ ย้ายโถน้ำตาล ขวดเกลือ พริกไทย หรือสิ่งอื่นที่เป็นของแตกได้ให้ห่างจากมือเด็ก โดย
พยายามทำมิให้เป็นสิ่งที่สังเกตได้ชัดเจนนัก

-ผู้ปกครองหลายรายปล่อยให้เด็กวิ่งเล่นได้ตามใจชอบในร้านอาหารหลังจากรับประทานอาหารเสร็จแล้ว
พนักงานบริการควรดูแลอย่าให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้

-เมื่อรับประทานเสร็จแล้ว นำผ้าชุบน้ำพอหมาดๆ ให้ผู้ปกครองเพื่อเช็ดทำความสะอาดให้เด็กด้วย

ลูกค้าพิการ บางโอกาสคนพิการอาจเข้ามารับประทานอาหาร โดยมีได้ตั้งใจ พนักงานบริการที่เข้าใจและ
ช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องเหมาะสม จะสามารถช่วยให้เขารับประทานอาหารได้อย่างเอร็ดอร่อยและมีความสุข

- ลูกค้ายิ่งนั่งเก้าอี้รถเข็นจะรู้สึกสบายใจเมื่อได้นั่งโต๊ะที่ไกลจากทางเดิน เช่น โต๊ะที่อยู่ไกลจากทางเข้าออก หรือโต๊ะชิดผนังมุมใดมุมหนึ่งที่ห่างไกลจากสายตาคอน

- เลื่อนเก้าอี้ที่ไม่ใช่รถเข็นโต๊ะอาหารออก เพื่อให้ลูกค้าได้มีที่ว่างมากขึ้นและทำให้สะดวกต่อการเข้าเสิร์ฟด้วย

- ให้การเอาใจใส่ช่วยเหลือเท่าที่เห็นว่าเป็นการสมควร โดยมีให้แขกรู้สึกว่าเป็นการช่วยเหลือมากเกินไป

- แนะนำในการเลือกอาหารที่รับประทานได้ง่ายให้กับลูกค้า

- อย่างกล่าวถึงความพิการของแขกเป็นอันขาด

ลูกค้าตาพิการ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- จงจำไว้เสมอว่า พนักงานบริการต้องเป็นผู้นำทางแก่ลูกค้าที่ตามองไม่เห็น อย่าปล่อยให้ลูกค้าเดินออกหน้าไปเอง

- เมื่อลูกค้านั่งโต๊ะเรียบร้อยแล้ว ค่อยๆ ย้ายเครื่องมือในการรับประทานอาหารตลอดจนสิ่งของอื่นๆ เช่น แจกัน โป๊ะไฟ ที่เชียบูหรี แก้วไวน์ หรือส้อม มีด ให้ห่างจากมือของลูกค้าเพราะอาจเกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุขึ้นได้ ไม่ควรย้ายสิ่งเหล่านี้ออกไปจากโต๊ะ แต่วางไว้ที่ปลายสุดอีกด้านหนึ่งเท่านั้นเพื่อว่าเขาจะได้ไม่รู้สึกรู้ว่าแตกต่างจากผู้อื่น

- คนตาพิการบางคนเป็นคนตาบอดตาใสคือ สามารถอ่านเมนูได้ ดังนั้นพนักงานบริการจึงควรถามนำก่อนว่า “ต้องการเมนูไหนครับ” แต่ถ้าลูกค้าไม่สามารถอ่านเมนูได้ พนักงานบริการควรอ่านรายการอาหารให้ฟัง แล้วคอยการตัดสินใจของลูกค้า

- อย่ารินน้ำมากเกินไป และวางเครื่องมือในการรับประทานอาหารเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้กับอาหารที่วางอยู่ต่อหน้าแขกเท่านั้น

- ขณะเสิร์ฟควรบอกแก่ลูกค้าด้วยว่า อาหารและเครื่องดื่มวางอยู่ที่ใด ถ้าเป็นไปได้ ให้ปลายนิ้วของลูกค้าได้สัมผัสกับแก้วน้ำหรือถ้วยกาแฟด้วยก็จะดี เพราะทำให้เขาได้รู้ตำแหน่งที่อยู่ของสิ่งของเหล่านั้นได้อย่างแท้จริง

ลูกค้าหูพิการ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- ลูกค้าหูพิการอาจสั่งอาหารด้วยวาจาไม่ได้เหมือนแขกอื่นๆ บางคนใช้วิธีเขียนหรือชี้สิ่งของที่ตนต้องการ

- ฟังระลึกลูกค้าเสมอว่าคนหูพิการนั้นพูดโดยใช้มือเป็นหลัก

- ถ้าเกรงว่าจะเกิดอุบัติเหตุ เมื่อนำอาหารหรือเครื่องดื่มมาเสิร์ฟ ควรตะโกนเบาๆ ชี้มือหรือขาของเขาเบาๆ เพื่อให้เขารู้ตัว

ลูกค้าป่วยกะทันหัน เช่น เป็นลม โรคหัวใจกำเริบ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- ในกรณีที่ลูกค้าป่วยกะทันหัน พนักงานบริการต้องพยายามควบคุมสติให้ดีที่สุด ไม่ตื่นตื่นตกใจ และต้องให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้

