Suan Dusit
The Office of Business Affairs

คู่มือ
การบริการงานจัดเลี้ยง
สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

ISBN: ๙๗๘-๖๑๖-๓๒๒-๐๔๕-๕

คำนำ

เอกสารวิชาการ เรื่อง “คู่มือการบริการงานจัดเลี้ยง สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต” เป็นเอกสารเผยแพร่องค์ความรู้จากงานจัดเลี้ยง โดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยเนื้อหาในเล่มประกอบด้วยความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานจัดเลี้ยง มาตรฐานการบริหารงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนให้บริการของพนักงานบริการงานจัดเลี้ยง อุปกรณ์สำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียม และการจัดวาง เนื้อหาดังกล่าวข้างต้นนี้ ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างเหมาะสมกับการนำไปใช้ของผู้ประกอบอาชีพการบริการงานจัดเลี้ยง รวมทั้งนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอีกด้วย

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณแหล่งข้อมูลทุกแหล่ง อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ และบุคลากรทุกภาพส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ โรงแรมสวนดุสิต เพลส ที่มีส่วนสำคัญในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้ สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเนื้อหาต่างๆ ที่ถูกรวบรวมและจัดทำขึ้น จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทั่วไป

คณะผู้จัดทำ
สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
กันยายน 2559

สารบัญ

หน้า

คำนำ ก

สารบัญ ค

สารบัญภาพ ง

สารบัญตาราง ฉ

บทที่ 1 บทนำ

- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานจัดเลี้ยง 1
- ลักษณะเฉพาะของการจัดเลี้ยง 2
- ประเภทของงานเลี้ยง 3
- ข้อดี-ข้อเสียของการบริการจัดเลี้ยงแบบต่างๆ 5
- คุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรด้านงานจัดเลี้ยง 6
- ขั้นตอนการรับบริการงานจัดเลี้ยง 7

บทที่ 2 มาตรฐานการบริการงานจัดเลี้ยง

- มาตรฐานที่ 1 พนักงานบริการ 9
- มาตรฐานที่ 2 ทักษะในการบริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างสากลปฏิบัติ 19
- มาตรฐานที่ 3 รูปแบบการจัดโต๊ะอาหารและการเสิร์ฟ 24

บทที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเลี้ยง

- ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานบริการงานจัดเลี้ยง 29
- การจัดเตรียมพื้นที่ 31
- การ Set ห้องประชุมรูปแบบต่าง ๆ 32
- การจัดงานเลี้ยง 47
- อุปกรณ์สำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม 54
- การจัดโต๊ะอาหารแบบสากลนิยม 58

บรรณานุกรม 61

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 การแต่งกายชุดเตรียมบริการของพนักงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส 14

ภาพที่ 2 การแต่งกายชุดบริการของพนักงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส 14

ภาพที่ 3 ผังลำดับการเสิร์ฟ จำนวน แขก 6 คน 24

ภาพที่ 4 ผังลำดับการเสิร์ฟ จำนวน แขก 8 คน 24

ภาพที่ 5 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูป E 26

ภาพที่ 6 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปเกือกม้า 26

ภาพที่ 7 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปหวี 26

ภาพที่ 8 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะยาว 27

ภาพที่ 9 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปตัว I 27

ภาพที่ 10 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปตัว U 27

ภาพที่ 11 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปตัว T 27

ภาพที่ 12 การจัดห้องแบบ I-Shape 33

ภาพที่ 13 การจัดห้องแบบ U-Shape 34

ภาพที่ 14 การจัดห้องแบบ Class Room 35

ภาพที่ 15 การจัดห้องแบบ Treaters 36

ภาพที่ 16 แสดงอุปกรณ์สำหรับเย็บผ้าคลุมโต๊ะ 36

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 17 การเย็บผ้าคลุมโต๊ะลายผีเสื้อ 37

ภาพที่ 18 การเย็บผ้าคลุมโต๊ะลายกล้วยไม้ 37

ภาพที่ 19 การเย็บผ้าคลุมโต๊ะลายรังผึ้ง 38

ภาพที่ 20 การเย็บผ้าคลุมโต๊ะลายเกรียว 38

ภาพที่ 21 การพับผ้าเช็ดปาก (Napkin) ลายต่าง ๆ 40

ภาพที่ 22 การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มแบบ Counter Break 48

ภาพที่ 23 การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มแบบ Cocktail Break 50

ภาพที่ 24 การบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบ buffet 52

ภาพที่ 25 การบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบ Cocktail 54

ภาพที่ 26 แสดงเครื่องเงินมาตรฐาน 6 ชิ้น สำหรับรับประทานอาหารทั่วไป 54

ภาพที่ 27 แสดงเครื่องเงินสำหรับการรับประทานอาหารชนิดต่าง ๆ ครบชุด 55

ภาพที่ 28 แสดงจานมาตรฐาน 5 ชิ้น สำหรับรับประทานอาหาร 56

ภาพที่ 29 แสดงถ้วย จานพิเศษ สำหรับการรับประทานอาหารบางประเภท 56

ภาพที่ 30 แสดงชุดเครื่องแก้วแบบต่างๆ 57

ภาพที่ 31 แสดงการจัดวางอุปกรณ์รับประทานอาหารบนโต๊ะอาหาร แบบทั่วไป 58

ภาพที่ 32 แสดงการจัดวางอุปกรณ์รับประทานอาหารบนโต๊ะอาหาร 59
แบบมีการจัดวางจานขนมปัง มีดเนย และอุปกรณ์อาหารหวาน เหนือจาน

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตาราง Service Time 19

ตารางที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานบริการงานจัดเลี้ยง 29

บทที่ 1
บทนำ

สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการงานด้านอาหาร และอุตสาหกรรมบริการ มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตามประกาศมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เรื่องการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2558 ประกาศ ณ วันที่ 24 กรกฎาคม 2558 โดยมีหน้าที่บริหารจัดการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยการนำองค์ความรู้ทางวิชาการแขนง ต่าง ๆ อาทิ ด้านคหกรรมศาสตร์ ด้านการโรงแรม ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ด้านเคมีประยุกต์ และด้านวิชาการอื่น ๆ มาดำเนินงานธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัยสวนดุสิตอย่างยั่งยืน

งานบริการด้านงานจัดเลี้ยง (Catering Service) เป็นการบริการที่เป็นอัตลักษณ์ของสำนักกิจการพิเศษ ที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างรายได้ให้กับหน่วยงาน รวมถึงยังเป็นศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต การจัดเลี้ยง เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีลักษณะพิเศษอยู่ที่เป็นการบริการแบบไม่เฉพาะเจาะจงว่าจะต้องอยู่ที่พื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง สามารถเคลื่อนย้ายการบริการอาหารและเครื่องดื่มไปยังสถานที่ต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า อาทิ งานเลี้ยงขนาดใหญ่ งานเลี้ยงรับรอง งานเลี้ยงระหว่างการประชุม หรือแม้แต่งานแสดงสินค้า

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานจัดเลี้ยง

การจัดเลี้ยง หมายถึง การบริการอาหารและเครื่องดื่ม อีกรูปแบบหนึ่ง ที่ได้รับการบริหารและบริการจากมืออาชีพในการผลิตอาหาร จัดการ วางแผน และบริหารจัดการ โดยใช้เครื่องมือ และพนักงานบริการ มีทั้งการบริการอาหารและเครื่องดื่มยังสถานที่จัดเลี้ยง ซึ่งอาจหมายถึงการผลิตแล้วนำไปส่งยังสถานที่จัดเลี้ยงเพียงอย่างเดียว หรือมีบริการเสิร์ฟภายในงานเลี้ยงด้วยก็ได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. <u>การจัดเลี้ยงในสถานที่ (on-premise catering)</u> : การจัดเลี้ยงที่เกิดภายในสถานที่ของผู้จัดบริการ โดยไม่มีการลำเลียงอาหารและเครื่องดื่มออกไปบริการภายนอกสถานที่ของตนเอง ซึ่งหน่วยงานในกำกับ และหน่วยงานเชื่อมโยงของสำนักกิจการพิเศษที่มีศักยภาพในการให้บริการงานจัดเลี้ยงภายในสถานที่ มี 4 หน่วยงาน คือ 1) โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิต เพลส) 2) โครงการอาหารกลางวัน 1 3) โครงการสวนดุสิตเบเกอรี่ อาคารดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน และ 4) โครงการอาคารที่พัก วิทยาเขตสุพรรณบุรี

2. <u>การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (off-premise catering)</u> : การจัดเลี้ยงที่นำอาหารออกไปบริการข้างนอก ซึ่งเป็นการผลิตจากครัวกลางภายในสถานที่ของผู้ผลิตงานจัดเลี้ยง และมีการนำอาหารและเครื่องดื่มที่ผลิต รวมทั้งอุปกรณ์สำหรับบริการ และพนักงานบริการ ออกไปบริการยังสถานที่จัดเลี้ยงที่ไม่ใช่ของผู้จัดบริการ โดยรถขนอาหารที่มีความพร้อมในการรักษาสภาพอาหารให้สะอาด ปลอดภัย และยังคงสดใหม่จนกระทั่งถึงช่วงเวลาของการบริการ ซึ่งโครงการในกำกับ และหน่วยงานเชื่อมโยงของสำนักกิจการพิเศษที่มีศักยภาพในการให้บริการงานจัดเลี้ยงภายในสถานที่ มี 3 หน่วยงาน คือ 1) โครงการ

อาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิต เพลส) 2) โครงการอาหารกลางวัน 1 3) โครงการอาคารที่พัก วิทยาเขตสุพรรณบุรี

ลักษณะเฉพาะของการจัดเลี้ยง

การจัดเลี้ยง เป็นการบริการที่มีปัจจัย และรายละเอียดอื่นเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความเปลี่ยนแปลงตามกระแสตลาด เนื่องจากการจัดเลี้ยงเป็นรสนิยมที่เกี่ยวข้องกับสมัยนิยมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อีกทั้งการจัดเลี้ยงยังเป็นเครื่องแสดงถึงชนชั้นทางสังคม และความสัมพันธ์ที่มีอยู่หลายระดับ จึงทำให้รูปแบบของการเลี้ยง และองค์ประกอบ เปลี่ยนแปลงตามกระแสความต้องการของตลาดในช่วงนั้นๆ

2. เวลา การทำงานจัดเลี้ยง “เวลา” เป็นเรื่องที่สำคัญ และถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จและสมบูรณ์ของการจัดงาน ไม่ว่าจะเป็นการสรุปการขาย การได้ข้อมูลรายละเอียดงาน การติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การจัดเตรียมอาหารต้องเสร็จ พนักงานต้องพร้อมให้บริการ จังหวะที่เหมาะสมในการเสิร์ฟ โดยแบ่งเวลาของการจัดเลี้ยงออกเป็น 3 ระยะ คือ

- ระยะเวลาในการเตรียมงาน ลูกค้าอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา ทั้งการจัดสถานที่ ประเภทของอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงการเพิ่มหรือลดรูปแบบในการจัดงาน
- ระยะเวลาที่ให้บริการ ช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลาในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่สามารถจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา
- ระยะเวลาในการจัดเก็บงานเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ เป็นช่วงเวลาในการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงโต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้ในงานจัดเลี้ยงให้ทันต่อเวลาในการปิดให้บริการของสถานที่ที่ไปบริการจัดเลี้ยง ในกรณีที่เป็นการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

3. ความเฉพาะของงาน การจัดเลี้ยงแต่ละงาน แม้กลุ่มลูกค้าจะเหมือนกัน แต่วัตถุประสงค์อาจแตกต่างกันไม่เหมือนกัน ดังนั้นจึงต้องศึกษา และปรับการบริการให้เหมาะสมกับงานที่แตกต่างกัน

4. ราคา ด้วยปัจจัยและองค์ประกอบในการจัดงานแต่ละงานมีมาก จนทำให้เกิดความแตกต่างด้านราคา ถึงแม้ว่าจะสามารถกำหนดราคามาตรฐานไว้แล้ว แต่ก็จะมีปัจจัยด้านการตกแต่งสถานที่และการร้องขอการบริการพิเศษจากลูกค้าที่ปฏิเสธได้ยาก

5. การรับผิดชอบในทุกรายละเอียด แม้องค์ประกอบในการจัดเลี้ยงจะมีมากมาย แต่ไม่อาจจะละเลยส่วนปลีกย่อยต่างๆ ได้ แม้บางสิ่งจะไม่ใช่งานในหน้าที่ แต่มีผลต่อภาพรวมของงานเลี้ยง ผู้รับบริการก็ต้องรับผิดชอบ เพื่อให้งานเลี้ยงผ่านไปได้ด้วยดี

6. การทำงานภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดของผู้อื่น เนื่องจากการจัดเลี้ยงจะต้องทำงานกับบุคคล/หน่วยงานที่หลากหลาย ซึ่งต่างมีเงื่อนไขและข้อจำกัดของตนเอง บุคคลที่ทำงานด้านจัดเลี้ยงจะต้องสามารถประสานงานให้แต่ละกลุ่มทำงานให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้

7. คุณภาพของพนักงานจัดเลี้ยง การจัดเลี้ยงที่มีพนักงานรายวัน (Part time) ส่วนมากจะมีปัญหาด้านการควบคุมคุณภาพ และรักษามาตรฐานการบริการ ทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะ และจำนวนที่เหมาะสมกับการจัดเลี้ยงในแต่ละรูปแบบ จึงเป็นเรื่องที่ต้องใส่ใจในการฝึกพนักงานรายวันให้สามารถบริการได้ในมาตรฐานของผู้รับบริการ

ประเภทของงานเลี้ยง

1. งานจัดเลี้ยงเนื่องจากวัตถุประสงค์ทางสังคม

เป็นการจัดงานเลี้ยงรื่นเริงเพื่อความสนุกสนาน สร้างสัมพันธ์ไมตรีระหว่างกัน มีทั้งแบบเปิดที่มีผู้คนจากหลายกลุ่ม หลายระดับชั้นมาสังคมมาร่วมงาน และแบบเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะแตกต่างจากงานเลี้ยงอาหารทั่วไป คือ

- มีการวางแผนและเตรียมการไว้ล่วงหน้า เพราะมีรายละเอียดของงานหลายอย่าง ทั้งเรื่องของวัน เวลา สถานที่ อาหาร เครื่องดื่ม การต้อนรับและการบริการแขกที่มาร่วมงาน
- เป็นงานเลี้ยงที่มีความมุ่งหวังเป็นแรงกระตุ้น
- เป็นงานเลี้ยงที่มีแรงจูงใจบางประกาศเป็นเหตุผล เช่น งานวันเกิด งานฉลองมงคลสมรส เป็นต้น โดยมีการเน้นวัตถุประสงค์เพื่อความรื่นเริงเป็นสำคัญ

2. งานจัดเลี้ยงเนื่องจากวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ในเชิงธุรกิจมีงานเลี้ยงในรูปแบบที่หลากหลาย อาจจะเกิดพร้อมกับการจัดประชุมขนาดเล็กไปถึงการประชุมขนาดใหญ่ ตลาดของกลุ่มนี้ค่อนข้างชัดเจนมากกว่าตลาดกลุ่มสังคม ซึ่งมีอยู่ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ในเชิงธุรกิจ และกลุ่มที่มีลักษณะสมาคมเชิงวิชาชีพ หรือวิชาการ

ถ้าพิจารณาส่วนแบ่งทางการตลาดของงานจัดเลี้ยงทั้ง 2 ประเภท งานจัดเลี้ยงทางธุรกิจ เป็นกลุ่มตลาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 75 โดยสามารถแบ่งออกได้อีก 3 ระดับ คือ

- ตลาดระดับตื้น เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีงบประมาณน้อย หรือมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ เพราะฉะนั้นจึงไม่ผูกขาดการซื้อประจำ หรือการเป็นลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ตลาดระดับกลาง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าที่องค์กร หรือหน่วยงาน ที่มีตารางการประชุม การสัมมนาที่แน่นอน เป็นกลุ่มที่มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับงานจัดเลี้ยงที่แน่นอน และยินดีที่จะจ่ายในราคาสูง หากได้คุณภาพที่ดี และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร/หน่วยงาน ซึ่งต่อไปอาจพัฒนากลายเป็นลูกค้าระดับลึก ต่อไป
- ตลาดระดับลึก เป็นลูกค้าที่มีอำนาจการจ่ายสูง และต้องการได้งานบริการที่มีคุณภาพดี และมีลักษณะพิเศษมากๆ

รูปแบบของงานจัดเลี้ยง

1. งานจัดเลี้ยงแบบไทย การเลี้ยงอาหารแบบไทยเป็นวัฒนธรรมไทยอย่างหนึ่งที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง เพื่อดำรงรักษาวัฒนธรรมอันดีงามไว้ เพื่อให้คนรุ่นหลังและชาวต่างชาติได้รู้จักมารยาทการรับประทานอาหารไทย ซึ่งมีอยู่ 4 แบบ คือ

1.1 <u>แบบนั่งกับพื้นมีสำรับเฉพาะตัว</u> เป็นการจัดอาหารคาวหวานอย่างละ 1 สำรับเฉพาะ 1 คน พร้อมทั้งเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร แต่ละสำรับจะมีอาหารประมาณ 4-7 อย่าง เมื่อรับประทานอาหารคาวเสร็จ จะยกสำรับหวานเข้ามาแทนที่ ปัจจุบันนิยมใช้เลี้ยงเฉพาะพระสงฆ์

1.2 <u>แบบนั่งกับพื้นรวมเป็นวง</u> การจัดเลี้ยงแบบนี้ สามารถจัดเลี้ยงได้ทั้งพระสงฆ์และแขกที่ไปร่วมงาน โดยเจ้าภาพจัดอาหารคาวหวานเป็นสำรับเหมือนกันทุกวง สำรับอาหารคาวจะถูกวางก่อน เมื่อรับประทานเสร็จกันทุกคนแล้วจึงต่อด้วยสำรับของหวาน ผู้มาร่วมงานจะนั่งล้อมวงกัน อาจจะแยกวงชาย-หญิง หรือนั่งรวมกันก็ได้ ผู้มีหน้าที่บริการต้องคอยสังเกตอาหารที่บริการว่าชนิดใดเหลือน้อยจะต้อง

ค่อยเติมให้เต็มอยู่เสมอ อาหารทุกอย่างจะต้องมีช้อนกลางสำหรับไว้ตักแบ่ง การจัดเลี้ยงแบบนี้นิยมปฏิบัติกันในกลุ่มที่สนิท หรือปฏิบัติในท้องถิ่นที่มีประเพณี เช่น ทางเหนือนิยมเลี้ยงขันโตก เป็นต้น

1.3 <u>แบบนั่งโต๊ะ</u> เป็นที่นิยมมากเพราะมีความสะดวกในการลุกนั่งถูกหลักอนามัย ผู้บริการสามารถเสิร์ฟอาหารและดูแลได้ทั่วถึง เหมาะในการจัดเลี้ยงคนจำนวนมาก วิธีการเลี้ยงมี 2 แบบ คือ

- แบบที่ 1 คือ การเสิร์ฟอาหารพร้อมกันหมดทุกอย่าง
- แบบที่ 2 คือ การทยอยเสิร์ฟ โดยที่อาหารจะถูกเสิร์ฟทีละอย่าง เมื่ออาหารหมดก็จะมีอาหารจานใหม่ยกเข้ามาแทน เช่น การรับประทานอาหารแบบฝรั่ง หรือแบบโต๊ะจีน

1.4 <u>แบบออกร้าน</u> เจ้าภาพจะจัดเป็นร้านอาหารซึ่งไม่ซ้ำกัน ในบางครั้งจะมีชื่อร้าน บอกประเภทอาหาร แขกที่ได้รับเชิญพอใจอาหารประเภทใดก็ไปร้านนั้น ปัจจุบัน เจ้าภาพนิยมจัดร้านอาหารที่มีชื่อเสียงมาให้บริการ จะให้แขกบริการตนเอง หรือจะมีบริการเสิร์ฟให้ก็ได้ แขกจะต้องเดินเพื่อเลือกอาหารตามที่ต้องการ และนำกลับมารับประทานตามสถานที่ที่เจ้าภาพจัดไว้

2. งานจัดเลี้ยงแบบตะวันตก ในปัจจุบันเป็นที่นิยมมาก เพราะมีความสะดวก การจัดเลี้ยงประเภทนี้นิยมจัดกันตามโรงแรมใหญ่ๆ การจัดเลี้ยงที่นิยม ได้แก่

2.1 <u>แบบค็อกเทลปาร์ตี้</u> เป็นงานเลี้ยงแบบกันเอง เช่น งานเลี้ยงเพื่อแนะนำสมาชิกใหม่ งานวันเกิด งานมงคลสมรส งานแสดงมหกรรมสินค้าของบริษัท งานสังสรรค์พบปะมิตรสหาย มักจะจัดช่วงเวลาค่ำ หรืออยู่ระหว่างเวลา 18.00 – 20.00 น. อาหารของงานเลี้ยงแบบค็อกเทลจะเป็นชิ้นเล็กๆ ขนาดพอคำ มีหลายอย่าง เช่น คานาเป้ ออเดิร์ฟ แซนวิส ซูชิ เค้าต่างๆ และผลไม้ ผู้มาร่วมงานจะต้องใช้มือหยิบรับประทานเอง เครื่องดื่มสามารถมีได้ทั้งเหล้า น้ำหวาน น้ำเปล่า โดยพนักงานบริการจะเดินเสิร์ฟทั่วบริเวณงานเลี้ยง

2.2 <u>แบบบุฟเฟต์</u> นิยมจัดเลี้ยงทุกโอกาส ทุกสถานที่ ไม่มีพิธีการมาก เปิดโอกาสให้แขกได้ตักอาหารเองตามความพอใจ เป็นลักษณะงานเลี้ยงที่จัดอาหารวางบนโต๊ะยาวหรือจัดโต๊ะเป็นซุ้มๆ เพื่อวางอาหารเรียงอย่างสวยงามบนถาดขนาดใหญ่ตามประเภทและลำดับของอาหารตั้งแต่อาหารเรียกน้ำย่อย อาหารหลัก อาหารหวาน ซึ่งเครื่องดื่มจะจัดไว้เป็นมุมต่างๆ หรืออาจจะมีพนักงานเดินเสิร์ฟบริเวณรอบงาน จาน/ช้อนและส้อม จะจัดวางไว้ท้ายโต๊ะ หรือใกล้กับอาหารแต่ละประเภทให้แขกหยิบใช้ และช่วยเหลือตัวเอง หรืออาจจัดวางไว้บนโต๊ะอาหารทุกที่นั่ง ในปัจจุบันการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ สามารถบริการได้ทั้งอาหารเช้า อาหารกลางวัน และอาหารเย็น เนื่องจากง่ายต่อการจัดงาน และสะดวกในการดูแลแขก

2.3 <u>แบบจัดอาหารเป็นชุด หรือตามรายการอาหาร</u> เป็นการบริการอาหารเป็นรายบุคคล การจัดโต๊ะและเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารต้องสะดวก และสอดคล้องกับอาหารที่บริการ สามารถบริการได้ทั้งอาหารเช้า อาหารกลางวัน อาหารว่าง และอาหารเย็น โดยพนักงานจะจัดเสิร์ฟตามลำดับของอาหาร ซึ่งสามารถจัดบริการได้ทั้งอาหารไทย และอาหารฝรั่ง

3. การจัดเลี้ยงอาหารว่าง (จัดเลี้ยงน้ำชา) สามารถจัดได้ 2 รอบ รอบเช้าควรจัดเลี้ยงในช่วงเวลา 10.00 – 11.00 น. และรอบบ่าย ควรจัดในช่วงเวลา 14.00 – 15.00 น. ซึ่งเป็นการจัดเลี้ยงระหว่างมื้อ อาหารว่างที่จัดเลี้ยงจะเป็นอาหารพวกขบเคี้ยวเล่นๆ ได้แก่ ขนมปัง แซนวิส ฮอทด็อก ขนมเค้ก คุกกี้ ไอศกรีม ผลไม้ ส่วนเครื่องดื่ม จะบริการกาแฟ ชา หรือไมโล การบริการอาจใช้การเสิร์ฟเป็นชุด

รายบุคคล หรือถ้ามีแขกปริมาณมาก ผู้จัดงานจะจัดเรียงชุดอาหารว่างบนโต๊ะยาว พร้อมกระดาษทิชชู พนักงานเสิร์ฟจะบริการรินเครื่องดื่ม ณ จุดวางอาหารว่าง

