

หน่วยที่ 2

หน้าที่และความรับผิดชอบ ของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม



สาระการเรียนรู้

1. โครงสร้าง ตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. คุณสมบัติของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

โครงสร้าง ตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบของฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่ม

โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department Organizational Chart)

ผู้อำนวยการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้จัดการห้องอาหาร

- ผู้ช่วยผู้จัดการ
- พนักงานต้อนรับ
- หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ
- พนักงานเสิร์ฟ
- ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ
- พนักงานทำความสะอาด
- สะอาดภาชนะ

ผู้จัดการแผนกบาร์
หรือแผนกเครื่องดื่ม

- หัวหน้าพนักงานผสมเครื่องดื่ม
- พนักงานผสมเครื่องดื่ม
- พนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่ม
- ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่ม

ผู้จัดการแผนกบริการ
ในห้องพัก

- หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ
- พนักงานผสมเครื่องดื่ม
- พนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่ม
- ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่ม
- บาร์เทนเดอร์

ผู้จัดการแผนกครัว

- หัวหน้าแผนกครัว
- รองหัวหน้าแผนกครัว
- หัวหน้าครัวหรือหัวหน้าหน่วยในครัว
- กุ๊กหมูนเวียน
- ผู้ช่วยกุ๊ก
- แผนกอาหารเช้า
- พนักงานล้างจาน

หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. ผู้ดำเนินการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
2. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
3. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
 - แผนกห้องอาหาร
 - แผนกบาร์หรือแผนกเครื่องดื่ม
 - แผนกบริหารในห้องพัก
 - แผนกครัว

คุณสมบัติของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. คุณสมบัติด้านร่างกาย
 - การแต่งกาย
 - บรรยากาศของห้องอาหาร
 - อนามัยพนักงานบริการ
2. คุณสมบัติด้านการปฏิบัติงาน
 - ความเป็นมิตร
 - มีความรู้ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม
 - พูดจาชัดเจน
 - ความจำ
 - ความซื่อสัตย์
 - ความร่วมมือ
 - การปฏิบัติงานเป็นทีม

ข้อควรปฏิบัติตนของพนักงานบริการเกี่ยวกับสุขอนามัย

มือและเล็บมือ หมั่นทำความสะอาดมือ และเล็บมือด้วยสบู่และน้ำสะอาดบ่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งก่อนให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า และหลังจากการเข้าห้องน้ำ เล็บมือควรตัดให้เรียบร้อย พนักงานหญิงต้องงดเว้นการทาเล็บไม่ว่าจะมีสีหรือไม่ และสำหรับผู้บุหรืจะต้องไม่มีคราบสีน้ำตาลของนิโคตินอยู่ที่นิ้วมือ

ความสะอาดของร่างกาย พนักงานบริการควรอาบน้ำอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง (ประเทศแถบเมืองร้อน) ต้องเปลี่ยนเสื้อผ้าทุกวัน ควรใช้ยาระงับกลิ่นตัว ถ้าใช้น้ำหอม ควรใช้น้ำหอมกลิ่นอ่อน ๆ หรือใช้น้ำยาหลังโกนหนวดด้วย

ผิวหนัง ผิวหนังสะอาดเกลี้ยงเกลา ไม่เป็นเม็ด หรือมีหนอง พนักงานหญิงควรใช้เครื่องสำอางบ้างตามสมควร แต่ไม่ควรแต่งหน้ามากเกินไป

ผม ดูแลรักษามผมให้สะอาด ไม่มีรังแคและกลิ่นเหม็น ควรแปรงผมให้เรียบร้อยอยู่เสมอ ห้ามทำผมปิดหน้าปิด ความยาวของผมพนักงานหญิงที่ผมยาวควรเกล้าผมและรัดด้วยเน็คเพื่อให้เป็นระเบียบ และป้องกันไม่ให้ผมร่วงลงไปในอาหาร ส่วนพนักงานชายควรดูแลหนวดเคราและจอนให้เรียบร้อย

ฟัน รักษาฟันให้สะอาดอยู่เสมอ แปรงฟันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ถ้าหากใส่ฟันปลอมต้องดูแลรักษาให้สะอาดเช่นกัน