- ถ้าลูกค้าล้มลงที่พื้น นำหมอนมารองให้ได้ศีรษะ ย้ายเก้าอี้หรือสิ่งของอื่นๆ ที่อยู่ใกล้ออกห่าง หรือติดต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบของสถานบริการนั้นทันที

ลูกค้าที่มีอาการมินเมา พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- ลูกค้าที่ดื่มมากเกินไป ควรจัดให้นั่งโต๊ะที่ไกลจากลูกค้าอื่นๆ ถ้าเป็นไปได้จัดให้นั่งโต๊ะที่ใหญ่พอที่เขาจะไม่เตะถ้วยชามกระเด็นลงจากโต๊ะขณะขยับตัว

-รับนำอาหารหรือเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งมาเสิร์ฟโดยเร็ว เพื่อว่าเขาจะได้พะวงอยู่กับการรับประทานและไม่สนใจลูกค้าคนอื่นๆ

-พนักงานบริการควรสุภาพและให้ความช่วยเหลือเช่นเดียวกับที่ทำแก่ลูกค้าอื่นๆแต่อย่าเข้าไปสนทนาด้วยเป็นอันขาด

-พยายามทำเท่าที่จะทำได้ที่จะมิให้เขาส่งเสียงดัง หรือทำสิ่งที่น่ารังเกียจ

-แจ้งให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ

-ถ้าลูกค้าก่อความยุ่งยาก หรือนำตัวเข้าไปเกี่ยวข้องกับข้อด้วย

6. การวางแผนการจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ



7. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- 1.1 ครูถามนักเรียนว่าเคยเสิร์ฟอาหารบ้างไหมแล้วพนักงานเสิร์ฟต้องทำอะไรบ้างต่อลูกค้า
- 1.2 ครูและนักเรียนช่วยกันคิดขั้นตอนการปฏิบัติต่อลูกค้าเมื่อมารับประทานอาหาร

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

- 2.1 ครูอธิบายความหมายของลูกค้าให้นักเรียนฟัง
- 2.2 ครูอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติตนต่อลูกค้าและทำให้ลูกค้าและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

- 3.1 ครูให้นักเรียนแบ่งกลุ่มอภิปรายในการปฏิบัติตนต่อลูกค้าและการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
- 3.2 ครูให้นักเรียนฝึกปฏิบัติตนต่อลูกค้าและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

- 4.1 ครูให้นักเรียนสาธิตการต้อนรับแขกและเป็นเจ้าภาพในงานเลี้ยง
- 4.2 ครูสรุปเนื้อหาทั้งหมดและให้นักเรียนทำแบบคำถามท้ายบท

8. หนังสืออ้างอิง

- ใบช่วยสอน
- อุปกรณ์ จริง (โรงแรมกาญจนิกา)

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

1. เอกสารวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม,การจัดเลี้ยง
2. อินเทอร์เน็ต
3. สื่อรูปภาพ
4. ห้องปฏิบัติการโรงแรม

10. การวัดผลประเมินผล

สมรรถนะที่ พึงประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัด	วิธีวัด	เครื่องมือ
	<u>ด้านความรู้</u> -มารยาทเกี่ยวกับการต้อนรับแขกและเป็น เจ้าภาพในงานเลี้ยง	ทดสอบ	แบบทดสอบ การถาม-ตอบ
	<u>ด้านทักษะ</u> -การต้อนรับแขก -การปฏิบัติตนต่อแขก	การปฏิบัติจริง	แบบสังเกตการ ปฏิบัติงานจริง
	<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> -มีความอ่อนน้อมถ่อมตน -มีความเอาใจใส่ในการทำงาน	สังเกต	แบบสังเกต แบบตรวจผลงาน

11. ใบงาน

แบ่งกลุ่มอภิปรายในการปฏิบัติต่อลูกค้าและการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
ฝึกปฏิบัติต่อลูกค้าและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

มิตรชนก มัทธนวรภัก

13. บันทึกผลการนิเทศ

ผลการใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- บรรลุตามจุดประสงค์ ครบทุกข้อ ไม่ครบ.....
- เวลาที่ใช้ในการสอน เหมาะสม มากเกินไป น้อยเกินไป
- เนื้อหา สอดคล้องกับจุดประสงค์ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์
- กิจกรรมการสอน ปฏิบัติได้ครบทุกกิจกรรม ปฏิบัติกิจกรรมได้บางส่วน
 กิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมบางส่วนไม่เหมาะสม
- การใช้สื่อการสอน เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ผลการเรียนของนักเรียน

- ความสนใจ / ตั้งใจเรียน มาก ปานกลาง น้อย
- การซักถาม / ตอบคำถาม มาก ปานกลาง น้อย
- มีความร่วมมือในการจัดกิจกรรม มาก ปานกลาง น้อย

สภาพปัญหาในการสอน (ถามครูผู้สอน)

.....
.....

กิจกรรมที่ผู้สอนพึงพอใจ (พูดคุย, สอบถามครูผู้สอน)

.....
.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผู้สอน

.....
.....

ผู้นิเทศ

- บันทึกการนิเทศ สอนเนื้อหาได้ครบถ้วน สอนเนื้อหาได้ไม่ครบถ้วน
 สอนได้ตามเวลาที่กำหนด สอนได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
 อื่น ๆ

.....
(.....)

ผู้นิเทศ.....