ข้อดี-ข้อเสีย ของการบริการจัดเลี้ยงแบบต่าง ๆ

1. แบบโต๊ะจีน เหมาะสำหรับงานที่เป็นทางการ มีแขกผู้ใหญ่มาร่วมงานเป็นจำนวนมาก รายการอาหารเหมาะสม ดูดี ราคาไม่แพง แต่ข้อควรระวังคือ ต้องมีผู้เชิญแขกไปนั่งที่โต๊ะตามป้ายชื่อ เพื่อไม่ให้แขกที่มาร่วมงานนั่งกระจาย เพราะจะทำให้โต๊ะไม่เต็มปัจจุบันได้รับความนิยมในงานฉลองมงคลสมรส ทั้งนี้การเลือกรับบริการโต๊ะจีนต้องดูจากงบประมาณที่เตรียมไว้ ราคาโต๊ะ รายการอาหาร และความสมเหตุสมผลในการเลือกใช้ โดยมีข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี
- เหมาะสำหรับงานที่มีแขกผู้ใหญ่จำนวนมาก เพราะมีเก้าอี้นั่ง และพนักงานในการเสิร์ฟอาหาร
- แขกจำนวนมากชื่นชอบ เพราะนั่งสบาย อาหารหลากหลายอย่าง และทานได้อิ่มท้อง
- หากมีการคำนวณแขกได้อย่างถูกต้องแล้ว ราคาไม่แพง

ข้อเสีย
- รองรับแขกได้น้อยเมื่อเทียบกับการจัดงานรูปแบบอื่น ในสถานที่เดียวกัน
- การเตรียมค่อนข้างยุ่งยากในการกะจำนวนแขก และจัดที่นั่งให้เหมาะสม เพราะหากจองโต๊ะมากเกินไป จะทำให้เสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ถ้าจองน้อยเกินไป จะบริการอาหารไม่ทันเวลา บางครั้งอาจไม่มีอาหารบริการสำหรับแขกที่มาเพิ่ม

2. แบบค๊อกเทล เหมาะสำหรับงานที่ไม่เน้นพิธีการ มีแขกที่มาในงานไม่มาก สถานที่มีบริเวณพื้นที่ไม่กว้างมาก สำหรับราคาขึ้นอยู่กับรายการอาหารและจำนวนของอาหาร ซึ่งรายการอาหารมีหลากหลาย ทั้งอาหารไทย จีน นานาชาติ มีข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี
- หยิบทานง่าย มีอาหารหลากหลาย
- ไม่จำเป็นต้องมีพนักงานเชิญแขกไปนั่ง
- รูปแบบงานทันสมัย จัดงานได้สวยงาม เพราะแบ่งพื้นที่ชุ้มอาหารชัดเจน
- แขกไม่ต้องรอเสิร์ฟอาหาร และไม่ต้องรีบในการรับประทาน
- แขกสามารถเดินไปเดินมาเพื่อทักทายคนรู้จักได้อย่างไม่เก้อเขิน
- พิธีการเสร็จเร็ว เลิกงานไว

ข้อเสีย
- แขกเดินไปหยิบอาหาร หรือเดินทักทายคนรู้จัก จนไม่สนใจพิธีการ
- ไม่สะดวกในการรับประทาน เพราะในมือมีทั้งจานอาหาร และแก้วน้ำ
- อาหารหมดไว ไม่อิ่ม
- ไม่มีเก้าอี้ให้แขกนั่ง ทำให้แขกยืนนานจะเมื่อย ฉะนั้นควรมีโต๊ะ VIP สำหรับแขกผู้ใหญ่โดยเฉพาะ

3. แบบบุฟเฟต์ เป็นงานจัดเลี้ยงที่ผสมระหว่างค็อกเทลกับโต๊ะจีน มีอาหารหลากหลาย จะมีโต๊ะและจานสำหรับแยกรับประทาน มีข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี
- แขกที่มาถึงงานแล้ว สามารถรับประทานอาหารได้ทันทีโดยไม่ต้องรอ
- สามารถออกแบบตกแต่งภายในงานได้ตามความต้องการของลูกค้า
- ชุ้มจัดวางอาหารแบ่งเป็นสัดส่วน
- มีอาหารหลากหลาย อิ่มท้อง

- แขกที่มาร่วมงานให้ความสนใจกับพิธีการบนเวที

ข้อเสีย - เมื่อแขกเริ่มตักอาหารไปแล้ว ช่วงหลังๆ อาหารจะดูไม่น่ารับประทาน
- แขกบางท่านอาจเลือกตักแต่ของที่ตนเองชอบ ทำให้อาหารดูเหมือนของเหลือไม่น่าทาน
- อาหารอาจจะเป็นอาหารทั่วไป หาทานได้ในชีวิตประจำวัน
- อาหารที่อยู่บนโต๊ะจัดวางอาหาร อาจดูไม่สดใหม่ ไม่น่ารับประทาน
- หากพนักงานเก็บจานไม่ทัน จะทำให้โต๊ะจัดเลี้ยงไม่สวยงาม

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรด้านงานจัดเลี้ยง

1. ทักษะเชิงวิธีการ หมายถึง การมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการบริการแบบสากลปฏิบัติ และวิธีการในการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน เพราะหากรู้วิธีการในการผลิตก็เท่ากับรู้ถึงคุณลักษณะของรายการอาหารนั้นๆ และทำให้เข้าใจถึงวิธีการที่ถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างประณีต เหมาะสมในการให้บริการ และยังสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าด้วย

2. ทักษะในเชิงการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารกับทีมงาน ซึ่งมีหลักการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

- ความน่าเชื่อถือ บุคคลผู้ส่ง-ผู้รับสารที่ไม่เคยหลอกลวง ทำให้การสื่อสารนั้นได้รับการสนใจและประสบความสำเร็จ
- ความละเอียด สารที่ส่งออกไปมีคำอธิบายที่ละเอียด ชัดเจน
- เนื้อหา สารที่ส่งออกไปควรเป็นเนื้อหาสาระที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้รับ หรือมีความจำเป็นที่ผู้รับต้องรับรู้
- ความชัดเจน การสื่อสารที่ง่าย ชัดเจน ไม่คลุ่มเครือ
- การกล่าวซ้ำ ถ้าสารที่ส่งออกไปมีความซับซ้อนเข้าใจยาก ควรอธิบายซ้ำหลายๆ ครั้งเพื่อความเข้าใจที่แท้จริง และป้องกันการลืม
- ช่องทาง เลือกช่องทางให้ถูกต้องกับสถานการณ์และบุคคล เพื่อการสื่อสารที่ดี จังหวะเวลาใด ควรพูด ควรเขียนเป็นจดหมาย ใช้โทรศัพท์ แม้กระทั่งภาษากายจะส่งผลถึงการบริการประเภทนั้นทั้งสิ้น
- ความสามารถ เป็นความสามารถถ่ายทอดสิ่งที่ตนเองต้องการสื่อสารออกไปได้อย่างครบถ้วนและมีความรอบรู้เรื่องราวที่ต้องสื่อสารอย่างแท้จริง

3. ทักษะเชิงจินตนาการ และนามธรรม หรือการพยายามเข้าใจแนวคิดของงานที่ต้องทำอย่างแท้จริง หมายถึง ผู้ที่จะทำงานด้านการบริการงานจัดเลี้ยง จะต้องศึกษาถึงระเบียบพิธีการของงานต่างๆ และมีความละเอียดอ่อนในการรับรู้ เพราะการจัดเลี้ยงเกิดจากความต้องการ ความปรารถนา และจินตนาการของลูกค้า ดังนั้น การจะจัดงานเลี้ยงให้ได้ตรงใจลูกค้า ต้องมีประสาทการรับรู้ที่มีความละเอียดอ่อน เพื่อให้เห็นภาพในใจ หรือเห็นภาพแบบเดียวกับลูกค้า จึงจะสร้างความพึงพอใจและจัดงานเลี้ยงได้สำเร็จดังใจของลูกค้า

4. ทักษะเชิงมนุษย์ หมายถึง ความเข้าใจวิธีการติดต่อกับคน โดยเฉพาะลูกค้า คือ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้ความต้องการ เพื่อเข้าใจ เอาชนะใจ และการครองใจคนโดยสันติวิธี ซึ่งนอกจากจะมีความรู้ ต้องมีการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ต้องรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ

- การเข้าใจคนอื่น การเข้าใจตนเอง เรียนรู้ที่จะสังเกตและปรับปรุงตนเอง

- การเข้าในธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความแตกต่างกัน มีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด การต้องการเป็นบุคคลสำคัญ และการต้องการการเป็นที่รัก

5. ซื่อสัตย์ สามารถไว้ใจได้ หมายถึง การรักษาคำมั่นสัญญา ต้องพยายามทำให้ทุกอย่างที่รับปากไว้ให้เกิดขึ้นจริง ดังนั้นการจะรับปากลูกค้า ควรต้องอยู่ในขอบเขตที่เป็นไปได้ มีความสามารถที่จะปฏิบัติได้ เพราะไม่เช่นนั้นคงรักษาสัญญากับลูกค้าไม่ได้ และจะนำมาซึ่งความเสียหายอย่างมากต่อธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจการบริการ ที่อาศัยความน่าไว้ใจเป็นเหตุผลข้อแรกในการตัดสินใจรับบริการของลูกค้า

ขั้นตอนการรับบริการงานจัดเลี้ยง

ในการตัดสินใจซื้อบริการงานจัดเลี้ยงนั้น สิ่งสำคัญที่ควรทำความเข้าใจ คือ ผู้ที่กำหนดคุณค่าของงานบริการ คือ ผู้ซื้อ/ลูกค้า ไม่ใช่ผู้ขาย หมายความว่า การรับรู้ความต้องการของลูกค้าต่อการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ความสำเร็จในการบริการงานจัดเลี้ยง อยู่ที่การวางแผนทางการตลาด และติดตามความเป็นไปของตลาดอย่างใกล้ชิด นอกจากนั้นการจะช่วยพัฒนา และรักษาศักยภาพของแผนที่ได้วางไว้ จะต้องผนวกกับกลยุทธ์การทำงานที่สำคัญอย่างน้อย 3 ลักษณะ (Micheal as cited in Shock & Stefanelli, 2001,p.41) ดังนี้

1. การทำความเข้าใจอย่างแท้จริง ในกลุ่มลูกค้าที่ต้องการขายงาน คือ การพยายามศึกษาถึงความต้องการ หรือความปรารถนาที่แท้จริงของกลุ่มลูกค้า ซึ่งต้องศึกษาลงในรายละเอียดของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม เนื่องจากลูกค้าแต่ละระดับมีความต้องการ และความคาดหวังต่อการบริการงานจัดเลี้ยงที่แตกต่างกันออกไป หลังจากนั้น คือ การตั้งเป้าหมายทางการเงิน (การตั้งเป้ารายรับ และกำไรที่ควรได้) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการนำทางการบริหารงานเชิงการเงินขององค์กร สำหรับผู้บริหารการตั้งเป้าหมายทางการเงินที่ดีต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง สอดคล้องกับกลุ่มตลาดแต่ละกลุ่ม จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร

การทำความเข้าใจถึงความปรารถนาที่แท้จริงนั้นรวมไปถึงเรื่อง การตอบสนอง อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ด้วย ผู้บริหารงานจัดเลี้ยงจำเป็นต้องสร้างมาตรฐานของสินค้าที่แตกต่าง เพื่อสร้างแรงจูงใจทางธุรกิจ ทำให้การเสนองานขายมีศักยภาพในการโน้มน้าวใจลูกค้ามากขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง เช่น เครื่องแต่งกายของพนักงาน การเลือกยานพาหนะที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เป็นต้น

2. ทำงานด้วยมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับการออกแบบให้กระบวนการบริการทั้งหมดได้รับการควบคุมอย่างดี นับตั้งแต่

- การบริการที่ตรงต่อเวลา
- อาหารและเครื่องดื่มได้รับการจัดตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาด ปลอดภัย
- การทำงานโดยมืออาชีพ ที่ใส่ใจในทุกรายละเอียด
- เจ้าภาพต้องการให้แขกของเขาได้รับการดูแลอย่างดี และมีความรู้สึกที่ดี
- เมื่อเกิดปัญหา จะได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนอย่างมืออาชีพ และทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ

3. การติดตามหลังการขาย ถือว่าเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากในกระบวนการตลาด ซึ่งการติดตามหลังการขาย สามารถทำได้ ดังนี้

- การโทรศัพท์/การส่งจดหมาย ไปขอบคุณลูกค้า

- การจัดหาของที่ระลึกให้กับลูกค้าในวาระต่างๆ

นอกจากเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าแล้ว การติดตามหลังการขายยังมีประโยชน์ต่อกระบวนการทำงานของงานจัดเลี้ยง ดังนี้

- การประเมินผลการทำงานทั้งกับลูกค้า และพนักงานผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาหาสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
- สามารถติดตามบัญชีต่างๆ ที่คงค้าง ในกรณีที่มีการจ่าย
- เป็นโอกาสในการนำเสนอการบริการใหม่ๆ

บทที่ 2
มาตรฐานการบริการงานจัดเลี้ยง

มาตรฐานที่ 1 พนักงานบริการ

คุณลักษณะของพนักงานการบริการที่ดีเลิศ

1. พนักงานต้องมีท่าทีต้อนรับที่เป็นมิตร และเอื้ออาทร (welcoming Friendly and Courteous)

การบริการที่ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นมิตรและเอื้ออาทรต่อแขก จะทำให้แขกคลายความเครียด ความกังวล รู้สึกสบายผ่อนคลายร่างกาย รู้สึกสบายใจ บางครั้งเราต้องไม่เร่งรัดแขกให้ตัดสินใจ ปล่อยให้แขกพิจารณาสินค้า หรือบริการเอง เช่น เราควรปล่อยให้ลูกค้าพิจารณาเอง หรือเชิญชวนให้แขกดูสินค้าโดยอิสระ ไม่กวนใจ แต่คอยดูแลอยู่ห่าง ๆ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำอธิบาย ลูกค้าบางคนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง เพราะติดใจในบรรยากาศและอัธยาศัยของพนักงาน ต้องการการต้อนรับที่เอาอกเอาใจ โดยเฉพาะลูกค้าสูงอายุ ต้องการผ่อนคลายและรู้สึกดีเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วเหมือนเข้ามาบ้านพักของตนเอง เราจะเห็นได้ว่ามีบ่อยครั้งที่ลูกค้าประจำของโรงแรมหรือร้านอาหารเป็นจำนวนมากกลับมาใช้บริการซ้ำ มิใช่เพราะโรงแรมนั้นมีห้องพักหรือภัตตาคารนั้นมีอาหารพิเศษกว่าที่อื่น แต่เขากลับมาเพราะเขาติดใจในการต้อนรับที่อบอุ่น เป็นมิตร และเอื้ออาทร เช่น กล่าวคำอำลา หรือเชื้อเชิญให้มาใช้บริการอีก นั้นคือการแสดงความอบอุ่นที่สัมผัสได้ สิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้าชื่นชม และจะกลับมาอีกอย่างอบอุ่น อย่างไรก็ตามการแสดงการต้องรับอย่างอบอุ่นเป็นมิตรต้องเกิดจากความจริงใจไม่เสแสร้ง

2. พนักงานต้องมีความรู้ในงานบริการแบบมืออาชีพ (Professionally Knowledgeable)

พนักงานบริการต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ของตนตลอดจนขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างดีซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ และประทับใจ ลูกค้าอาจต้องการรายละเอียดของอาหารในเมนูว่าทำอะไร ทำอย่างไร และมีรสชาติอย่างไร การที่พนักงานบริการตอบคำถามทำนองนี้ได้จะทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ และอยากทดลอง พนักงานต้อนรับที่ทราบรายละเอียดของห้องพักเป็นอย่างดี อาจจะอธิบายให้ลูกค้าตัดสินใจเข้าพักได้โดยเร็ว พนักงานขายรถยนต์ที่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับรถแต่ละรุ่นจะช่วยให้รถขายได้เพิ่มมากขึ้น

การมีความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และบริการดังกล่าวอาจจะไม่เพียงพอให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า หรือแขกได้ ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งในการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าคือการที่เราสามารถที่จะคาดคะเน หรือทายใจลูกค้าหรือแขกได้ว่าจริง ๆ แล้วถามอะไร หรือเขาต้องการอะไร เรื่องนี้อาจสร้างได้จากประสบการณ์ในการทำงานของเรา ตัวอย่างเช่นลูกค้าถามพนักงานต้อนรับว่าลานจอดรถของโรงแรมปลอดภัยหรือไม่ ซึ่งตามความจริงแขก ไม่ต้องการคำตอบว่าปลอดภัยหรือไม่ ถ้าพนักงานต้อนรับตอบว่าปลอดภัย อย่างนี้แสดงว่าทายใจแขกไม่ถูกเพราะควรตอบว่า ปลอดภัย เพราะเรามีพนักงานรักษาความปลอดภัยเฝ้าลานจอดรถ 24 ชั่วโมง เป็นต้น หรือแขกถามพนักงานบริการในห้องอาหารว่า ทีโบนสเต็ก มีอะไรบ้าง พนักงานไม่ควรตอบว่ามันทำด้วยเนื้อวัว เพราะแขกรู้อยู่แล้ว พนักงานที่ทายใจแขกควรอธิบายส่วนประกอบอื่น เช่น เสิร์ฟด้วยซอสอะไร และเครื่องเคียงมีอะไรบ้าง

3. พนักงานต้องมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริการ หมายถึง ลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว ราบรื่น เรียบง่าย ถูกต้อง ใช้แรงน้อย ถ้าเราเป็นแขกเห็นพนักงานบริการทำงานในลักษณะดังกล่าว เราก็จะสบายใจ ไม่ขวางหูขวางตา ในทางตรงกันข้ามถ้าเราเป็นแขกเห็นพนักงานบริการแบบรุกรน ลังเล ละล้าละลัง เราก็จะไม่สบายใจ และเกิดความหวาดระแวงว่าพนักงานทำเป็นหรือเปล่าการทำงานที่ขาดเทคนิคในการปฏิบัติจะทำให้สูญเสียเวลาทำให้ความไหลลื่นของการบริการ (service flow) หยุดชะงัก ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้คุมงานต้องพยายามแสวงหาหนทางขจัดการบริการที่ขาดประสิทธิภาพ โดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมก่อนการบริการ ขณะบริการ และหลังบริการให้ดี โดยการวางแผนล่วงหน้า เช่น เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม กำหนดทางสัญจร (ในห้องอาหาร) และกำหนดวิธีการทำงานโดยฝึกอบรม ให้พนักงานทำตามวิธีดังกล่าว

4. พนักงานต้องบริการในเวลาที่เหมาะควร (Well Timed)

การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าอาจทำได้โดยการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถคาดคะเนความต้องการลูกค้า ซึ่งจะทำให้เวลาในการบริการสั้นลง และลูกค้าพอใจ พนักงานบริการที่เก่ง ๆ สามารถล่วงรู้ล่วงหน้าด้วยซ้ำว่าแขกต้องการอะไร และเสนอความช่วยเหลือทันทีโดยที่ลูกค้าไม่ต้องถาม เช่น แขกเปิดประตูห้องพัก แล้วชะโงกหน้ามองหาพนักงานทำความสะอาดซึ่งถ้าจะให้แขกพอใจ จะต้องไม่รอให้แขกถาม ต้องถามแขกก่อนว่าแขกต้องการอะไร และเสนอความช่วยเหลือ พนักงานบริการในห้องอาหารต้องคอยสังเกตอากัปกริยาของแขก ถ้าแขกขยับตัว หรือมองหาอะไรสักอย่าง ต้องสอบถามทันที ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของการทำงานด้วยเวลาที่เหมาะควร ของพนักงานบริการในห้องอาหาร ที่พนักงานอื่นสามารถดัดแปลงเอาไปใช้ได้

4.1 รับคำสั่งอาหาร และเครื่องดื่มในเวลาที่ไม่เร็วหรือช้าเกินไป หลังจากรอให้แขกอ่านเมนูสักครู่ (แขกจะคิดอย่างไร ถ้าไม่ทันนั่ง แต่เราเสนอเมนู)

4.2 จัดเครื่องมือในการรับประทานอาหารให้พร้อมก่อนแขกลงมือรับประทาน (แขกจะรู้สึกอย่างไร ถ้านำของหวานมาเสิร์ฟแล้วต้องให้แขกเรียกหาช้อนหรือมีดหวาน)

4.3 เสิร์ฟอาหารแต่ละชุดอย่างต่อเนื่องโดยไม่เร่งรัดแขก (แขกจะคิดอย่างไร ถ้ารับประทานสลัดหรือซุป ไปตั้งนานแล้ว แต่รออาหารจานหลักอีกนานกว่าจะมา)

4.4 อะไรที่ควรเพิ่มให้แขกต้องอย่าให้ขาด เช่น น้ำ ขนมปัง เนย หรือชา ต้องคอยเติมเต็มเสมอ (แขกจะคิดอย่างไร ที่ต้องเรียกให้เรามาเติมน้ำ ขนมปังและเนย เตือนทุกครั้ง หรือทุกครั้งที่หมด)

4.5 เวลาเสิร์ฟกาแฟ หรือ ชา ต้องเอาน้ำตาล ครีมมาก่อน หรือนำมาพร้อมกันเพื่อให้แขกได้ดื่มร้อน ๆ (แขกจะคิดอย่างไร ถ้ากาแฟ หรือชามาแล้วตั้งนาน น้ำตาลหรือครีมจึงตามมาเมื่อกาแฟเริ่มเย็นแล้ว)

4.6 การออกใบเสร็จเมื่อแขกรับประทานแล้วเสร็จ พนักงานต้องออกใบเสร็จด้วยอาการนุ่มนวลเงียบ และต้องไม่เข้าไปวุ่นวายเวลาแขกนับเงิน (แขกบางกลุ่มมารับประทานอาหารกันด้วยการเฉลี่ยกันชำระค่าอาหาร พนักงานต้องไม่เข้าไปเจ้ากี้เจ้าการกับการจ่ายเงินของแขก) แต่ต้องคอยสังเกตเมื่อแขกรับประทานเสร็จว่า เมื่อใดแขกจะเรียกให้คิดเงิน การคิดเงินล่าช้าเป็นจุดเสียอย่างร้ายแรงข้อหนึ่งของห้องอาหาร (แขกจะคิดอย่างไร ถ้ารับประทานอาหารเสร็จแล้ว กว่าจะคิดเงินได้ใช้เวลาถึง 15 นาที)

4.7 อย่าเร่งรัดให้สั่งอาหาร หรือให้รับประทานให้แล้วเสร็จ หรือเร่งรัดให้จ่ายเงิน แต่ถ้าแขกอยู่ในอาการรีบร้อน อาจจะต้องรีบออกไปธุระที่อื่นโดยเร็ว ควรแนะนำให้แขกสั่งอาหารประเภทที่ทำเสร็จได้

โดยเร็ว เช่น อาหารที่ทำพร้อมสรรพอยู่แล้วในครัว พร้อมใส่จานเสิร์ฟได้โดยทันที เพื่อให้แขกได้มีเวลารับประทานอย่างมีความสุข (แขกจะคิดอย่างไร ถ้าพนักงานบริการเชื้อเชิญในทำนองเร่งรัดให้แขกสั่งอาหารซึ่งอาจจะทำโดยการยืนรอให้แขกสั่ง) **สรุปได้ว่าเวลาที่เหมาะควร คือการรู้ "จังหวะจะโคน" นั่นเอง**

5. พนักงานต้องมีความยืดหยุ่น (Flexible)

การบริการเป็นกิจกรรมที่บางครั้งต้องทำอะไรนอกเหนือเกณฑ์ที่วางไว้ก็ได้ แต่ต้องไม่กระทำความผิด บางครั้งต้องหลีกกฎเกณฑ์บ้างเล็กน้อย ตัวอย่างเช่น แขกบางคนอาจจะรับประทานอาหารไม่เป็นไปตามลำดับเมนู ก็ได้ เช่น ขอรับประทาน สลัด หลังอาหารจานหลัก (ซึ่งความจริงต้องทานสลัดก่อน) หรือแขกขอรินไวน์เอง แทนที่จะให้พนักงานบริการริน สิ่งเหล่านี้ต้องยืดหยุ่นได้ เพราะไม่ผิดอะไร หรือในกรณีที่แขกกำลังสนทนากันอย่างถึงพริกถึงขิง พนักงานคนเดียวอาจจะเข้าเสิร์ฟแขกโดยเข้าทางซ้ายของแขกคนหนึ่ง และเข้าทางขวาของแขกอีกคนก็ได้ เพื่อเปิดโอกาสให้แขกได้สนทนากันอย่างเต็มที่ (แขกจะคิดอย่างไร ถ้าขออะไรแล้วไม่ได้สักอย่าง อย่าลืมว่าแขกคือคนที่เราต้องเอาใจ)

6. พนักงานต้องทำงานให้บริการลูกค้า หรือแขกอย่างคงเส้นคงวา หรือสม่ำเสมอ (Consistency)

พนักงานต้องรักษาคุณภาพการทำงานให้มีมาตรฐานที่ดีตลอดเวลา เพราะโดยข้อเท็จจริงลูกค้าหรือแขกจะเข้าไปใช้บริการครั้งแรกในโรงแรมหรือภัตตาคารใดนั้น เขามีเหตุผลหลายประการที่แตกต่างกัน แต่มูลเหตุเดียว คือ ความพึงพอใจจากการที่เข้าได้ พบว่าบริการของภัตตาคารมีมาตรฐานที่ดีและคุณภาพของอาหารมีคุณภาพสูง การบริการที่บางครั้งก็ดีบางครั้งก็เลว เป็นสาเหตุที่ลูกค้าตัดสินว่าเราไม่มีมาตรฐาน และจะไม่กลับมาใช้บริการอีก นั้นหมายความว่าบริการที่คงเส้นคงวา (มือไม่ตก) จะต้องดำรงไว้เสมอ ทุกวัน ทุกเวลา และกับแขกทุกคน ไม่เลือกบุคคล