เท้า รักษาเท้าให้สะอาดอยู่เสมอ ไม่ให้มีกลิ่นเหม็นหรือสกปรก

ข้อบังคับในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการโดยทั่วไป

ข้อบังคับในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการโดยทั่วไปมีดังนี้

1. ให้การต้อนรับลูกค้าเริ่มต้นตั้งแต่การยิ้มแย้ม ทักทายด้วยไมตรีจิตทันทีที่ลูกค้ามาถึง หากเป็นลูกค้าประจำควรทักทายด้วยการเรียกชื่อ และควรพาลูกค้าไปนั่งในที่ที่เหมาะสมหรือตามความต้องการของลูกค้า
2. ควรพยายามขายสินค้าของห้องอาหารให้มากที่สุด โดยวิธีการเสนอแนะรายการอาหารหรือเครื่องดื่มเพื่อให้ลูกค้าสนใจอยากรับประทาน
3. ประสานงานกับพนักงานบริการคนอื่น ๆ ในห้องอาหาร รวมทั้งแผนกครัว เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา
5. ในขณะที่ไม่ได้ทำหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานควรยืนตัวตรงบริเวณด้านข้างตู้เก็บอุปกรณ์ในพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ (Station) ไม่ควรยืนพิงโต๊ะ ผับห้อง เฟอร์นิเจอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเก้าอี้ที่ลูกค้านั่งอยู่
6. ผ้าสำหรับบริการ (Service Cloth) จะต้องพาดอยู่บนข้อมือด้านซ้ายตลอดเวลาที่ทำหน้าที่บริการลูกค้า ห้ามนำไปหนีบไว้ใต้แขน พาดบ่า หรือใส่ในกระเป๋าเด็ดขาด
7. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับพนักงานคนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้า หากเกิดปัญหาที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ ให้รายงานหัวหน้าทันที
8. ในขณะที่ลูกค้าสนทนากัน พนักงานไม่ควรเข้าไปขัดจังหวะ ยกเว้นในกรณีที่ลูกค้าพูดกับพนักงาน พนักงานจะต้องตอบอย่างสุภาพและสั้นที่สุด แต่พนักงานไม่ควรจะเป็นฝ่ายเริ่มบทสนทนาก่อน
9. ห้ามเคี้ยวหมากฝรั่งหรือเคี้ยวอาหารในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่

เครื่องดื่ม

10. ห้ามร้องเพลงหรือผิวปากในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่

11. ห้ามล้าง และ ถู เกา ไธ หรือจามในระหว่างปฏิบัติงานบริการอาหารและ

12. พนักงานจะต้องไม่ฟังบทสนทนาที่ลูกค้าคุย แม้ว่าลูกค้าจะคุยเสียงดังก็ตาม

13. พนักงานไม่ควรจับกลุ่มคุยกัน ในขณะที่ปฏิบัติงานเพราะจะทำให้ขาดความรับผิดชอบในการบริการลูกค้า

14. ห้ามพนักงานวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการเมืองและศาสนากับลูกค้าในทุกกรณี

15. ในการปฏิบัติงานควรทำอย่างเต็มที่โดยไม่คำนึงถึงเงินทิปที่คาดว่าจะให้ เพราะลูกค้าทุกคนย่อมต้องการการบริการที่เท่าเทียมกันจากพนักงาน

16. ในขณะที่นำอาหารหรือเครื่องดื่มออกมาบริการลูกค้า ไม่ควรหยุดกะทันหันเพราะอาจเกิดอุบัติเหตุได้

17. หากลูกค้าวางเงินทิปที่โต๊ะ พนักงานไม่ควรแตะต้องจนกว่าลูกค้าจะลุกออกจากโต๊ะ

18. ปกป้องดูแลผลประโยชน์ของห้องอาหารและโรงแรมอย่างเต็มที่ โดยการสอดส่องไม่ให้ลูกค้าชักออกอุปกรณ์เครื่องใช้ หรือหลบหนีการจ่ายเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม