

คู่มือ การบริการงานจัดเลี้ยง



sp

The Suan Dusit Place



Suan Dusit
The Office of Business Affairs

สวณดุสิต

โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพรธุรกิจ
(โรงแรมสวนดุสิต เพลส)
สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ISBN : 978-616-322-054-7

คู่มือ การบริการงานจัดเลี้ยง



sp

The Suan Dusit Place



Suan Dusit
By The World's Leading Man

S.D.

โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ
(โรงแรมสวนดุสิต เพลส)
สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ISBN : 978-616-322-054-7

คำนำ

การจัดทำคู่มือแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมสวนดุสิต เฟลส สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานและใช้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม

โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องชาญงานบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาจารย์ที่ปรึกษาจากโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงคณะผู้จัดทำได้รวบรวมจากการปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นกับผู้มีประสบการณ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มโรงแรม ซึ่งเนื้อหาในคู่มือฉบับนี้ได้แสดงถึงกระบวนการปฏิบัติงานประจำวัน กระบวนการจัดงานประชุมสัมมนา กระบวนการบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มงานประชุมสัมมนา กระบวนการจัดบริการอาหารแบบบุฟเฟต์ กระบวนการบริการแบบเซตเมนู กระบวนการบริการแบบคอกเทล เพื่อถ่ายทอดให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้เข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกวิธีและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งแผนก

คณะผู้จัดทำหวังอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นความรู้และเป็นประโยชน์ต่อพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามสมควร และหากมีข้อบกพร่องหรือเนื้อหาที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมประการใด ยินดีจะรับฟังเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงในโอกาสอันควรต่อไป โดยขอให้กรุณาส่งแนะนำหรือข้อคิดเห็นดังกล่าวไปยังคณะผู้จัดทำดังมีรายนามท้ายคู่มือฉบับนี้ หรือ โรงแรมสวนดุสิต เฟลส โทรศัพท์ 0 – 241 – 7571 – 80 และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิต เฟลส)

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ และ

สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คณะผู้จัดทำ

มีนาคม 2567

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ค
ส่วนนำ	
• ขอบเขตในการจัดการความรู้	1
• ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Manual)	2
ส่วนบท	
• บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปของงานบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3
• บทที่ 2 ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานคุณภาพ	11
○ มาตรฐานการผลิต และการบริการ	
○ ประเภทของห้องประชุมสัมมนาและรูปแบบการบริการจัดเลี้ยง	
• บทที่ 3 กระบวนการทำงาน	25
1. งานประจำวัน	
2. งานประชุมสัมมนา	
3. งานบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับประชุมสัมมนา	
4. งานบริการอาหารแบบบุฟเฟต์	
5. งานบริการอาหารแบบเซตเมนู	
6. งานบริการอาหารแบบคอกเทล	
• บทที่ 4 แนวทางการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางการดำเนินงาน	39
แหล่งอ้างอิง	45

ขอบเขตในการจัดการความรู้

คู่มือมาตรฐานงานฉบับนี้ อธิบายถึงการจัดการองค์ความรู้ ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการบริการตลอดจนวิธีการควบคุมคุณภาพด้านบริการให้ดำเนินงานไปตามระบบ มีมาตรฐานและสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม สำนักกิจการพิเศษและโครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิต เพลส) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำมาถ่ายทอดสู่พนักงานเข้าใหม่นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพงานบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านต่างๆ ดังนี้
 - กระบวนการทำงานประจำวัน
 - กระบวนการจัดเตรียมงานประชุมสัมมนา
 - กระบวนการจัดบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับงานประชุมสัมมนา
 - กระบวนการจัดบริการอาหารแบบบุฟเฟ่ต์
 - กระบวนการจัดบริการอาหารแบบเซตเมนู
 - กระบวนการจัดบริการอาหารแบบค็อกเทล
2. เพื่อให้พนักงาน, พนักงานใหม่, นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ที่กลั่นกรองความรู้

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญ ในงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมสวนดุสิต เพลส
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม จากอาจารย์โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ปฏิบัติงาน ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ในประเด็นความรู้



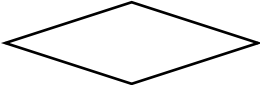
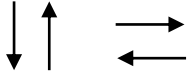
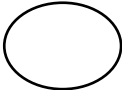

1. พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมสวนดุสิต เพลส
2. พนักงานเข้าใหม่ และนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพแผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่มโรงแรมสวนดุสิต เพลส

ตัวชี้วัด

1. ได้คู่มืองานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถใช้ได้จริง
2. พนักงาน พนักงานใหม่ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน(WORK FLOW)

1. ตารางสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนผังงาน

สัญลักษณ์	ชื่อสัญลักษณ์	คำอธิบาย
	เริ่มต้น และสิ้นสุด (Terminal)	การเริ่มต้นและสิ้นสุดของผังงาน
	การปฏิบัติงาน (Process)	จุดที่มีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง
	การตัดสินใจ (Decision)	จุดที่ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทาง (Flow Line)	ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งจะปฏิบัติต่อเนื่องกันตามทิศทางของลูกศร
	จุดเชื่อมต่อหน้าเดียวกัน (On Page connector)	จุดเชื่อมต่อผังงานเพื่อให้ดูง่าย (กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถ จบได้ภายใน 1 หน้า)
	จุดเชื่อมต่อหน้ากระดาษ (Off Page connector)	จุดเชื่อมต่อของผังงานที่อยู่คนละ หน้ากระดาษ

บทที่ 1

ความรู้ทั่วไปของงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การบริการ (service) เป็นอาชีพที่ทุกคนควรภาคภูมิใจ เพราะเป็นอาชีพที่สามารถสร้างความพึงพอใจประทับใจให้กับผู้อื่น ดังนั้นการบริการหมายถึงการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ทำให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจ

ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อ การให้บริการที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน และความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นพนักงานบริการทุกคนจะต้องให้ความสำคัญและมีความรับผิดชอบในการบริการ เพราะ พนักงานบริการคือหน้าตาของโรงแรม

การบริการอย่างมีคุณภาพ

การบริการที่มีคุณภาพ (Total Quality Service) เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน โดยเริ่มจากการมีทัศนคติหรือมีจิตสำนึกที่ดีในการบริการที่ดี และรวมกับการมีบุคลิกลักษณะ ท่าทาง บุคลิกภาพที่ดี มีความอ่อนน้อม สุภาพ มีไมตรีจิตที่ดี ซึ่งเรียกว่า “มาตรฐานการบริการ” ดังนั้น การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่ดี พนักงานบริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจ และแสดงออกโดยการปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

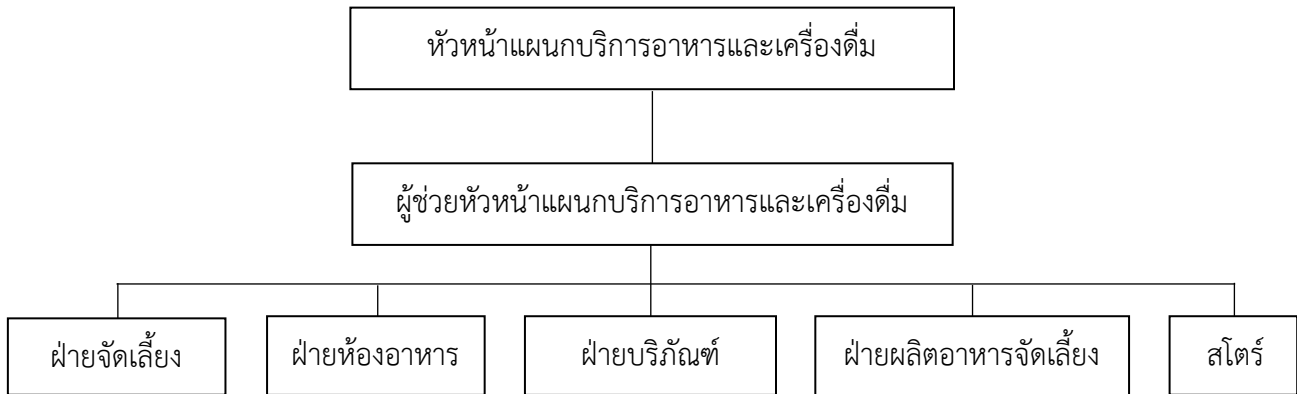
แนวทางที่ควรปฏิบัติในการให้บริการ

ปัจจุบันมีการแข่งขันเกี่ยวกับกิจการด้านการบริการเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นจะต้องมีการบริการที่ดี มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงการบริการอย่างสม่ำเสมอภาคและเหมาะสมโดยมีแนวทางในการปฏิบัติ คือ

1. พนักงานบริการจะต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า
2. พนักงานบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าทุก ๆ ท่าน
3. พนักงานบริการให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
4. พนักงานบริการต้องดูแลความสะอาดของตนเองและร่างกายสม่ำเสมอ
5. พนักงานบริการควรมีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ
6. พนักงานบริการมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและสิ่งต่าง ๆ
7. พนักงานบริการควรหาโอกาสเพิ่มการขายหรือการให้บริการ
8. พนักงานบริการจะต้องรู้จักการบริการโดยไม่ลัดคิวบริการตามมาตรฐานที่ถูกต้อง
9. พนักงานบริการจะต้องให้ความสนใจในด้านต่าง ๆ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้อง รู้ลึก และรับรู้ความต้องการของลูกค้า พุดคุยบ้างตามสมควร

โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มประกอบด้วยส่วนงานสำคัญ 5 ส่วน คือ ส่วนงานจัดเลี้ยง ส่วนงานห้องอาหาร ส่วนงานผลิตอาหารจัดเลี้ยง ส่วนงานบริภัณฑ์ ส่วนงานขาย



หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ สำหรับการบริหารงานธุรกิจ บริการอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากพนักงานบริการ เปรียบเสมือนกลไกสำคัญที่ทำให้ห้องอาหารของโรงแรมขับเคลื่อนไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างชื่อเสียงของห้องอาหาร/งานจัดเลี้ยงของโรงแรมได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการจัดโครงสร้างตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. หัวหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ควบคุมดูแลให้ห้องอาหาร/งานจัดเลี้ยงประชุมสัมมนาแต่ละห้องสามารถทำยอดขาย ได้ถึงเป้าหมาย สรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงาน วางแผนและควบคุมการทำงานและงบประมาณที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง/เพิ่มเติมรายการเครื่องดื่ม/เมนูอาหารให้ทันสมัยอยู่เสมอ ปรึกษารื้อกับแผนกครัวในการคิดค้นเมนูอาหารใหม่ ๆ จัดฝึกอบรมในแผนก เพื่อคงมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับที่น่าประทับใจ จัดประชุมร่วมกับผู้บริหารและพนักงานของห้องอาหาร/พนักงานจัดเลี้ยงต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงาน

2. ผู้ช่วยแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ดูแลและรับผิดชอบงานในห้องอาหาร/จัดเลี้ยงและปฏิบัติตาม คำสั่งของหัวหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มดูแลรับผิดชอบห้องอาหารและงานจัดเลี้ยงประชุมสัมมนา บริหารงานภายใน ห้องอาหาร ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง รับผิดชอบงานทั้งด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิด ควบคุมการบริการพนักงานให้ดำเนินไปด้วยดี แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในห้องอาหาร/ห้องประชุมสัมมนา และงานจัดเลี้ยงนั้นๆ รับผิดชอบงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ และทำหน้าที่แทนเมื่อหัวหน้าแผนกไม่อยู่ ช่วยควบคุมดูแลห้องอาหาร/ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง รับทราบปัญหาต่าง ๆ จาก พนักงานบริการ เพื่อเสนอและปรึกษากับหัวหน้าแผนกเมื่อเกิดข้อขัดข้องหรือความไม่สะดวกต้องรีบแก้ไขทันที

คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

- มีสุขภาพดี
- ตรงต่อเวลา
- มีสไตล์สัมผัสดี
- มีท่าทางและการปรากฏตัวในเครื่องแบบที่ถูกต้องตามกฎหมายของแผนก
- มีสีหน้าที่ดีและต้องแต่งหน้าอย่างเหมาะสมตามกฎหมายของแผนก
- มีรูปร่างและอวัยวะครบ
- มีความเข้มแข็งและอดทน
- มีความเป็นมืออาชีพ
- มีส่วนสูงและน้ำหนักเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับคอนเตอร์ที่ปฏิบัติงาน
- มีความฉลาดไหวพริบดี
- มีการพูดและการใช้น้ำเสียงที่ดีและน่าฟัง
- มีความจำดี
- มีความสามารถเรียบร้อยและรู้จักกาลเทศะ
- สนใจงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ใช่ทำอย่างเสียมิได้
- มีความรักและใส่ใจในการให้บริการ
- สามารถปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม
- หมั่นขวนขวายหาความรู้ให้ทันสมัยทันเหตุการณ์
- รู้จักเอาประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์
- เป็นคนริเริ่มและสนใจในความก้าวหน้า
- มีความอดทนต่อเหตุการณ์และต่อบุคคล
- สามัคคีและร่วมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- มีความรู้ภาษาต่างประเทศ
- มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน้าที่และบุคคลอื่น

ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

พนักงานบริการทุกคนจะต้องมีความรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ เริ่มตั้งแต่ความรู้ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบบริการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม จะต้องรู้ว่า เมนูและรายการอาหารมีอะไรบ้าง อาหารชนิดใดรับประทานคู่กับอาหารชนิดใด เวลาเสิร์ฟอาหารร้อนเสิร์ฟขณะร้อน อาหารเย็นเสิร์ฟขณะเย็น จะต้องใช้ถ้วยหรือภาชนะใดบ้างในการเสิร์ฟไปพร้อมกับอาหาร ใช้ระยะเวลาานเท่าใดในการปรุง และใช้เครื่องปรุงใดบ้าง เพื่อที่จะได้แจ้งให้ลูกค้าทราบได้ ซึ่งบางครั้งอาหารบางประเภทใช้เครื่องปรุงหลายชนิด หรือใช้เวลาในการปรุงมากกว่า แต่หาก

ลูกค้าเห็นว่าโต๊ะที่เข้ามาที่หลังได้รับอาหารก่อน จะได้แจ้งให้ทราบได้ ขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ ของทางร้านว่ามีชนิดใดบ้าง แต่ละชนิดรับประทานอย่างไร โดยเฉพาะเครื่องดื่ม

2. รูปแบบของพนักงานบริการและวิธีการบริการที่ถูกต้อง พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการบริการและวิธีการบริการเพื่อเวลาบริการจะสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง ตามรูปแบบมาตรฐานของโรงแรม เริ่มตั้งแต่การต้อนรับลูกค้าจนกระทั่งส่งลูกค้า ทั้งนี้พนักงานบริการควรฝึกปฏิบัติให้ถูกต้องจนชำนาญ จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม และลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

3. อุปกรณ์, เครื่องมือ, สิ่งของ ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงแรม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดหาอุปกรณ์ และ เครื่องมือ รวมถึงของใช้ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับประเภทของอาหาร และมีปริมาณเพียงพอต่อการขาย หากเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอแล้วจะทำให้การบริการขาดความสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากถ้ามีลูกค้าเข้ามาในการใช้บริการเป็นจำนวนมากทุกคนไม่มีเวลาการจัดเตรียมทำให้เกิดความขลุกขลัก ซึ่งหมายถึง การบริการไม่ดีเท่าที่ควร ฉะนั้น เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ช้อนอาหาร ช้อนชุป จานแบ่ง ถ้วยแบ่ง รวมถึงตะเกียบ กระจาดรองจาน และอื่น ๆ จะต้องมีการจัดเตรียมให้พร้อมทั้งในพื้นที่ฝ่ายครัว และพื้นที่ฝ่ายบริการ ปกติแล้วในพื้นที่ฝ่ายบริการมีตู้สำหรับจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเมื่อเปิดการขายจะสามารถหยิบใช้ได้สะดวก ทั้งนี้ การหยิบใช้ที่สะดวกได้นั้นนอกจากจะมีเครื่องใช้เพียงพอแล้ว จะต้องมีการจัดวางอุปกรณ์ เครื่องใช้ จัดใส่ตู้หรือที่เก็บอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม มีการจัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบ แยกอย่างชัดเจนถึงคุณสมบัติของอุปกรณ์แต่ละประเภท โต๊ะ และเก้าอี้ เป็นอุปกรณ์ที่มีความสำคัญ จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษเช่นเดียวกัน โต๊ะและเก้าอี้ภายในโรงแรมจะต้องมีการจัดวางไว้อย่างเหมาะสม สวยงาม บนโต๊ะจะต้องประกอบด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เตรียมไว้ตามมาตรฐานของโรงแรมที่กำหนด