7. พนักงานต้องมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิผล (Effective Communication)

พนักงานทุกระดับในสถานบริการจะต้องมีศิลปะในการสื่อสาร โดยการถ่ายทอดข่าวสารให้แก่เพื่อนร่วมงานทุกระดับได้อย่างแม่นยำเมื่อใดก็ตามที่ต้องการ พนักงานบริการในห้องอาหารต้องสามารถให้คำอธิบายอาหารพิเศษ หรืออาหารในเมนูให้ลูกค้าฟังอย่างถูกต้อง พร้อมคำแนะนำที่ดี (ซึ่งต้องมีความรู้มาก่อน) ความสามารถในการสื่อทำนองนี้ จะเพิ่มยอดขาย พนักงานบริการต้องพร้อมที่จะแนะนำให้แขกเลือกอาหารได้อย่างถูกต้องในลักษณะที่ประทับใจลูกค้า อย่างไรก็ตาม คำแนะนำหรือคำอธิบายที่ให้แก่ลูกค้าต้องนิ่มนวล ไม่ให้แขกมีความรู้สึกว่าตัวเองด้อยความรู้หรือด้อยปัญญา หรือนึกดูถูกตัวเอง เพราะคำอธิบายของพนักงานบางคำ บางประโยคจะทำลายความรู้สึกที่ดีของลูกค้าแม้จะเป็นคำอธิบายที่ละเอียดลออ แสดงว่าผู้อธิบายมีความรู้ลึกซึ้ง

8. พนักงานต้องปลูกฝังความไว้วางใจให้แขกอย่างสุภาพ (Instilling Trust)

ตามหลักของการบริการ ความเชื่อใจหรือไว้ใจ ต้องเกิดขึ้นเสมอระหว่างพนักงานบริการและลูกค้าหรือแขก ลูกค้าต้องการความมั่นใจว่าพนักงานได้อธิบายรายการอาหารในเมนูอย่างถูกต้องชัดเจน หรือลูกค้าบางคนยังคิดเลยไปถึงสุขภาพและอนามัยของตนที่จะรับประทานอาหารจานนั้นด้วย ตัวอย่างเช่น แขกสั่งกาแฟปลอดสารคาเฟอีน เวลาพนักงานนำกาแฟมาให้ ลูกค้าไม่มีโอกาสรู้ว่ามีคาเฟอีนหรือไม่ เพราะรสชาติของกาแฟที่มีคาเฟอีนไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด สำหรับแขกที่มิใช่คอกาแฟอย่างแท้จริง ตัวอย่างทำนองนี้เราจะเห็นได้ในกรณีแขกสั่งไม่ให้สั่งผงชูรสนั้นเอง

9. พนักงานต้องพยายามสร้างความพอใจให้แขกให้เกินกว่าที่แขกคาดหวัง (Exceeding)

ลูกค้าคาดหวังว่าเขาจะได้รับการบริการในระดับธรรมดาเท่านั้นเขาก็พอใจแล้ว แต่นั้นไม่ใช่ประเด็น พนักงานบริการจะต้องพยายามให้บริการลูกค้าให้มากกว่าที่ลูกค้าจะได้ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่เหนือกว่าให้ลูกค้า ซึ่งการให้บริการที่เหนือกว่าดังกล่าวสามารถทำได้ โดยพนักงานจะต้องปรับปรุงวิธีการในการบริการอย่างสม่ำเสมอ เรื่องบางเรื่องเล็กน้อยสำหรับเรา เช่น การจำชื่อและเรียกแขกได้อย่างถูกต้องและสุภาพ แต่สำหรับแขกคือความพอใจและภูมิใจ หรือตัวอย่างบางตัวอย่าง เช่น แขกจองห้องพักแล้วเกิดความสับสนเล็กน้อย โดยที่แขกก็ได้ห้องพักตามที่ตนต้องการแล้ว การขออภัยแขกน่าจะเป็นการเพียงพอแล้ว แต่ถ้าผู้จัดการโรงแรมจัดดอกไม้และผลไม้ขึ้นไป อภินันทนาการแขกบนห้องพักและมีข้อความขออภัยในความผิดพลาด การกระทำอย่างนี้แหละที่เรียกว่า เกินความคาดหมาย (Beyond expectation) สำหรับแขก

การสร้างความสัมพันธ์กับแขก

อันคนเรา ต่างจิต และต่างใจ
จะคิดไปพูดไป ได้หลายอย่าง
จงปรับจิต ปรับใจให้ตรงทาง
จะสรรค์สร้างความพอดีที่ควรชม

แขกทุกคนถือว่าตนเองมีเกียรติ สมควรได้รับการยอมรับจากพนักงานบริการทุกคน พนักงานบริการจึงต้องปฏิบัติต่อแขกอย่างสุภาพ เสมอต้นเสมอปลายและเสมอภาค การให้ความเอาใจใส่ หรือให้ความสนใจเฉพาะแขกคนใดคนหนึ่งมากเกินไป จะทำให้แขกคนอื่น ๆ เสียความรู้สึกได้ พนักงานจึงควรปฏิบัติต่อแขกทุกคน ดังนี้

1. แสดงความเคารพ และทักทายเวลาแขกเข้ามาในสถานที่ หรือทุกครั้งที่มาติดต่อ การใช้คำทักทายจะต้องแสดงให้เห็นว่าแขกเป็นผู้มีอาวุโสกว่า ยกเว้นแขกที่เป็นเด็ก การทักทายด้วยการไหว้เป็นการแสดงความเคารพและทักทายที่ดี ตามธรรมเนียมของคนไทย ใช้ได้ทุกโอกาส
2. พยายามเป็นนักฟังที่ดี อย่าพูดสอดแทรกแขก หรือขัดจังหวะเวลาแขกพูดและต้องมั่นใจเสมอว่าตนเองได้รักษาความสะอาดของปากและฟันดีแล้ว ทุกครั้งที่สนทนากับแขก
3. เวลาแขกแสดงอาการโกรธ ต้องสะกดอารมณ์ อย่าโกรธตอบ หรือ แสดงสีหน้าไม่พอใจ (ถ้าจะแสดงสีหน้า ควรจะแสดงสีหน้ายอมรับผิด หรือแสดงความเสียใจ) โกรธคือโง่ โมโหคือบ้า
4. ห้ามหัวเราะเยาะแขกเป็นอันขาด ทั้งต่อหน้า หรือลับหลัง และห้ามวิจารณ์แขก
5. เวลาจะพูดกับแขก ให้พยายามยืนอยู่ทางด้านซ้ายมือของแขกเสมอ (นอกจากพื้นที่จะบังคับให้ต้องยืนด้านขวา) และต้องค้อมตัวเล็กน้อย เพื่อเป็นการแสดงความเคารพ อย่ายืนเอามือไขว้หลังพูดกับแขก
6. การปฏิเสธใด ๆ ต้องปฏิเสธอย่างสุภาพ และต้องชี้แจงเหตุผลทุกครั้ง อย่าปฏิเสธอย่างเดียวโดยไม่แสดงเหตุผล ถ้าหาทางเลือกให้แขกได้ยิ่งดี เช่น เมื่อแขกถามหาอาหารที่หมดไปแล้ว หรือในวันนั้นไม่มีวัตถุดิบ เพื่อเตรียมอาหารประเภทนั้น ก็จะต้องปฏิเสธอย่างสุภาพและชี้แจงเหตุผล และพยายาม

เสนออาหาร หรือเชิญแขกให้เลือกอาหารอย่างอื่น แต่ถ้าแขกไม่สนใจอาหารที่เสนออย่าเซ้าซี้ หรือรบกวนแขกอีก

7. เมื่อแขกเดินไปถึงเก้าอี้ต้องใช้คำพูดเชิญแขกนั่งทุกครั้ง และต้องเลื่อนเก้าอี้ให้แขกด้วย เวลาจะแสดงตำแหน่งโต๊ะให้แก่แขกนั่งอย่าใช้อาการชี้นิ้ว ให้ใช้ฝ่ามือ

8. เมื่อแขกสั่ง ควรทวนคำสั่ง ถ้าได้ยินไม่ชัด หรือไม่เข้าใจจะต้องสอบถามอย่าคาดการณ์ หรือเดาเอาเอง เพราะจะผิดพลาด และแขกจะเสียอารมณ์อย่างรุนแรง เมื่อพบว่า พนักงานไม่ทำตามคำสั่ง

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

1. รักงานบริการ
2. รู้งานในหน้าที่
3. มีความกระตือรือร้น
4. อดทน สนใจ
5. มีอัธยาศัยไมตรี
6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส
7. มีไหวพริบปฏิภาณ
8. ประสานงานเป็นเลิศ
9. เกิดความจดจำ
10. น้ำใจดีและงดงาม

การแต่งกายของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. ผมตัดสั้น สะอาดและจัดทรงอย่างสุภาพ
2. ไม่ควรสวมเครื่องประดับ ที่มีรูปทรง หรือลักษณะที่ไม่สุภาพ
3. ไม่แต่งหน้าด้วยสีสันฉูดฉาดเกินงาน ควรแต่งหน้าอ่อน ๆ เน้นความสุภาพ
4. สามารถใช้น้ำหอมได้ แค่ควรเลือกที่มีกลิ่นอ่อน ๆ
5. สวมชุดที่สะอาด ซักรีด อย่างเรียบร้อย
6. ล้างมือให้สะอาดอยู่เสมอ
7. สวมถุงเท้าเสมอ
8. ตัดเล็บให้สั้นอยู่เสมอ
9. สวมรองเท้าที่ใส่สบาย และดีต่อสุขภาพเท้า

โดยเครื่องแต่งกายของพนักงานบริการขึ้นอยู่กับหน่วยงาน ทั้งนี้ พนักงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส จะแบ่งสีตามตำแหน่งของพนักงาน ดังนี้ พนักงานที่แต่งชุดสีดำ คือ ระดับหัวหน้าแผนก พนักงานที่แต่งชุดสีน้ำเงินกรมท่า คือ ระดับรองหัวหน้าแผนก และพนักงานที่แต่งชุดสีเขียว คือพนักงานปฏิบัติการ ซึ่ง เครื่องแบบพนักงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มี 2 แบบ คือชุดเตรียมบริการและชุดบริการ ดังนี้

1. ชุดเตรียมบริการ
   - สวมเสื้อขาวมีปก ปักโลโก้ SP สีทอง ตรงกระเป๋าเสื้อด้านซ้าย ด้านหลังปักคำว่า Banquet
   - สวมกางเกงขายาว สีตามตำแหน่งของพนักงาน
   - สวมรองเท้าผ้าใบสีดำ หรือรองเท้าหนังหุ้มส้นสีดำ

ภาพที่ 1 การแต่งกายชุดเตรียมบริการของพนักงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส

2. ชุดบริการ
   - ผู้ชายสวมเสื้อเชิ้ตขาวมีปก ผูกเนคไทสีแดง ผู้หญิงใส่เสื้อคอจีน ผูกผ้าพันคอ ใส่สูทสีตามตำแหน่งของพนักงาน
   - ผู้ชายตัดผมสั้น ผลแต่งทรงเรียบร้อย ผู้หญิงเกล้ามวยผมใส่เน็ต
   - ผู้ชายสวมกางเกงขายาว ผู้หญิงสวมกระโปงยาวเหนือเข่า ประมาณ 1 นิ้ว เพื่อให้สะดวกในการทำงาน สีตามตำแหน่งของพนักงาน
   - ผู้ชายสวมรองเท้าหนังหุ้มส้นสีดำ ผู้หญิงรองเท้าหนังหุ้มส้นสีดำ สูงประมาณ 2 - 3 นิ้ว

ภาพที่ 2 การแต่งกายชุดบริการของพนักงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส

มารยาทของพนักงานบริการที่ดี

1. กล่าวทักทายแขก พร้อมรอยยิ้มเสมอ
2. หลีกเลี่ยงการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในขณะปฏิบัติหน้าที่
3. ไม่สมควรอย่างยิ่งในการถกเถียงกับแขก หรือเพื่อนร่วมงาน
4. เมื่อบริการเสร็จเรียบร้อยแล้วค่อยปล่อยให้แขกทานอาหารอย่างเป็นส่วนตัว ด้วยการยืนอยู่ห่างจากโต๊ะอาหารในระยะที่สามารถมองเห็นแขก แต่ไม่ควรใกล้เกินไปที่จะได้ยินการสนทนาของแขก
5. เมื่อทำอาหาร หรือน้ำหกรดแขก ต้องรีบขอโทษทันที และขออนุญาตทำความสะอาด
6. ไม่ควรสูบบุหรี่ก่อน และหลังการให้บริการ
7. การกล่าวถ้อยคำใดกับแขก ควรเลือกใช้ภาษาที่สุภาพ ด้วยน้ำเสียงที่แสดงถึงความอบอุ่น
8. เมื่อแขกตำหนิการให้บริการให้แจ้งต่อกับหัวหน้างานด้วย
9. ไม่ควรเคี้ยวอาหารในปากขณะให้บริการ
10. ไม่ควรยืนพิงผนัง โต๊ะ เก้าอี้รอบจุดบริการ
11. ไม่ควรล้วงกระเป๋าเดินไปเดินมาบริเวณที่มีการให้บริการอยู่
12. ในขณะบริการไม่ควรวิ่ง

การสร้างสำนึกในการบริการ (Building service mind)

ผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานอาชีพของตน นอกเหนือจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในวิชาชีพนั้นแล้ว ยังมีเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่เปรียบเสมือนบันไดก้าวไปสู่ความสำเร็จในงาน ก็คือการสร้างทัศนคติที่ดี ที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ใครก็ตามถ้าไม่รักงานที่ตนทำ จะประสบความสำเร็จได้อย่างไรแม้จะมีความรู้ ความสามารถ หัวใจของความสำเร็จที่สำคัญจึงอยู่ที่ใจรักงาน ต้องถือว่างานของตนมีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นงานอะไร โดยเฉพาะงานบริการที่จะต้องพยายามสนองความต้องการของผู้คนซึ่งต่างจิตต่างใจ ยิ่งเป็นเรื่องสำคัญมากที่จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ไม่เช่นนั้นแล้วออกไปหางานอื่นทำจะดีกว่า

เนื้อหาต่อจากนี้เป็นเพียงการแนะแนวเพื่อจะให้มีการเสริมสร้างสำนึกที่ดีต่องานบริการของพนักงานบริการ เพื่อให้เกิดความรักงาน รักหัวหน้างาน รักเพื่อนร่วมงาน และรักผู้มาใช้บริการ หรือแขก อันจะเป็นแนวทางเพื่อความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพบริการ การแนะแนวนี้จะแบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ สรุปเป็นส่วนดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ขจัดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน

จงเข้าใจว่าพนักงานบริการไม่ว่าจะเป็นระดับใด ต้องมีหน้าที่หลัก คือ การบริการแขก ซึ่งบางคนที่ทำงานในอาชีพอื่นอาจมองว่าเป็นงานประเภท **“รับใช้”** จงอย่าท้อใจต่อเรื่องการมองทำนองนี้ เพราะความจริงแล้วงานบริการกับงานรับใช้ แตกต่างกันมาก ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของงาน เทคนิคในการทำงน เราจะต้องระลึกอยู่เสมอว่างานของเรามีความสำคัญ **อย่าดูถูกงานของตน** เป็นอันขาด งานบริการตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ทำให้ความสุขและความพอใจ ควรพอใจที่ให้คนอื่นมีความสุขจากการบริการของเรา

<u>ส่วนที่ 2</u> เต็มใจทำงาน

พนักงานบริการที่ดีจะต้องทำงานด้วยความเต็มใจและรักงาน อย่าทำงานเพื่อหวังผลตอบแทนเป็นเงิน รางวัล (Tip) จากแขก การอยากได้ Tip ซึ่งเป็นสิทธิที่ทุกคนจะคิดได้ แต่จงเข้าใจกลไกของทิปให้ดีว่ายิ่งบริการดีเท่าไร โอกาสได้ทิปมาก ๆ ก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่ต้องเรียกร้อง แขกจะให้ทิปก็ต่อเมื่อบริการเป็นที่ประทับใจ การบริการที่ดีจะต้องมาจากความเต็มใจในการทำงาน อย่าลืมว่าการประเมินผลงานของพนักงานประเมินได้จาก 2 ประการ คือ ความชำนาญในการทำงานและความเต็มใจ ลองคิดดูว่า ถ้าหากพนักงานคนใดบริการได้ดี คือล่วงรู้เทคนิคทุกอย่าง แต่มีหน้าและแววตาไม่บ่งบอกถึงความเต็มใจ แขกจะรู้สึกอย่างไร ความไม่เต็มใจในการทำงานอาจจะสะท้อนออกมาในรูปของการไม่ยิ้มแย้ม หรือบอกบุญไม่รับ อย่างนี้แล้วจะหาความชื่นชมจากแขกได้อย่างไร อย่างนี้แล้วแขกที่ไหนจะอยากให้ทิป แม้จะให้ก็ให้อย่างเสียไม่ได้

<u>ส่วนที่ 3</u> เชื่อฟังหัวหน้างาน

พนักงานบริการทุกคนจะต้องตระหนักว่า หัวหน้างาน (Supervisor) ของตนมีความรับผิดชอบสูงกว่าบางทีก็มีวุฒิภาวะมากกว่า ผ่านประสบการณ์มากกว่า เราในฐานะลูกน้องจะต้องเชื่อฟังหัวหน้างาน จงจำไว้ว่างานใดก็ตามถ้าไม่มีสายงานรับผิดชอบ หรือสายบังคับบัญชา งานนั้นจะต้องสับสนวุ่นวายระส่ำระส่ายเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น พนักงานควรเชื่อหัวหน้างานและยึดถือการปฏิบัติของหัวหน้างานเป็นแนวทางในการทำงาน ควรจะต้องตระหนักว่า ตนเองต้องเรียนรู้งานอีกหลายอย่าง ทั้งในด้านทัศนคติและทักษะในการทำงาน นอกจากนั้นควรคิดว่าคนที่ประเมินผลงานของเราคือหัวหน้างาน จึงควรต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตาม จงประจบหัวหน้าด้วยการทำงานให้ดี มิใช่ประจบสอพลอ

<u>ส่วนที่ 4</u> มีความแจ่มใสต่องานและต่อคน

พนักงานทุกคนขณะทำงานควรทำงานด้วยความร่าเริงแจ่มใส แต่ไม่ใช่เกินความพอดีจนถึงขนาดที่ชาวบ้านเรียกว่า “หน้าเป็น” ความร่าเริงแจ่มใสจะเป็นที่ประทับใจของแขกและเพื่อนร่วมงาน อย่าเคร่งเครียดจนเกินไป ชนิดที่เรียกว่า serious ไปเสียทุกอย่าง การมีท่าทีร่าเริง แจ่มใสต่อเพื่อนร่วมงานจะทำให้เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกับเราอย่างดี มีใครบ้างที่อยากจะคุยหรือให้ความร่วมมือกับคนที่หน้าบอกบุญไม่รับอยู่ตลอดเวลา ความร่าเริง แจ่มใส และความบริสุทธิ์ใจจะสร้างเสริมบรรยากาศในการทำงาน สร้างความประทับใจให้แก่แขก พนักงานคงจะชื่นชอบถ้าแขกกลับไปพร้อมกับคำชมที่ว่า “พนักงานที่นี่บริการดี และยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร”

<u>ส่วนที่ 5</u> สร้างความสัมพันธ์อันน่ารัก

พนักงานบริการควรรู้ว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีมจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ดีกว่าการทำงานคนเดียว จงอย่าเก่งคนเดียว จงช่วยกันแก้ปัญหา และเอาใจช่วยกันอยู่เสมอ การทำงานบริการเป็นการทำงานเป็นทีม และการทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานได้อย่างดี นอกจากนั้นการมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างพนักงานนอกจากจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้วยังช่วยขจัดปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วย นอกจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแล้ว ความสัมพันธ์อันดีที่พนักงานบริการมีให้กับแขกในรูปของความมีน้ำใจไมตรี ก็จะสร้างความประทับใจให้แขกหวนกลับมาใช้บริการอีก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์อันดีที่พนักงานบริการควรจะมีต่อแขกดังกล่าวนี้จะต้องมีขอบเขต อย่าถือว่าแขกเป็นเพื่อน จงระลึกไว้เสมอว่าความสัมพันธ์อันดีต่อแขกนั้น จะต้องให้เกียรติแขกเสมอ อย่าตีตนเสมอแขก

<u>ส่วนที่ 6</u> สร้างความภูมิใจ – ให้ตัว – ให้งาน

พนักงานบริการควรตระหนักว่า งานบริการเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่มิใช่ว่าทุกคนจะทำได้ทันที แต่จะต้องได้รับการฝึกฝนมาโดยตลอด เป็นศิลป์ที่ได้มีการพัฒนามาช้านาน และจะต้องพัฒนาอีกต่อไปไม่หยุดยั้ง ต้องเรียนรู้และหาประสบการณ์ต่อไปอยู่เสมอ ถ้าคนเราเมื่อความภูมิใจในงานของตนแล้วอะไร ๆ ก็จะดีขึ้น เกิดกำลังใจในการทำงาน ไม่ท้อแท้ และความภูมิใจจะเป็นเครื่องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า ตนเองมีคุณค่า มีประโยชน์ต่อผู้อื่น ในปัจจุบันงานบริการเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) หมายความว่าควรจะหาวิธีการบริการในรูปแบบใหม่เสมอ ๆ

<u>ส่วนที่ 7</u> สร้างไหวพริบและความคิดริเริ่ม

พนักงานบริการทุกคนควรเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในการทำงานให้มากที่สุด อาจจะจดจำเอาไว้หรือสังเกตจาการทำงานของหัวหน้างานของรุ่นพี่ ในเรื่องความคล่องแคล่วในการทำงานและวิธีการแก้ปัญหาเปรียบเสมือนการทำกรณีศึกษา (Case studies) ของนักศึกษา แล้วจดจำเอาไว้ เพื่อสั่งสมไหวพริบและประสบการณ์เหล่านี้สร้างความคิดริเริ่มในการทำงาน คนที่ทำงานด้วยความมั่นใจ หมั่นสังเกต และรอบคอบย่อมจะก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง ไม่ล้มลงง่าย ๆ

<u>ส่วนที่ 8</u> ทำหน้าที่เป็นตัวแทน

ควรตระหนักว่า ตนเองเปรียบเสมือนพนักงานขาย (Salesman) ที่ต่างกับพนักงานของฝ่ายขายที่ต้องออกไปขายข้างนอก เราเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ ดังนั้นในฐานะที่เป็นตัวแทน จึงสมควรทำทุกวิธีทางที่จะดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานที่ดี การละเลยไม่สนใจหน้าที่และการไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน ตลอดจนความไม่รับผิดชอบจะเป็นหนทางนำไปสู่ความหายนะของตนเองและขององค์กร พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่ในทำนองคลองธรรมวางตนเองไว้ในฐานะอันเหมาะสม พนักงานคนใดที่มีคุณสมบัติที่ดีเหล่านี้ ย่อมประสบความสำเร็จในอาชีพของตนอย่างแน่นอน

<u>ส่วนที่ 9</u> จงซื่อสัตย์สุจริต

พนักงานบริการทุกคนจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลังแขก ทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ควรซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้อื่น ย่อมหมายถึงการเคารพตนเอง รักศักดิ์ศรีของตนเอง และเป็นผลดีอย่างยิ่งกับองค์กร จงละเว้นการประพฤติที่ผิดทำนองคลองธรรมต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นการทุจริต ต้องหลีกเลี่ยงความทุจริต เช่น การขโมย (ไม่ว่าจะมีใครเห็นหรือไม่ก็ตาม) การร่วมมือการคดโกงองค์กร คดโกงแขก ต้องงดเว้นโดยเด็ดขาด

<u>ส่วนที่ 10</u> ใจรักที่จะช่วยเหลือ

การที่จะให้ความช่วยเหลือและบริการแขกจะต้องกระทำด้วยความเต็มใจ รักที่จะทำ และทำด้วยความจริงใจ การกระทำด้วยความจริงใจ / เต็มใจ / รักที่จะทำ และจริงใจเช่นนี้ แขกย่อมจะทราบดี เพราะมนุษย์ทุกคนมีสัญชาตญาณ และแขกจะมีความซาบซึ้งกว่าการกระทำที่ดูเสมือนว่าถูกบังคับให้ทำ การแสดงออกที่จะให้เห็นถึงความจิตใจดังกล่าวคือ ความเห็นใจซึ่งแสดงออกให้แขกเห็นโดยง่าย วิธีที่จะทำให้ตนเองแสดงออกทำนองนี้ได้ ก็คือการที่หมั่นสมมุติตนเองว่าเป็นแขก หรือลองยึดสุภาษิตว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ก็ย่อมได้

“เอาใจเขามาใส่ใจเรา” เพื่อให้รู้โดยถ่องแท้ว่า แท้จริงแล้วเขาก็ต้องการอะไร ต้องสร้างสำนึกให้เกิดขึ้นให้ได้ว่า ความสุขของพนักงานบริการ คือความพอใจที่ได้เห็นคนอื่นมีความสุขอันเกิดจากความช่วยเหลือของพนักงาน

ความรู้พื้นฐานและสิ่งที่ควรปฏิบัติสำหรับพนักงานจัดเลี้ยง

ข้อมูลที่ควรรู้ก่อนการปฏิบัติงานของพนักงานบริการงานจัดเลี้ยง คือ จำนวนแขก รูปแบบการจัดโต๊ะ รายการอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการ การตกแต่งอื่น ๆ ในห้อง และเวลาในการบริการ

1. จำนวนแขก : จำนวนแขกที่มาร่วมงาน ทั้งหมดที่จะต้องมีการให้บริการ อันเป็นข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณพื้นที่การจัดเลี้ยง ปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม และจำนวนพนักงานบริการที่ต้องใช้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดเหมาะสม

2. รูปแบบการจัดโต๊ะในงานเลี้ยง : ลักษณะการจัดโต๊ะในงานเลี้ยงมีหลายชนิดขึ้นอยู่กับขนาดของสถานที่ จำนวนคน และชนิดของงานเลี้ยงตามความประสงค์ของแขก การจัดควรถือหลักว่า ให้แขกทุกคนในกลุ่มเดียวกัน

อย่าให้แขกบางกลุ่มรู้สึกว่าถูกกันไว้นอกกลุ่มหรือด้านนอกงานเลี้ยง การจัดสำหรับงานเลี้ยงมีรายละเอียดที่พนักงานบริการควรทราบ ดังนี้

ประเภทของโต๊ะที่ใช้ในการจัดเลี้ยงมี 3 แบบ คือ โต๊ะกลม (Round table) โต๊ะสี่เหลี่ยมจัตุรัส (Square Table) โต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้า (Rectangle Table)

- การจัดที่นั่งสำหรับงานเลี้ยง : การจัดที่นั่งสำหรับแขกที่ได้รับเชิญมาในงานเลี้ยงที่เป็นพิธีการ มีความจำเป็นมากขึ้นอยู่กับชนิดของงาน ซึ่งมีหลักเกณฑ์ดังนี้
  - การจัดที่นั่งตามตำแหน่ง เกียรติยศ
  - การจัดที่นั่งตามอาวุโส
  - การจัดที่นั่งสลับเพศ

การจัดที่นั่ง 3 แบบ ควรคำนึงที่สำคัญอันเป็นสากลนิยม คือ

1. บุคคลที่นั่งเบื้องขวา และซ้ายของเจ้าภาพเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากที่สุดของงาน
2. บุคคลที่เป็นสามี ภรรยา ต้องนั่งแยกจากกัน
3. การจัดที่นั่งต้องพยามสลับเพศ ทั้งด้านข้าง และด้านตรงข้าม
   - 3.1 จัดแบบอังกฤษ จัดเจ้าภาพทั้งหญิง และชาย โดยฝ่ายชายนิยมนั่งหัวโต๊ะทั้ง 2 ด้าน และบุคคลสำคัญนั่งเบื้องขวา และซ้ายเจ้าภาพ
   - 3.2 จัดแบบฝรั่งเศส เจ้าภาพชายหญิง นั่งกลางของโต๊ะ จะนั่งด้านเดียวกันหรือตรงข้ามกันก็ได้ และแขกเกียรติยศ นั่งเบื้องขวา และเบื้องซ้ายของเจ้าภาพ

3. การตกแต่งอื่น ๆ ในห้อง : ควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้เป็นสำคัญ คือ

1. ความเหมาะสมกับลักษณะงานของแขก
2. ความสะดวกในการเข้าใช้บริการของแขก
3. ความสะดวกในการให้บริการของพนักงานบริการ
4. ความเป็นส่วนตัว
5. ความสวยงาม
6. ความปลอดภัย

4. เวลาในการบริการ : ในที่นี้หมายถึง เวลาที่พนักงานจะต้องทราบทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงาน และการบริการที่จะเกิดขึ้น ดังนี้

4.1 วัน วันที่ และเวลาที่จะมีงานเกิดขึ้น

4.2 เวลาที่แขกจะเริ่มทยอยมาถึง

4.3 เวลาที่เริ่มเปิดงาน

4.4 เวลาที่มีการบริการเกิดขึ้นทั้งหมด จนจบสิ้น (Service Time)

- เวลาในการเตรียมการ
- เวลาที่ให้บริการ
- เวลาในการจัดเก็บงาน เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ

พนักงานควรจัดทำตาราง Service Time เพื่อเป็นการการวางแผนการเสิร์ฟในงานเลี้ยง (ดังตัวอย่างตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ตาราง Service Time

Service Time .....(date...../...../.....)				
ลำดับที่	**เวลา**	**ภารกิจ**	**รายละเอียด**	**ผู้รับผิดชอบ**

มาตรฐานที่ 2 ทักษะในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อย่างสากลปฏิบัติ

1. การบริการอาหาร

1. การบริการอาหารรูปแบบอเมริกัน หรือการบริการอาหารแบบเสิร์ฟด้วยจาน (American Service) เป็นการบริการอาหารที่นำมาเสิร์ฟนั้นได้รับการปรุงจัดแต่งใส่จานมาเรียบร้อยแล้วตั้งแต่ในครัว พนักงานมีหน้าที่ในการเสิร์ฟให้แขก ด้วยการเสิร์ฟทางด้านขวามือของแขก ด้วยมือขวา ในลักษณะการเสิร์ฟวนทวนเข็มนาฬิกา (จากซ้ายไปขวา) เริ่มเสิร์ฟจากแขกสุภาพสตรีที่นั่งเบื้องขวาของเจ้าภาพอาหารเป็นอันดับแรก ส่วนการถอนจานอาหารก็ให้ถอนออกทางด้านขวา ด้วยมือขวา ในลักษณะทวนเข็มนาฬิกาเช่นเดียวกัน

ในลักษณะรูปแบบการบริการแบบนี้ เป็นรูปแบบการบริการที่ได้ความนิยมมากที่สุดตามร้านบริการทั่วไป เนื่องจากเวลาในการบริการน้อย และพนักงานไม่จำเป็นต้องมีความรู้หรือทักษะในการบริการอาหารและเครื่องดื่มมากนัก ทำให้ค่าบริการอยู่ในราคาที่มาสูงมากนัก

2. การบริการแบบอังกฤษ หรือแบบครอบครัว (English of Family Service) ตามประเพณีของอังกฤษ หัวหน้าครอบครัวเป็นผู้ตักอาหารแจก เช่น พ่อแม่เป็นผู้ตักอาหารแจกแก่ทุก ๆ คน ดังนั้นจึงมีวิธีการเสิร์ฟแบบอังกฤษขึ้น คือ คนรับใช้เป็นผู้ตักและนำไปเสิร์ฟให้ผู้ที่นั่งโต๊ะซึ่งมีโอกาสได้เลือกตักตามใจชอบ วิธีนี้สะดวกในเมื่อต้องการใช้เวลาเสิร์ฟอย่างรวดเร็ว เช่น ในโรงเรียน หรือเวลาที่มีการปันส่วนอาหาร อย่างไรก็ดีผู้เสิร์ฟต้องรู้จักอะลุ้มอะล่วยและมีท่วงทีที่อ่อนโยนต่อผู้ที่นั่งโต๊ะ การเสิร์ฟต้องตั้งโต๊ะพักอาหารต่างหาก มีที่อุ่นสำหรับเปลเนื้อเพื่อให้ร้อนอยู่เสมอ พนักงานบริการจะต้องตักอาหารและผัก บางครั้งตักแต่เนื้อ ส่วนผัก มันฝรั่ง และซอส นำไปเสิร์ฟต่างหาก

วิธีจัดอาหาร และผักวางจาน วางเนื้อ ปลา หรือไก่ ลงริมจานตอนกลาง มันฝรั่งทางซ้าย และผักทางขวา การเสิร์ฟสลัด แบ่งลงในจานเล็ก ๆ ต่างหาก และวางส้อมหวานไปในจานทางขวามือ

วิธีการเสิร์ฟพนักงานบริการจะเข้าเสิร์ฟทางด้านขวามือของแขก ในลักษณะทวนเข็มนาฬิกา การถอนจานอาหารให้เข้าถอนทางด้านขวามือของแขก ด้วยมือขวา ในลักษณะทวนเข็ม

3. <u>การเสิร์ฟแบบฝรั่งเศส (French Service)</u> การเสิร์ฟอาหารแบบฝรั่งเศสนั้น มุ่งที่จะอำนวยความสะดวกและพยายามทำความพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุดที่จะกระทำได้ อีกประการหนึ่งพยายามที่จะให้ผู้เป็นแขกรู้สึกเป็นกันเอง สามารถเลือกรับประทานมากน้อยตามความพอใจ

การเสิร์ฟอาหารแบบฝรั่งเศสนี้ทำได้หลายวิธีสุดแล้วแต่สถานที่และขนาดของโต๊ะจะอำนวย การเสิร์ฟ 1 – 3 คน จะวางเปลอาหารไว้บนโต๊ะก็ได้ ถ้ามีที่อุ่นเนื้อปลา ก็ควรทำส่วนผัก ต่าง ๆ วางไว้บนโต๊ะ การเสิร์ฟตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป ต้องเตรียมโต๊ะพักอาหารไว้ต่างหาก ก่อนเสิร์ฟ ผู้เสิร์ฟจะต้องทราบว่าเสิร์ฟด้านซ้ายมือก่อน นำเปลอาหารมาเสิร์ฟควรตรวจดูว่า ช้อนซ้อมที่วางบนเปลนั้นวางถูกที่ สะดวกแก่ผู้รับประทานอาหารหรือไม่ หันช้อนส้อมเข้าหาผู้รับประทาน เวลาเสิร์ฟพยายามถือเปลอาหารเข้าใกล้กับจานอาหาร ให้ขอบเปลอยู่เหลือแล้วล้ำของเปลเล็กน้อย เพื่อป้องกันมิให้ซอสหยดลงผ้าปูโต๊ะ

เมื่อพิจารณาการเสิร์ฟแบบฝรั่งเศสเป็นการบริการที่มีรูปแบบคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกับการบริการแบบอังกฤษ แต่แตกต่างกันในเรื่องการเสิร์ฟ แล้วนำเข้าเสิร์ฟแขก

โดยการที่แขกเป็นผู้ใช้ช้อนส้อมเสิร์ฟที่มาพร้อมถาดเสิร์ฟ ตักอาหารจากถาดเสิร์ฟใส่จานอาหารของตนเอง ลักษณะการเสิร์ฟจะเข้าเสิร์ฟทางซ้ายด้วยมือซ้าย และถอนจานอาหารที่ทานเสร็จแล้วออกทางขวามือ

2. วิธีการเสิร์ฟเครื่องดื่ม

การเสิร์ฟเครื่องดื่มทุกชนิด พนักงานต้องเข้าเสิร์ฟทางด้านขวามือของแขกเสมอ ในทิศทางทวนเข็มนาฬิกาเป็นหลัก

1. ส่วนการเสิร์ฟเครื่องดื่มร้อนที่ใส่ในถ้วย ก็เสิร์ฟในทิศทางเดียวกัน แต่สิ่งที่เพิ่มขึ้นมาพิเศษ คือ จะต้องเสิร์ฟให้หูของถ้วยเครื่องดื่มอยู่ที่ตำแหน่ง 5 นาฬิกาของจานรองถ้วย เพื่อความสะดวกในการหยิบใช้ของแขก หากมีการเสิร์ฟช้อนสำหรับคนเครื่องดื่มด้วย เช่น การเสิร์ฟกาแฟ ช้อนคนจะต้องอยู่บนจานเหนือถ้วยเครื่องดื่ม

2. ส่วนการเสิร์ฟในแก้วทรงกระบอก หากแก้วที่มีตราสัญลักษณ์ต้องหมุนให้ตราสัญลักษณ์อยู่ในทิศทางที่แขกสามารถมองเห็นได้ หรือหันเข้าหาแขก และหากเป็นการส่งแก้วจากมือสู่มือพนักงานจะต้องจับแก้วส่วนล่างส่งให้แขกเสมอ

3. การรินน้ำเปล่า เมื่อเสิร์ฟให้ปริมาณน้ำต่ำกว่าปากแก้วประมาณ 1 ซม.

4. การรินกาแฟ หรือ ชา เมื่อเสิร์ฟให้ปริมาณเครื่องดื่มต่ำกว่าปากถ้วยประมาณ 1–1.5 ซม.

5. การรินไวน์แดง ให้รินประมาณ ½ ของแก้ว ไวน์แดง และจะต้องรินเสิร์ฟโดยไม่ยกแก้วขึ้นรินแก้วจะต้องอยู่ที่โต๊ะเสมอ

6. การรินไวน์ขาว ให้รินประมาณ ½ ของแก้วไวน์ขาว และจะต้องรินเสิร์ฟโดยไม่ยกแก้วขึ้นรินแก้วจะต้องอยู่ที่โต๊ะเสมอ

7. การรินเสิร์ฟเบียร์ จะต้องรินให้มีฟองเบียร์ประมาณ ½ ของแก้วเบียร์ และสามารถยกแก้วเบียร์ขึ้นรินได้

3. มารยาทต่อหน้าแขก

1. การเข้ารับฟังคำขอความช่วยเหลือจากแขก หากเป็นไปได้ควรเข้าทางด้านขวามือของแขก

2. การเดินนำแขกเข้านั่งที่โต๊ะหากเป็นไปได้ควรเดินนำประมาณ 3 ก้าว แลอยู่เยื้องไปทางด้านซ้ายมือของแขก และหากจำเป็นจะต้องเลื่อนเก้าอี้ให้แขกหากมีทั้งชายและหญิง ควรเลื่อนให้สุภาพสตรีก่อนสุภาพบุรุษ

3. การชี้บอกหรือแนะนำการบริการทั้งหมด พนักงานควรใช้การผายมือแทนการใช้นิ้วชี้

4. การเข้าบริการผ้าเช็ดปากควรเข้าทางด้านขวามือของแขก และคลี่ผ้า โดยพับเป็นรูปสามเหลี่ยมผืนผ้า และให้หันด้านที่เป็นชายผ้าสองชิ้นเข้าลำตัวของแขก เพื่อความสะดวกในการใช้ของแขก

5. การที่แขกวางผ้าที่โต๊ะหมายถึงแขกกลับแล้ว พนักงานควรเก็บจาน หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ บนโต๊ะอย่างทิ้งไว้ที่โต๊ะ

6. หากแขกวางผ้าไว้ที่เก้าอี้แสดงว่าแขกยังไม่เสร็จ จะกลับมาอีก ซึ่งพนักงานยังไม่ควรเก็บจานหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ บนโต๊ะอย่างทิ้งไว้ที่โต๊ะ

7. ก่อนการถอนภาชนะออกจากตรงหน้าแขกควรผายมือ และกล่าวขออนุญาตก่อนเสมอ

4. วิธีการให้บริการในงานเลี้ยงอาหารแบบต่าง ๆ

1. <u>การจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์ (Buffet)</u> มักใช้ในงานเลี้ยงต่าง ๆ เช่น งานสังสรรค์ หรืองานอื่น ๆ โดยจัดอาหารไว้บนโต๊ะ แยกต่างหาก ตกแต่งอย่างสวยงาม มีอาหารประเภทต่าง ๆ ทั้งร้อน และเย็น ทั้งอาหารคาว และอาหารหวาน เพื่อให้แขกตักเองได้ตามสะดวกอาจมีพ่อครัวประจำที่โต๊ะสำหรับตักอาหารบางชนิดได้ หรือปรุงอาหารร้อน ๆ เป็นการแสดงให้แขกชมเพื่อโชว์ฝีมือในการทำอาหาร

การเสิร์ฟบุฟเฟ่ต์ จะจัดพนักงานทำหน้าที่เป็น 2 กลุ่ม คือ พวกแรกทำหน้าที่ช่วยเหลือแขกที่เกี่ยวกับอาหาร จัดเพิ่มเติมอาหาร ดูแลอำนวยความสะดวกให้แขกที่โต๊ะอาหาร ส่วนอีกพวกหนึ่งคอยดูแลเรื่องเครื่องดื่ม

การบริการงานเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์ มี 3 รูปแบบ คือ

1. การบริการบุฟเฟ่ต์ แบบธรรมดา (Simple Buffet) เป็นการบริการแบบปกติ พนักงานมีหน้าที่หลัก ๆ คือดูแลบริเวณโต๊ะตั้งอาหาร เสิร์ฟเครื่องดื่ม และเก็บภาชนะ

2. การบริการบุฟเฟ่ต์แบบประยุกต์ (Modified Buffet) เป็นการบริการที่พนักงานมีการจัดโต๊ะสำหรับอำนวยความสะดวกแก่แขก เช่น จัดช้อน – ส้อม แก้วน้ำ และผ้าเช็ดปากสำหรับแขกไว้แล้ว แขกกระทำเพียงตักอาหารมาที่โต๊ะได้เลย พนักงานจะมาเสิร์ฟเครื่องดื่มให้รวมทั้งจัดเก็บภาชนะเมื่อแขกรับประทานเสร็จแล้ว

3. การบริการบุฟเฟ่ต์แบบหรูหรา (Deluxe Buffet) เป็นการบริการที่ใช้ในกรณีที่อาหารที่ให้บริการรูปแบบสากล คือจะมีการจัดโต๊ะแบบสากลนิยม (Set Menu)

2. <u>การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (Cocktail)</u> เป็นงานเลี้ยงที่มีแต่เครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ ทั้งมีแอลกอฮอล์ และไม่มีแอลกอฮอล์ พร้อมทั้งกับแกล้ม มีวิธีการจัดดังนี้

- การเตรียมบาร์พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ
- การจัดเตรียมเครื่องแก้ว ถาดเสิร์ฟ อุปกรณ์ในการเสิร์ฟ
- จัดเตรียมโต๊ะสำหรับอาหาร (Snack) ทั้งร้อนและเย็น สำหรับอาหารร้อนควรใส่หม้ออุ่นเพื่ออุ่นอาหาร อาหารเย็นอาจให้พนักงานเดินเสิร์ฟให้แขกหรือจัดวางไว้บนโต๊ะก็ได้

- เครื่องดื่มที่ใช้เสิร์ฟมีหลายชนิด ส่วนใหญ่เป็นเครื่องดื่มผสม น้ำอัดลม หรือน้ำผลไม้
- การดูแลบริการแขกอื่น ๆ
- การตกแต่งห้องควรให้ความสวยงาม มีดอกไม้ประดับตามโต๊ะและมุมห้อง เพราะงานประเภทนี้ไม่มีโต๊ะนั่งรับประทานอาหาร แขกจะยืนดื่มและรับประทานกับแกล้ม

3. การจัดงานเลี้ยงอาหารกลางวัน และอาหารเย็นแบบพิธีการ (Lunch and Dinner Sit Down) เป็นการจัดเลี้ยงอาหารกลางวัน หรืออาหารค่ำ อาหารจะเสิร์ฟเป็นชุด โดยมีพนักงานบริการให้บริการให้เป็นพิธีการมากกว่าแบบบุฟเฟ่ต์ ซึ่งมีการเตรียมและการบริการดังนี้

- เตรียมโต๊ะอาหาร เครื่องมือใช้ในการรับประทานอาหารให้ครบชุด ตามรายการอาหาร ผ้าเช็ดโต๊ะอาหาร จาน แก้ว ควรเป็นชุดที่เข้ากันสวยงาม
- เตรียมการเสิร์ฟ ซึ่งอาจจัดนอกห้องรับประทานอาหาร
- ของใช้ที่จำเป็นบนโต๊ะอาหารจะต้องวางเช่น เกลือ พริกไทย และรายการอาหาร
- ผู้ควบคุมงานจัดเลี้ยงจะจัดแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ
- หากมีไวน์ระหว่างอาหาร ควรแช่ไว้ล่วงหน้า

5. การเตรียมการบริการ

การเตรียมพื้นที่การบริการ ควรปฏิบัติดังนี้

1. ทำความสะอาดพื้นที่ห้องก่อนจัดโต๊ะ เก้าอี้
2. ลงโต๊ะเก้าอี้ ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ก่อนหน้านี้ให้เท่ากับจำนวนที่แขกต้องการ
3. ปูผ้า หรือเลื่อนเก้าอี้ให้ปลายเบาะของเก้าอี้จรดกับชายผ้าปูโต๊ะพอดี
4. จัดอุปกรณ์อื่นที่จะใช้ในงานนั้นลงบนโต๊ะให้เรียบร้อยครบถ้วน
5. ตรวจดูความสะอาดก่อนออกจากห้องรอบบริการ

การเตรียมพื้นที่สนับสนุนการบริการ

1. ทำความสะอาดพื้นที่ห้องก่อน
2. ลงโต๊ะสำหรับวางพักอาหารและอุปกรณ์ในการบริการ
3. ปูผ้า และเตรียมอุปกรณ์เกี่ยวกับเครื่องผ้าทั้งหมด
4. นำอุปกรณ์ เครื่องภาชนะมาจัดเรียงเป็นหมวดหมู่เพื่อให้สะดวกต่อการหยิบนำไปใช้
5. เตรียมถังขยะและสวมถุงดำให้เรียบร้อย
6. เตรียมพื้นที่สำหรับวางอาหาร และอุ่นอาหาร ตามลำดับรายการอาหาร
7. เตรียมพื้นที่สำหรับเก็บกวาดเศษอาหาร และเก็บจานภาชนะต่าง ๆ
8. วางแผนเรื่องเส้นทางการนำอาหารเข้า-ออก ห้องเตรียมอาหาร ซึ่งไม่ควรเป็นเส้นทางเดียวกับแขก และเส้นทางที่นำอาหาร เครื่องดื่มเข้าบริการแขก

การเตรียมกำลังคน

1. พนักงานต้องพร้อมบริการก่อนงานเริ่มอย่างน้อย 30 นาที
2. อัตราส่วนในการบริการอาหารแบบสากลนิยม คือ พนักงานบริการ 1 คน ต่อแขก 16 คน
3. อัตราส่วนในการบริการอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ คือ พนักงานบริการ 1 คน ต่อแขก 20 คน
4. อัตราส่วนในการบริการอาหารแบบค็อกเทล คือ พนักงานบริการ 1 คน ต่อแขก 30 คน
5. อัตราส่วนในการบริการเครื่องดื่มในงานประชุม คือ พนักงานบริการ 1 คน ต่อแขก 20 คน
6. พนักงานโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

6.1 กลุ่มให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม

6.2 กลุ่มเตรียม และสนับสนุนการเสิร์ฟ อยู่ในพื้นที่เตรียมบริการ

6.3 พนักงานเก็บกวาดเศษอาหาร

<u>หัวใจของงานบริการ</u>

1. รวดเร็วทันใจ
2. ความถูกต้อง มีฝีมือ
3. ความเป็นกันเอง
4. ความสุภาพอ่อนน้อม
5. ความซื่อสัตย์สุจริต
6. ความเสมอภาค ยุติธรรม
7. ความเสมอต้นเสมอปลาย

ความสำเร็จของการบริการงานจัดเลี้ยง

1. บริการดี (Good service)
2. บรรยากาศดี (Good atmosphere)
3. อาหารดี (Good food)

หลักหรือหัวใจของการบริการ (Service Mine) คือ การให้ที่ไม่หวังผลตอบแทน หัวใจของการบริการที่ถูกต้องเริ่มต้นจาก

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจในการทำงาน
3. ไม่นิ่งดูดาย
4. รู้สึกให้ลึกและแรงพอ
5. ไม่ต้องให้บอกหรือเรียกทำ

เทคนิคและวิธีการเป็นนักบริการที่ดี หรือ “อย่า 10 ประการ”

1. อย่าลืมยิ้ม
2. อย่าหันหลังให้ลูกค้า
3. อย่าพูดคำหยาบ
4. อย่ามองลูกค้าด้วยหางตา
5. อย่ามองตัวเองอยู่เหนือลูกค้า
6. อย่ากลัวลูกค้า
7. อย่าเป็นแค่คนเฝ้าของ
8. อย่าทำงานด้วยความเศร้า
9. อย่าเป็นคนไร้น้ำใจ
10. อย่าละเลยลูกค้าที่ดี

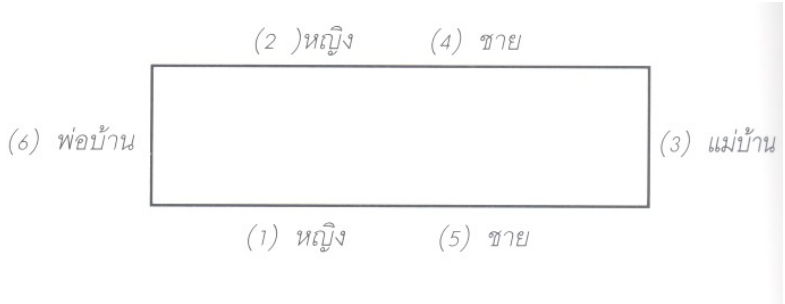
มาตรฐานที่ 3 รูปแบบการจัดโต๊ะอาหารและการเสิร์ฟ

1. การจัดเลี้ยงภายในครอบครัว

เสิร์ฟแม่บ้านก่อน ต่อไปเสิร์ฟผู้อาศัยหรือญาติที่เป็นผู้หญิง แล้วเสิร์ฟพ่อบ้าน แล้วจึงเสิร์ฟลูก ๆ

การจัดเลี้ยงแขก 6 คน

มีผู้หญิง 3 คน ชาย 3 คน จัดอาหารเพียงชุดเดียว เริ่มเสิร์ฟแขกที่เป็นผู้หญิงที่นั่งทางขวามือของพ่อบ้านเป็นอันดับที่ 1 ผู้หญิงที่นั่งทางซ้ายอันดับที่ 2 อันดับที่ 3 เสิร์ฟแม่บ้านซึ่งนั่งอยู่ตรงข้าม แล้วจึงเสิร์ฟชายที่นั่งขวามือแม่บ้านอันดับที่ 4 อันดับที่ 5 เสิร์ฟชายที่นั่งซ้ายมือ และเสิร์ฟพ่อบ้านเป็นคนสุดท้าย



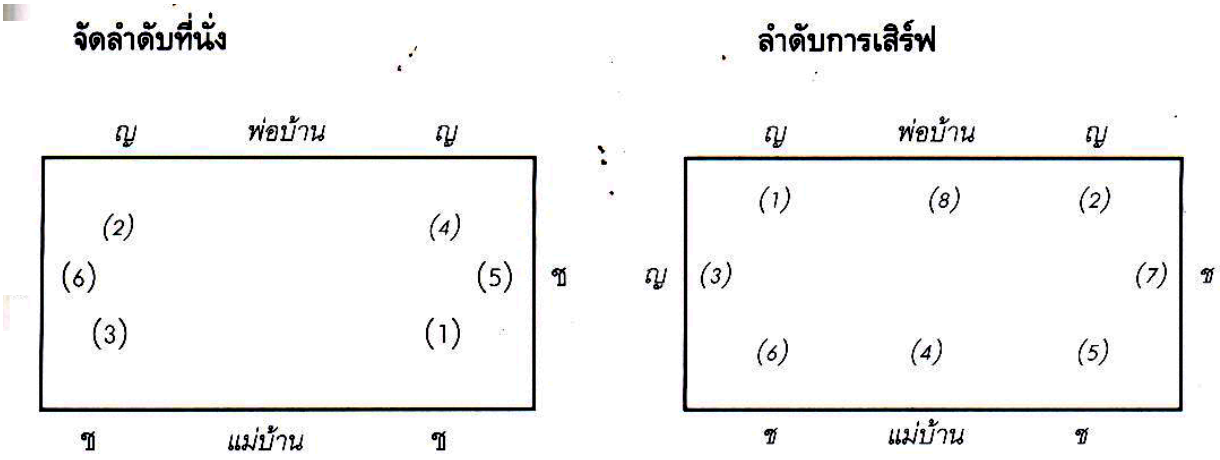
ภาพที่ 3 ผังลำดับการเสิร์ฟ จำนวน แขก 6 คน

การเสิร์ฟ Banquet ปกติ เสิร์ฟตามจำนวนผู้รับประทานที่นั่งอยู่ตามลำดับหญิงสลับกับชาย ประมาณ 6 ถึง 8 คน ต่อหนึ่งสายเสิร์ฟ

การเสิร์ฟชนิดประณีต จะเสิร์ฟหญิงก่อนแล้วจึงเสิร์ฟชาย

การเสิร์ฟชนิดประณีตที่สุด จะเสิร์ฟแขกผู้มีเกียรติที่นั่งหัวโต๊ะพร้อม ๆ กัน โดยระดมพนักงานเสิร์ฟต่าง ๆ มาเสิร์ฟที่หัวโต๊ะก่อน แล้วจึงกระจายไปเสิร์ฟตามสายที่ตนรับผิดชอบ

การจัดเลี้ยง 8 คน



ภาพที่ 4 ผังลำดับการเสิร์ฟ จำนวน แขก 8 คน

2. การจัดโต๊ะอาหารแบบตะวันตก

การจัดโต๊ะอาหารแบบตะวันตก มีความเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ หมายความว่าผู้ที่จะจัดโต๊ะอาหารจำเป็นจะต้องทราบธรรมเนียมปฏิบัติ และมารยาทที่โต๊ะอาหาร ประกอบด้วย วิธีการจัดวางอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม สวยงาม

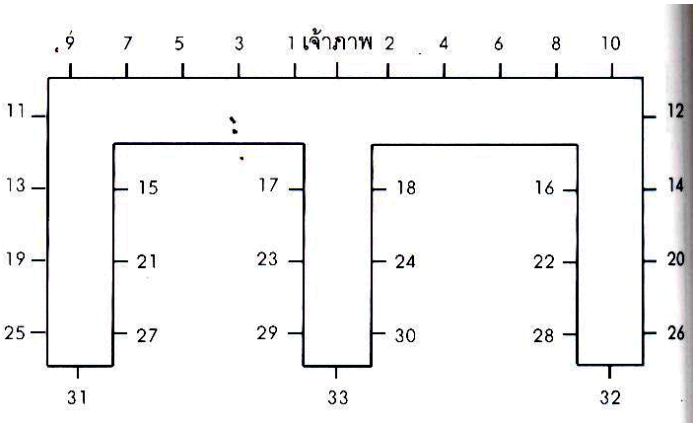
สิ่งที่จำเป็นต้องทราบก่อนการจัดโต๊ะอาหาร

1. จำนวนแขกที่จะนั่งร่วมโต๊ะ
2. รูปแบบการบริการอาหาร
3. รายการอาหาร และเครื่องดื่มที่จะมีการบริการ
4. บรรยากาศที่ต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งบรรยากาศของงานอาจจะเป็นตัวกำหนดบรรยากาศบนโต๊ะอาหารที่ให้มีความสอดคล้องกัน
5. ตำแหน่งการจัดวางโต๊ะ ความห่างระหว่างกัน เพื่อความสะดวกในการเข้านั่ง และลุกออกจากโต๊ะ รวมทั้งความสะดวกฝนการบริการของพนักงานบริการ

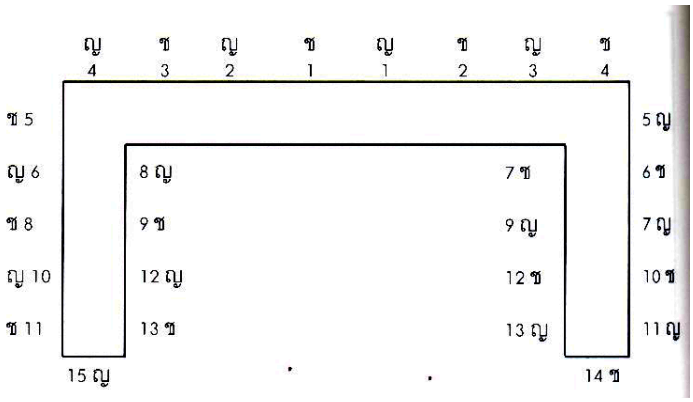
การจัดเตรียมโต๊ะอาหาร

1. โต๊ะ และเก้าอี้จะต้องมีความเหมาะสม และปลอดภัย
2. ผ้าปูโต๊ะ และเครื่องผ้าที่ใช้วางบนโต๊ะอาหาร ต้องสะอาด รีดเรียบ (สีที่นิยมใช้ คือ สีขาว รองมาคือสีอ่อน ๆ)
3. การจัดวางภาชนะ และอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร สิ่งสำคัญคือต้องให้สอดคล้องกับรายการอาหาร ความเหมาะสม และสวยงาม
4. การตกแต่งบนโต๊ะอาหาร เช่น ดอกไม้ หรือผลไม้ ต้องอยู่ในตำแหน่งที่ไม่บดบังการมองเห็น รวมทั้งไม่เกะกะ หรือเป็นอันตราย หากผู้นั่งร่วมโต๊ะต้องการสนทนากัน และหากเป็นการจัดโต๊ะสำหรับงานกลางคืน (dinner) จำเป็นต้องมีเทียนก็ควรพิจารณาเช่นเดียวกับการจัดวางดอกไม้และผลไม้ คือจะต้องไม่เป็นการรบกวนแขกที่นั่งที่ตะ และไม่เป็นอันตรายด้วย
5. การจัดวางแผ่น หรือสมุดบอกรายการอาหารที่ต้องคำนึงถึงความสะดวก และความสวยงาม ไม่จำเป็นต้องวางให้กับแขกทุกคนก็ได้ แต่ควรให้ทุกคนได้รับอย่างทั่วถึง

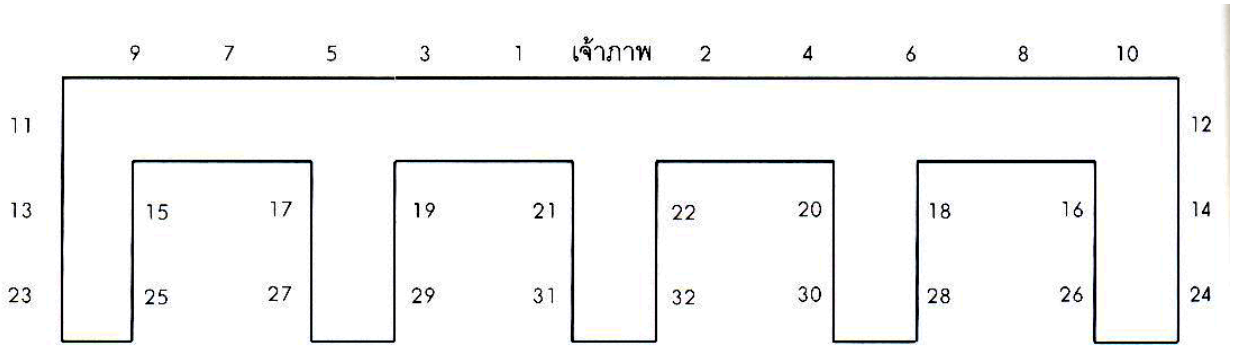
รูปแบบการจัดโต๊ะอาหาร แบบเรียงตามความสำคัญ



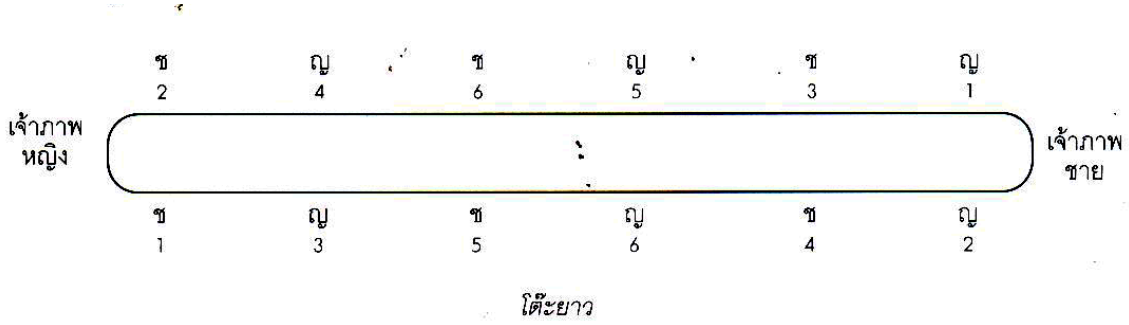
ภาพที่ 5 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูป E



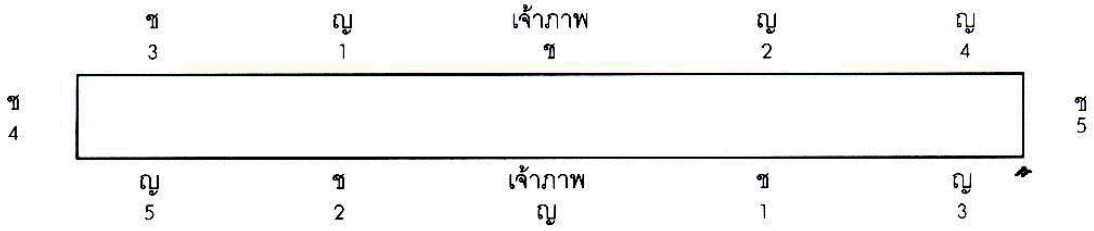
ภาพที่ 6 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปเกือกม้า



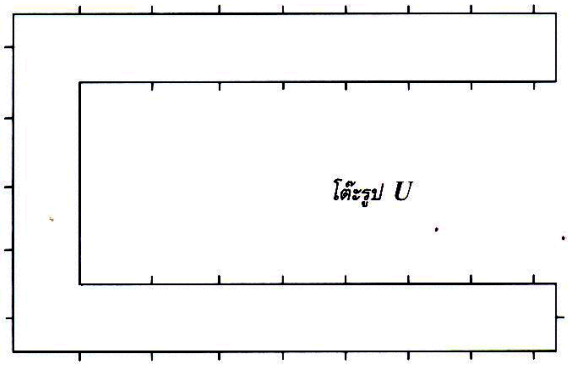
ภาพที่ 7 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปหวี



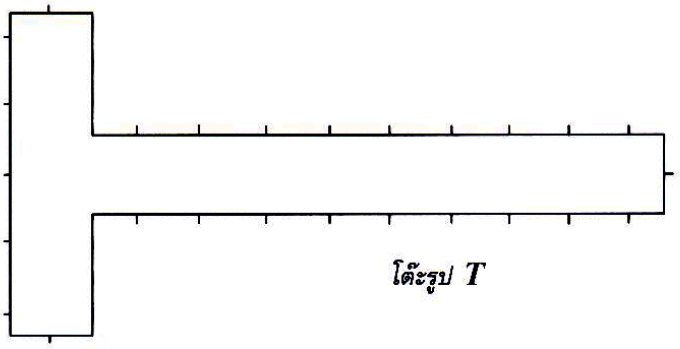
ภาพที่ 8 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะยาว



ภาพที่ 9 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปตัว I



ภาพที่ 10 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปตัว U

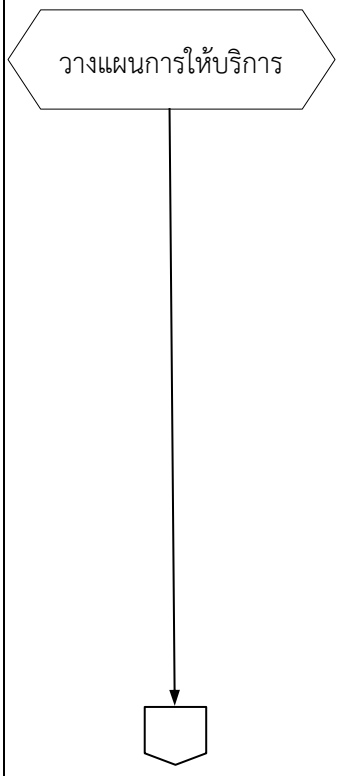


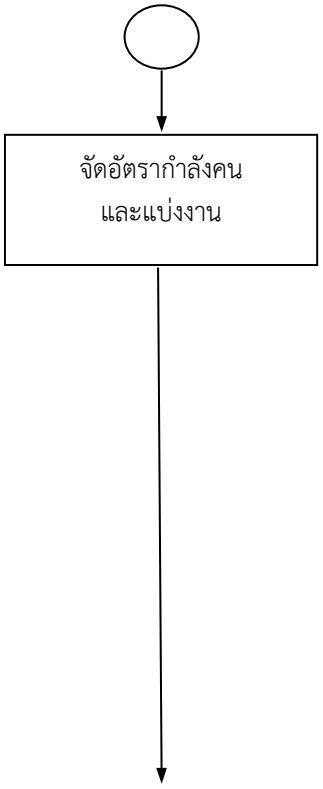
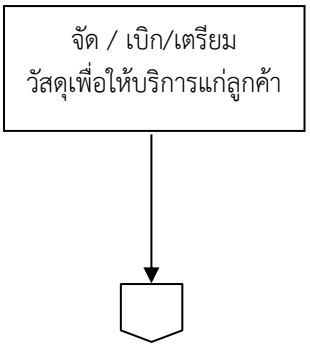
ภาพที่ 11 ผังลำดับการเสิร์ฟสำหรับการจัดโต๊ะรูปตัว T

บทที่ 3
ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเลี้ยง

การให้บริการของพนักงานจัดเลี้ยง มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานบริการงานจัดเลี้ยง

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.		5 นาที	1. รับใบงานฟังก์ชั่นพร้อมเอกสารแนบทุกฉบับเพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนในการวางแผนให้บริการต่างๆ 2. สอบถามข้อจำกัดและขอบเขตที่ได้ตกลงกับลูกค้าอย่างละเอียดกับพนักงานขาย	ข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง	ใบสั่งงาน/ใบฟังก์ชั่น
2.		1-2 วัน	1.วางแผนงานโดยการจำลองเหตุการณ์ในการให้บริการและลำดับเวลาอย่างละเอียดให้ครบทุกองค์ประกอบเพื่อวางแผนให้บริการและจำกัดความเป็นไปได้ที่จะเกิดปัญหาต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1.1. คำนวณปริมาณผู้ใช้บริการและสถานที่ให้บริการให้เหมาะสม 1.2. วางแผนการใช้วัสดุอุปกรณ์ตลอดจนการขนส่งส่งลำเลียงอุปกรณ์ทุกรอบ 1.3. วางแผนการขนส่งอาหาร 1.4. วางแผนการจัดสถานที่ในการให้บริการ 1.5. วางแผนอัตรากำลังในการให้บริการให้เหมาะสม 1.6. วางแผนลำดับเวลาการทำงานให้สอดคล้องกับทุกฝ่ายเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ได้แผนงานที่ครอบคลุมการจัดงาน	

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3.		**3 ชม.**	1. จัดอัตรากำลังคนและภาระงานเป็นส่วนสำคัญสุด จะต้องระมัดระวังในการวางแผนเป็นอย่างมาก เพราะ การจัดวางตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงานจะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน มีขั้นตอนในการวางแผนดังนี้ 1.1.วิเคราะห์จำนวนผู้รับบริการต่อขีดความสามารถการให้บริการของพนักงาน 1.2.แยกประเภทพนักงานตามความสามารถ 1.3.วางภาระงานให้ตามความเหมาะสม 1.4.จัดตารางเวลาโดยละเอียดให้พนักงานแต่ละคนทราบถึงภารกิจต่างๆในแต่ละช่วงเวลา 1.5.จัดเวลาพนักงานเข้างานให้เหมาะสม	ได้อัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับงาน	
4.		½ - 1 วัน	1. เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการบริการต้องคำนวณจาก ปริมาณผู้ใช้บริการ จำนวนรอบของมื้ออาหาร ปริมาณอาหาร รายการอาหาร และองค์ประกอบต่างๆ 2. การคำนวณเบิกอุปกรณ์ ต้องคำนวณจาก ประเภทของอาหาร จำนวนชนิดอาหาร จำนวนผู้รับบริการ จำนวนรอบในการรับบริการ	ครบถ้วนเหมาะสมกับงาน	

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.		ตามใบสั่งงาน	การให้บริการแก่ลูกค้านั้นเป็นส่วนสำคัญที่ต้องคำนึงถึงอย่างมาก เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า นำมาสู่การกลับมาใช้บริการใหม่ โดยใช้มาตรฐานที่กำหนดในการให้บริการ ดังนี้ 1. บริการลูกค้าตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย 2. บริการด้วยอัธยาศัยอันดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. แก้ไขข้อบกพร่อง ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน หรือข้อเรียกร้องของลูกค้าที่จัดการได้ในทันที 4. บริการตามหลักการบริการอย่างเคร่งครัด	1. รวดเร็ว 2. ถูกต้องตามหลักการบริการ 3. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี 4. ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ	
6.	รายงานผลการใช้บริการของลูกค้า	1 วันหลังบริการเสร็จสิ้น	หลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ต้องเก็บรวบรวม ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากลูกค้าตามแบบฟอร์มทุกครั้ง และผู้ควบคุมงานเขียนสรุปงาน ปัญหาที่พบเจอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้มีการพัฒนาในงานบริการต่อไป	ข้อมูลครบถ้วน	แบบบันทึกข้อมูล

1. การจัดเตรียมพื้นที่

1.1. การดูใบ FUNCTION จัดเลี้ยง

<u>เมื่อไร</u>

ต้องดูใบงานว่างานนั้นๆ มีวันที่เท่าใด เวลาอะไร รวมทั้งเวลาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทั้งนี้ เพื่อการเตรียมการให้พร้อมการบริการเสมอ เช่น

- เวลาเริ่มงาน
- เวลาเริ่มมีการบริการ
- เวลารับดอกไม้
- เวลารับอาหาร ขนม และเครื่องดื่ม
- เวลาประธานทำพิธีเปิดงาน

ที่ไหน

ต้องดูให้ทราบว่างานนั้น ๆ จัด ณ ที่แห่งไหน ภายในหรือภายนอกโรงแรม รวมทั้งจะต้องทราบด้วยว่าสถานที่ดังกล่าวอยู่ ณ ที่ไหน เพื่อคาดการณ์ได้ว่า สภาพของสถานที่ดังกล่าวเป็นเช่นใด เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนในการเดินทางและเตรียมภาชนะอุปกรณ์ในการจัดเลี้ยงให้เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อความพร้อมและความสวยงามในการบริการ

เท่าไร

ต้องดูให้ทราบว่าจำนวนแขกมีเท่าใด แยกออกเป็นที่กลุ่ม มีแขกที่ต้องการ การบริการเป็นพิเศษกี่ท่าน ทั้งนี้ เพื่อที่เป็นข้อมูลในการวางแผนในการบริการและการเตรียมภาชนะอุปกรณ์ต่าง ๆ

อะไร

ต้องดูให้ทราบว่าเป็นงานอะไร รูปแบบงานเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อการวางแผนในการบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

อย่างไร

หลังจากทราบแล้วว่าเป็นงานอะไร จะต้องหาข้อมูลต่อไปว่าควรทำอย่างไร หรืองานรูปแบบดังกล่าว ควรมีการบริการอย่างไร ภาชนะอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างไร มีอะไรบ้าง จะต้องใช้พนักงานเท่าไร แต่ละคนมีหน้าที่อย่างไร ให้บริการอย่างไร ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องตามรูปแบบงานนั้น ๆ ด้วย และจะต้องจัดการเตรียมงานอย่างไร

ทำไม

ในคำตอบข้อนี้อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องรู้ทุกครั้ง แต่ถ้ารู้ด้วยก็จะเป็นการดีและสะดวกในการตอบคำถามและการเข้าพื้นที่จัดงาน โดยเฉพาะงานที่จัดนอกโรงแรม ซึ่ง ณ ที่นั้นอาจมีการใช้พื้นที่นั้นจัดงานหลายงานหลายกลุ่มลูกค้า ถ้าพนักงานจัดเลี้ยงทราบว่าตนเองมาจัดงานอะไร ให้แก่ใครและทำไมก็จะง่ายยิ่งขึ้นในการเข้าสู่พื้นที่บริการได้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น

ใคร

ต้องทราบด้วยว่าผู้ประสานงานเป็นใคร ติดต่อกับลูกค้าชื่ออะไร เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก รวมทั้งจะต้องประสานงานกับใคร ผู้นั้นมีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไร เพื่อให้สามารถติดต่อกับบุคคลรวมทั้งฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ใบงานระบุมากที่สุด

2. การ Set ห้องประชุมรูปแบบต่าง ๆ

2.1 รูปแบบห้องแบบ I-Shape

ลักษณะงาน ประชุม สัมมนา

รูปแบบการจัดโต๊ะ-เก้าอี้

1. จัดโต๊ะให้เป็นเส้นตาราง ณ กึ่งกลางห้อง ให้มีความกว้างพอที่เมื่อผู้เข้านั่งหน้าตรงกันแล้วขาหรือเข่าของผู้ประชุมทั้ง 2 ฝั่งไม่ชนกัน และโต๊ะประชุมจะต้องไม่ยาวจนขวางทางเข้าออกของประตูด้านหน้าและด้านหลังห้อง ถ้าจัดแล้วยาวเกินไป และยังไม่พอกับจำนวนแขกให้จัดเป็นรูปตัว I เพิ่มที่ด้านข้างโต๊ะประชุมได้ทั้ง 2 ฝั่ง (โต๊ะปีก) แต่จัดให้ผู้ประชุมนั่งฝั่งเดียวกัน คือ ฝั่งที่สามารถนั่งหันหน้าเข้าที่ประชุมโดยเห็นประธานอย่างชัดเจน และเว้นความระหว่างขอบโต๊ะปีกมากพอที่จะลงเก้าอี้ได้และเมื่อผู้ประชุมลุกเข้า-ออก ได้สะดวก

2. การลงเก้าอี้อย่างน้อย 3 ตัวต่อโต๊ะ 1 ตัว และลงให้อย่างน้อยครบตามกำหนดตามจำนวนแขก

3. การจัดเก้าอี้ให้ขอบของเบาะเก้าอี้จรดกับผ้าปูโต๊ะพอดี

4. จัดให้ประธานนั่งที่หัวโต๊ะด้านใดด้านหนึ่งก็ได้ แต่ต้องเป็นที่สะดวกต่อการเข้า-ออกและมองเห็นทั้งตัวประธานเอง และผู้เข้าร่วมประชุม