ประเภทของการบริการ

การบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ได้มีการแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ของการบริการได้ 5 ประเภท โดยยึดถือลักษณะของการบริการเป็นหลัก คือ

1. การบริการอาหารโดยใช้บริการ (Table Service) หรือ (à la carte อ่านว่า อะ-ลา-ก้าต) หมายถึง การบริการอาหารให้กับผู้มาใช้บริการถึงโต๊ะ และการสั่งอาหารจะสั่งอาหารกับพนักงานบริการ หลังจากอาหารเสร็จพนักงานบริการจะเป็นผู้นำมาเสิร์ฟให้ที่โต๊ะ การบริการลักษณะนี้ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยเฉพาะลูกค้าที่มีเวลามากในการรับประทานอาหาร

2. การให้บริการแบบบุฟเฟต์ (buffet service) ลักษณะของการบริการนี้เน้นให้บริการตนเอง โดยภาชนะ อุปกรณ์ อาหารและเครื่องดื่มได้รับการจัดวาง ตกแต่งอย่างสวยงาม เตรียมพร้อมให้บริการ พนักงานจะอำนวยความสะดวกในการบริการเครื่องดื่มบ้าง และเก็บภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว

3. การบริการแบบค็อกเทล (Cocktail) เป็นการบริการแบบงานเลี้ยงที่เน้นให้แขกได้พบปะสังสรรค์กัน มีเครื่องดื่มต่าง ๆ แต่เดิมเริ่มจากเครื่องดื่มประเภทค็อกเทล และอาหารประเภททานเล่นหรือเรียกน้ำย่อย ไม่มีโต๊ะ ไม่มีเก้าอี้ให้นั่ง อาจเป็นแบบงานเลี้ยงสำหรับงานต่าง ๆ เช่น งานแต่งงาน (Wedding Cocktail Party) หรือเป็นการจัด Cocktail Reception ก่อนการเข้าโต๊ะรับประทานอาหารเย็น การบริการแบบ Cocktail Party หรือ Cocktail Reception สะดวกรวดเร็วในเวลาที่จะรับประทานอาหาร สำหรับในประเทศไทยมีการปรับ เพื่อตอบสนองสภาพของแขกที่ใช้บริการ เช่น การเลี้ยง Cocktail Party ที่มีแขกอายุมากก็มักจัดให้มีเก้าอี้ที่นั่งไว้บ้าง บางแห่งปรับเพิ่มอาหารแทนที่จะเป็นอาหารเรียกน้ำย่อยก็เพิ่มอาหารหนักขึ้นไปอีก เช่น มีเบะหมี่หมูแดง กระจาดปลา มินิบอร์เกอร์ ซึ่งอาจเรียกได้ว่า Standing Buffet

4. การบริการแบบ Set Menu สำหรับงานที่มีความเป็นทางการ มีแขกคนสำคัญมาร่วมงาน และผู้จัดต้องการเสิร์ฟอาหารแขกรายบุคคล แต่ไม่มีเวลาเยอะ Set Menu สามารถจัดเสิร์ฟ 3 คอร์ส กำลังพอดี ไม่ใช่เวลาเยอะมาก แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงความพรีเมียมเอาไว้ ทำให้แขกรู้สึกประทับใจเหมือนเดิม มีตัวเลือกให้ทั้ง Western และ Thai Set Menu ขึ้นอยู่กับลักษณะของแขก หรือความชอบของผู้จัดงานเช่นกัน สำหรับ Western Set Menu จะเริ่มเสิร์ฟขนมปังและเนยเมื่อแขกเริ่มนั่งประจำที่ ตามด้วยซุป จากนั้นเป็นอาหารจานหลัก และปิดท้ายด้วยของหวาน ส่วนวิธีการเสิร์ฟ Thai Set Menu จะเริ่มต้นเสิร์ฟอาหารว่างไทย เมื่อแขกนั่งประจำที่ แล้วตามด้วยอาหารเรียกน้ำย่อยซึ่งเป็นเมนูยำเรียกน้ำย่อย ส่วนชุดจานหลักจะเป็นเมนูซูปมาพร้อมกับข้าวสวยและกับข้าว 2 รายการ และตบท้ายด้วยขนมหวาน

5. การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มในห้องประชุม

1) ช่วงเวลาเหมาะสมในการเสิร์ฟอาหารว่าง อาหารว่างเช้า นิยมจัดระหว่างอาหารเช้ากับอาหารกลางวันเวลาประมาณ 10.00 - 11.30 น. ถือว่าเป็นระยะเวลาที่อาหารเช้าได้ถูกย่อยเกือบหมดแล้ว หรืออาจมีบางคนไม่ได้รับประทานอาหารเช้าจะทำให้เกิด ความรู้สึกหิว ฉะนั้นอาหารว่างมื้อนี้จะช่วยประทังความหิว คลายความเครียด ช่วยให้ไม่กระวนกระวาย ก่อนจะถึงอาหารมื้อกลางวัน ได้แก่ อาหารคาว เช่น แซนวิช พายต่าง ๆ อาหารหวาน เช่น เค้กต่าง ๆ และผลไม้ เช่น มะละกอ แคนตาลูป เป็นต้น เครื่องดื่ม เช่น โอวัลติน ชา กาแฟร้อน นม เป็นต้น อาหารว่างบ่าย นิยมจัดระหว่างอาหารกลางวันกับอาหารเย็น เวลาประมาณ 14.00 - 15.00 น. จัดขึ้นเพื่อช่วยในการเปลี่ยนอิริยาบถ และช่วยผ่อนคลายความเครียดในการทำงานลักษณะอาหารควรมีความสวยงามน่ารับประทาน ได้แก่ อาหารคาว เช่น แซนวิช กระทงทอง ฯลฯ อาหารหวาน เช่น เค้ก เป็นต้น เครื่องดื่ม เช่น โอวัลติน กาแฟร้อน ชา เป็นต้น

2) รูปแบบการจัดบริการอาหารว่าง การจัดเลี้ยงอาหารว่างได้รับความนิยมในการใช้ในงานต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการสัมมนา การอบรม การเลี้ยงฉลอง ฉะนั้นเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ จึงมีรูปแบบของการ จัดบริการอาหารว่าง ดังนี้

การจัดบริการเป็นชุด มีการจัดวางอาหารทุกอย่างอยู่ภายในภาชนะเดียวกันทั้งเครื่องดื่มและอาหารว่างทุกชุด จะมีลักษณะอาหารเหมือนกัน เป็นรูปแบบการจัดบริการที่นิยมมาก เพราะจัดง่ายไม่ยุ่งยาก สามารถให้บริการได้ที่ละมาก ๆ ไม่ต้องใช้บริการจำนวนมาก เตรียมไว้ก่อนล่วงหน้าได้สามารถกำหนดงบประมาณได้อย่างแน่นอน

3) การจัดบริการแบบบุฟเฟ่ต์ มีลักษณะคล้ายกับการจัดอาหารคาวแบบบุฟเฟ่ต์ผู้ให้บริการ ต้องช่วยตัวเองทุกอย่าง สามารถเลือกรับประทานได้ตามความพอใจ

ประเภทของเครื่องดื่ม

เครื่องดื่มแบ่งออกเป็นชนิดที่ไม่มีแอลกอฮอล์ และที่มีแอลกอฮอล์

1. ชา : เป็นเครื่องดื่มที่มีประวัติยาวนานกว่า 5,000 ปี แต่เดิมเป็นการดื่มเพื่อสุขภาพ ต่อมาเป็นการดื่มเพื่อความอร่อยในกลิ่นหอมและรสชาติ ยอดใบชาจะมีราคาแพงกว่าส่วนอื่นของต้น ประเทศที่มีชื่อเสียงในการปลูกชาได้แก่ จีน ออฟริกาตะวันออก อินเดีย อินโดนีเซีย ศรีลังกา เป็นต้น ใบชาจำแนกออกตามประเภทที่จำหน่ายตามท้องตลาด คือ Afternoon tea ชายามบ่าย Assam อัสสัม ,China ชาจีน ,Darjeeling ,Earl Grey ชาเอิร์ลเกรย์

2. กาแฟ : กาแฟที่ดีต้องมีกลิ่นหอม รสชาติเข้มข้น กลมกล่อม และมีสีน้ำตาลนวล ไม่ออกสีเทาสาเหตุที่ทำให้กาแฟเสียคุณภาพประกอบด้วย

- น้ำที่ใช้ไม่บริสุทธิ์
- อุณหภูมิขณะที่ต้มสูงหรือต่ำกว่า 96°
- อุณหภูมิในกาสูงหรือต่ำกว่า 68°
- อุณหภูมิในกานานเกินไป
- ใส่ปริมาณกาแฟมากหรือน้อยเกินไป
- ใช้เวลาในการต้มกาแฟมากหรือน้อยเกินไป
- เมล็ดกาแฟผ่านการคั่วไม่เหมาะสม
- กาแฟเก่าเกินไป
- ใช้เมล็ดกาแฟผิดขนาด ไม่เข้ากับเครื่องทำกาแฟ
- อุปกรณ์ที่ใช้ไม่สะอาด
- มีกากปนอยู่กับกาแฟที่ใช้ดื่ม

ชนิดของกาแฟ

- เอสเปรสโซ (Espresso) คือ กาแฟที่มีรสแก่และเข้มข้น เป็นกาแฟที่ไม่ใส่ครีมและน้ำตาล ชงในปริมาณ 1-2 ออนซ์ หรือ 30-60 มิลลิลิตร ต้องใช้กาแฟใหม่อายุไม่เกิน 1 เดือน และใช้วิธีการชงแบบใช้แรงอัด ต่างจากกาแฟทั่วไป ซึ่งชงแบบผ่านน้ำหยด ปกติแล้วคนจะดื่มเอสเปรสโซให้หมดในอีกเดี๋ยวและจะไม่ใส่น้ำตาลหรือนม เอสเปรสโซที่ชงถูกวิธีจะต้องมีฟองสีทองลอยอยู่ด้านบน รสชาติของเอสเปรสโซ จะคงอยู่ในปากเป็นเวลา 15-30 นาที

- คาปูชิโน (Cappuccino) มีส่วนประกอบหลักคือ เอสเปรสโซ และนม ในอัตราส่วนของเอสเปรสโซ 1/3 ส่วน นมตี (นมร้อนผ่านไอน้ำ) 1/3 ส่วน และนมตีเป็นโฟมละเอียด 1/3 ส่วนลอยอยู่ด้านบน นอกจากนั้นอาจโรยหน้าด้วยผงซินนามอน หรือ ผงโกโก้เล็กน้อย

- ลาเต้ (Latte) กาแฟที่ใช้เอสเปรสโซ 1/3 ส่วน และนมร้อนอีก 2/3 ส่วน และจะหยอดโฟมนมหนาประมาณ 1 เซนติเมตร ทับบ้างบน

- มอคค่า (Cafe Mocha) มีเอสเปรสโซ 1/3 ส่วนและนมร้อน 2/3 ส่วน และจะมีส่วนผสมของช็อคโกแลตด้วยในรูปของน้ำเชื่อมช็อคโกแลตปนอยู่ด้วย เสิร์ฟได้ทั้งแบบร้อนและแบบเย็นใส่น้ำแข็ง มักมีวิปครีมปิดหน้า

- อเมริกาโน หรือ คาเฟออเมริกาโน (Cafe Americano) ซึ่งโดยเติมน้ำร้อนผสมลงไปเอสเปรสโซเป็นการเจือจางเอสเปรสโซด้วยน้ำร้อน ทำให้อเมริกาโนมีความเข้มข้นเหมือนกาแฟดำทั่วไป แต่มีกลิ่นและรสชาติที่เข้มข้นมาจากเอสเปรสโซ

- กาแฟดำ เป็นกาแฟที่ดื่มกันโดยทั่วไป มีปริมาณพอ ๆ กับอเมริกาโน และ มากกว่าเอสเปรสโซ กาแฟดำซึ่งด้วยวิธีการหยดน้ำ อาจเป็นแบบให้น้ำซึมหรือแบบเฟรนช์เพรส เสิร์ฟโดยไม่ใส่นม อาจเติมน้ำตาลได้

3. ช็อคโกแลต

4. เครื่องดื่มอื่นๆ ที่ไม่มีแอลกอฮอล์ เช่น น้ำผลไม้

5. ไวน์



บทที่ 2

ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานคุณภาพ

ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ 46 (พ.ศ.2563) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดเลี้ยง

1. ขอบข่าย

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมเฉพาะการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ โดยไม่ครอบคลุมถึงการจัดเลี้ยงในสถานที่ และการบริการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์

หมายเหตุ การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มประเภท โต๊ะจีน บุฟเฟ่ต์ ค็อกเทล ที่จัดเลี้ยงในสถานที่ของผู้ให้บริการจัดเลี้ยง เช่น ร้านอาหาร หรือ โรงแรม หรือ ห้องประชุม หรือ สถานที่ซึ่งผู้บริการจัดเลี้ยงจัดเตรียมไว้ ไม่อยู่ในขอบเขตของมาตรฐานฉบับนี้

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส มีดังต่อไปนี้

2.1 การจัดเลี้ยง (catering) หมายถึง การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มไปยังสถานที่จัดเลี้ยง ซึ่งครอบคลุมถึงการผลิตแล้วนำไปส่งยังสถานที่จัดเลี้ยงเพียงอย่างเดียว หรือ การบริการภายในสถานที่จัดเลี้ยงด้วย หรือ การผลิตในสถานที่จัดเลี้ยง รวมถึงการบริการกับแขกที่มาร่วมงานตั้งแต่ต้นจนจบ ตามที่ตกลงกันไว้กับลูกค้า

2.2 การจัดเลี้ยงในสถานที่ (on-premise catering) หมายความว่า การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เกิดในสถานที่ของผู้ให้บริการจัดเลี้ยง เช่น ร้านอาหารหรือโรงแรม ที่ให้บริการจัดอาหารและเครื่องดื่ม ภายใน สถานที่จัดเลี้ยงของร้านอาหารหรือโรงแรมเอง โดยไม่มีการนำอาหารและเครื่องดื่มไปยังนอกสถานที่จัดเลี้ยง

2.3 การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (off-premise catering) หมายความว่า การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม นอกสถานที่ตามที่ลูกค้ากำหนด ซึ่งสามารถผลิตอาหารทั้งภายในและภายนอกสถานที่ของผู้บริการจัดเลี้ยงก็ได้ โดยผู้ให้บริการจัดเลี้ยงจะขนส่งอาหารและเครื่องดื่มไปยังสถานที่จัดเลี้ยง อาจรวมถึงการยกอาหารหรือเครื่องดื่มมาบริการ (เสิร์ฟ) และการดูแลในขั้นตอนอื่นๆ ภายในสถานที่จัดเลี้ยงด้วย ตามที่ตกลงกันไว้กับลูกค้า

2.4 การบริการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ (banquet) หมายความว่า การจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ที่มีการรับรองแขกจำนวนมาก หอประชุม และมีพิธีการมาก มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน โดยมีการจัดเตรียมอาหารในรูปแบบต่างๆ ที่ชัดเจนทั้ง อาหารจานหลักและของหวาน และมีการจัดเตรียมเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารอย่างเป็นทางการ เช่น ช้อน ส้อม แก้วน้ำให้เหมาะสมกับชนิดของอาหารที่ให้บริการ โดยแขกไม่สามารถเลือกทานอาหารได้ตามใจชอบ การจัดเลี้ยงประเภทนี้มีจุดประสงค์เพื่อเป็นการเลี้ยงสังสรรค์ เพื่องานการกุศล งานเลี้ยงเฉลิมฉลอง หรืองานพิธีต่างๆ และมักมีการกล่าวคำสุนทรพจน์อย่างเป็นทางการในงานดังกล่าว

2.5 โต๊ะจีน (Chinese style catering) หมายความว่า รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบหนึ่งที่ได้รับคามนิยมเป็นอย่างมาก สามารถจัดได้ทั้งภายในและภายนอกอาคาร โดยการบริการอาหารจะเป็นบริการแบบอาหารชุด ซึ่งอาหารชุดทั้งหมดจะเป็นอาหารจีน ซึ่งรูปแบบอาหารจะมีรูปแบบที่แตกต่างไป จากการจัดเลี้ยงประเภทอื่นๆ และมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการ โดยการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีนจะนั่งเป็นโต๊ะกลม โต๊ะจีน 1 โต๊ะ สามารถรองรับ

แขกที่มาร่วมงาน ได้ 8-10 คน โดยพนักงานบริการจะยกอาหารไปบริการที่โต๊ะอาหาร การจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีนนี้เป็นที่นิยมทั้งในงาน แต่งงาน งานบวช หรืองานสังสรรค์ต่างๆ

2.6 บุฟเฟต์ (buffet) หมายความว่า การบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบหนึ่งที่มีโต๊ะไว้ให้ผู้เข้าร่วมงานทุกท่านได้นั่ง แต่ผู้เข้าร่วมงานต้องเลือกบริการอาหารที่ทางผู้จัดบริการจัดเลี้ยงเตรียมไว้ด้วยตนเอง อาหารที่ให้บริการมีทั้งอาหารว่าง อาหารจานหลัก ของหวาน โดยจะจัดไว้ตามมุมของงานจัดเลี้ยง โดยจะมีพนักงานบริการคอยบริการนำดื่มและเก็บภาชนะที่ท่านเสร็จแล้วเท่านั้น

2.7 ค็อกเทล (cocktail) หมายความว่า การบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบหนึ่งที่มีการจัดอาหารที่มีลักษณะเป็นชิ้นเล็กๆ พอดีคำ ส่วนใหญ่เป็นประเภทอาหารว่าง รวมถึงอาหารเรียกน้ำย่อย แต่ไม่ใช่ประเภทอาหารจานหลัก ซึ่งการจัดเลี้ยงรูปแบบค็อกเทลจะเน้นเครื่องดื่มเป็นหลัก ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มีพนักงานบริการเฉพาะเครื่องดื่ม เดินไปบริการบริเวณต่างๆ ภายในงาน เพื่อให้แขกได้เลือก โดยทั่วไปงานจัดเลี้ยงแบบค็อกเทลจะไม่มีโต๊ะจัดให้แขกนั่งรับประทาน แต่อาจมีเก้าอี้ให้ในกรณีที่แขกเมื่อย มีเพียงโต๊ะวางอาหารตั้งไว้เป็นส่วนกลาง อยู่ตามมุมต่างๆ และบริเวณส่วนกลางของงาน โดยแขกในงานจะต้องบริการตนเอง

2.8 รายการอาหาร (menu) หมายความว่า เอกสารที่ทางผู้จัดบริการอาหารและเครื่องดื่มจัดทำขึ้น เพื่อให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับรายการและเครื่องดื่มต่างๆ ที่มีให้บริการ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบบัตร แผ่นพับ สมุด หรืออยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยรายการอาหารสำหรับการจัดเลี้ยงต่าง ๆ แต่ละรายการต้องจัดตามความต้องการของเจ้าของงานจัดเลี้ยงหรือลูกค้า และระบุในรายการอาหารแยกเป็นรายการตามลำดับ เช่น อาหารเรียกน้ำย่อย อาหารจานหลัก และอาหารหวาน สำหรับการจัดเลี้ยงที่มีการบริการอาหารแบบอาหารชุด เช่น การบริการจัดเลี้ยงสังสรรค์ หรือ โต๊ะจีน ทางผู้ให้บริการจัดเลี้ยงจะเตรียมรายการอาหารบนโต๊ะของแขกที่มาร่วมงาน

2.9 สถานที่จำหน่ายอาหาร หมายความว่า อาคาร สถานที่ หรือบริเวณใดๆ ที่มีใช้หรือทางสาธารณะที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหารจนสำเร็จ และจำหน่ายให้ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการจำหน่ายโดยจัดให้มีบริเวณสำหรับการบริโภคในบริเวณนั้น หรือนำไปบริโภคที่อื่นก็ตาม (อ้างอิงตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ.2561 กระทรวงสาธารณสุข)

2.10 สถานที่เสิร์ฟอาหาร หมายความว่า อาคาร สถานที่ หรือบริเวณใด ๆ ที่มีใช้หรือทางสาธารณะที่จัดไว้สำหรับเก็บอาหาร อันมีสภาพเป็นของสด หรือของแห้ง หรืออาหารในรูปลักษณะอื่นใด ซึ่งผู้ซื้อต้องนำไปทำอาหารประกอบอาหาร หรือปรุงอาหารเพื่อบริโภคในภายหลัง (อ้างอิงตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข)

2.11 ผู้สัมผัสอาหาร หมายความว่า บุคคลที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ตั้งแต่กระบวนการเตรียม ประกอบ ปรุง จำหน่าย และเสิร์ฟอาหาร รวมถึงการล้างและเก็บภาชนะอุปกรณ์ (อ้างอิงตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข)

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป ผู้ประกอบการต้อง

3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ที่ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสถานที่เสิร์ฟอาหาร (ถ้ามี) และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ควบคุม กำกับ หรือดูแลการดำเนินการของสถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มนั้น

3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ

3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ

3.1.5 จัดให้มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นไป เพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

(1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ

(2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

(1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับกฎหมาย และ ข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

(3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล ผู้ประกอบการต้อง

(1) จัดให้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหารต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อหรือพาหะนำโรคติดต่อ โรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ หรือโรคอื่นๆ ตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น ในกรณีเจ็บป่วยต้องหยุดปฏิบัติงานและรักษาให้หายก่อนจึงกลับมาปฏิบัติงานได้

2) ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรมตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการอบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร พ.ศ.2561 กระทรวงสาธารณสุข หรือหลักสูตรอื่นที่เทียบเท่า

(2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้

(3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการอบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร พ.ศ.2561 หรือหลักสูตรอื่นที่

เทียบเท่าและประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้

(4) เก็บประวัติบัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม และบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อการบริการเป็นไปตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ.2561 กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

(1) ต้องมีการจัดการเกี่ยวกับสถานที่และบริเวณที่ใช้ทำ ประกอบหรือปรุงอาหาร จำหน่ายอาหาร และบริโภคอาหาร ดังต่อไปนี้

- 1) พื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาด ทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง ไม่ชำรุด และทำความสะอาดง่าย
 - 2) มีการระบายอากาศเพียงพอ และในกรณีที่สถานที่จำหน่ายอาหารเป็นสถานที่สาธารณะ ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
 - 3) มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสมในแต่ละบริเวณ
 - 4) มีที่ล้างมือและอุปกรณ์สำหรับล้างมือที่ถูสุขลักษณะ
 - 5) โต๊ะที่ใช้เตรียม ประกอบ ปรุง หรือจำหน่ายอาหาร ต้องสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร มีสภาพดี และทำความสะอาดง่าย
 - 6) โต๊ะหรือเก้าอี้ที่จัดไว้สำหรับบริโภคอาหารต้องสะอาด ทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง และไม่ชำรุด
 - 7) มีการจัดการเกี่ยวกับมูลฝอย โดยมีถังรองรับมูลฝอยสภาพดี ไม้รั่วซึม ไม้ดูดซับน้ำ มีฝาปิดมิดชิด แยกเศษอาหารจากมูลฝอยประเภทอื่น เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย ในสถานที่จำหน่ายอาหาร
 - 8) มีการจัดการเกี่ยวกับน้ำเสีย ระบบระบายน้ำดี มีการแยกเศษอาหารออกจากภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ก่อนการทำความสะอาด มีการแยกไขมันไปกำจัดก่อนระบายสู่ระบบระบายน้ำและน้ำทิ้ง ต้องได้มาตรฐานตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 9) มีมาตรการในการป้องกันสัตว์ แมลงนำโรค และสัตว์เลื้อย ตามหลักวิชาการ
 - 10) มีมาตรการ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือสำหรับป้องกันอัคคีภัยจากการใช้เชื้อเพลิงในการทำ ประกอบ หรือปรุงอาหาร
- (2) ต้องมีการจัดการเกี่ยวกับภาชนะ เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ดังนี้
- 1) ภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆ ต้องสะอาด ปลอดภัย สภาพดี ไม่ชำรุด จัดเก็บในที่สะอาด โดยวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร มีการปกปิดหรือป้องกันการปนเปื้อน
 - 2) จัดให้มีช้อนกลาง สำหรับอาหารที่รับประทานร่วมกัน
 - 3) ตู้อุ่น ตู้แช่ ตู้อบ เตาอบ เตาไมโครเวฟ หรืออุปกรณ์อื่นๆ ต้องสะอาด มีสภาพดี และปลอดภัย

- 4) ภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่รื้อการทำความสะอาด ต้องเก็บในที่ที่สามารถป้องกัน สัตว์และ แมลงนำโรค ทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ ใช้สารทำความสะอาดที่เหมาะสม มีการฆ่าเชื้อ ภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ภายหลังการทำความสะอาด
- (3) มีการจัดการเกี่ยวกับน้ำใช้ โดยใช้ น้ำประปา ยกเว้นในท้องถิ่นที่ไม่มีน้ำประปา ให้ใช้น้ำที่มีคุณภาพเทียบเท่า
- (4) มีการจัดการสารเคมี สารทำความสะอาด วัตถุมีพิษหรือวัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่ออาหาร โดยติดฉลาก และป้ายให้เห็นชัดเจน มีคำแนะนำเมื่อเกิดอุบัติเหตุจากสารดังกล่าว โดยจัดเก็บแยกบริเวณจากที่ใช้ทำ ประกอบ ปปรุง จำหน่าย และบริโภคอาหาร ห้ามนำภาชนะบรรจุสารเคมีมาใช้บรรจุอาหาร และห้ามภาชนะบรรจุอาหารมาใช้บรรจุสารเคมี
- (5) ห้ามใช้ก๊าซหุงต้มเป็นเชื้อเพลิงในการทำ ประกอบ หรือปรุงอาหารบนโต๊ะรับประทานอาหารในสถานที่จำหน่ายอาหาร
- (6) ห้ามใช้เมทานอลหรือเมทิลแอลกอฮอล์เป็นเชื้อเพลิงในการทำ ประกอบ ปปรุง หรือ อุ่นอาหารใน สถานที่จำหน่ายอาหาร เว้นแต่เป็นการใช้แอลกอฮอล์แข็งสำหรับใช้เป็นเชื้อเพลิง ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษา สภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการ เพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะอาดและ สุขลักษณะ ความปลอดภัย

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุม กิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการ ของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความหลากหลาย ของผู้เข้าร่วมงานเลี้ยง ได้แก่ ประเด็นด้านศาสนา วัฒนธรรม ข้อจำกัดด้านสุขภาพ
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น การรับประกัน และการบริการ หลังการขาย

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ และอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ ก่อนดำเนินการบริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใดๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียน จากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยัน ข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า

3.5 การจัดซื้อ ผู้ประกอบการต้อง

(1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
(2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ดังนี้

- 1) อาหารสด ต้องมีคุณภาพดี สะอาด และปลอดภัยต่อผู้บริโภค เก็บรักษาในอุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นสัดส่วน มีการปกปิด ไม่วางบนพื้น หรือบริเวณที่ทำให้อาหารปนเปื้อน เป็นไปตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องหลักเกณฑ์ และวิธีการกำหนดอุณหภูมิในการเก็บรักษาอาหารสด ในสถานที่จำหน่ายอาหาร
- 2) อาหารแห้ง ต้องสะอาด ปลอดภัย ไม่มีการปนเปื้อน และมีการเก็บอย่างเหมาะสม
- 3) อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท เครื่องปรุงรส วัตถุเจือปนอาหาร และสิ่งอื่นที่นำมาใช้ในกระบวนการประกอบหรือปรุงอาหารต้องปลอดภัย และได้มาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร
- 4) อาหารประเภทปรุงสำเร็จ ต้องเก็บในภาชนะที่สะอาด ปลอดภัย และมีการป้องกันการปนเปื้อน วางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร และได้มาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร
- 5) น้ำดื่มหรือเครื่องดื่มที่เป็นอาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิทที่ใช้ในสถานที่จำหน่ายอาหาร ต้องมีคุณภาพและมาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร โดยต้องวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร และต้องทำความสะอาดพื้นผิวภายนอกของภาชนะบรรจุให้สะอาดก่อนนำมาให้บริการ กรณีที่เป็นน้ำดื่มที่ไม่ได้เป็นอาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิทหรือเครื่องดื่มที่ปรุงจำหน่าย ต้องบรรจุในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด และป้องกันการปนเปื้อน โดยต้องวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร
- 6) น้ำดื่มและน้ำที่ใช้สำหรับปรุงประกอบอาหาร ต้องมีคุณภาพไม่ต่ำกว่าเกณฑ์คุณภาพน้ำบริโภค ที่กรมอนามัยกำหนด
- 7) น้ำแข็ง ต้องสะอาดและมีคุณภาพมาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร เก็บในภาชนะที่สะอาด สภาพดี มีฝาปิด และวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร มีอุปกรณ์สำหรับคีบหรือตักน้ำแข็งที่มีด้ามจับโดยเฉพาะ และห้ามนำอาหารหรือสิ่งของอื่นไปแช่รวมกับน้ำแข็งสำหรับบริโภค

(3) ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

- (4) มีการตรวจสอบการบริการโครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (5) ให้ผู้สัมผัสอาหารรักษาความสะอาดของร่างกาย สวมใส่เสื้อผ้าและอุปกรณ์ป้องกัน ที่สะอาดและสามารถป้องกันการปนเปื้อนสู่อาหารได้
- (6) ให้ผู้สัมผัสอาหารล้างมือและปฏิบัติตนในการเตรียม ประกอบ ปูจ จําหน่ายและเสิร์ฟอาหาร ให้ถูกสุขลักษณะ และไม่กระทำการใดๆ ที่จะทำให้เกิดการปนเปื้อนต่ออาหารหรือก่อให้เกิดโรค
- (7) ปฏิบัติการอื่นใดเกี่ยวกับสุขลักษณะต้องเป็นไปตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น

3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้ ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทริพย์สินของลูกค้า ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสียหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข ปรับเปลี่ยน ชดเชยตามความเหมาะสม เช่น การปรับปรุงรายการอาหาร การเปลี่ยนแปลงวัตถุดิบในการปรุงอาหาร การปรับปรุงการให้บริการส่งมอบอาหารให้กับลูกค้า
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบ เพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกําจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กลุ่มรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาส เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสเอ็มบีนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย



มาตรฐานขั้นพื้นฐานของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
MINIMUM STANDARDS FOR FOOD AND BEVERAGE
ลำดับการบริการ SEQUENCE OF SERVICE

การใช้โทรศัพท์

1. Counter ต้อนรับหน้าห้องอาหาร ต้องมีพนักงานที่ได้รับการอบรมอย่างดี ประจำตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ
2. รับสายเมื่อมีเสียงเรียกภายใน ไม่เกิน 3 ครั้ง
3. สร้างความประทับใจให้แขก ผ่านการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างสุภาพ และกระตือรือร้น เนื่องจากเป็นจุดแรกที่แขกสัมผัสกับโรงแรม
4. หากมีเหตุจำเป็นต้องรอกินกว่าเสียงเรียก 3 ครั้ง เมื่อรับสายต้องขอภัยที่ให้แก่กรอ
5. กล่าวทักทายแขก ด้วยการระบุชื่อห้องอาหาร และชื่อผู้รับสายให้ชัดเจน
6. หากต้องพักสายและให้แขกถือสายคอย ให้ขออนุญาต โดยกล่าว “May I put you on hold or ask Mr. Smith to call you back?” หรือแจ้งให้วางสายแล้วจะโทรกลับ และระบุเวลาที่จะโทรกลับให้แก่ทราบ
7. ทวนรายละเอียดที่แขกให้มา และเมื่อถึงเวลาที่สัญญาไว้ แม้จะไม่สามารถติดต่อผู้ที่ระบุให้โทรกลับได้ เราต้องโทรแจ้งแขก เมื่อถึงเวลาที่สัญญาไว้
8. กรณีรับสายที่พักไว้ ต้องกล่าวขอบคุณที่คอยสาย “Thank you for holding Madam / Sir....”
9. การใช้ถ้อยคำระหว่างการสนทนา
 - แสดงความสุภาพเป็นกันเอง แต่อย่าตีสนิทมากเกินไป (Over-familiarize)
 - ใช้คำที่เฉพาะเจาะจง ง่ายๆ อย่าใช้ประโยคยาวๆ
 - ห้ามส่งเสียงอุทาน ใช้น้ำเสียงอบอุ่น กระตือรือร้น และ เป็นมิตร
10. กล่าวขอบคุณเมื่อจบการสนทนา “Thanks for calling, goodbye.” และรอให้แขกวางสายก่อน
11. การวางตัวระหว่างใช้โทรศัพท์
 - นั่งตัวตรง, ยิ้ม
 - สมาธิอยู่ที่การใช้โทรศัพท์ แม้กำลังทำงานอื่นอยู่ให้หยุดทำทันที
 - ห้ามรับประทาน หรือดื่มระหว่างพูดโทรศัพท์
 - ห้ามอ่านหนังสือระหว่างพูดโทรศัพท์
 - แนบโทรศัพท์ติดอยู่ระหว่างปาก และ หูฟัง
 - พูดช้าๆ และชัดเจนทุกคำ
 - หากฟังไม่ชัด ให้ขอร้องลูกค้าให้พูดซ้ำ ห้ามเดาหรือทึกทักเอาเอง “Excuse me sir/madam please repeat again.”