<u>การปูผ้า,เย็บ Skirt</u>

1. ปูผ้าขาวคลุมมิดทั้งโต๊ะโดยทิ้งชายผ้าปูโต๊ะทั้งสี่ด้านอย่างน้อย 10 ซ.ม. เพื่อความสะดวกในการเย็บ Skirt ยกเว้นโต๊ะปีกต้องปูผ้าด้านที่ลงเก้าอี้ชนกับขอบเก้าอี้พอดี

2. กลัดมุมผ้าปูโต๊ะทั้งสี่ด้านของโต๊ะประชุมและตามรอยต่อของผ้า

3. เย็บ Skirt ทั้งสี่ด้านของโต๊ะประชุมตัวกลาง (โต๊ะประธาน) ให้เรียบร้อยแล้วเก็บผ้า Skirt ให้เรียบร้อย

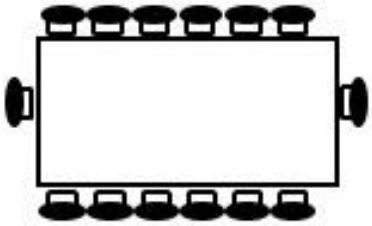
4. โต๊ะปีก เย็บ Skirt ด้านตรงข้ามกับที่ลงเก้าอี้และด้านข้าง รวมแล้วทั้งหมด 3 ด้าน แล้วเก็บผ้าที่เย็บเหลือม้วนไว้ใต้โต๊ะให้เรียบร้อย

<u>การลงภาชนะอุปกรณ์</u>

1. ให้ลงแก้วทับบนกระดาษรองแก้วในลักษณ์คว่ำแก้ว (ในวันจัดพื้นที่)

2. วางแก้วและกระดาษรองแก้วห่างจากเส้นกึ่งกลางโต๊ะ เท่ากับความยาวของเส้นผ่าศูนย์กลางของกระดาษรองแก้ว

3. วางแก้วด้านขวามือของเก้าอี้ของผู้ประชุมทุกคนให้ตรงเป็นเส้นตรงเดียวกันเพื่อความเรียบร้อยสวยงามในตามแนวยาว



ภาพที่ 12 การจัดห้องแบบ I-Shape

2.2 รูปแบบห้องแบบ U-Shape

<u>ลักษณะงาน</u> ประชุม สัมมนา

<u>รูปแบบการจัดโต๊ะ-เก้าอี้</u>

1. จัดโต๊ะเป็นรูปตัว U จำนวนโต๊ะที่ใช้ขึ้นอยู่กับจำนวนแขกโดยใช้อัตราส่วน โต๊ะ 1 ตัว ต่อเก้าอี้สำหรับแขกนั่งอย่างน้อย 3 ตัว

2. จัดเก้าอี้สำหรับประธานตรงบริเวณหัวของตัว U และผู้ร่วมประชุมคนอื่นให้เรียงไปตามแขนทั้งสองข้างของตัว U

3. ถ้าในกรณีที่จัดโต๊ะรูปตัว U แล้วพอกับจำนวนแขกหรือแขนทั้งสองข้างต้องยาวเกินไปสามารถจัดโต๊ะปีกเสริมทั้งสองฝั่งได้โดยจัดลักษณะเดียวกับโต๊ะปีกของการจัดประชุมแบบ I-Shape

4. การจัดเก้าอี้ให้ขอบเบาะของเก้าอี้จรดกับขอบชายผ้าปูโต๊ะพอดี

การปูผ้า,เย็บ,Skirt

1. ปูผ้าขาวคลุมโต๊ะทั้งหมด โดยทิ้งชายผ้าปูโต๊ะด้านที่ลงเก้าอี้ให้ขอบชายผ้าจรดกับขอบเบาะเก้าอี้พอดี ส่วนชายผ้าอีกด้านหนึ่งทิ้งชายผ้าไปหมดเลยก็ได้ แต่ต้องไม่ยาวจนละพื้น

2. จัดเก็บมุมผ้าที่มุมโต๊ะทุกมุมด้วยเข็มหมุด โดยซ่อนปลายเข็ม

3. เย็บ Skirt โดยเริ่มเย็บจากด้านปลายแขนของ U ฝั่งที่ลงเก้าอี้เรื่อยไปตามแนวโค้งด้านในของ U จนสิ้นสุดที่ปลายแขนอีกด้านหนึ่ง

4. การเย็บ Skirt โต๊ะปีกให้เย็บลักษณะเดียวกับโต๊ะปีกของการจัดแบบ I-Shape

การลงภาชนะอุปกรณ์

1. ให้ลงแก้วน้ำบนกระดาษรองแก้วในลักษณะคว่ำแก้ว (สำหรับวันจัดพื้นที่)

2. วางกระดาษรองแก้ว และแก้วก้านห่างจากขอบโต๊ะด้านตรงข้ามกับด้านที่ลงเก้าอี้เท่ากับความยาวของเส้นฝ่าศูนย์กลางของกระดาษรองแก้ว

ภาพที่ 13 การจัดห้องแบบ U-Shape

2.3 รูปแบบห้องแบบ Class Room

ลักษณะงาน ประชุม สัมมนาที่มีการจดบันทึก

รูปแบบการจัดโต๊ะ-เก้าอี้

1. จัดโต๊ะ 1 ตัว ต่อเก้าอี้ 3 ตัวจัดเว้นช่องทางเดินให้เดินได้สะดวก

2. จัดเก้าอี้ให้ขอบเบาะของเก้าอี้จรดกับขอบชายผ้าปูโต๊ะพอดี

3. จัดโต๊ะแนวต่อไปให้ห่าวจากชุดแถวแรกให้พอดีที่จะเดินเข้าออกได้สะดวก

4. ควรจัดให้เหมาะสมกับห้อง ถ้าห้องกว้างมากให้จัดเว้นช่องทางเดินได้หลายช่วง เช่น 3 ช่วง หรือ 4 ช่วง ตามความกว้างของห้องให้ดูสมดุลเหมาะสม สวยงาม และสะดวก สำหรับลุกนั่ง เดินเข้า-ออก ได้ง่าย

5. ควรจัดให้พอดีกับจำนวนผู้เข้าอบรม สัมมนา หรือจัดให้เข้าชุดลงตัวตามรูปแบบ

การปูผ้า,เย็บ,Skirt

1. ปูผ้าขาวคลุมโต๊ะทั้งหมด โดยทิ้งชายผ้าปูโต๊ะด้านที่ลงเก้าอี้ให้ขอบชายผ้าจรดกับขอบเบาะเก้าอี้พอดี ส่วนชายผ้าอีกด้านหนึ่งทิ้งชายผ้าไปหมดเลยก็ได้ แต่ต้องไม่ยาวจนละพื้น

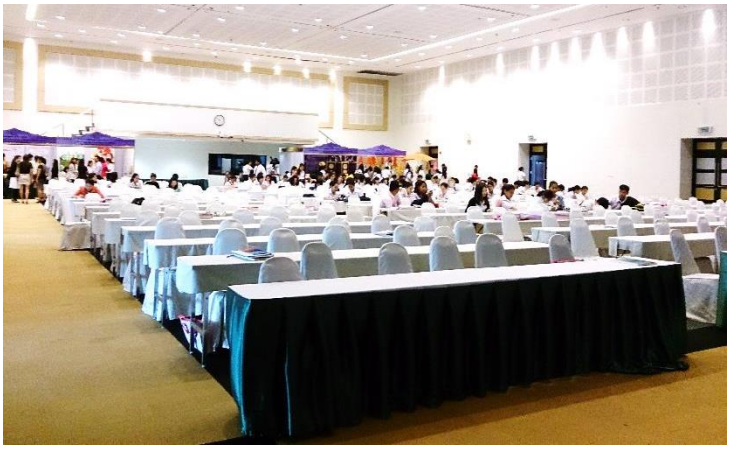
2. จัดเก็บมุมผ้าที่มุมโต๊ะทุกมุมด้วยเข็มหมุด โดยซ่อนปลายเข็ม

3. เย็บ Skirt ด้านตรงข้ามกับที่ลงเก้าอี้และด้านข้าง รวมแล้วทั้งหมด 3 ด้าน แล้วเก็บผ้าที่เย็บเหลือม้วนไว้ใต้โต๊ะให้เรียบร้อย โดยปกติจะเย็บ Skirt เฉพาะแถวแรกที่หันหน้าเข้าโต๊ะประธาน/โต๊ะวิทยากร

การลงภาชนะอุปกรณ์

1. ให้ลงแก้วน้ำบนกระดาษรองแก้วในลักษณะคว่ำแก้ว (สำหรับวันจัดพื้นที่)

2. วางกระดาษรองแก้ว และแก้วก้านห่างจากขอบโต๊ะด้านตรงข้ามกับด้านที่ลงเก้าอี้เท่ากับความยาวของเส้นฝ่าศูนย์กลางของกระดาษรองแก้ว



ภาพที่ 14 การจัดห้องแบบ Class Room

2.4 รูปแบบห้องแบบ Treaters

ลักษณะงาน ประชุม สัมมนาที่มีจำนวนผู้เข้าอบรมมาก ไม่เน้นการจดบันทึก

รูปแบบการจัดโต๊ะ-เก้าอี้

1. การจัดพื้นที่ใช้เก้าอี้เท่านั้น ไม่มีโต๊ะ จัดเก้าอี้เรียงต่อกันเป็นแถว เว้นแบ่งเป็นช่วงสำหรับเดิน
2. จัดเก้าอี้แถวต่อไปให้ห่างจากชุดแถวแรกให้เดินเข้า-ออก ได้สะดวก
3. ควรจัดให้มีความเหมาะสมกับขนาดของห้อง ไม่แน่นเกินไปเว้นช่องทางเดินให้เดินได้หลายช่วง

การปูผ้า,เย็บ,Skirt

1. การลง Chair Cover กรณีที่นั่งสำหรับบุคคลทั่วไป
2. การลง Chair Cover การผูกโบว์ที่พนักเก้าอี้ กรณีที่นั่งสำหรับแขกผู้มีเกียรติ หรือบุคคลสำคัญ ที่ต้องการแบ่งลำดับความสำคัญของผู้เข้าร่วมงาน

การลงภาชนะอุปกรณ์

- ไม่มีการลงอุปกรณ์

ภาพที่ 15 การจัดห้องแบบ Treaters

2.5 การจัดเตรียมห้องประชุมสัมมนา

ในการจัดเตรียมห้องประชุมสัมมนา รูปแบบการเย็บ Skirt ต้องดูให้เหมาะสมกับการประชุมในแต่ละครั้งเน้นความประณีต สวยงาม และความสำคัญ ซึ่งแบบของ Skirt จะมีหลายรูปแบบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

อุปกรณ์สำหรับเย็บผ้าคลุมโต๊ะ ประกอบด้วย

1 ผ้า Skirt สีตามแต่ลูกค้ากำหนด
2 ผ้า Napkin สีตามมาตรฐานหรือตามหน่วยงานกำหนด
3 เข็มหมุด
4 ผ้าปูโต๊ะเหลี่ยมสีขาว หรือสีอื่นๆ
5 โต๊ะเหลี่ยม / โต๊ะกลม

ผ้า Skirt โต๊ะเหลี่ยมผ้าปูโต๊ะ เข็มหมุด ผ้าเช็ดปาก (Napkin)

ภาพที่ 16 แสดงอุปกรณ์สำหรับเย็บผ้าคลุมโต๊ะ

ตัวอย่างการเย็บผ้าคลุมโต๊ะ (Skirt) ลายต่าง ๆ

ภาพที่ 17 การเย็บผ้าคลุมโต๊ะลายผีเสื้อ

ภาพที่ 18 การเย็บผ้าคลุมโต๊ะลายกล้วยไม้

ภาพที่ 19 การเย็บผ้าคลุมโต๊ะลายรังผึ้ง

ภาพที่ 20 การเย็บผ้าคลุมโต๊ะลายเกรียว

ผ้าเช็ดปาก (Napkin)

เดิมจะใช้ผ้าฝ้ายที่คลุมโต๊ะอาหาร เช็ดมือและเช็ดปาก กว่าจะพัฒนามาเป็นผ้าเช็ดปากอย่างจริงจังใช้เวลานับพันปี วัฒนธรรมผ้าเช็ดปากบนโต๊ะอาหารเริ่มเมื่อศตวรรษที่ 18 มีการแข่งขันตกแต่งประดับประดาผ้าเช็ดปากบนโต๊ะอาหารด้วยศิลปะการประดิษฐ์ จนเป็นที่นิยมอย่างสูงบนโต๊ะเสวยในพระราชวังและแพร่หลายมาจนปัจจุบัน

ต่อมาผ้าเช็ดปากได้เลือนรางหายไประยะหนึ่ง เนื่องจากเป็นของหายากเพราะศิลปะผ้าเช็ดปากยุคนี้เป็นแบบปักและถัก ผ้าค่อนข้างหนา ลงแป้งลำบาก ซักล้างยาก ใครที่มีมักจะเก็บสะสมไว้เป็นของล้ำค่ามากกว่าการนำออกมาใช้ เพราะเป็นของที่ทำด้วยมือ ลวดลายสวยงาม

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ความนิยมกลับมาอีกครั้งจนกลายเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้บนโต๊ะอาหาร เสมือนเป็นศิลปะการจัดแต่งโต๊ะอาหารและเป็นเครื่องหมายแห่งความอุดมสมบูรณ์อันมั่งคั่งไปเสียแล้ว แต่ก็มิได้พับเป็นรูปทรงใดเพียงแต่วางแบบราบเรียบบนโต๊ะอาหาร

ปัจจุบันผ้าเช็ดปากถูกสร้างสรรค์แบบ ด้วยรูปทรงที่งดงามไร้ขีดจำกัด เนื้อผ้าที่หลากหลาย มีทั้งสีเรียบๆจนลวดลายสะดุดตา สามารถสร้างความรู้สึกสนุกสนานให้กับผู้ที่ทดลองใช้ นอกจากนี้บริษัทกระดาษเช็ดปากยังเกิดขึ้นมากมายเพื่อรังสรรค์ความงดงามออกมาจำหน่ายให้ได้เลือกใช้ตามชอบใจ

อย่างไรก็ตามหลังจากใช้แล้วควรคำนึงถึงหลักอนามัยด้วย ไม่ได้ยุ่งยากแต่อย่างใด เพียงแต่ซักให้สะอาดทุกครั้งหลังใช้งาน ไม่ควรหมักหมมเอาไว้หลายวัน ตากแดดให้แห้ง รีดให้เรียบอยู่ทรง เก็บวางในลักษณะแบนราบตามรูปแบบผ้า ไม่ควรพับ เพื่อสะดวกแก่การนำมาพับตกแต่งบนโต๊ะอาหารภายหลัง ขนาดของผ้าเช็ดปากควรเป็นสี่เหลี่ยมจัตุรัส กว้างด้านละ 45 เซนติเมตรหรือ 30 เซนติเมตร

ผ้าเช็ดปากสามารถบ่งบอกถึงสัญลักษณ์บางอย่างระหว่างแขกและผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ผ้าเช็ดปากจะถูกตกแต่งและจัดวางบนโต๊ะอาหารอย่างเป็นระเบียบสวยงามนั้นหมายความว่า โต๊ะอาหารได้ถูกจัดไว้เรียบร้อยพร้อมที่จะบริการได้แล้ว ผ้าเช็ดปากที่วางอยู่ตรงหน้าจะถูกคลี่ออกทันทีเมื่อเริ่มเสิร์ฟไวน์และอาหาร โดยแขกจะนำผ้าเช็ดปากมาวางคลุมไว้ที่หัวเข่ากับตัก เพื่อป้องกันอาหารหกรดเปื้อน ผ้าเช็ดปากจะถูกยกขึ้นมาแตะที่ริมฝีปากเพื่อเช็ดคราบอาหารที่เปรอะเปื้อนก่อนที่จะหยิบแก้วเครื่องดื่มขึ้นมาจิบหรือในระหว่างมื้ออาหารเป็นระยะ หลังรับประทานเสร็จผ้าเช็ดปากจะถูกพับไว้เล็กน้อยหรือม้วนก็ได้และวางลงบนโต๊ะอาหารตรงหน้าที่นั่ง หากถูกพับและวางไว้ที่เก้าอี้ที่นั่งเป็นสัญญาณว่าแขกผู้นั้นยังไม่เสร็จสิ้นการรับประทานอาหาร

ตัวอย่างการพับผ้าเช็ดปาก (Napkin) ลายต่าง ๆ

ลายหมวก

ลายกล้วย

ลายดอกบัว

ลายสามเหลี่ยม

ลายพัดญี่ปุ่น 5 แฉก

ลายพัดจีน

ลายกล้วยไม้

ลายหน่อไม้

ลายสำหรับใส่ช้อน

ภาพที่ 21 การพับผ้าเช็ดปาก (Napkin) ลายต่าง ๆ

ตัวอย่างวิธีการจับจีบผ้า

1. ลายจีบตาม หรือ ลาย Normal

ขั้นตอนการทำ

ขั้นตอนที่ 1

นำผ้าขาวมาคลุมโต๊ะ ดึงผ้าให้เรียบตึงแล้วพับส่วนเกินเข้ามุม แล้วกลัดด้วยเข็มหมุดให้เรียบร้อย จากนั้นเริ่มขึ้นลาย โดยการนำผ้า Skirt ลักษณะเป็นผ้าตวน หรือผ้ากัมมะหยี่ ที่มีความมันวาว มากลัดติดกับขอบโต๊ะ เป็นจุดเริ่มต้น โดยให้ด้านที่มีความมันวาวอยู่ด้านนอก

ขั้นตอนที่ 2

ดึงผ้าไปยังจุดต่อไปให้ตึง โดยให้มีความยาวระหว่างจุดประมาณ 6 นิ้ว แล้วกลัดติดกับขอบโต๊ะ

ขั้นตอนที่ 3

จับผ้าย้อนกลับไปทางขวา ความยาวประมาณ 3 นิ้ว แล้วกลัดติดกับขอบโต๊ะ จากนั้นดึงไปยังจุดต่อไปทางซ้ายแล้วกลัดติดกับขอบโต๊ะ

ขั้นตอนที่ 4

ทำซ้ำตามขั้นตอนที่ 3 โดยรอบขอบโต๊ะ แล้วจัดตกแต่งให้สวยงาม

ข้อสังเกต : ควรให้ชายผ้าอยู่เหนือจากพื้นขึ้นมาประมาณ 1 นิ้ว เพื่อจะได้ไม่กองที่พื้นและทำให้ผ้าทิ้งตัวสวยงาม

2. ลายผีเสื้อ

ขั้นตอนการทำ

ขั้นตอนที่ 1 นำผ้าขาวมาคลุมโต๊ะ ดึงผ้าให้เรียบตึงแล้วพับส่วนเกินเข้ามุม แล้วกลัดด้วยเข็มหมุดให้เรียบร้อย จากนั้นเริ่มขึ้นลาย โดยการนำผ้าอีกผืนมาพับให้มีความยาวเท่ากับความสูงของโต๊ะ และให้ผ้าที่เหลือทิ้งชายอยู่ด้านนอก กลัดปลายผ้าติดกับขอบโต๊ะด้วยเข็มหมุดเป็นจุดเริ่มต้น

ขั้นตอนที่ 2 ดึงผ้าลากไปยังจุดต่อไป แล้วจับผ้าพับให้มีความยาวประมาณ 4 นิ้ว แล้วกลัดผ้าติดกับขอบโต๊ะ

ขั้นตอนที่ 3 จับผ้าพับทบกันตามขั้นตอนที่ 2 รอบขอบโต๊ะ โดยเว้นระยะระหว่างลายเท่า ๆ กัน

ขั้นตอนที่ 4 กางผ้าที่พับทบไว้ให้มีลักษณะแบนราบขนานกับขอบโต๊ะ โดยให้กึ่งกลางของผ้าอยู่ตรงส่วนกลาง จากนั้นกลัดเข็มหมุดทั้ง 2 ด้านติดกับของโต๊ะ

ขั้นตอนที่ 5 ทำซ้ำตามขั้นตอนที่ 4 กับผ้าที่พับทบไว้ทั้งหมด แล้วค่อยๆ จับจีบชายผ้าด้านล่างขึ้นมาทีละน้อยจนถึงขอบผ้าด้านบนสุด แล้วใช้เข็มหมุดกลัดผ้าที่จับจีบขึ้นมาให้ติดกัน จะได้ลายที่มีลักษณะคล้ายผีเสื้อ จัดตกแต่งให้สวยงาม

ตัวอย่างวิธีการผูกผ้าคลุมเก้าอี้

ขั้นตอนการทำ

ขั้นตอนที่ 1 คลุมเก้าอี้ด้วยผ้าคลุมเก้าอี้สำเร็จให้สวยงาม

ขั้นตอนที่ 2 นำผ้าสำหรับทำโบว์ ที่มีความกว้างประมาณ 12 นิ้ว และยาวประมาณ 80 นิ้ว ลักษณะเป็นผ้าตวนที่มีความมันวาว ซึ่งเย็บเอาด้านมันวาวออกทั้งสองด้าน มาผูกติดกับเก้าอี้

ขั้นตอนที่ 3 ผูกให้เป็นโบว์ 2 หู

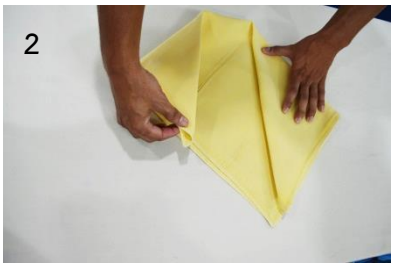
ขั้นตอนที่ 4 จัดตกแต่งโบว์ และคลี่ปลายโบว์ทั้ง 2 ด้านให้สวยงาม อาจจะนำเข็มกลัดมากลัดปลายโบว์ติดกับขอบเก้าอี้ เพื่อให้โบว์คงรูปทั้ง 2 ด้าน

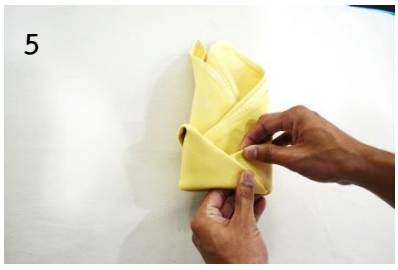
ตัวอย่างวิธีการพับผ้าเช็ดปาก

ลายที่ 1 ลายกล้วย

ขั้นตอนการทำ

ขั้นตอนที่ 1 พับผ้าทบครึ่งให้เป็นรูปสามเหลี่ยม
ขั้นตอนที่ 2 พับชายผ้าทั้งสองลงด้านล่าง
ขั้นตอนที่ 3 พับผ้าด้านล่างทบครึ่ง ตามแนวที่สันผ้าที่พับชนกัน โดยกะระยะห่างจากขอบผ้าประมาณ 2 นิ้ว
ขั้นตอนที่ 4 พับปลายผ้าจากขั้นตอนที่ 3 ลงมาชนกับขอบผ้าด้านล่าง
ขั้นตอนที่ 5 พลิกกลับหลังม้วนผ้าเป็นวงกลม นำปลายทั้งสองด้านสอดเข้าพันกัน เก็บปลายผ้าส่วนเกินออกเข้าด้านในให้เรียบร้อย ลองวางให้ตั้งได้ และไม่เอียง หักปลายปีกทั้งสองข้างลงด้านล่าง และหักปลายผ้าด้านบนลงประมาณ 1 นิ้ว





ลายที่ 2 ลายหมวก

ขั้นตอนการทำ

ขั้นตอนที่ 1 พับผ้าทบครึ่งให้เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า

ขั้นตอนที่ 2 พับชายผ้าด้านขวามือขึ้นด้านบนโดยให้ปลายผ้าชนกับขอบผ้าด้านบน

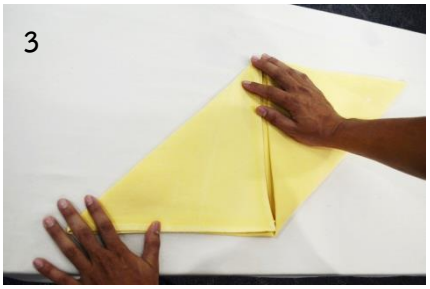
ขั้นตอนที่ 3 พับชายผ้าด้านซ้ายลงด้านล่างให้ปลายผ้าชนกับขอบผ้าด้านล่าง

ขั้นตอนที่ 4 กลับผ้าเอาด้านหลังขึ้นมาแทน และพับครึ่งตามแนวนอนที่พับไว้ จะได้ตามรูปที่ 4

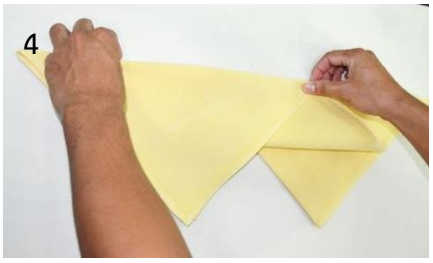
ขั้นตอนที่ 5 เปิดผ้าด้านซ้ายมือขึ้น

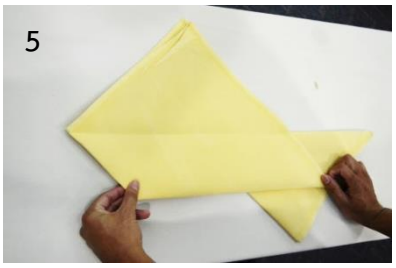
ขั้นตอนที่ 6 พับผ้าด้านมุมขวามือเข้ามาทบและให้ปลายด้านล่างเป็นรูปสามเหลี่ยม

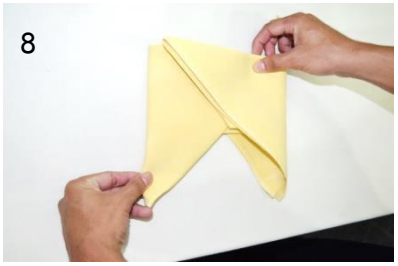
ขั้นตอนที่ 7 พับชายผ้าด้านซ้ายมือลง



ขั้นตอนที่ 8 กลับผ้าเอาด้านหลังขึ้นมาแทน และพับชายผ้าด้านขวามือสอดเข้าในรอบพับด้านขวามือ ดังรูปที่ 8 จากนั้นกางผ้าออกให้เป็นทรงรี ให้สามารถตั้งได้โดยไม่ล้ม



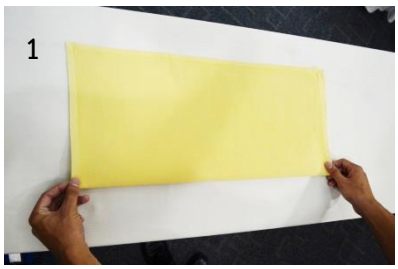


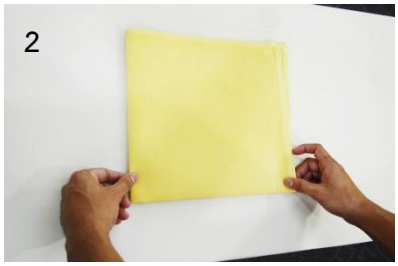


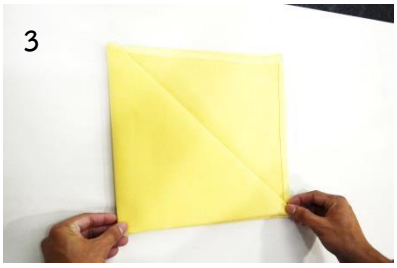
ตัวอย่างการพับผ้าใส่ช้อนส้อม

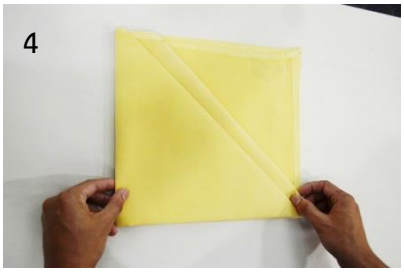
ขั้นตอนการทำ

ขั้นตอนที่ 1 พับผ้าทบครึ่งให้เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า
ขั้นตอนที่ 2 พับผ้าด้านซ้าย ทบครึ่งให้เป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส
ขั้นตอนที่ 3 พับชายผ้าด้านบนขวามือชั้นที่ 1 สอดเข้าด้านในมุมซ้ายมือให้สุด เป็นรูปสามเหลี่ยม
ขั้นตอนที่ 4 พับชายผ้าด้านบนขวามือชั้นที่ 2 สอดเข้าด้านในมุมซ้ายมือ โดยเหลื่อมกับรอยพับแรก ประมาณ 1 นิ้ว
ขั้นตอนที่ 5 กลับผ้าเอาด้านหลังขึ้นมาแทน
ขั้นตอนที่ 6 พับผ้าด้านซ้ายและด้ายขวา โดยแบ่งระยะ 1 ใน 3 ของผ้า โดยนำชายผ้าด้านซ้ายสอดเข้ากับชายผ้าด้านขวามือ
ขั้นตอนที่ 7 กลับผ้าเอาด้านหลังขึ้นมาแทน ดังรูป 7 จะได้ซอง 2 ชั้น ซึ่งสามารถใส่ช้อน-ส้อม และอุปกรณ์การรับประทานอื่นๆ ได้









3. การจัดงานเลี้ยง

3.1 การจัดเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่ม (Refreshment Break)

การจัดเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่ม อาจจะเลี้ยงเป็นเครื่องดื่มร้อน หรือเครื่องดื่มเย็นก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งเวลาและสถานที่ในการจัดเลี้ยง รูปแบบหรือเป้าหมายของงานประชุมสัมมนานั้น ๆ เป็นหลัก

รูปแบบการบริการจัดเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่ม มีอยู่หลายรูปแบบ ตามแต่ความต้องการของลูกค้าและความเหมาะสมของสถานที่ เวลา ซึ่ง ณ ที่นี้จะกล่าวถึงการจัดเลี้ยง Break 3 รูปแบบ ดังนี้

3.1.1 การจัดเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่ม แบบ Counter Break

การเลี้ยงรูปแบบนี้จะเป็นการเลี้ยงโดยส่วนใหญ่ของงานเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่ม และเป็นการเลี้ยงที่มีแขกจำนวนมากหรือมีเวลาในการพัก Break สั้น ๆ เนื่องจากการเลี้ยงรูปแบบนี้แขกจะเดินเข้ามารับชุด ซึ่งถูกจัดไว้เป็นชุดอย่างครบถ้วนภายในหนึ่งชุด ซึ่งอาจประกอบไปด้วยขนม ทิชชู ช้อนหรือส้อม และภาชนะใส่เครื่องซึ่งสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการและให้บริการ

การ Set พื้นที่สำหรับงานเลี้ยง Counter Break จำเป็นจะต้องใช้พื้นที่มากพอสมควร ซึ่งยิ่งจำนวนแขกมากเท่าใดก็ยิ่งต้องใช้พื้นที่มากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ เพราะจะต้องตั้ง Counter หรือโต๊ะเพื่อเรียงชุด Break ซึ่งจะต้องพยายามเรียงชุด Break ให้ได้มากที่สุด หรือใกล้เคียงกับจำนวนแขกในงานนั้น มากที่สุด เพื่อให้ทันกับการเข้ารับบริการของแขก และยิ่งถ้าเป็น Break ที่มีระยะเวลาพักสั้น ๆ และแขกออกมาพร้อมกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียง Break ให้มากที่สุดให้ใกล้เคียงกับจำนวนแขกมากที่สุด โดยให้ยึดหลักดังนี้

3.1.1.1 ตั้งโต๊ะหรือ Counter เป็นรูปแบบที่พนักงานบริการทำงานได้สะดวก และแขกไม่สามารถเข้ามาในบริเวณที่พนักงานบริการทำงานได้ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการให้บริการ อย่างทั่วถึงและป้องกันลัดคิวของแขกด้วย เช่น แบบ U-Shape , C-Shape-Shape

3.1.1.2 ตั้งโต๊ะหรือ Counter Break เป็นจุดกระจายให้ทั่วบริเวณ หรือพื้นที่จัดเลี้ยงเพื่อความสะดวกและรวดเร็วของลูกค้าในการเข้ารับบริการ ทั้งนี้แต่ละ Counter ไม่ควรรองรับแขกเกิน 400 ชุด (สำหรับงานเลี้ยงที่มีแขกจำนวน 1,000 คน ขึ้นไป ส่วนการเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่ม ที่มีลูกค้าไม่ถึง ก็ให้กระจายจำนวนจุด แต่ละจุดตามความเหมาะสมของพื้นที่และเวลาในงานนั้น ๆ เป็นหลัก)

การเรียงชุดอาหารว่างและเครื่องดื่ม

- เรียงจานเต็มพื้นที่ของ Counter แต่ต้องไม่เรียงจนชุด Break ล่ำออกนอก Counter Break เกินกว่าครึ่งหนึ่งของเส้นผ่าศูนย์กลางของจาน Break
- โลโก้ของจาน Break ไปทางที่แขกเข้ารับบริการ
- ลงดอลลี่รองจาน (ตามขนาดของจาน Break นั้น ๆ)
- ลงทิชชู (พับเป็นรูปสี่เหลี่ยม) ที่จาน Break ณ บริเวณด้านบนหรือด้านที่ตรงข้ามกับด้านที่แขกเข้ารับบริการโดยจัดให้โลโก้ของทิชชูหันไปทางเดียวกันทั้งหมด
- การลงภาชนะใส่เครื่องดื่ม ถ้าเป็นคอฟฟี่คอนเนอร์ Break ให้ลงถ้วยกาแฟบนจาน Break (ยึดทางเข้ารับบริการของแขกเป็นหลัก) ถ้าเป็น Break ที่ใช้แก้วน้ำ ให้ลงแก้วหันโลโก้ออกทางด้านที่แขกเข้ารับบริการ
- การลงช้อน Coffee mate และน้ำตาล ให้ลง Coffee mate ด้านล่างวางทับด้วยน้ำตาลที่จาน Break ณ ด้านที่อยู่ในด้านที่แขกเข้ารับบริการ

3.1.1.4 การจัดพนักงานลงประจำ Counter ในแต่ละ Counter break ควรมีพนักงานไม่ต่ำกว่า 3 คน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ (ในกรณีที่ 1 Counter รับแขก ตั้งแต่ 300 คนขึ้นไป)

- ตำแหน่งการยืนรินเครื่องดื่ม
- ตำแหน่งในการเตรียมเครื่องดื่มและเรียงชุด Break เพิ่ม (ในกรณีที่ไม่สามารถเรียงชุด Break บน Counter break ให้ครบตามจำนวนแขกได้)
- ตำแหน่งในการ Clear และจัดเก็บชุด Break และ Lack

หมายเหตุ ในแต่ละตำแหน่งอาจมีพนักงานมากกว่า 1 คนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนแขกที่เข้ารับบริการใน Counter นั้น ๆ โดยยึดหลักว่าพนักงาน 1 คนต่อลูกค้า 100 คน

3.1.1.5 การ Set โต๊ะเตรียมใน Counter break จะต้อง Set ให้อยู่กึ่งกลาง Counter เพื่อง่ายต่อการทำงานของพนักงานใน Counter และ Counter จะต้องประกอบไปด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- หม้อต้มน้ำ
- Pot รินชา กาแฟ
- Pot น้ำ
- ชา กาแฟ
- กระติกน้ำแข็ง
- น้ำผลไม้
- แล็กแก้ว
- แล็กสำหรับใส่ชุด Break ที่ Counter
- ชุด Break สำรอง (ดอลลี่, ทิชชู, เมต, จาน, ถ้วย, แก้ว, ช้อนหรือส้อม)
- ถุงขยะ ถุงดำ และถังขยะ

3.1.1.6 การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มแบบ Counter Break พนักงานยืนรินเครื่องดื่มภายใน Counter ให้แก่แขกที่มารับที่ Counter และพนักงานเก็บชุด Break มาส่งเพื่อ Clear ที่ Counter Break การบริการ Break รูปแบบนี้ ส่วนใหญ่ จะอยู่คอยให้บริการอยู่ภายใน Counter จะมีพนักงานส่วนหนึ่งคอยเก็บชุด Break ที่ใช้แล้วส่งที่ Counter เพื่อ Clear และดูแลโต๊ะและน้ำดื่ม

ภาพที่ 22 การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มแบบ Counter Break

3.1.2 การจัดเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่ม แบบ Butler Break

การเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่มที่มีจำนวนแขกไม่มากนัก และเป็นงานที่มีการประชุมสัมมนาที่ต่อเนื่องโดยตลอดจนไม่สามารถแบ่งเวลา Break ได้ ซึ่งการบริการรูปแบบนี้ไม่จำเป็นต้องใช้พื้นที่มากนัก เพราะชุด Break สามารถทยอย Set และทยอยเสิร์ฟได้

3.1.2.1 การ Set โต๊ะ Break และการ Set ชุด Break เหมือนกับการ Break แบบ Counter Break แต่ไม่จำเป็นต้องใช้พื้นที่มากเท่า เนื่องจากแขกไม่ได้มารับบริการที่ Counter ซึ่งสามารถทยอย Set ชุด Break ได้ขอเพียงให้ทันกับการนำเข้าไปเสิร์ฟเท่านั้น

3.1.2.2 การบริการของ Break แบบเสิร์ฟ พนักงานจะนำชุด Break ที่ Set เสร็จเรียบร้อยแล้วนำเข้าไปเสิร์ฟแก่แขกภายในห้องประชุม–สัมมนา และมีพนักงานอีกกลุ่มหนึ่งตามเข้าไปรินเครื่องดื่ม ตามความต้องการของแขกอีกรอบ โดยการเข้าเสิร์ฟ Break และการรินเครื่องดื่ม Break ให้เข้าทางขวาของแขก โดยต้องกล่าวขออนุญาตก่อนทุกครั้ง เพื่อเป็นการส่งสัญญาณให้แขกทราบว่าจะมีการเสิร์ฟชุด Break และเพื่อป้องกันอุบัติเหตุอันอาจ ทำให้เกิดการแตกหักเสียหายรวมทั้งอาจเป็นอันตรายต่อแขกและพนักงานได้ ภายหลังจากการเสิร์ฟเรียบร้อยแล้ว ควรคำนวณเวลาในการเข้าเก็บชุด Break เพื่อไม่ให้ชุด Break เป็นที่เกะกะบนโต๊ะประชุม แต่ถ้าเป็นการประชุมลับ หรือการประชุมบ่อย ๆ ก็อาจจะรอเก็บชุด Break ภายหลังการเลิกประชุมได้ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของแขกเป็นหลัก)

3.1.3 การเลี้ยง Break แบบ Cocktail Break

การ Break แบบนี้เป็นการ Break ที่ไม่จำกัดเวลามากนัก ส่วนจำนวนแขกก็มีทั้งแบบที่มากหรือไม่มากก็ได้แต่ความมุ่งหมายของการบริการรูปแบบนี้ ต้องการเน้นความสวยงามและจำนวนขนม รวมทั้งต้องการให้ลูกค้ามีความเป็นกันเอง มีอิสระในการเลือกทานขนม Break

3.1.3.1 การ Set พื้นที่ และการ Set โต๊ะ Break เหมือนกับการ Break แบบ Counter Break จะมีเพิ่มจากเดิมก็เพียงตั้งโต๊ะขนมแยกออกมาต่างหาก ไม่ลงขนมบนชุด Break

3.1.3.2 การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม แบบนี้ก็เหมือนกับการ Break แบบ Counter break เพียงแต่เพิ่มพนักงานในส่วนที่ดูแลในโต๊ะ Line Cocktail ในการเตรียมขนม และตกแต่ง Line Cocktail ให้สวยงามน่ารับประทานตลอดเวลาการบริการเท่านั้น

หมายเหตุ นอกจากนี้ยังมีการอาหารว่างและเครื่องดื่มแบบ Cocktail เต็มรูปแบบ คือ ชุด Break จะไม่ถูกเรียงบนโต๊ะ Break แต่จะถูกซ้อน แยกไว้ต่างหากบนโต๊ะ Break ระหว่างถ้วยกับจาน Break และมีพนักงานบริการยืนประจำคอยบริการตั้งแต่จัดชุด Break ให้ และรินเครื่องดื่มให้ ซึ่งส่วนใหญ่การ Break รูปแบบนี้จะใช้ในงาน Cocktail มากกว่างาน Break เพราะใช้เวลาในการบริการนานไม่เร่งรีบ ซึ่งไม่เหมาะสมนักกับงาน Break ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเวลากำหนด

ภาพที่ 23 การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มแบบ Cocktail Break

3.2 การจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม แบบ Buffet

การจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม แบบ Buffet เป็นรูปแบบการบริการอาหาร และเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมมาก ทั้งนี้เนื่องจากความสะดวกในการจัดเลี้ยง ราคาประหยัดผู้ใช้บริการรู้สึกสบายและเป็นกันเองในการเข้าร่วมงานดังกล่าว

ในงานเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม แบบ Buffet ของจัดเลี้ยงปริมาณอาหารจะถูกกำหนดตามจำนวนของแขกที่แจ้งมาล่วงหน้า แต่ก็อาจเกิดความผิดพลาดได้ในเรื่องอาหารไม่พอ ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น อายุของแขกกลุ่มนั้น ๆ ลักษณะของอาหารนั้น ๆ หรือจำนวนชนิดอาหาร ดังนั้นการคำนวณปริมาณอาหารกับจำนวนแขกในงาน Buffet ของจัดเลี้ยงถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยข้อมูลเป็นอย่างดี

3.2.1 การ Set พื้นที่งานเลี้ยง Buffet

3.2.1.1 การ Set โต๊ะวางอาหารหรือโต๊ะ วาง Line Buffet ควรยึดหลักดังนี้

- Line buffet ควรอยู่ในพื้นที่ที่แขกเข้าออกได้สะดวก
- Line buffet 1 Line ถ้า Set ให้เข้า 2 ทางแต่ละทางไม่ควร Set สำหรับรองรับแขกไม่เกิน 30 คน ดังนั้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าบริการ 1 Line ไม่ควร Set สำหรับรองรับแขกเกิน 70 คน
- ถ้ามีแขกจำนวนเป็น 100 ขึ้นไป อาจแก้ปัญหาได้ด้วยการ Line buffet set ให้เข้าได้ 4 ทาง มีการตั้ง Line buffet เป็น 2 Line หรือมากกว่านั้น การตั้ง Line buffet แบบแยกประเภทอาหารที่ต้องใช้เวลาในการตักทานออกไปตั้ง Line เองต่างหาก เพื่อตัดตอนคิวของแขกไม่ให้ยาวเกินไปหรือต้องรอนาน
- การ Set buffet มีทั้ง Line buffet อาหารคาว Line buffet อาหารหวาน และอาจจะมี Line อาหารเรียกน้ำย่อย Line อาหารจานเดียว ซึ่งควร Set Line เหล่านี้อยู่ในพื้นที่ ที่ใกล้เคียงกัน และต่อเนื่องกัน เพื่อให้แขกสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและเลือกตักได้ตามลำดับจริง ๆ

3.2.1.2 การ Set Line buffet ควรยึดหลักดังนี้

- ควร Set อาหารตามลำดับในเมนู
- อาหารเรียกน้ำย่อย
- อาหารหลัก
- อาหารหวานหรือขนม
- ผลไม้
- เครื่องดื่มที่เป็นชา กาแฟ
- ควร Set อาหารตามความง่ายยากในการตักหรืออุปกรณ์ประกอบหรือเครื่องปรุงมาก ๆไว้ท้าย Line
- อาหารที่จำเป็นต้องอุ่นร้อนอยู่ในพื้นที่ ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อไม่ให้ความร้อนจากการอุ่นไปทำให้อาหารประเภทอื่น ๆ เสียหน้าตาความน่ารับประทาน เช่น ความร้อนจากการอุ่นแกงทำให้ผักสลัดเสียหน้าตาไป
- การ Set ภาชนะใส่อาหารหรืออุปกรณ์ตักให้เหมาะสมกับลักษณะของอาหาร เพื่อความสะดวกในการตัก ไม่เสียเวลาในการตักหรือทำให้หน้าตาอาหารเสียไป ส่วนภาชนะใส่อาหารต่าง ๆ ก็ต้อง Set ให้เหมาะสมกับประเภทของอาหาร และถูกต้องตามลำดับขั้นตอนของอาหารด้วยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการตักและเป็นไปทางเดียว
- การ Set อุปกรณ์เพิ่มเติมต่าง ๆ บน Line ควร Set ในพื้นที่ที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายหรือในพื้นที่ใกล้กับลำดับอาหารสุดท้าย เพื่อง่ายต่อการหยิบก่อนไปนั่งรับประทาน ในที่นี้เช่น ทิชชู, ไม้จิ้มฟัน เป็นต้น
- การ Set อาหารลงบน Line buffet ควร Set ไปตามลำดับอาหารตามที่กำหนดและถูกต้องเหมาะสมกับภาชนะอุปกรณ์ที่ตักและที่ Set ไว้ก่อนหน้าแล้ว
- การอุ่นอาหาร ควรดูว่าอาหารประเภทใดอุ่นได้แล้วหน้าตาอาหารไม่เสียหรือรสชาติของอาหารไม่เสีย ส่วนอาหารที่จะต้องอุ่น จะอุ่นอย่างไร ใช้เวลาในการอุ่นเท่าใด (ควรอุ่นก่อนงานเริ่มประมาณ 10 นาที และควรจะอุ่นไปเรื่อย ๆ ตลอดระยะเวลาในการให้บริการ เพื่อให้อาหารร้อนอยู่เสมอ)

3.2.2 การให้บริการและตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ในงานเลี้ยง Buffet

- ดูแล Line buffet ให้น่ารับประทานตลอดเวลา
- ดูแลเรื่องการอุ่นอาหาร
- ดูแลเรื่องการเติมอาหาร
- ดูแลเรื่องการเติมภาชนะใส่อาหารและเก็บ Line buffet

3.2.2.1 หน้าที่ดูแลในการให้บริการแขกในห้องเลี้ยง Buffet

- ดูแลเรื่องเครื่องดื่มหรืออาหารหวาน
- ดูแลการจัดเก็บภาชนะที่ใช้แล้วบนโต๊ะอาหาร
- ดูแลแขก VIP
- ดูแลความสะอาดบนโต๊ะอาหาร
- ดูความสะดวกอื่น ๆ แก่แขก

3.2.2.2 หน้าที่ Clear

- Clear ภาชนะและอุปกรณ์ต่าง ๆ
- เก็บภาชนะอุปกรณ์ต่าง ๆ ลงแล็กโดยแยกตามประเภทชนิดของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พอดีกับแล็ก เพื่อความปลอดภัยในการขนย้ายเพื่อส่งล้างทำความสะอาด

ภาพที่ 24 การบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบ buffet

3.3 การจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม Cocktail

งานเลี้ยง Cocktail ส่วนใหญ่จะจัดในช่วงบ่ายถึงประมาณ 2 ทุ่ม ลักษณะการ Set อาหารจะเป็นอาหารเบา ๆ หรืออาหารเรียกน้ำย่อยเสียเป็นส่วนใหญ่ จะมีอาหารหนัก ๆ บ้าง ก็ไม่มากนัก ที่จะเน้นก็จะเป็นจำพวกเครื่องดื่ม ซึ่งจะมีให้เลือกดื่ม มากกว่า 2 ชนิด ขึ้นไป

3.3.1 การ Set งาน Cocktail

3.3.1.1 พยายาม Set พื้นที่ให้ดูโล่ง มีพื้นที่ว่างให้มากที่สุด เพื่อให้แขกไม่รู้สึกอึดอัดจนเกินไป เนื่องจากแขกจะต้องเดินไปเดินมาแทบจะโดยตลอด

3.3.1.2 การ Set โต๊ะ Line Cocktail จะต้องมองหาจุดศูนย์กลางของงานให้ได้ แล้วตั้งโต๊ะประธานเพื่อเป็น Line Cocktail Show อาจจะเป็นการ Show ผลไม้แกะสลัก หรือขนมที่มีหน้าตาสวยงาม หรือมีลักษณะพิเศษอื่น ๆ เพื่อเรียกความสนใจแก่แขก หลังจากนั้นให้ตั้งโต๊ะ Line Cocktail อื่น ๆ กระจายไปรอบ ๆ ห้องและอยู่ลายล้อมโต๊ะประธาน โดยพยายามให้มีระยะห่างระหว่างโต๊ะ Line Cocktail อื่น ๆ และ โต๊ะ Line Cocktail Show เท่า ๆ กันให้มากที่สุดทั้งนี้เพื่อเป็นการเล่นระดับสายตาของแขกให้มองเห็น Line Cocktail Show เด่นชัดที่สุด

3.3.1.3 การลงอุปกรณ์และอาหารบน Line Cocktail ให้ยึดหลักความสวยงามผสมผสานกับความสะดวกในการเข้าใช้บริการของแขก ส่วนปริมาณอาหารและภาชนะ อุปกรณ์ไม่ควร

Set ให้มากนัก เพราะจะทำให้การตกแต่ง Line ได้น้อย แต่อย่างน้อยบนโต๊ะ Line Cocktail จะต้องประกอบด้วย

- อาหารที่มีการตกแต่งอย่างสวยงามและการจัดวางในลักษณะ เล่นระดับหรือจัดวางในลักษณะต่าง ๆ
- จานขนม Cocktail จัดวางซ้อนเป็นตั้งไว้ แต่ไม่วางเกิน 15 ใบ เพราะจะสูงเกินไป และบังหน้าตาอาหาร โดยจัดวางกระจายไปรอบ ๆ โต๊ะ ในตำแหน่งที่ง่าย และปลอดภัยในการหยิบใช้
- อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ทานอาหาร จัดวางในปริมาณไม่มากนัก กระจายอยู่รอบ ๆ โต๊ะในตำแหน่งที่ใกล้เคียงกับจาน Cocktail และเหมาะสมกับอาหารที่อยู่ใกล้ ๆ กันนั้น เช่น ถ้าในตำแหน่งนั้นมีเค้ก อุปกรณ์ตักก็อาจจะเป็นที่คีบขนมและในบริเวณอาจ Set ส้อมเค้กใกล้ ๆ นั้นด้วย
- การ Set อุปกรณ์ตกแต่งอื่น ๆ เน้นตำแหน่งการจัดวางที่สวยงาม เหมาะสม และไม่ดูเกะกะ เช่น แก้วทิชชู แก้วไม้ Cocktail Napkin อื่น ๆ

3.3.1.4 การ Set Counter Bar ควร Set ให้อยู่นอกบริเวณห้องที่จัดเลี้ยง เพื่อป้องกันการที่แขกเข้ามารับเครื่องดื่มที่ Counter Bar ซึ่งจะทำให้ไม่สะดวกในการบริการ ซึ่งตามปกติแล้วเครื่องดื่มในงาน Cocktail จะต้องเดินบริการอยู่แล้ว ดังนั้นจึงไม่จำเป็นที่ต้อง Set Counter Bar ห้อง และการ Set อุปกรณ์ต่าง ๆ ใน Counter Bar จะต้องจัดวางแยกประเภท ให้ชัดเจน และง่ายต่อการเตรียมเครื่องดื่ม เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการออกบริการ เนื่องจากงาน Cocktail มีเครื่องดื่มหลายชนิด ซึ่งส่งผลให้ต้องใช้แก้วหลายชนิดด้วย ดังนั้น การจัดวางและจัดเตรียมอุปกรณ์ Counter Bar จึงต้องจัดให้เหมาะสมกันระหว่างแก้วและเครื่องดื่ม รวมทั้งการเข้าออกมารับเครื่องดื่มต่าง ๆ ได้สะดวก เพื่อความรวดเร็วและความปลอดภัยในการบริการ

3.3.2 การบริการและตำแหน่งในงาน Cocktail

3.3.2.1 ตำแหน่งดูแล Line Cocktail มีหน้าที่

- ดูแลการตกแต่งอาหารให้น่ารับประทาน
- ดูและเพิ่มเติมอาหารลงบน Line
- ดูแลทำความสะอาดเศษอาหารที่ตกลงบน Line
- ดูแลเรื่องการเก็บ Line เมื่อเลิกงาน

3.3.2.2 ตำแหน่ง Bar มีหน้าที่

- จัดเตรียมเครื่องดื่ม
- เตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมให้บริการได้ทันที
- เก็บพื้นที่ และทำความสะอาดพื้นที่ เมื่อเลิกงาน

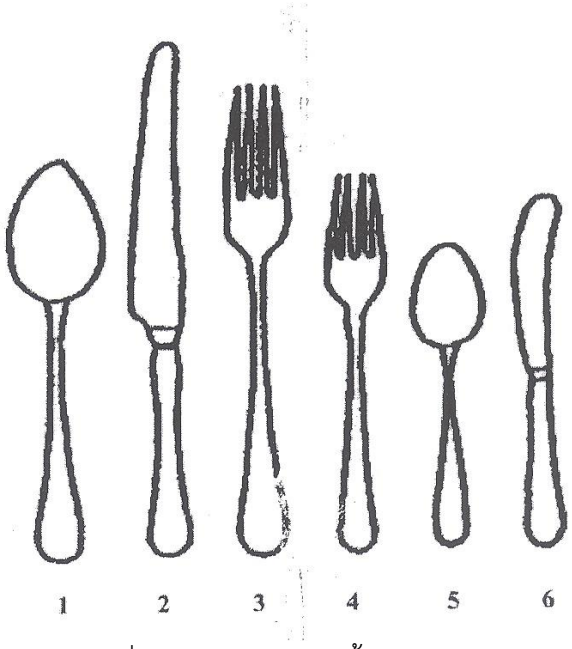
3.3.2.3 ตำแหน่งเสิร์ฟ (เดินเครื่องดื่ม)

- เสิร์ฟเครื่องดื่ม
- เก็บแก้วที่ใช้แล้ว
- เก็บจานขนม หรือภาชนะบน Line ที่แขกใช้แล้ว
- ให้บริการ ต่าง ๆ ที่แขกร้องขอ

ภาพที่ 25 การบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบ Cocktail

4. อุปกรณ์สำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4.1 เครื่องเงินมาตรฐาน 6 ชิ้น สำหรับรับประทานอาหารทั่วไป

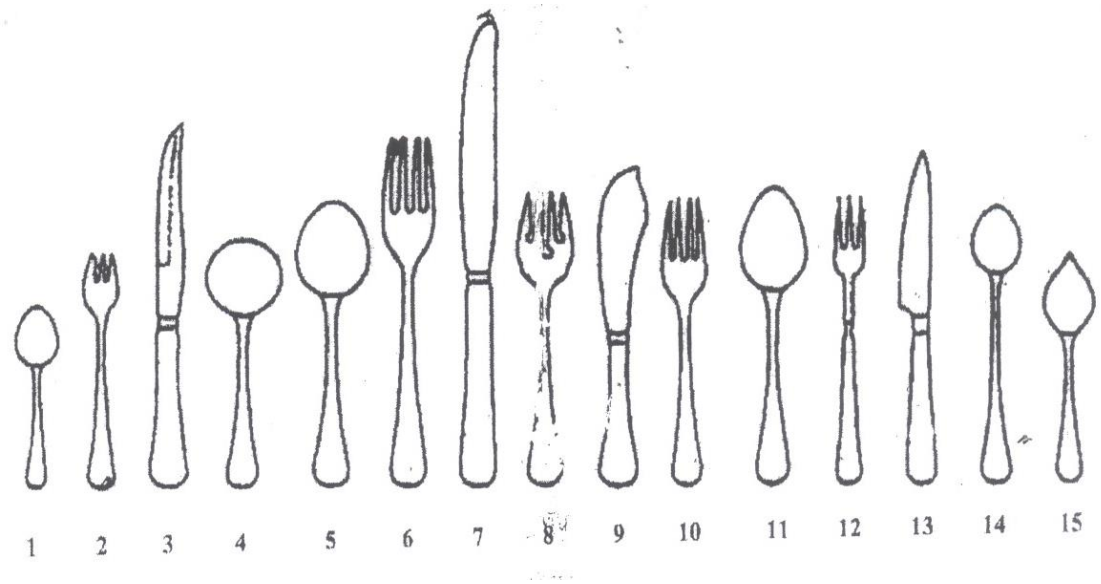


ภาพที่ 26 แสดงเครื่องเงินมาตรฐาน 6 ชิ้น สำหรับรับประทานอาหารทั่วไป

อุปกรณ์ประกอบด้วย

1. ช้อนโต๊ะ Place Spoon
2. มีดโต๊ะ Place Knife
3. ส้อม Place Fork
4. ส้อมสำหรับสลัด Salad Fork
5. ช้อนชา Teaspoon
6. มีดปาดเนย Butter Knife

4.2 เครื่องเงินสำหรับการรับประทานอาหารชนิดต่าง ๆ ครบชุด

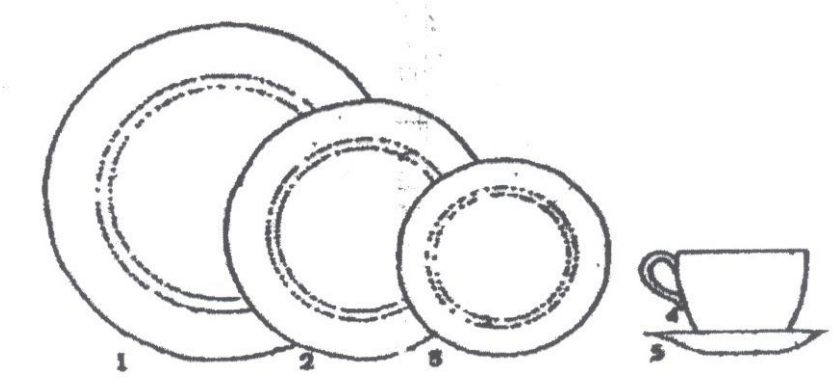


ภาพที่ 27 แสดงเครื่องเงินสำหรับการรับประทานอาหารชนิดต่าง ๆ ครบชุด

อุปกรณ์ประกอบด้วย

1. ช้อนกาแฟขนาดเล็ก Demitasse Spoon
2. ส้อมสำหรับหอยนางรม Oyster Fork
3. มีดสำหรับสเต็ก Steak Knife
4. ช้อนสำหรับซุปน้ำใส Consommé Spoon
5. ช้อนซุป Soup Spoon
6. ส้อมมาตรฐาน Dinner Fork
7. มีดมาตรฐาน Dinner Knife
8. ส้อมสำหรับปลา Fish Fork
9. มีดสำหรับปลา Fish Knife
10. ส้อมหวาน Dessert Fork
11. ช้อนกาแฟ Dessert Spoon
12. ส้อมผลไม้ Fruit Fork
13. มีดสำหรับผลไม้ Fruit Knife
14. ช้อนสำหรับน้ำชาเย็น Ice-tea Spoon
15. ช้อนสำหรับเครพ ฟรุต Grapefruit Spoon

4.3 จานมาตรฐาน 5 ชิ้น สำหรับรับประทานอาหาร

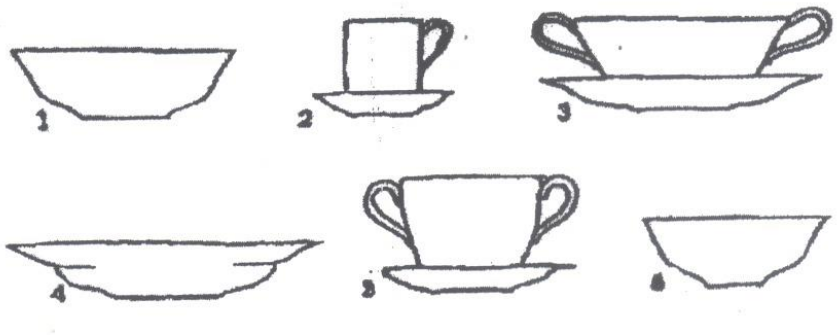


ภาพที่ 28 แสดงจานมาตรฐาน 5 ชิ้น สำหรับรับประทานอาหาร

อุปกรณ์ประกอบด้วย

1.	จานอาหารหลัก	Dinner Plate
2.	จานสลัด	Salad Plate
3.	จานเนย	Butter Plate
4.	ถ้วย	Cup
5.	จานรอง	Saucer

4.4 ถ้วย จานพิเศษสำหรับการรับประทานอาหารบางประเภท

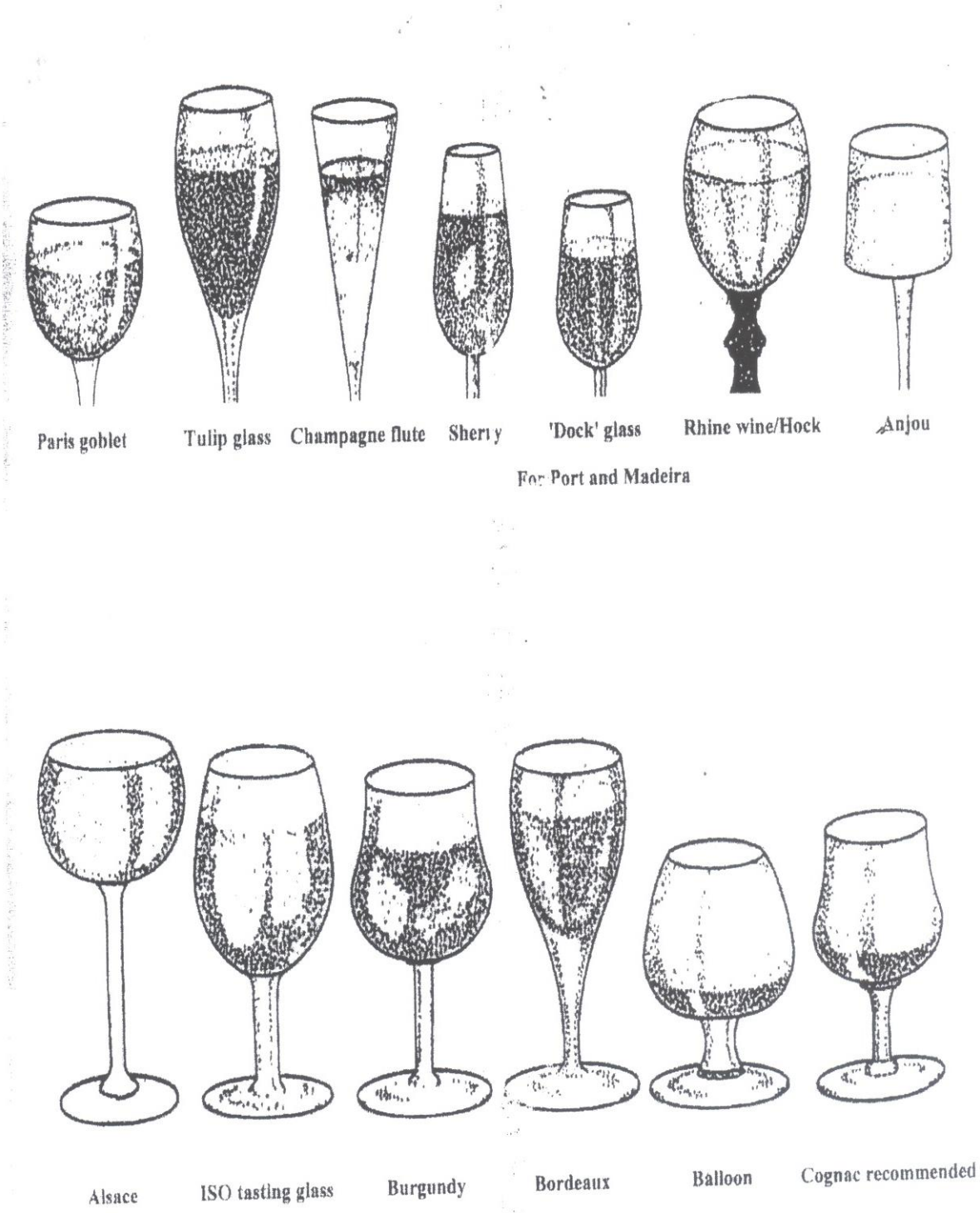


ภาพที่ 29 แสดงถ้วย จานพิเศษสำหรับการรับประทานอาหารบางประเภท

อุปกรณ์ประกอบด้วย

1.	ชามสำหรับใช้การทั่วไป	All-Purpose Bow
2.	ถ้วยกาแฟขนาดเล็กและจานรอง	Demitasse and Saucer
3.	ชามและจานรองสำหรับซุปครีม	Cream Soup bowl and Plate
4.	จานซุป	Soup Plate
5.	ถ้วยหูและจานรองสำหรับซุปน้ำใส	Consommé Cup and Saucer
6.	จานก้นลึกขนาดเล็ก	Small , Deep Dish

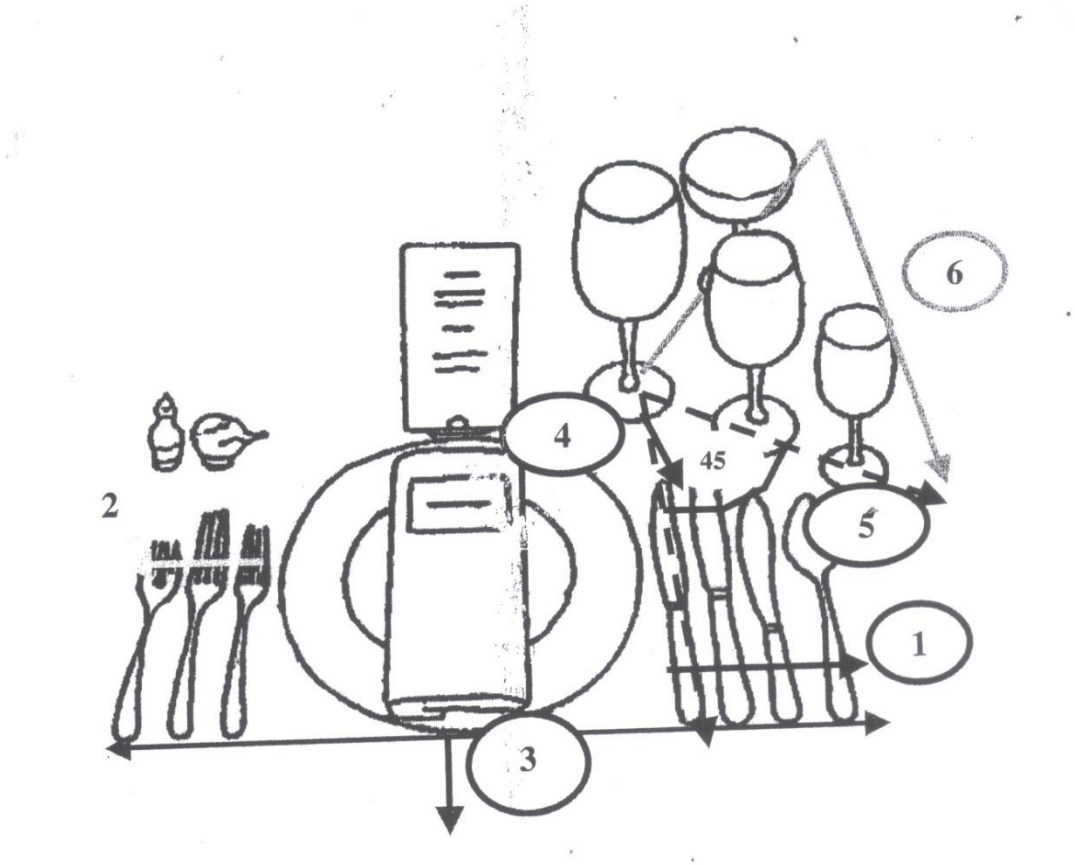
4.5 ชุดเครื่องแก้ว



ภาพที่ 30 แสดงชุดเครื่องแก้วแบบต่างๆ

5. การจัดโต๊ะอาหารแบบสากลนิยม

5.1 การจัดวางอุปกรณ์รับประทานอาหารบนโต๊ะอาหาร แบบทั่วไป



ภาพที่ 31 แสดงการจัดวางอุปกรณ์รับประทานอาหารบนโต๊ะอาหารแบบทั่วไป

หมายเลข 1 หมายถึง เครื่องมือที่เป็น ช้อน และมีดจะวางอยู่ด้านซ้ายมือเสมอ โดยเรียงตามลำดับในรายการอาหาร เครื่องมือที่อยู่นอกสุด คือ รายการอาหารแรกที่จะมีการเสิร์ฟ

หมายเลข 2 หมายถึง เครื่องมือที่เป็น ส้อม จะวางอยู่ด้านขวาเสมอ โดยเรียงตามลำดับในรายการอาหาร เครื่องมือที่อยู่นอกสุด คือ รายการอาหารแรกที่จะมีการเสิร์ฟ (เครื่องมือที่อยู่ใกล้จานส่วนใหญ่จะจัดให้พื้นที่ของเครื่องมือหลัก แต่ในภาพเป็นเครื่องมือของอาหารหวาน ซึ่งส่วนใหญ่จะจัดเหนือจานด้านบน)

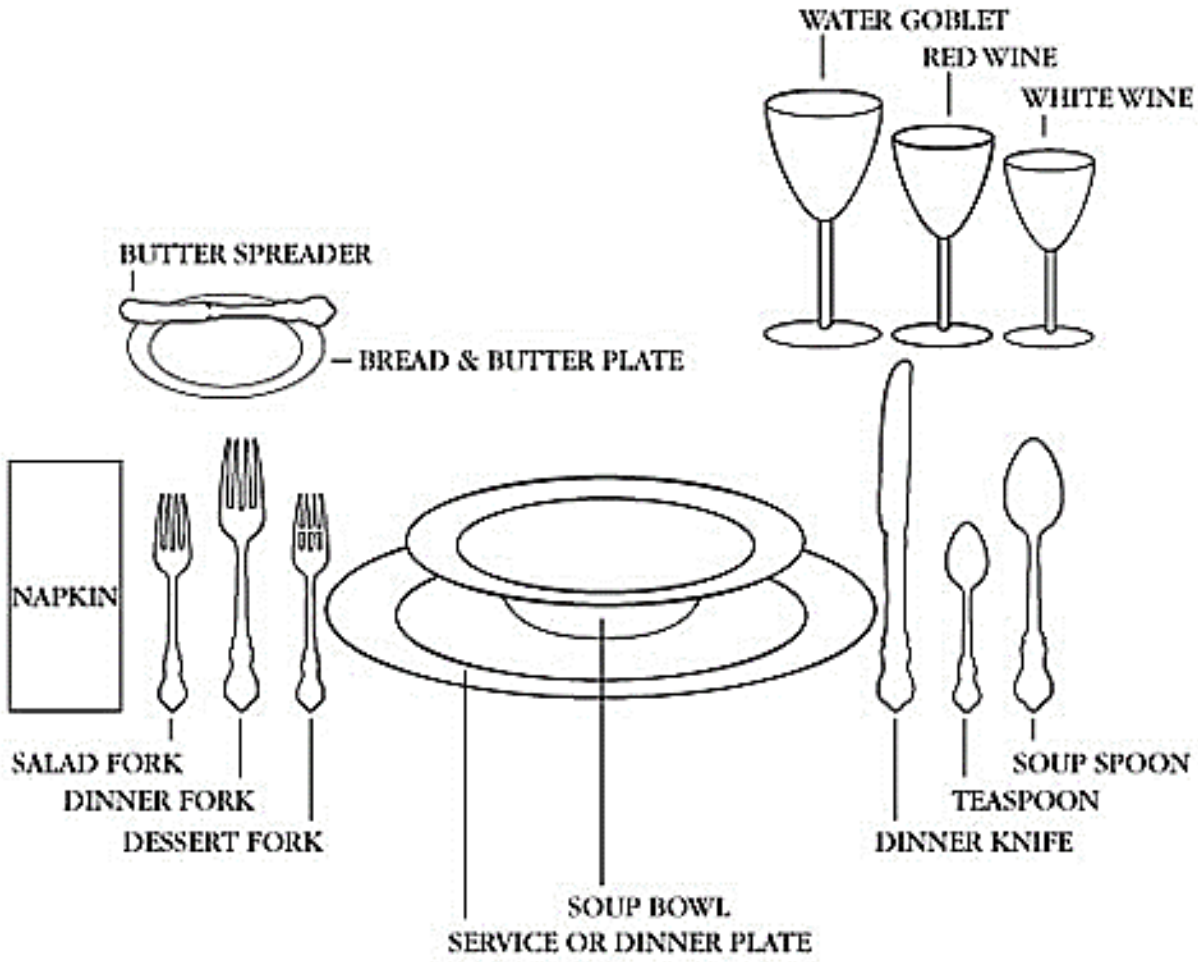
หมายเลข 3 หมายถึง เครื่องมือทุกชนิดจะต้องจัดวางอยู่ในแนวเดียวกัน ห่างจากขอบโต๊ะอย่างน้อย 1 นิ้ว

หมายเลข 4 หมายถึง แก้วน้ำจะต้องวางอยู่เหนือปลายมีดที่อยู่ด้านในสุด อย่างน้อย 1 นิ้ว

หมายเลข 5 หมายถึง การจัดเรียงแก้วเฉียง 45 องศา เริ่มจากแก้วน้ำ , ไวน์แดง และไวน์ขาว ตามลำดับ

หมายเลข 6 หมายถึง แก้วที่เป็นใบที่ 4 หากมีเครื่องดื่มมากว่า 3 ชนิด จะต้องจัดวางในตำแหน่งด้านบนเป็นรูปสามเหลี่ยม

5.2 การจัดวางอุปกรณ์รับประทานอาหารบนโต๊ะอาหาร แบบมีการจัดวางจานขนมปัง มีดเนย และอุปกรณ์อาหารหวาน เหนือจาน



ภาพที่ 32 แสดงการจัดวางอุปกรณ์รับประทานอาหารบนโต๊ะอาหารแบบมีการจัดวางจานขนมปัง มีดเนย และอุปกรณ์อาหารหวาน เหนือจาน

บรรณานุกรม

แสงพายัพ. 2543. **การบริหารการโรงแรม.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัชนีกร โชติชัยสถิตย์และคณะ. (2543). การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จอมขวัญ สุวรรณรักษ์. (2549). **เสาเข็มสำหรับธุรกิจร้านอาหาร.** พิมพ์ครั้งที่1.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตโชติเวช,กรุงเทพฯ.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). **การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม.** พิมพ์ครั้งที่4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,กรุงเทพฯ.

ปธิณี เตกะจรินทร์. (2545). **การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.** พิมพ์ครั้งที่2.แผนกตำราและ คำสอน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พิสิทธิ์ ธงพุดซา. (2551). **การจัดเลี้ยง.** พิมพ์ครั้งที่2.ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

เศรษฐพงศ์ อัปมะเย.(2551).**การพับผ้าในการจัดโต๊ะอาหาร**. พิมพ์ครั้งที่1.กรุงเทพฯ : วาดศิลป์.

รองศาสตราจารย์จริยา เดชกุญชร. (2554).**ศิลปะการจีบผ้า**. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ : เพชรการเรือน.

Suan Dusit
The Office of Business Affairs

สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

๒๙๕ ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

โทรศัพท์ ๐๒-๒๔๔-๕๓๗๐-๕ , โทรสาร ๐๒-๒๔๓-๕๗๗๙

www.dusitproduct.com

ISBN: ๙๗๘-๖๑๖-๓๒๒-๐๔๕-๕