การต้อนรับแขก greeting the Guests

1. มาถึง Outlet ก่อนเวลาเปิดบริการ 15 นาที Receptionist ต้องตรวจการสำรองที่นั่งประจำวัน เพื่อจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็นก่อนเปิดบริการ
2. ชักซ้อมการต้อนรับหน้าทางเข้าทุกครั้ง

3. พนักงานต้องแต่งกายถูกต้องครบถ้วนตาม Uniform Manual และมีป้ายชื่อเสมอ
4. เมื่อแขกมาถึง กล่าวต้อนรับอย่างมีชีวิตชีวา ยิ้ม และสบตาแขก
5. เมื่อตรวจสอบการจองแล้ว ให้ยืนยันให้แขกทราบ กรณีห้องอาหารเต็ม หรือไม่สามารถจัดหาที่ที่แขกต้องการ ต้องพยายามเสนอทางเลือกอื่นให้แขก เพื่อเป็นการทำ Cross Sale ให้ Outlet อื่น
กรณีต้องจัดโต๊ะ รูปแบบใหม่ให้เข้ากับจำนวนแขกใน Group ให้พาแขก ไปนั่งคอย เสนอรายการเครื่องดื่มระหว่างคอย พร้อมทั้งยื่น Menu ให้แขกวางแผนการสั่งอาหารระหว่างคอยการจัดโต๊ะ หากพบปัญหาด้านการจอง ให้เรียก Captain

การนำแขกไปที่โต๊ะ Seating the Guest

1. ต้องนำแขกไปที่โต๊ะทันที
2. ใช้เส้นทางที่สั้นที่สุด ในการนำแขกไปที่โต๊ะ เดินนำหน้าแขกไม่เกิน 3 ก้าว
3. การเลือกโต๊ะให้แขกในห้องอาหาร ควรจัดให้แขกนั่งต่อเนื่องกัน เพื่อให้ห้องอาหาร ไม่ดูโล่ง จนไม่น่าใช้บริการ (เว้นแต่แขกเจาะจงเลือกสถานที่)
4. เมื่อถึงโต๊ะ ดึงเก้าอี้ให้ผู้หญิงก่อน
5. กรณีเป็น Party Group ให้
 - จัดให้เจ้าภาพนั่งหัวโต๊ะ
 - เพื่อป้องกันเสียงดังรบกวนผู้อื่น ให้จัด Group ห่างจากแขกปกติ
 - ผู้สูงอายุ และ คนพิการให้นั่งใกล้ทางออก
 - คู่สมรสจัดให้นั่งที่มุมสงบและเป็นส่วนตัว
 - การดึงเก้าอี้ให้แขกนั่งให้ยื่นหลังเก้าอี้ ให้ดึงเก้าอี้สำหรับผู้หญิงก่อนเรียงลำดับ อายุมากก่อน
 - ค่อยๆ เลื่อนเก้าอี้เข้าขณะแขกกำลังจะนั่ง
 - คลี่ Napkins ออกจากการพับ ค่อย ๆ วางบนตักแขกโดยเข้าด้านซ้ายมือ นั่งเรียบร้อยแล้ว

การนำเสนอเครื่องดื่ม Presenting Beverage

นำเสนอเครื่องดื่มแก่เจ้าภาพ

การเสิร์ฟเครื่องดื่ม Service of Beverage

1. ต้องเสิร์ฟภายในไม่เกิน 3 นาที หลังจากที่ได้รับ Order ยกเว้น Cocktail ที่ทำยากให้ เสิร์ฟภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที
2. การเสิร์ฟเครื่องดื่มทุกชนิด ต้องใช้ถาดเสิร์ฟ โดยถือถาดเสิร์ฟด้วยมือข้างเดียว
3. จัดวางแก้วและขวดในถาดให้สมดุล
4. เครื่องดื่มต้องเสิร์ฟให้แขก โดยเข้าทางด้านขวาของแขก ยกเว้นบางโต๊ะที่ด้านขวาของแขกติดกำแพง การถือแก้วเพื่อเสิร์ฟ ต้องใช้นิ้วจับที่ก้านแก้วอย่างระมัดระวัง ก่อนเสิร์ฟต้องกล่าว “Excuse me, Madam/Sir (or) Mr. Smith.”
5. ต้องระบุชื่อเครื่องดื่มให้แขกทราบ เมื่อวางแก้วบนโต๊ะ “Your Bloody Mary, Madam/Sir (or) Mr. Smith.”
6. ขวดเครื่องดื่มที่ต้องวางบนโต๊ะ ต้องหันฉลากไปด้านหน้าของแขกและวางขวดอยู่หลังแก้ว ไม่ให้บังแก้วของแขก เครื่องดื่มที่มีไม้คนเหล้า (Stirrer) ต้องคนให้แขกแล้วหยิบออก ยกเว้นเครื่องดื่มประเภทที่มี

ส่วนผสมหนัก (Heavy Density) เช่น Bloody Mary ก่อนเครื่องตีหมตให้ถามแขกว่า จะสั่งเพิ่มหรือไม่ ก่อนเก็บแก้วออก

7. เก็บแก้วเก่าพร้อมอุปกรณ์ที่ใช้ออก วางแก้วใหม่แทนที่ในตำแหน่งเดิม

การนำเสนอรายการอาหาร Presenting the Menu

1. เปิดเมนู (ที่สะอาด อยู่ในสภาพเรียบร้อย) ส่งให้สุภาพสตรีก่อนและเจ้าภาพเป็นคนสุดท้าย
2. เฉพาะในมือกลางวัน ส่ง Menu ให้แขกทันทีหลังจากรับ Order เครื่องตีหม
3. ก่อนการส่งเมนูให้แขกเลือกสั่งอาหาร ต้องตรวจสอบรายการต่อไปนี้
 - Daily Special
 - Out of stock items
 - Menu is spotless and in good condition

การรับคำสั่งอาหาร Taking Order

1. แนะนำรายการอาหารพิเศษประจำวัน รวมทั้งรายการอาหารที่ไม่ได้มีใน Menu โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับรายการที่ของหมดหรือไม่มีขาย
 - กรณีแขกรีบหรือมีเวลาน้อย ให้แนะนำอาหารที่ใช้เวลาปรุงไม่นาน
 - การเขียนคำสั่งรายการอาหาร ให้เริ่มที่สุภาพสตรีก่อน เจ้าภาพเป็นคนสุดท้าย
 - จำรายละเอียดได้แม่นยำว่า รายการไหนเป็นของใคร เพราะการเสิร์ฟผิด เป็นการแสดงความไม่เป็นมืออาชีพ หากแขกยังไม่พร้อมสั่งอาหาร : ถอยออกห่างจากโต๊ะ รอสังเกตว่าแขกพร้อมสั่งอาหารเมื่อไร
 - แจ้งแขกหากต้องการอะไรเพิ่มเติม
2. รายการในเมนูที่พนักงาน ต้องรู้รายละเอียด เพื่ออธิบายลูกค้าเกี่ยวกับส่วนผสมในการแนะนำรายการอาหาร ไม่ต้องแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบ
 - อย่าแนะนำรายการอาหารเกิน 3 อย่าง เพราะแขกจะจำไม่ได้และเสียเวลาทวน
 - อย่าเร่งเร้าหรือยัดเยียดชนิดของอาหารที่แนะนำ

การเสิร์ฟอาหาร Service of Plated Food

1. อาหารที่แขกสั่งต้องเสิร์ฟให้ถูกต้อง ทั้งชนิด โต๊ะ และเสิร์ฟให้ตรงกับแขกแต่ละคน โดยการบอกชื่ออาหารก่อนวางบนโต๊ะ
2. การจัดส่งอาหารจากครัวมายังห้องอาหาร ก่อนนำอาหารมาจากครัวต้องตรวจสอบดังนี้
 - รายการอาหารที่จัดทำถูกต้องตาม Order
 - งานต้องร้อน
 - มีอุปกรณ์ประกอบครบถ้วน
 - อาหารสำหรับโต๊ะเดียวกัน ต้องเสิร์ฟพร้อมกัน ต้องมั่นใจว่าอาหารแต่ละอย่างเป็นของแขกคนไหน โดยการทวนจาก Order
3. อาหารที่เสิร์ฟ ต้องมีอุณหภูมิถูกต้องและมีเครื่องเคียง เครื่องปรุงครบบนโต๊ะ
4. ถือกานด้วยมือเดียว ครั้งละไม่เกิน 3 กาน
5. นิ้วห้ามสัมผัสผิวด้านบนของกานขณะเสิร์ฟ
6. มั่นใจว่าช้อน ส้อม มีด ตั้งอยู่บนโต๊ะครบถ้วน ก่อนเสิร์ฟอาหาร

7. ก่อนเสิร์ฟหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ทุกครั้ง
 8. น้ำจิ้ม ซอสหรือเครื่องปรุงอื่น (Condiments) ต้องเสิร์ฟ โดยวางด้านซ้ายของแขก
 9. ก่อนวางอาหารต้องบอกชื่ออาหาร
 10. Main Course ต้องวางใกล้แขกที่สุด
 11. น้ำจิ้ม ซอสหรือเครื่องปรุงอื่น (Condiments) ต้องวางทันทีที่เสิร์ฟอาหารชุดนั้นๆ
 12. อาหารทุกรายการต้องเสิร์ฟภายใน 10 นาทีที่สั่ง หรือภายใน 10 นาทีที่มีการเคลียร์จานอาหาร
- รายการก่อนหน้า - หลังจากวางจานบนโต๊ะ ออกรอให้แขกถาม ต้องแจ้งรายการอาหารที่จะเสิร์ฟต่อไป

ขั้นตอนการเคลียร์จาน Plate Clearing Procedure

1. ต้องเคลียร์จานภายใน 2 นาทีที่แขกทานเสร็จ
 2. ระหว่างเคลียร์จาน อาจสอบถามความพึงพอใจของแขก หากไม่มั่นใจว่าแขกทานเสร็จหรือไม่ ให้ถาม หากแขกรวบรวมข้อสงสัยมี 45 องศาจับจาน แสดงว่าแขกทานเสร็จแล้ว
 - การเคลียร์จาน ต้องตามลำดับสุภาพสตรีก่อน เจ้าภาพสุดท้าย Ladies first-Host last
 - เคลียร์จานก่อน ตามด้วยซอสม มีด แล้วจึงวางจานใหม่และซอสม มีดใหม่
 - เคลียร์จาน โดยเข้าทางด้านขวาของแขก ด้วยมือขวา
 - เคลียร์เศษอาหาร โดยรวมไว้ที่จานเดียว ขณะกำลังเคลียร์จานแต่ละจาน และทำโดยหันออกจากแขก
 - เก็บซอสม มีดของจานถัดไปวางบนจานเดิมที่เคลียร์แล้ว ก่อนเคลียร์เศษอาหารของจานถัดไป
- เสร็จ จึงวางจานที่ 2 ซ้อนด้านบน
- เมื่อเคลียร์จานสุดท้ายเสร็จ ให้เก็บเกลือ พริกไทย และจานที่ไม่ใช้ออกให้หมด โดยใช้ถาดเสิร์ฟ
 - เช็ดทำความสะอาดโต๊ะ

ขั้นตอนการเคลียร์แก้ว Glass Clearing Procedure

1. แก้วที่วาง (ใช้แล้ว) ต้องเก็บออกจากโต๊ะทันที
2. ใช้ถาดเสิร์ฟในการเคลียร์แก้วเสมอ
 - หากเหลือเครื่องดื่มน้อยกว่า 1/3 ให้ถามแขกว่าจะสั่งเคลียร์แก้วออกทางด้านขวาของแขก ด้วยมือขวา
 - การเคลียร์แก้วให้เรียงลำดับ สุภาพสตรีก่อน เจ้าภาพสุดท้าย ถ้าใช้ให้เคลียร์แก้วออกทันที
 - ระวังอย่าให้มีน้ำหยดบนโต๊ะขณะเคลียร์แก้ว
 - อย่าใส่แก้วบนถาดเสิร์ฟ มากเกินไป

การเสิร์ฟชา กาแฟ Service of Tea and Coffee

1. ทุกครั้งที่มีการสั่งชา กาแฟ ต้องสอบถามเพิ่มเติม : (ชนิด ยี่ห้อของเครื่องดื่ม) ชาต้องเตรียมให้ครบถ้วน ทั้งแบบซอง หรือแบบชาจีน
 - เสิร์ฟชา กาแฟด้วยภาชนะที่สะอาด พร้อม chips and cracks
 - White sugar, low calorie sweetener and milk ต้องเสิร์ฟพร้อมชาเสมอ
 - milk ต้องเสิร์ฟ พร้อมกาแฟ

- Iced tea ต้องเสิร์ฟด้วยน้ำ

การเรียกเก็บเงิน Presenting the Bill

1. ใส่ Longbill ใน Folder ที่สะอาดและอยู่ในสภาพดี เมื่อแขกเรียกเก็บเงิน อาจโดยวาจาหรือแสดงท่าทาง
2. หลังจากแขกเรียกเก็บเงินต้องส่งบิลใน Folder ไม่เกิน 2 นาที
 - บิลต้องจัดพิมพ์โดยระบบ POS และ เปิด folder วางตรงหน้าแขกที่เรียกเก็บเงิน พร้อมปากกา (Hotel Logo) และถอยออกมาขึ้นห่างๆ
 - เมื่อแขวงวางเงินหรือบัตรเครดิต ให้ปิด Folder และถอยออกมา ตรวจสอบเช็คความถูกต้องก่อนส่งให้ Cashier
 - เงินทอนทั้งหมดต้องอยู่ใน Folder ที่คืนแขก
 - หลังจากแขวงวางเงินหรือบัตรเครดิต ต้องนำเงินทอนหรือสลิปบัตรเครดิต ถึงแขก ไม่เกิน 3 นาที
 - การเรียงเงินทอน ให้เรียงเหรียญไว้บนสุดตามด้วยธนบัตรย่อย ส่วนธนบัตรใหญ่อยู่ล่างสุด
 - กรณีแขกชำระด้วยบัตรเครดิต แยกลงชื่อในสลิป แล้วให้แยกส่วนของสำเนา Customer Slip ให้แขก พร้อม Long bill ต้นฉบับ
 - กรณีเป็นแขกห้องพัก ให้แขกกรอกชื่อด้วย Block Letter, Room No. และเซ็นชื่อ ใน Long bill
 - กล่าวขอบคุณ
 - ส่งคืน Long bill ให้ Cashier ทันที

อำลาแขก Farewell to the Guest

เมื่อแขกชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ให้ยืนคอย เพื่อให้แขกลุกจากโต๊ะ เมื่อแขกลุกขึ้นต้องช่วยดึงเก้าอี้ เริ่มที่สุภาพสตรีก่อน เดินนำแขกไปที่ทางออก หยุดคอยที่ประตู สบตา ยิ้ม และกล่าวขอบคุณ

การแต่งกายและอนามัยส่วนบุคคล Personnel Grooming and Hygiene

1. พนักงานบริการทุกคน ต้องแต่งเครื่องแบบที่สะอาด ไม่ชำรุด และรีดอย่างดี
2. - ขนาดของเครื่องแบบพอดี
 - อาบน้ำสรงสม่ำเสมอ ใช้ยาระงับกลิ่นตัว ห้ามใช้น้ำหอมที่มีกลิ่นแรง
 - ตัดป่ายชื่อที่มีสภาพดี
 - สวมรองเท้าหนังหุ้มส้น สีดำที่ขัดเงาอย่างดี
 - สวมถุงเท้าสะอาดสีดำ
 - รักษาอนามัยปาก อย่าให้มีกลิ่นปาก
3. พนักงานดูแลสุขอนามัยส่วนตัวอย่างดี
4. - พนักงานชาย ห้ามไว้หนวดเครา
 - พนักงานหญิง รักษาความสะอาดผมอย่างดี หากมีผมยาว ต้องรวบให้เรียบร้อย
 - ห้ามทำสีผมฉูดฉาด ห้ามใช้เจลผมเปียก
 - ตัดเล็บสั้นและรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ห้ามทาเล็บด้วยสีฉูดฉาด และแต่งหน้าบางๆ
 - ห้ามล้าง แคะ แกะ เกาหรือลูบผม ขณะบริการต่อหน้าแขก หรืออยู่ใน Public Area

- ไม่สวมเครื่องประดับมีค่าให้แขกเห็น



นิสัยส่วนบุคคลและทัศนคติของพนักงานบริการ

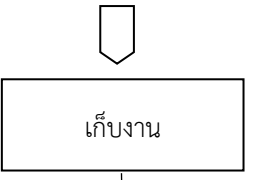



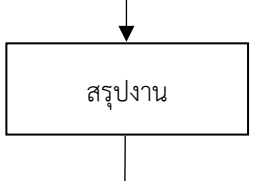

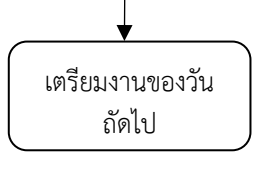

1. ความหลากหลายทางวัฒนธรรม
 - 1.1 ห้ามใช้คำแสดงในการให้บริการ
 - 1.2 มีอารมณ์ขันบ้าง แต่อย่าทำตัวเป็นตัวตลก
 - 1.3 ห้ามพูดคำหยาบ คำฉวน
2. บุคลิกภาพ ท่าทางในการดูแลเอาใจใส่แขก
 - 2.1 ยืนตัวตรงเสมอ ห้ามยืนพิงกำแพงหรือเฟอร์นิเจอร์
 - 2.2 ยืนพูดกับแขกเสมอ มือไว้ด้านหลังลำตัว
 - 2.3 ห้ามเสยผม ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะอยู่ที่สาธารณะ
 - 2.4 ห้ามตะโกน ส่งเสียงดัง
 - 2.5 อ่อนน้อมถ่อมตน ใช้คำพูดเชิงบวกเสมอ เพื่อแสดงถึงการให้ความยอมรับนับถือแขก
 - 2.6 สบตาแขก ยิ้มอย่างเป็นมิตรเสมอ เมื่ออยู่ต่อหน้าแขก
 - 2.7 ยิ้มทุกครั้งทีพูด แม้เป็นการพูดโทรศัพท์
3. ไหว้เสมอเมื่อพบแขก หรืออำลาแขก



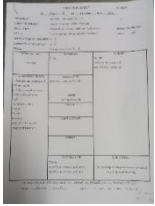




บทที่ 3 กระบวนการทำงาน

1. งานประจำวัน

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">บันทึกการเข้า-ออก</div>		ต้องเข้างานล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 นาที	พนักงานลงเวลาทำงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน เช่น เข้างาน 07.00 น./08.00 น. หรือตามเวลาอื่นตามใบงานที่ได้รับ และลงเวลาออก เมื่อถึงเวลาเลิกงาน โดยทำงาน 9 ชั่วโมงต่อวัน	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับแฟ้มงาน</div>		พนักงานทุกคนต้องดูแฟ้มงาน และทำความเข้าใจ	พนักงานรับแฟ้มงาน (ฟังก์ชัน, ใบรายงานผล, แบบประเมิน, ใบสำคัญการชำระเงิน (bill) ที่สำนักงาน ดูรายละเอียดและทำความเข้าใจในงาน และพร้อมปฏิบัติงานตามรายละเอียดในฟังก์ชันของแต่ละงาน	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">หัวหน้าสรุปรงาน</div>		จัดทำบันทึก เพื่อรายงาน ประจำเดือน	หัวหน้างานสรุปรงานในแต่ละวันให้กับพนักงาน ตามรายละเอียดของงานพนักงานแยกย้ายไปปฏิบัติงานของตัวเองตามฟังก์ชันที่ได้รับ	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ปฏิบัติงานบริการ</div>		พนักงานทุกคนปฏิบัติด้วย มาตรฐานการบริการของ โรงแรมสวนดุสิต เพลส อย่างเคร่งครัด	การปฏิบัติงานตามข้อมูลที่ได้รับจากฟังก์ชัน หรือจากการประสานงานของลูกค้า (กรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยน) พนักงานมีหน้าที่บริการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	

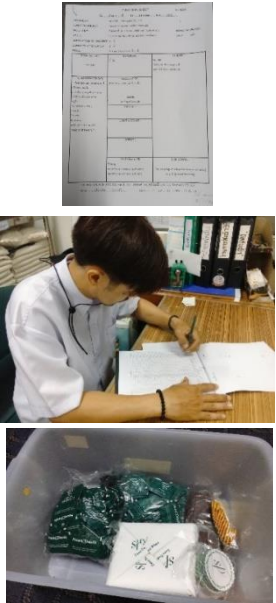

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
		<p>พนักงานสามารถตรวจนับภาชนะ อุปกรณ์รวมถึงผ้าที่เบิกมาใช้ให้ตรงตามจำนวน และคัดแยกจัดเก็บตามประเภทได้ทุกคน</p>	<p>เมื่อสิ้นสุดการจัดงาน พนักงานที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานจะต้องเก็บงานทั้งหมด เช่น ผ้าที่ใช้แล้ว ส่งคืนที่ห้องผ้า (ผ้างานจัดเลี้ยง), อุปกรณ์ (ถ้วย ชาม ช้อน) ส่งคืนที่ห้องล้างจาน (บริษัท)</p>	
		<p>พนักงานทุกคนต้องสามารถเป็นตัวแทนของฝ่ายบัญชี เพื่อแจ้งยอดหนี้ให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง</p>	<p>กรณีงานนอกสถานที่ แผนกบัญชีฝากใบสำคัญการชำระเงินไปให้/ใบแจ้งหนี้ เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบก่อนและเซ็นรับทราบ</p>	
		<p>พนักงานทุกคนต้องสามารถสรุปและประเมินปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในงานได้ทุกคน</p>	<p>เมื่อจบงาน พนักงานต้องสรุปใบรายงานดำเนินงาน, แบบประเมิน ส่งทุกงาน เพื่อสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละงานเพื่อแก้ไขต่อไป</p>	
		<p>พนักงานสามารถช่วยงานตามภาระงานเพิ่มเติมได้อย่างดีทุกคน</p>	<p>พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเรียบร้อยแล้ว ให้ไปช่วยจัดเตรียมงานของห้องอื่น ที่ยังดำเนินการจัดห้องไม่เสร็จ เพื่อให้ห้องที่จะใช้ในวัดถัดไปพร้อมใช้งาน</p>	

2. งานประชุมสัมมนา

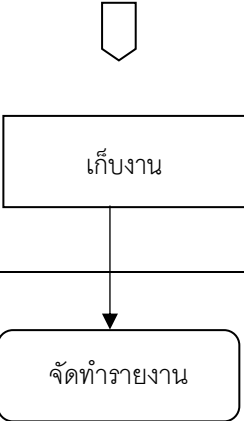

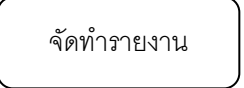

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เตรียมงาน</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	  	<p>พนักงานต้องจัดห้องประชุมตามรูปแบบต่างๆ ตามใบงานได้อย่างถูกต้องเป็นมาตรฐานทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับใบงาน (Function) 2. ทำความเข้าใจกับรูปแบบงาน หัวหน้างานดูรูปแบบแล้วหาวิธีการให้บริการอย่างเหมาะสมกับงานตามมาตรฐานงานบริการ 3. หัวหน้างานสรุปรายละเอียดงาน 4. กำหนดรูปแบบแผนผังตามความต้องการของลูกค้า โดยดูข้อมูลจากใบงานที่ได้รับจากฝ่ายขาย 5. กำหนดจำนวนโต๊ะ - เก้าอี้ 6. จัดเตรียมเบ็กผ้า วัสดุที่ใช้ในงาน <ul style="list-style-type: none"> - เขียนใบเบ็กผ้า, สไตร์ผ้าจัดเลี้ยงจัดให้ตามรายการ, พนักงานจัดเลี้ยงนำไปจัดเตรียม (set up) - เขียนใบเบ็กวัสดุ (กล่องงาน) พนักงานสำนักงานจัดเลี้ยงจัดกล่องงานให้หรือพนักงานจัดเลี้ยงจัดเอง - อุปกรณ์ที่ใช้ในงาน พนักงานบริษัทจัดเตรียมเบ็กไว้ให้ ยกเว้นอุปกรณ์พิเศษบางอย่างที่ต้องจัดเตรียมตามการร้องขอของทีมงานจัดเตรียม (set up) เพิ่มเติม 7. จัดพนักงานลงปฏิบัติงาน ตามที่หัวหน้าแผนกจัดตามความเหมาะสม 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เตรียมอุปกรณ์ ล่วงหน้า</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">○</div>	 	<p>- ผ้าปูโต๊ะ ขนาดของผ้าต้องมีความเหมาะสมกับขนาดประเภท รวมทั้งเนื้อผ้าและสีเส้น</p> <p>- คลี่ผ้าที่พับออกทางด้านซ้ายและขวา โดยการคว่ำตะเข็บผ้าลง ให้ชายผ้าที่ลงมาจากขอบโต๊ะเท่าๆ กันทั้ง 2 ด้าน ยึดผ้าติดกับโต๊ะให้แน่น ไม่ให้มีรอยยับ การปูผ้าปูโต๊ะบางครั้งต้องใช้ผ้าหลายผืนปูต่อกัน ผ้าที่ใช้ต้องเป็นลายเดียวกัน สีเดียวกัน รอยต่อควรทำให้เรียบและ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตั้งโต๊ะ-เก้าอี้ ตามรูปแบบที่กำหนด เช่น U-shape , O-shape I-shape , classroom , theater 2. จัดเตรียมพื้นที่ ปูผ้า เย็บสเก็ดให้เรียบร้อยสวยงามถูกต้อง 3. ตั้งโต๊ะบาร์น้ำดื่ม ในตำแหน่งที่เหมาะสม ปูผ้า เย็บสเก็ด ซึ่งอาจจะอยู่ภายในห้องหรือนอกห้อง หรือบางกรณีวางแก้วน้ำไว้บนโต๊ะประชุม 	

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">เตรียมอุปกรณ์ ล่วงหน้า (ต่อ)</div>		<p>ไม่ควรให้รอยต่อของผ้าอยู่ตรงกับ เจ้าภาพและผู้รับเชิญพิเศษ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. วางคูลเลอร์น้ำเย็นบนถาดรอง บูฝ้ารองแก้ว วางแก้วน้ำดื่ม (คว่ำแก้ว) ไว้บนฝ้ารองแก้ว พร้อมเตรียม เทียนอกน้ำ 5. ติดป้ายชื่องานและตรวจสอบข้อความให้ถูกต้อง 6. ตรวจสอบความพร้อมและความเรียบร้อยภายในงาน 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">ปฏิบัติงานบริการ</div>		<p>พนักงานสามารถให้บริการอย่าง มาตรฐานโรงแรมสวนดุสิต เฟลส ทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เตรียมน้ำแข็ง น้ำดื่ม 2. เติมน้ำแข็งที่คูลเลอร์น้ำ 3. หางยแก้วน้ำและเติมน้ำเย็นที่โต๊ะประชุมก่อนลูกค้ามาก่อน 15-30 นาที 4. พนักงานบริการดูแลน้ำที่โต๊ะประชุมตามช่วงเวลา เช่น ทุกๆ 30 นาที เป็นต้น 5. คอยดูแลและให้บริการจนจบงานตามเวลาที่กำหนด 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">เก็บงาน</div>		<p>พนักงานสามารถจัดเก็บงานได้อย่าง เป็นมาตรฐานทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เก็บอุปกรณ์ที่ใช้ภายในงาน เช่น ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้แล้วนำส่งบริษัทเพื่อทำการล้าง, ถังน้ำแข็งนำเก็บที่จุดวางถังน้ำแข็ง เป็นต้น 2. เก็บผ้าคีนสไตร์ผ้า พร้อมคัดแยกผ้าเปื้อนกับผ้าไม่เปื้อน ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง ก็ควรเก็บคีนเพื่อส่งซักทั้งหมด 3. เก็บโต๊ะ เคลียร์ห้องให้เรียบร้อย ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง 4. เก็บวัสดุเหลือใช้และกล่องงานคีนสไตร์จัดเลี้ยง 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">จัดทำรายงาน</div>		<p>พนักงานสามารถรายงานข้อมูลที่ เกิดขึ้นในงานบริการส่งต่อให้หัวหน้า แผนกได้อย่างมีมาตรฐานทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เก็บแบบประเมินความพึงพอใจแต่ละงาน 2. สรุปข้อมูลภายในงาน เช่น คำติ-ชมของลูกค้า และปัญหาอื่นๆ รายงาน (Report) ต่อแผนก 	

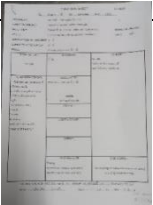




3. งานบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม สำหรับงานประชุมสัมมนา

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เตรียมงาน</div>		<p>การจัดโต๊ะบริการ เครื่องดื่มและอาหารว่าง มาตรฐาน คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จุดบริการแต่ละจุด ไม่ควรบริการมากกว่า 100 คน และ ควรมีการจัดเรียงชุดกาแฟให้เรียบร้อย ตำแหน่งการจัดวางให้บริการ ควรเห็นชัดและไม่ขวางทางเข้าออก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับใบงาน (Function) 2. ทำความเข้าใจกับรูปแบบงาน หัวหน้างานดูรูปแบบแล้วหาวิธีการให้บริการอย่างเหมาะสมกับงานตามมาตรฐานงานบริการ 3. หัวหน้างานสรุปรายละเอียดงาน 4. กำหนดรูปแบบแผนผังตามความต้องการของลูกค้า โดยดูข้อมูลจากใบงานที่ได้รับจากฝ่ายขาย 5. กำหนดจำนวนโต๊ะ - เก้าอี้ 6. จัดเตรียมเบ็กผ้า วัสดุที่ใช้ในงาน <ul style="list-style-type: none"> - เขียนใบเบ็กผ้า, สไตร์ผ้าจัดเรียงจัดให้ตามรายการ, พนักงานจัดเลี้ยงนำไปจัดเตรียม (set up) - เขียนใบเบ็กวัสดุ (กล่องงาน) พนักงานสำนักงานจัดเลี้ยงจัดกล่องงานให้หรือพนักงานจัดเลี้ยงจัดเอง - อุปกรณ์ที่ใช้ในงาน พนักงานบริษัทจัดเตรียมเบ็กไว้ให้ ยกเว้นอุปกรณ์พิเศษบางอย่างที่ต้องจัดเตรียมตามการร้องขอของทีมงานจัดเตรียม (set up) เพิ่มเติม 7. จัดพนักงานลงปฏิบัติงาน ตามที่หัวหน้าแผนกจัดตามความเหมาะสม 	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เตรียมอุปกรณ์ ล่วงหน้า</div>		<p>ห้องรับประทานอาหารว่าง ต้องจัดให้อยู่ใกล้กับที่สัมมนา จัดโต๊ะวางชุดกาแฟ ขนม/แยกเป็นชุดๆ โต๊ะสำหรับวางกาแฟร้อน น้ำแข็ง น้ำเปล่า น้ำผลไม้ ควรแยกโต๊ะ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตั้งโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับอาหารว่างตามความเหมาะสมของห้อง โดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าหรือตามที่ลูกค้าต้องการ 2. จัดเตรียมพื้นที่ ปูผ้า เย็บสเกิร์ตให้สวยงาม ควรใช้สีตามธีมงานนั้นๆ หรือใช้สีผ้าที่เหมาะสมกับงาน ในบางโอกาสโต๊ะเบรค อาจตั้งโต๊ะน้ำเย็นและหม้อน้ำร้อนไว้ที่จุดเดียวกัน เพราะมีพื้นที่จำกัด 3. จัดอุปกรณ์เบรคตามมาตรฐานของโรงแรม คือ วางจานเบรค หันโลโก้ให้ตั้งตรงในทิศทางเดียวกัน, วางดอลสีรองงาน, กระจกขาชูพับเป็นสามเหลี่ยมไว้ด้านบนของงาน, วางแก้วกาแฟทับบนกระจกขาชู หันหูแก้วทางขวามือประมาณ 3 นาฬิกา, วางช้อนกาแฟไว้ด้านบนขอบงาน, วางน้ำตาลและครีมเทียมที่มุมหูแก้วกาแฟหรือประมาณ 5 นาฬิกา 	

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
 <div data-bbox="151 410 392 532" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">เตรียมอุปกรณ์ ล่วงหน้า (ต่อ)</div>			<p>4. วางคูลเลอร์น้ำเย็นบนถาดรอง ปูผ้ารองแก้ว วางแก้วน้ำดื่ม (คว่ำแก้ว) ไว้บนผ้ารองแก้ว พร้อมเตรียม Pot น้ำ</p> <p>5. วางหม้อน้ำร้อน เติมน้ำไว้แล้วเสียบปลั๊ก ทดสอบว่าหม้อน้ำร้อนใช้ได้หรือไม่</p> <p>6. จัดวางชุดวอร์มเมอร์และเหยือกชากาแฟไว้ในมุมที่เหมาะสม ใกล้หม้อน้ำร้อนเพื่อความสะดวกในการบริการ</p> <p>7. ตรวจสอบความพร้อม และความเรียบร้อยภายในงาน</p> <p>8. ใช้ผ้าคลุมปิดไว้ เพื่อป้องกันฝุ่น (งานนอกสถานที่)</p>	
<div data-bbox="151 898 392 987" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ปฏิบัติงานบริการ</div> 	 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเสิร์ฟอาหารต้องเข้าทางด้านขวามือของผู้เข้าร่วมประชุม 2. วางภาชนะทางด้านขวามือ โดยให้ห่างจากขอบโต๊ะประมาณ 10 - 15 เซนติเมตร หากมีโลโก้ของภาชนะ ให้หันเข้าหาผู้ดื่ม 3. การเติมน้ำดื่มควรเติมประมาณ 90 เปอร์เซ็นต์ของแก้ว 4. อาหารว่างช่วงเช้าให้เสิร์ฟ เวลาประมาณ 10.30 - 11.00 น. และช่วงบ่าย 14.30 - 15.00 น. 5. ทำความสะอาดภาชนะแก้วน้ำหรือชุดกาแฟด้วยน้ำเปล่าและลวกน้ำร้อน เช็ดด้วยผ้าสะอาดให้แห้งก่อนนำมาเซท 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เตรียมน้ำแข็ง ขนบเบรค 2. เสียบปลั๊กไฟ เปิดไฟหม้อน้ำร้อน เติมน้ำแข็งที่คูลเลอร์น้ำ 3. เปิดผ้าคลุมโต๊ะเบรค 4. หางยแก้วน้ำและเติมน้ำเย็นที่โต๊ะประชุมก่อนลูกค้ามาก่อน 15-30 นาที 5. เตรียมชา-กาแฟ วางอุ่นที่ชุดวอร์มเมอร์ 6. วางขนบเบรคก่อนเวลาบริการ 15 นาที 7. บริการเสิร์ฟเบรค เมื่อถึงเวลาที่กำหนด 8. คอยดูแลและให้บริการจนจบงานตามเวลาที่กำหนด 	

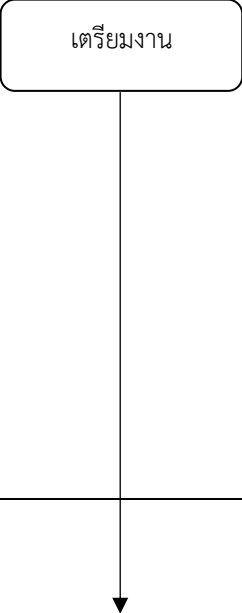



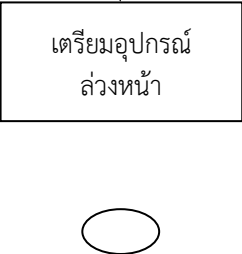


ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
		<p>พนักงานสามารถจัดเก็บงานได้อย่างเป็นมาตรฐานทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เก็บอุปกรณ์ที่ใช้ภายในงาน เช่น ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้แล้วนำส่งบริษัทเพื่อทำการล้าง, ถังน้ำแข็งนำเก็บที่จุดวางถังน้ำแข็ง เป็นต้น 2. เก็บผ้าคั้นสไตร์ผ้า พร้อมคัดแยกผ้าเปียกกับผ้าไม่เปียก ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง ก็ควรเก็บคืนเพื่อส่งซักทั้งหมด 3. เก็บโต๊ะ เคสลิ้นห้อยให้เรียบร้อย ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง 4. เก็บวัสดุเหลือใช้และกล่องงานคั้นสไตร์จัดเลี้ยง 	
		<p>พนักงานสามารถรายงานข้อมูลที่เกิดขึ้นในงานบริการส่งต่อให้หัวหน้าแผนกได้อย่างมีมาตรฐานทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เก็บแบบประเมินความพึงพอใจแต่ละงาน 2. สรุปข้อมูลภายในงาน เช่น คำติ-ชมของลูกค้า และปัญหาอื่นๆ รายงาน (Report) ต่อแผนก 	

4. งานบริการอาหารบุฟเฟต์

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เตรียมงาน</div>	  	<p>มาตรฐานในการจัด lineบุฟเฟต์ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - โต๊ะบุฟเฟต์ 1 โต๊ะควรให้บริการได้ประมาณ 50-100 คน - ใน 1 โต๊ะบุฟเฟต์ ควรแยกอาหารคาว-หวานออกจากกัน - ในแต่ละโต๊ะ ควรเรียงลำดับรายการอาหาร จากรายการแรกถึงรายการหลัก - ในโต๊ะบุฟเฟต์ ควรจัดจานอาหารวางไว้ เพื่อให้ทราบว่าเป็นทางเข้าตัดอาหาร - สำหรับช้อน ส้อม มีด หรือกระดาษเช็ดปาก ต้องวางไว้ เพื่อให้ทราบว่าเป็นทางออก ควรวางจานให้สัมพันธ์กับแขก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับใบงาน (Function) 2. ทำความเข้าใจกับรูปแบบงาน หัวหน้างานดูรูปแบบแล้วหาวิธีการให้บริการอย่างเหมาะสมกับงานตามมาตรฐานงานบริการ 3. หัวหน้างานสรุปรายละเอียดงาน 4. กำหนดรูปแบบแผนผังตามความต้องการของลูกค้า โดยดูข้อมูลจากใบงานที่ได้รับจากฝ่ายขาย 5. กำหนดจำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ 6. จัดเตรียมเบ็กผ้า วัสดุที่ใช้ในงาน <ul style="list-style-type: none"> - เขียนใบเบ็กผ้า, สไตร์ผ้าจัดเลี้ยงจัดให้ตามรายการ, พนักงานจัดเลี้ยงนำไปจัดเตรียม (set up) - เขียนใบเบ็กวัสดุ (กล่องงาน) พนักงานสำนักงานจัดเลี้ยงจัดกล่องงานให้หรือพนักงานจัดเลี้ยงจัดเอง - อุปกรณ์ที่ใช้ในงาน พนักงานบริษัทจัดเตรียมเบ็กไว้ให้ ยกเว้นอุปกรณ์พิเศษบางอย่างที่ต้องจัดเตรียมตามการร้องขอของทีมงานจัดเตรียม (set up) เพิ่มเติม 7. จัดพนักงานลงปฏิบัติงาน ตามที่หัวหน้าแผนกจัดตามความเหมาะสม 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เตรียมอุปกรณ์ ล่วงหน้า</div>	 	<p>พนักงานสามารถจัดโต๊ะอาหารบุฟเฟต์ได้ทั้ง 2 แบบ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัด โต๊ะ บุ ฟ เฟ ต์ ที่ ให้ ผู้รับประทานเดิน 2 แถว นิยมใช้กับแขกจำนวนมาก - การจัดโต๊ะบุฟเฟต์แบบให้ผู้รับประทานเดินข้างเดียวหรือแบบชิดฝา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตั้งโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร, โต๊ะสำหรับ VIP (ถ้ามี) ตามจำนวนลูกค้า และตามความเหมาะสมของห้องโดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าหรือตามที่ลูกค้าต้องการ 2. ตั้งโต๊ะ line อาหารบุฟเฟต์, โต๊ะขนม/ผลไม้, โต๊ะบาร์น้ำ แยกจากโต๊ะอาหารในจุดที่เหมาะสมและสะดวก 3. จัดเตรียมพื้นที่ ปูผ้า เย็บสเกิร์ตให้สวยงาม ควรใช้สีตามธีมงานนั้นๆ หรือใช้สีผ้าที่เหมาะสมกับงาน 4. พนักงานบริษัทนำภาชนะอุปกรณ์ขึ้น line อาหารและพนักงานจัดเลี้ยงจัดวางวัสดุ เช่น ป้ายเมนูอาหาร, กระดาษทิชชู, ไม้จิ้มฟัน แอลกอฮอล์อุ่นอาหาร เป็นต้น 	

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
 เตรียมอุปกรณ์ ล่วงหน้า (ต่อ)			5. เตรียมพื้นที่ด้านหลังงาน เช่น โต๊ะ clear , โต๊ะเตรียมอาหาร, โต๊ะวางอุปกรณ์สำรอง, โต๊ะเตรียมอาหาร VIP (ถ้ามี) ปูผ้าให้เรียบร้อย 6. ตรวจสอบความพร้อมและความเรียบร้อยภายในงาน 7. ใช้ผ้าคลุมปิดไว้เพื่อป้องกันฝุ่น (งานนอกสถานที่)	
 ปฏิบัติงาน Cordia New (Body CS) บริการ	 	พนักงานปฏิบัติและสามารถเก็บรายละเอียดของงานได้อย่างเป็นมาตรฐานทุกคน	1. เปิดผ้าที่คลุม line อาหาร นำอาหารลงวางลงในตัวอุ่นอาหาร เรียงตามเมนูอาหาร 2. เตรียมอุ่นอาหาร ด้วยแอลกอฮอล์ โดยอุ่นผ่านน้ำ การอุ่นอาหารควรอุ่นก่อนเวลา 30 นาที 3. ใส่น้ำแข็งและน้ำที่คูลเลอร์น้ำ แล้วรินน้ำใส่แก้ว เพื่อบริการ ก่อนเวลา 15 นาที 4. เตรียมโต๊ะ VIP (ถ้ามี) ,อาหาร VIP และเตรียมอุ่นอาหาร 5. วางแผนการทำงานโดยแบ่งหน้าที่หรือพื้นที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม 6. เปิด line อาหารเมื่อถึงเวลา พนักงานบริการนำดื่มให้ลูกค้าที่โต๊ะ 7. คอยดูแลเติมน้ำดื่มและเก็บ clear อุปกรณ์เมื่อลูกค้าทานเสร็จ 8. คอยดูแลและให้บริการจนจบงานตามเวลาที่กำหนด	
 เก็บงาน		พนักงานปฏิบัติและสามารถเก็บรายละเอียดของงานได้อย่างเป็นมาตรฐานทุกคน	1. เก็บอุปกรณ์ที่ใช้ภายในงาน เช่น ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้แล้วนำส่งบริษัทเพื่อทำการล้าง, ถังน้ำแข็งนำเก็บที่จุดวางถังน้ำแข็ง เป็นต้น 2. เก็บผ้าคีนส์โคร์ผ้า พร้อมคัดแยกผ้าเปื้อนกับผ้าไม่เปื้อน ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง ก็ควรเก็บคีนส์เพื่อส่งซักทั้งหมด 3. เก็บโต๊ะ เคเลียร์ห้องให้เรียบร้อย ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง 4. เก็บวัสดุเหลือใช้และกล่องงานคีนส์โคร์จัดเลี้ยง	
 จัดทำรายงาน		พนักงานสามารถรายงานข้อมูลที่เกิดขึ้นในงานบริการส่งต่อให้หัวหน้าแผนกได้อย่างมีมาตรฐานทุกคน	1. เก็บแบบประเมินความพึงพอใจแต่ละงาน 2. สรุปข้อมูลภายในงาน เช่น คำติ-ชมของลูกค้า และปัญหาอื่นๆ รายงาน (Report) ต่อแผนก	

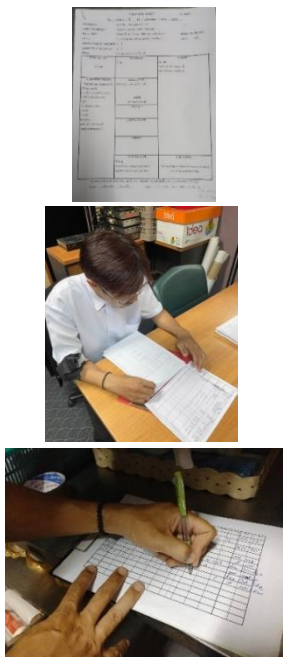

5.งานบริการอาหาร Set Menu

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
<p style="text-align: center;">เตรียมงาน</p> 	  	<p>พนักงานบริการสามารถจัดเตรียมภาชนะ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ตามหลักการจัดโต๊ะอาหารแบบตะวันตกมาตรฐานสากลทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับใบงาน (Function) 2. ทำความเข้าใจกับรูปแบบงาน หัวหน้างานดูรูปแบบแล้วหาวิธีการให้บริการที่เหมาะสมกับงานตามมาตรฐานงานบริการ 3. หัวหน้างานสรุปรายละเอียดงาน 4. กำหนดรูปแบบแผนผังตามความต้องการของลูกค้า โดยดูข้อมูลจากใบงานที่ได้รับจากฝ่ายขาย 5. กำหนดจำนวนโต๊ะ - เก้าอี้ 6. จัดเตรียมเบ็กผ้า วัสดุที่ใช้ในงาน <ul style="list-style-type: none"> - เขียนใบเบ็กผ้า, สไตร์ผ้าจัดเลี้ยงจัดให้ตามรายการ, พนักงานจัดเลี้ยงนำไปจัดเตรียม (set up) - เขียนใบเบ็กวัสดุ (กล่องงาน) พนักงานสำนักงานจัดเลี้ยงจัดกล่องงานให้หรือพนักงานจัดเลี้ยงจัดเอง - อุปกรณ์ที่ใช้ในงาน พนักงานบริษัทจัดเตรียมเบ็กไว้ให้ ยกเว้นอุปกรณ์พิเศษ บางอย่างที่ต้องจัดเตรียมตามการร้องขอของทีมงานจัดเตรียม (set up) เพิ่มเติม 7. จัดพนักงานลงปฏิบัติงาน ตามที่หัวหน้าแผนกจัดตามความเหมาะสม 	
<p style="text-align: center;">เตรียมอุปกรณ์ล่วงหน้า</p> 	 	<p>พนักงานบริการสามารถจัดเตรียมภาชนะ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ตามหลักการจัดโต๊ะอาหารแบบตะวันตกมาตรฐานสากลทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตั้งโต๊ะ-เก้าอี้ ตามจำนวนลูกค้า 2. ตั้งโต๊ะบาร์เครื่องดื่มร้อน-เย็น ในจุดที่เหมาะสมและสะดวก 3. จัดเตรียมพื้นที่ ปูผ้า เย็บสเกิร์ตให้สวยงาม ดูหรูหรา 4. จัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารตามมาตรฐานสากล <ul style="list-style-type: none"> - การวางซ้อนคู่กับส้อม หรือส้อมคู่กับมีด ควรอยู่ห่างกันไม่น้อยกว่า 12 นิ้ว เพื่อการวางจานอาหารหลักที่มีขนาด 12 นิ้วได้ - มีดส่วนใหญ่จะคู่กับส้อม มีดวางด้านขวา ส้อมวางด้านซ้ายเสมอ ถ้ามีช้อนจะวางด้านขวา - ช้อน ส้อม มีด สำหรับอาหารหวาน จะอยู่บนเหนือขอบจาน หรือวางในสุดใกล้ขอบจาน 	

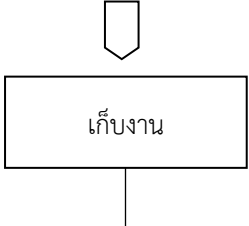



ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
 <p>เตรียมอุปกรณ์ล่วงหน้า (ต่อ)</p> <p>ปฏิบัติงานบริการ</p>			<ul style="list-style-type: none"> - มิดที่วางด้านข้างหันคมมิดไปทางซ้ายเสมอ ถ้าวางด้านบน ให้หันคมมิดลงด้านล่าง - ซ้อน ส้อม วางหางเสมอ - งานขนมปังวางด้านซ้ายเสมอ มิดเนยวางอยู่คู่งานขนมปังเสมอ โดยจะวางด้านข้าง ทางซ้ายของจานหรือจะวางขวางขอบจานด้านบนก็ได้ - แก้วเครื่องดื่มทุกชนิดให้วางด้านขวามือ <p>5. เตรียมพื้นที่ด้านหลังงาน เช่น โต๊ะ clear , โต๊ะเตรียมอาหาร, โต๊ะวางอุปกรณ์สำรอง ปูผ้าให้เรียบร้อย</p> <p>6. ตรวจสอบความพร้อมและความเรียบร้อยภายในงาน</p>	
		<p>พนักงานบริการสามารถเสิร์ฟตามลำดับการบริการถูกต้องทุกคน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการน้ำดื่ม รินน้ำโดยไม่ยกแก้ว (แก้วที่อยู่เข้าบริการด้านขวา ปริมาณน้ำต่ำกว่าปากแก้ว เหนือปลายเครื่องมืออาหารหลัก) ประมาณ 2 เซนติเมตร - การบริการขนมปัง/เนย บริการด้วยซ้อน-ส้อม เริ่มจากเข้าบริการทางด้านซ้าย วนสุภาพสตรีจนครบทุกคน มือซ้ายถือตะกร้าขนมปัง มือขวาถือซ้อน-ส้อม การบริการวางขนมปังบนจาน (ขนาด 5-7 นิ้ว) ทวนเข็มนาฬิกา ด้านซ้ายของผู้รับบริการ - การบริการไวน์ บริการโดยไม่ยกแก้ว วนทวนเข็มนาฬิกา เริ่มจากสุภาพสตรี เข้าบริการทางด้านขวา ไวน์ขาวริน 3/4 ของแก้วที่อุณหภูมิ 8-12°C สำหรับไวน์แดงริน 1/2 ของแก้วที่อุณหภูมิ 12-14°C - การบริการอาหาร เริ่มบริการด้วยอาหารเรียกน้ำย่อย แบบยุโรปเข้าบริการด้านซ้าย แบบอเมริกัน รายการแรกจนถึงอาหารหลักเริ่มด้านขวา วางจานอาหารตรงกลางระหว่าง จากสุภาพสตรี วนทวนเข็มนาฬิกา มิดกับส้อม ถ้าจานมีตราสัญลักษณ์ให้หันตราตรงข้ามตัวผู้รับบริการ ส่วนขอบจาน ด้านล่างห่างขอบโต๊ะ 1 นิ้ว วางจานลงอย่างนุ่มนวล - การรอบบริการ ในระยะที่สามารถสังเกตเห็น หากต้องคอยดูแลผู้รับบริการ ปริมาณเครื่องดื่ม ร้องขอการบริการ (น้ำและไวน์เหลืออยู่ 	

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			<p>ประมาณ 1 นิ้วจากกันแก้วให้รินเพิ่ม) ขนบปัง เนย (ถ้าหมด ให้ถามผู้รับประทาน เพื่อบริการเพิ่ม)</p> <p>- การเก็บแก้วเครื่องดื่มและจานอาหารทุกรายการ เข้าเก็บทางขวา ก่อนบริการอาหารหวาน ต้องเก็บแก้วเครื่องดื่ม จานขนบปัง เนย จานอาหารควาออกจากโต๊ะให้หมด เข้าเก็บทางซ้าย ภาชนะขนาดเล็กเก็บด้วยถาด (ถือถาดมือซ้าย เก็บจากโต๊ะวางบนถาดให้เป็นระเบียบ แยกจานถ้วยแก้ว มีด ช้อนส้อมออกเป็นหมวดหมู่) หากเก็บด้วยมือ ให้ซ้อนจานบนมือซ้าย จัดเรียงแยกจานรองถ้วย มีด ช้อน ส้อมให้เป็นระเบียบ ด้วยมือขวา ระวังอย่าให้กระทบกันเสียงดังและไม่เก็บจำนวนมากๆ</p>	
			<ol style="list-style-type: none"> 1. เก็บอุปกรณ์ที่ใช้ภายในงาน เช่น ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้แล้วนำส่งบริษัทเพื่อทำการล้าง, ถังน้ำแข็งนำเก็บที่จุดวางถังน้ำแข็ง เป็นต้น 2. เก็บผ้าคั้นสไตร์ผ้า พร้อมคัดแยกผ้าเปื้อนกับผ้าไม่เปื้อน ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง ก็ควรเก็บคั้นเพื่อส่งซักทั้งหมด 3. เก็บโต๊ะ เคลียร์ห้องให้เรียบร้อย ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง 4. เก็บวัสดุเหลือใช้และกล่องงานคั้นสไตร์จัดเลี้ยง 	
		<p>พนักงานปฏิบัติและสามารถเก็บข้อมูลเพื่อรายงานได้อย่างเป็นมาตรฐานทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เก็บแบบประเมินความพึงพอใจแต่ละงาน 2. สรุปข้อมูลภายในงาน เช่น คำติ-ชมของลูกค้า และปัญหาอื่นๆ รายงาน (Report) ต่อแผนก 	

6. งานบริการอาหารแบบคอกเทล

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เตรียมงาน</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>		<p>พนักงานบริการสามารถจัดเตรียมภาชนะ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้</p> <ul style="list-style-type: none"> - เลือกโต๊ะและเก้าอี้ที่จัดรวมกันได้ ความกว้าง ความสูงต่ำของโต๊ะและเก้าอี้ ต้องพอเหมาะสม - ผ้าปูโต๊ะและผ้าที่ใช้ตกแต่งบนโต๊ะ ต้องสะอาด รีดเรียบ ไม่มีรอยเปื้อนหรือขาด ขำรุศ สีที่ใช้ต้องเหมาะกับบรรยากาศของงาน นิยมสีขาวหรือสีอ่อน เพื่อความสบายตา แล้วยังสามารถใช้เครื่องประดับอื่นมาประกอบและตกแต่งได้ง่าย - การจัดวางภาชนะ อุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร ต้องให้สอดคล้องกับรายการ อาหาร ความเหมาะสม และความสวยงาม - การตกแต่งบนโต๊ะอาหาร แจกันดอกไม้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับใบงาน (Function) 2. ทำความเข้าใจกับรูปแบบงาน หัวหน้างานดูรูปแบบแล้วหาวิธีการให้บริการอย่างเหมาะสมกับงานตามมาตรฐานงานบริการ 3. หัวหน้างานสรุปรายละเอียดงาน 4. กำหนดรูปแบบแผนผังตามความต้องการของลูกค้า โดยดูข้อมูลจากใบงานที่ได้รับจากฝ่ายขาย 5. กำหนดจำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ 6. จัดเตรียมเบ็กผ้า วัสดุที่ใช้ในงาน <ul style="list-style-type: none"> - เขียนใบเบ็กผ้า, สไตร์ผ้าจัดเลี้ยงจัดให้ตามรายการ, พนักงานจัดเลี้ยงนำไปจัดเตรียม (set up) - เขียนใบเบ็กวัสดุ (กล่องงาน) พนักงานสำนักงานจัดเลี้ยงจัดกล่องงานให้หรือพนักงานจัดเลี้ยงจัดเอง - อุปกรณ์ที่ใช้ในงาน พนักงานบริษัทจัดเตรียมเบ็กไว้ให้ ยกเว้นอุปกรณ์พิเศษบางอย่างที่ต้องจัดเตรียมตามการร้องขอของทีมงานจัดเตรียม (set up) เพิ่มเติม 7. จัดพนักงานลงปฏิบัติงาน ตามที่หัวหน้าแผนกจัดตามความเหมาะสม 	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เตรียมอุปกรณ์ ล่วงหน้า</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">○</div>		<p>พนักงานบริการสามารถจัดเตรียมภาชนะ อุปกรณ์ได้ เครื่องมือเครื่องใช้ถูกต้องตามมาตรฐานสากลทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตั้งโต๊ะ-เก้าอี้ ตามรูปแบบที่ได้รับตามจำนวน, โต๊ะสำหรับ VIP (ถ้ามี) และตามความเหมาะสมของห้องโดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าหรือตามที่ลูกค้าต้องการ 2. ตั้งโต๊ะ line อาหารคอกเทล, โต๊ะบาร์น้ำ แยกในจุดที่เหมาะสมและสะดวก 3. จัดเตรียมพื้นที่ ปูผ้า เย็บสเกิร์ตให้สวยงาม ควรใช้สีตามธีมงานนั้นๆ หรือใช้สีผ้าที่เหมาะสมกับงาน 4. พนักงานบริษัทนำภาชนะอุปกรณ์ขึ้น line อาหารและพนักงานจัดเลี้ยงจัดวางวัสดุ เช่น ป้ายเมนูอาหาร, กระดาษทิชชู, ไม้จิ้มฟัน แอลกอฮอล์อุ่นอาหาร เป็นต้น 	

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
 <div data-bbox="149 394 392 513" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">เตรียมอุปกรณ์ ล่วงหน้า (ต่อ)</div>		<p>พนักงานบริการสามารถจัดเตรียม ภาชนะ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ถูกต้องตามมาตรฐานสากลทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. เตรียมพื้นที่ด้านหลังงาน เช่น โต๊ะ clear, โต๊ะเตรียมอาหาร, โต๊ะวางอุปกรณ์สำรอง, โต๊ะเตรียมอาหาร VIP (ถ้ามี) ปูผ้าให้เรียบร้อย 6. ตรวจสอบความพร้อมและความเรียบร้อยภายในงาน 7. ใช้ผ้าคลุมปิดไว้เพื่อป้องกันฝุ่น 	
<div data-bbox="149 862 392 951" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ปฏิบัติงานบริการ</div> 	  	<p>พนักงานบริการสามารถบริการใน รูปแบบคอกเทลได้เป็นมาตรฐานทุก คน</p> <p>- พนักงาน บริการ เดิน บริการ เครื่องดื่มที่จัดวางบนถาดไปรอบๆ บริเวณงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เปิดผ้าที่คลุม line อาหาร นำอาหารลงวางลงใน line อาหาร โดยจัดวางให้สวยงาม อาหารบางรายการควรวางใกล้เวลาเริ่มงาน, อาหารบางรายการจัดไว้ในตู้อุ่นอาหาร อุณหภูมิอุ่นอาหารก่อนให้บริการอาหาร 30 นาที 2. เตรียมแก้วน้ำตามรายการเครื่องดื่ม, เตรียมน้ำแข็งและน้ำเย็นให้พร้อมสำหรับบริการ โดยพนักงานประจำบาร์น้ำ 3. เตรียมโต๊ะ VIP (ถ้ามี) ,อาหาร VIP และเตรียมอุ่นอาหาร 4. วางแผนการทำงานโดยแบ่งหน้าที่หรือพื้นที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม 5. เปิด line อาหารเมื่อถึงเวลา พนักงานบริการนำดื่มให้ลูกค้าตามบริเวณโซนที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งเก็บภาชนะที่ใช้แล้ว ส่งที่จุด clear 6. Line อาหาร พนักงานผลิตดูแลเรื่องการเติมอาหารและความเรียบร้อยของอาหาร 7. คอยดูแลและให้บริการจนจบงานตามเวลาที่กำหนด 	

ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
		<p>พนักงานมีความรู้ในการจัดเก็บ/คัดแยกอุปกรณ์ ผ้าในงานจัดเลี้ยงได้อย่างเป็นมาตรฐานโรงแรมสวนดุสิตเพลส ทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เก็บอุปกรณ์ที่ใช้ภายในงาน เช่น ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้แล้วนำส่งบริษัทเพื่อทำการล้าง, ถังน้ำแข็งนำเก็บที่จุดวางถังน้ำแข็ง เป็นต้น 2. เก็บผ้าคั้นสไตร์ผ้า พร้อมคัดแยกผ้าเบื้อนกับผ้าไม่เบื้อน ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง ก็ควรเก็บคืนเพื่อส่งซักทั้งหมด 3. เก็บโต๊ะ เคลียร์ห้องให้เรียบร้อย ถ้าไม่มีงานต่อเนื่อง 4. เก็บวัสดุเหลือใช้และกล่องงานคั้นสไตร์จัดเลี้ยง 	
		<p>พนักงานสามารถรายงานปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในงานได้ทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เก็บแบบประเมินความพึงพอใจแต่ละงาน 2. สรุปรายข้อมูลภายในงาน เช่น คำติ-ชมของลูกค้า และปัญหาอื่นๆ รายงาน (Report) ต่อแผนก 	

บทที่ 4

แนวทางการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางการดำเนินงาน

แนวทางการรับมือเมื่อลูกค้าตำหนิ (Complaints)

1. แยกจะตำหนิจากความไม่พึงพอใจของ Product และ การบริการ
2. แยกหวังจะได้รับคำอธิบายและขอภัย
3. ต้องรายงานให้ Managers / Supervisors เมื่อมี Complaint เพื่อให้คำอธิบายถึงสาเหตุของปัญหา

หลักปฏิบัติ :

1. ต้องแสดงความเต็มใจที่ได้รับฟัง และยินดีที่ได้ทราบปัญหา อย่าปล่อยให้แขกกลับไปอย่างอารมณ์เสีย
2. ตั้งใจฟังปัญหาของแขก
3. ทวนปัญหาที่ได้รับฟัง เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด
4. แก้ปัญหา - หากเป็นปัญหาด้านการบริการ ต้องปรับปรุงพนักงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีนั้น ๆ เพื่อไม่ให้ เป็นปัญหาเกิดซ้ำอีก
5. กล่าวขอภัยแขกหลังอธิบายสาเหตุ อาจใช้ดุลยพินิจที่จะให้แขกตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้ ถ้าเป็นปัญหาใหญ่มาก ให้ขอชื่อ ที่อยู่แขก เพื่อติดตามแก้ไข และรายงาน ให้แขกทราบผลต่อไป
6. พยายามเอาใจเขา มาใส่ใจเรา ลืมความรู้สึกหรืออารมณ์ของเราเสีย อย่าแก้ตัว ให้กล่าวขอภัยเสมอ ขอขอบคุณแขกทุกครั้งที่แจ้งปัญหาให้ทราบ เพื่อปรับปรุง

แนวทางการรับคำสั่งอาหาร Taking Order

1. แนะนำรายการอาหารพิเศษประจำวัน รวมทั้งรายการอาหารที่ไม่ได้มีใน Menu โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับ - promotions – Recommendations
2. รายการที่ของหมดหรือไม่มีขาย
3. กรณีแขกรีบหรือมีเวลาน้อย

หลักปฏิบัติ :

1. ศึกษาเมนูอาหารและส่วนผสม เพื่อแนะนำให้ลูกค้าทราบเบื้องต้น
2. รายการของหมด ต้อง update ยอดสต็อกจากฝ่ายผลิตประจำอยู่ตลอดเวลา เพื่อทราบและไม่รับ รายการที่วัตถุดิบหมด
3. ให้แนะนำอาหารที่ใช้เวลาปรุงไม่นาน
 - แจ้งหัวหน้างานทันที กรณีแขกต้องการอาหารพิเศษและต้องการเร่งให้เร็วเป็นพิเศษ

การดำเนินการแก้ปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้า

1. เมื่อลูกค้าบอกว่า อาหารที่ได้รับรสชาติไม่ดี เสีย
การแก้ไข
 - กล่าวขอโทษลูกค้า
 - นำอาหารจานนั้นไปคืนฝ่ายครัว และให้ฝ่ายครัวได้สำรวจหรือทดสอบอาหารจานนั้น

- ยื่นเมนูให้ลูกค้า และสอบถามว่าต้องการอาหารชนิดเดิมหรือไม่ หรือจะเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่นแทน
 - นำอาหารไปให้ลูกค้า และกล่าวขอโทษที่ผิดพลาด และเกิดความล่าช้า
 - ฝ่ายบริการจัดการกับรายการอาหารนั้นว่าจะคิดเงินอย่างไร หรือตัดออกจากรายการอาหารที่สั่งแล้วแต่กรณี
2. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหาร
พนักงานบริการจะต้องแจ้งและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพถึงเวลาเปิดร้าน
 3. ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้าน
ให้ปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางปกติ ไม่ปฏิบัติอย่างเร่งรีบ
 4. ลูกค้าลังเลใจในการเลือกอาหาร
พนักงานบริการจะต้องอดกลั้น ไม่แสดงความเบื่อหน่ายและเร่งลูกค้า พยายามชี้แจงและแนะนำอาหาร
 5. ลูกค้าอารมณ์ไม่ดี
พยายามต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เรียบร้อย รับฟังคำตำหนิต่าง ๆ แต่ไม่คล้อยตาม
 6. ลูกค้าอะอะวุ่นวาย
หลีกเลี่ยงการโต้เถียงวิพากษ์วิจารณ์ ปฏิบัติตนให้เรียบร้อยอย่าให้ลูกค้าโกรธ
 7. ลูกค้ามาโดดเดี่ยว
ให้บริการอย่างรวดเร็ว และไม่สอบถามลูกค้าว่ามาคนเดียวหรือ
 8. ลูกค้าที่มีเด็กมาด้วย
จัดเก้าอี้ทรงสูงสำหรับเด็กให้กับเด็ก เก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออกให้หมด นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อนโดยใช้แก้วเด็ก และพยายามแจ้งต่อผู้ปกครองถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ ถ้าเด็กวิ่งเล่นในห้องอาหาร
 9. ลูกค้าพิการ
พยายามให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แต่ไม่มากจนเกินไปทำให้เป็นเป้าสายตาของลูกค้าท่านอื่น
 10. ลูกค้านำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วย
พยายามแจ้งลูกค้าว่าทางร้านของเราไม่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วยท่าทางที่สุภาพ
 11. ลูกค้าลืมของ
เมื่อลูกค้าลืมของจะต้องรีบแจ้งต่อ SUPERVISOR ทันที เพื่อจะดำเนินการต่อไปในการจัดเก็บ เมื่อลูกค้ามาทวงถามหาสิ่งของที่ลืมจะได้แจ้งลูกค้าได้ถูกต้อง
 12. ลูกค้าที่ลวนลาม / เป็นกันเอง
บริการตามปกติ โดยสุภาพหลีกเลี่ยงที่จะสนทนาอย่างต่อเนื่องยืดยาว ไม่ได้ตอบสนองทนายอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า
 13. ลูกค้ารีบร้อน / เร่งรีบ
พยายามแนะนำรายการอาหารที่ปรุงด้วยความรวดเร็ว ไม่เสียเวลาปรุงนาน พร้อมทั้งบอกกำหนดเวลาปรุงของรายการอาหารที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณ และบริการอย่างดีที่สุด

14. อาหารหรือเครื่องดื่ม

หากอาหารหรือเครื่องดื่มบนโต๊ะ จะต้องนำมาเช็คทำความสะอาดทันที หรือสอบถามลูกค้าว่า ต้องการย้ายโต๊ะหรือไม่ ในกรณีที่มีความสกปรกมาก ในกรณีที่อาหารหรือเครื่องดื่มเลอะเสื้อผ้าลูกค้า จะต้องรีบกล่าวขอโทษ และนำผ้าสะอาดชุบน้ำหมาดๆ มาเช็ดให้ทันที ถ้าในกรณีรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้ต้องแจ้งต่อผู้จัดการร้าน

15. ลูกค้าชมเชย

เมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยโดยตรง จะต้องกล่าวขอบคุณต่อหน้าลูกค้าอย่างนอบน้อม หรือเพิกเฉยได้ยิ่ง จะต้องนำคำชมเชยเหล่านั้นแจ้งต่อพนักงานให้ทราบทันที เช่น เรื่องรสชาติอาหาร ให้นำคำชมเชยเหล่านั้นแจ้งต่อฝ่ายครัว

16. การตำหนิเกี่ยวกับการบริการ

ซึ่งจะต้องป้องกันวิธีการที่ถูกตำหนิ ซึ่งจะต้องบริการให้ดีที่สุด หรือบางครั้งเกิดการฉุกฉลุก ไม่สามารถแก้ไขได้ทัน จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพนักงานบริการที่จะใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหา โดยทั่วไปพนักงานแก้ไขปัญหา โดยแนะนำตัวเอง ฟังอย่างตั้งใจ จดและเก็บรายละเอียดของปัญหา คิดหาวิธีแก้ไขปัญหา กล่าวขอโทษ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง ขอขอบคุณลูกค้าที่ให้คำแนะนำ ให้สัญญาว่าจะนำข้อแนะนำไปปรับปรุง

17. เมื่อต้องปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า

ในกรณีที่ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า พนักงานควรแสดงให้เห็นว่า มีความเข้าใจสิ่ง ที่ลูกค้าร้องขอ และได้ใช้เวลาไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้ว จึงกล่าวขอโทษและปฏิเสธอย่างสุภาพ พร้อมกับอธิบาย ถึงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

18. เมื่อไม่สามารถตอบปฏิเสธหรือตอบรับคำร้องขอของลูกค้าได้ในขณะนั้น

ควรกล่าวขอโทษที่ไม่สามารถช่วยเหลือได้ทันที พร้อมทั้งแจ้งเหตุผล เช่น "เรื่องนี้อยู่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ทางการตลาด กระผมขออนุญาตปรึกษาหัวหน้าก่อน เพื่อให้ลูกค้าได้ประโยชน์อย่างเต็มที่" ไม่ควรตอบว่า ตัวเองไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ และควรแจ้งวันเวลาที่会让ลูกค้าได้รับทราบถึงผลของการตัดสินใจดังกล่าว



การถ่ายทอดองค์ความรู้จากการอบรมหลักสูตร “บัตเลอร์” ของคุณประเสริฐ ขอบริดา บัตเลอร์ (Butler) ทักษะการบริการแบบ “รู้ใจ”

คำว่า Butler (บัตเลอร์) จากสารานุกรมวิกิพีเดียได้ให้นิยามไว้ มีที่มาจากคำว่า bouteillier ซึ่งแปลว่าผู้ถือถ้วย ในภาษาฝรั่งเศสโบราณ ซึ่งรากศัพท์มาจากคำว่า bouteille ในภาษาละติน ที่แปลว่าขวด อันหมายถึงเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เสิร์ฟเครื่องดื่มและไวน์บนโต๊ะอาหารในสมัยโบราณ (รวมทั้งดูแลความสะอาดในส่วนของห้องรับประทานอาหาร ที่เก็บไวน์ และห้องเก็บอาหาร) Butler เป็นอาชีพที่มีเกียรติชนิดหนึ่ง โดยมีรากฐานเดิมมาจากประเทศอังกฤษ บัตเลอร์ คือ “หัวหน้าหน่วยบริการ” ที่รับจ้างเจ้านายภายในบ้านซึ่งมีอันจะกินของอังกฤษ

หน้าที่ของบัตเลอร์

1. ต้องรู้ขนบธรรมเนียมการจัดงานเลี้ยง วางจานเช่นไร ซ้อน มีด ส้อมวางจากนอกไปหาด้านใน อย่ายื้อย้ายขา แก้วน้ำ แก้วไวน์ แก้วใส่น้ำล้างมือ ฯลฯ
2. เมื่อเจ้านายบอกถึงสถานะของแขกที่รับเชิญ ต้องกำหนดได้ว่า ใครต้องนั่งตรงไหน ข้างใคร ฝั่งตรงข้ามโต๊ะ
3. ต้องรู้ว่า เสิร์ฟเครื่องดื่มอะไรก่อน อาหารอะไรต้องมาก่อน ก่อนอาหาร/หลังอาหารอะไรต้องเสิร์ฟไวน์ชนิดไหน และอื่นๆ อีกมากมาย
4. บัตเลอร์ก็ต้องคอยจัดคิวงานหรือคิวในชีวิตประจำวันให้เจ้านาย ประมาณว่ามองตาก็รู้ว่าเจ้านายต้องการสิ่งใด และไม่ต้องการสิ่งใด
5. คอยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่าง เพื่อให้ไม่ให้เกิดตกบกพร่อง
6. บัตเลอร์ต้องคอยดูแลและคอยคุ้มครองความปลอดภัยให้เจ้านาย เรียกได้ว่าเป็นทั้งคนรับใช้และบอดี้การ์ดในเวลาเดียวกัน
7. บัตเลอร์ฝรั่งเศสต้องรู้ใจเจ้านายว่า วันนี้จะไปพบใคร ต้องจัดเสื้อผ้าให้ใส่แบบถูกต้องตามกาลเทศะและเหมาะสมกับงาน ต้องรู้ว่าเจ้านายจะตื่นกี่โมง – อาบน้ำอุ่นกี่องศา - อ่านหนังสือพิมพ์ฉบับไหนก่อนหลัง ฯลฯ

ในประเทศไทยก็ยังมีอาชีพ “บัตเลอร์” นี้ เพียงแต่คนทำงานนี้ต้องอาศัยความรู้ที่เหมาะสมกับนิสัยเจ้านาย เช่น เจ้านายชอบเปิดประตูหลังบ้านทิ้งไว้หรือเปล่า เจ้านายชอบกินอาหารอ่อน ๆ หรือชอบกินอาหารรสจัด ๆ และชื่อเรียกก็อาจจะ มือขวาบ้าง เพื่อนบ้าง

แต่ถึงกระนั้น ไม่ว่าจะเรียกบัตเลอร์ด้วยชื่อใดก็ตาม บัตเลอร์ก็ยังคงต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุดก็เพียงพอ ในปัจจุบัน นอกเหนือจากการมีหน้าที่แนะนำหรือบริการไวน์ (wine butler) และอาหาร รวมทั้งดูแลลูกค้าตามภัตตาคารหรือโรงแรมที่อยู่ในระดับชั้นที่ดี ปัจจุบันโรงแรมหรือรีสอร์ทหลาย ๆ ที่เริ่มใช้ตำแหน่งนี้ในการให้บริการทั่วไปแล้ว โดยตัดไวน์ออกใช้บัตเลอร์อย่างเดียว (butler service) และทำหน้าที่ดูแลทุกอย่างตามที่ลูกค้าต้องการคือ เริ่มตั้งแต่สนามบินและจบที่สนามบิน

สิ่งที่ทำให้บริการแบบพรีเมียมของบัตเลอร์แตกต่างจากบริการอื่นคืออะไร?

“เราจะคิดให้รอบด้านก่อนให้บริการ เช่น ถ้าลูกค้าอยากดื่มกาแฟหนึ่งแก้ว เราต้องคิดแล้วว่า ใส่นมไหม ใช้น้ำตาลแบบไหน น้ำตาลทรายแดงหรือน้ำตาลอิควล (สารทดแทนน้ำตาล) จะทานคู่กับอะไร เพื่อให้ลูกค้าได้กาแฟที่ถูกต้องที่สุด ในงานอีเวนต์สำคัญ บัตเลอร์ ไม่ใช่แค่ให้บริการหน้างานเท่านั้น แต่เราต้องคิดถึงบริบท หรือจุดประสงค์ของลูกค้าในแต่ละงานด้วย บางงานลูกค้าอยากสานสัมพันธ์กันเท่านั้น บางงานมีจุดประสงค์ทางธุรกิจอยู่เบื้องหลัง เราต้อง

ตอบโจทย์ความต้องการส่วนตัวของลูกค้าให้ได้ เราศึกษาธรรมเนียม และวัฒนธรรมต่างๆ แต่เราไม่ใช่คนที่จะไปสอนลูกค้า เราต้องให้บริการในแบบที่เขาสบายใจ ถ้าเขาอยากดื่มแชมเปญใส่น้ำแข็งนั่นคือความต้องการส่วนตัวของเขา และเรามีหน้าที่นำเสนออย่างเข้าใจ”

บัตเลอร์“รู้ใจ”หรือสังเกตความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีใดบ้าง?

“ก่อนเริ่มดูแลลูกค้าหนึ่งคน เราต้องใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าเยอะมาก เราต้องหาคำถามที่จะทำให้เราเข้าใจลูกค้าได้เร็วที่สุด บางครั้งถ้าลูกค้าเป็นคนมีชื่อเสียง เราสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้ แต่กับลูกค้าทั่วไปเราต้องใช้วิธีสังเกต หรือถามคนรอบข้าง เพราะลูกค้าส่วนใหญ่มักไม่บอกความชอบกับเราตรง ๆ ลูกค้าชอบทำให้เราเห็น ใช้ให้เราเห็นมากกว่า บางครั้งเรารู้จักลูกค้ามากขึ้นจากการสังเกตเพื่อน หรือสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา เราจดบันทึกและจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เรามีข้อมูลให้ทีมทำงานต่อได้ ไม่รู้ว่สิ่งที่บัตเลอร์ทำเรียกว่า Personalize ใหม่ เพราะเราดูแลรายละเอียดของลูกค้าจนเคยชินอยู่แล้ว เราแค่เข้าใจลูกค้า เหมือนเราเข้าใจเพื่อน เรามองว่าลูกค้าคือคนใกล้ชิดที่เราอยากเข้าใจให้มากที่สุด”

เส้นแบ่งระหว่างความเป็นส่วนตัวกับงานบริการแบบรู้ใจคืออะไร?

“ลูกค้าไว้วางใจให้อาชีพบัตเลอร์ก้าวเข้าไปในความเป็นส่วนตัวตั้งแต่ต้นอยู่แล้ว นั่นคือเหตุผลที่ลูกค้าเลือกเรา เราเข้าถึงข้อมูลและไลฟ์สไตล์ส่วนตัวแน่นอน แต่การนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิดต่างหากที่ไม่เหมาะสม เรามีแนวคิดที่ “Friendly but not Familiar” คือเรามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เหมาะกับสถานการณ์ แต่เราไม่สร้างความคุ้นเคยเกินกว่าหน้าที่ นี่คือจุดแข็งของเรา เพราะความไว้วางใจและความสัมพันธ์ เป็นสิ่งเดียวที่เทคโนโลยีทำแทนมนุษย์ไม่ได้”

นิยามความหรูหราในมุมมองของบัตเลอร์คืออะไร?

“ลักซ์ชัวรี่ (Luxury) คือ ความสบายใจ มันไม่ใช่เรื่องของราคาหรือของหายาก เพราะลูกค้าใช้เงินซื้อความสะดวกสบายได้ แต่ซื้อความสบายใจไม่ได้ ความลักซ์ชัวรี่ของบัตเลอร์จึงเป็นการบริการที่ตรงใจลูกค้า แน่นอนว่าในเรื่องสถานที่ เครื่องใช้ ต้องคุณภาพดี อาหารต้องอร่อย แต่ไม่จำเป็นต้องราคาแพงเสมอไป บางครั้งเป็นผัดผักก็ได้ แต่ต้องเป็นผัดผักที่ดี ที่อร่อย นำเสนออย่างดี เป็นผัดผักที่เข้าใจลูกค้า ลูกค้าจะต้องอยู่สบายที่สุดตลอดเวลาที่อยู่กับเรา ต้องประทับใจและตอบโจทย์ความต้องการส่วนตัว ตั้งแต่เริ่มติดต่อกันครั้งแรกผ่านอีเมล ไปจนถึงสิ้นสุดการทำงาน

ภาคผนวก

ประเภทของการบริการ. (Online) จาก <https://general.hcu.ac.th/upload/files/km/km62.pdf> การ ให้บริการ
อาหารว่างและเครื่องดื่มงานประชุมสัมมนา (สืบค้นเมื่อวันที่ : 1 ธ.ค.2566).

มาตรฐานขั้นพื้นฐานของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม. (Online) จาก
https://image.makewebeasy.net/makeweb/0/LRKTpUZQp/Document/Thai_Hotel_Manual_F_B_Service.pdf มาตรฐานขั้นพื้นฐานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (สืบค้นเมื่อวันที่ : 17 ธ.ค.2566).

ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานคุณภาพ ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ 46 (พ.ศ.2563)
เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดเลี้ยง. (Online) จาก
<https://www.tisi.go.th/assets/website/pdf/tiss/s126-2563.pdf> มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสมอก.
เอส 126-2563 (สืบค้นเมื่อวันที่ : 21 ม.ค.2567).

บัตเลอร์(Butler) ทักษะการบริการแบบ “รู้ใจ”. (Online) จาก
<https://www.thaimiceconnect.com/article/detail/123> (สืบค้นเมื่อวันที่ : 19 ม.ค.2567).

ชื่อเรื่อง : คู่มือการบริการงานจัดเลี้ยง

โดย : โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิต เฟลส)
สำนักกิจการพิเศษ และ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

จำนวนหน้า : 50 หน้า

พิมพ์ครั้งที่ 1 : มีนาคม 2567

จำนวนจัดพิมพ์ : 300 เล่ม

ราคา : ไม่จำหน่าย

จัดพิมพ์และจำหน่าย : สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

พิมพ์ที่ : ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟิกไซด์
295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทร. 0 2244 5420 5
โทรสาร. 0 2244 5984

ISBN : 978 – 616 – 322 – 054 - 7

คู่มือ
การบริการงานจัดเลี้ยง



Suan Dusit
The Office of Business Affairs



The Suan Dusit Place

ISBN : 978-616-322-054-7

โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ
(โรงแรมสวนดุสิต เฟลส)
สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คู่มือ การบริการงานจัดเลี้ยง



Suan Dusit
The Office of Business Affairs



The Suan Dusit Place

ISBN : 978-616-322-054-7

โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ
(โรงแรมสวนดุสิต เฟลส)
สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต