

คู่มือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม



โดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

คำนำ

คู่มือแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการอบรมในโครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่างๆ ตามตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) 2) เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) และ 3) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานตามตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) คู่มือเล่มนี้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมความรู้พื้นฐานและภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วยทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตำแหน่งและหน้าที่สำคัญในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดโต๊ะ การเสิร์ฟ การพับผ้าเช็ดปาก ทักษะการสื่อสาร ในส่วนเนื้อหาภาษาอังกฤษเป็นภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน เช่น การพูดคุยกับเพื่อร่วมงาน การบอกทิศทาง การทักทายแขก รวมถึงคำศัพท์พื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแผนกอาหารและเครื่องดื่มเล่มนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน และเป็นบุคลากรที่สำคัญในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย

คณะผู้วิจัย

ความรู้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นแผนกที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือ Food and Beverage Service แผนกนี้เป็นบริการที่มีโอกาสติดต่อกับแขกโดยตรง การบริการหรือวิธีเสิร์ฟมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ารสชาติหรือคุณภาพของ อาหารเลยทีเดียว และมีบางคนถึงกับคิดว่าค่าบริการนั้นสำคัญยิ่งกว่าตัวอาหารซะอีกอย่างไรก็ตามทั้งสองอย่างก็ต้องดีควบคู่กันไป คืออาหารต้องอร่อย และบริการต้องดีด้วย ห้องอาหารนั้นจึงจะเป็นที่พอใจของแขก พนักงานที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และหน้าตาต้องยิ้มแย้มเสมอถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีค่ามากที่สุดของอาหารเลยทีเดียว

ตำแหน่งและหน้าที่สำคัญในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter/Captain/Supervisor) มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของห้องอาหารให้พร้อมก่อนการให้บริการตั้งแต่ความสะอาด เครื่องทำความเย็น การถ่ายเทอากาศ การจัดโต๊ะ เครื่องมือเครื่องใช้ ดูแลพนักงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบในด้านการแต่งกาย ซักซ้อมความเข้าใจในการทำงาน ทบทวนเกี่ยวกับรายการอาหาร ทั้งรายการอาหารแบบเลือกสั่ง และรายการอาหารชุด ราคาอาหาร เวลาที่ลูกค้าต้องรอขณะปรุงอาหาร นอกจากนี้หัวหน้าพนักงานบริการจะทำหน้าที่ส่งเสริมการขายด้วยการเสนอแนะรายการอาหาร แนะนำอาหารพิเศษ เครื่องดื่มประเภทต่างๆ เช่น เหล้าก่อนอาหาร เครื่องดื่มผสม เป็นต้น ควบคุมคุณภาพอาหารและปริมาณ เขียนใบเสร็จ บางครั้งอาจต้องรับแขกสำคัญ สามารถจำแขกและเรียกชื่อได้ และรายงานความเคลื่อนไหวในแต่ละวัน

2. พนักงานบริการ/บริกร (Waiter/Waitress) มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการเสิร์ฟอาหารในเขตที่ตนประจำอยู่ (Station) ละ 1 เขตมีประมาณ 4-8 โต๊ะๆ ละ 2-8 คน พนักงานบริการควรมีความรู้เกี่ยวกับอาหาร วัตถุดิบ การปรุง ระยะเวลา การปรุงเครื่องดื่ม และการเสิร์ฟอย่างถูกต้อง มีหน้าที่โดยรวมตั้งแต่การจัดโต๊ะก่อนเปิดห้องอาหาร จัดอุปกรณ์รับประทานอาหารเป็นชุด (Cover) ตามที่นั่งของแขก รับคำสั่งจากแขกรับอาหารจากครัว และเครื่องดื่มจากบาร์มาเสิร์ฟ สามารถเสิร์ฟได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานรูปแบบของการบริการ (แบบอังกฤษ ฝรั่งเศส รัสเซีย อเมริกัน) และประเภทของห้องอาหาร การเก็บและทำความสะอาดโต๊ะระหว่างและหลังการรับประทานอาหาร การวางบิล รู้จักการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ สามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พนักงานบริการเปรียบเสมือนตัวแทนการขายของห้องอาหาร มีหน้าที่สร้างความประทับใจโดยตรงแก่แขก แต่งกายสะอาด บุคลิกภาพดี ตอบปัญหาและให้บริการได้อย่างนุ่มนวล

3. พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) มีหน้าที่ผสมเครื่องดื่มตามคำสั่งของแขกให้บริการเครื่องดื่ม แก่แขกที่แอนด์เตอร์บาร์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มทุกชนิดและมีความสามารถในการผสม เครื่องดื่มเป็นอย่างดี มีหน้าที่เตรียมของใช้ทุกอย่างในการผสมเครื่องดื่ม เก็บรักษาเครื่องดื่ม รักษาความสะอาดของบาร์ แก้ว เครื่องมือเครื่องใช้

ความรู้ที่พนักงานบริการอาหารควรมีเพื่อให้ข้อมูลประกอบการบริการอาหาร คือ

1. รายการอาหารในเมนู
2. ขนาดจานอาหาร
3. ราคา
4. รูปแบบการปรุง
5. ระยะเวลาในการปรุงอาหาร
6. ส่วนประกอบในการปรุงอาหาร
7. ทราบเกี่ยววัตถุดิบว่าสิ่งใดเป็นของสด ของแช่แข็ง หรือวัตถุดิบที่มีการปรุงล่วงหน้า
8. วัฒนธรรมการบริโภคอาหารชนิดนั้น
9. มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร

พนักงานบริการเครื่องดื่มควรมีความรู้เพื่อให้ข้อมูลประกอบการบริการอาหารแก่ผู้ให้บริการโดย

1. นำเสนอเครื่องดื่มที่มีความหลากหลายชนิดและยี่ห้อในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการสามารถ
2. แนะนำเครื่องดื่มที่รับประทานคู่อาหารได้
3. เลือกใช้ภาชนะแก้วให้เหมาะสมกับชนิดของเครื่องดื่ม

ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม

เครื่องดื่ม (Beverage) เครื่องดื่มที่ไม่ใช่น้ำเปล่าเป็นสินค้าที่สามารถทำกำไรให้แก่ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างมาก เนื่องจากมีมากมายหลายชนิด โดยเฉพาะเครื่องดื่มผสม ซึ่งดึงดูดใจลูกค้าได้มาก ลูกค้าสามารถเลือกเครื่องดื่มได้ตามความพอใจ นอกจากนั้นการตกแต่งเครื่องดื่มอย่างสวยงาม บริการด้วยเครื่องแก้วที่หรูหรา ทำให้ลูกค้ารู้สึกคลายความเครียด และได้พักผ่อนไปด้วย

ข้อมูลที่พนักงานควรให้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ประกอบด้วย

1. เครื่องดื่มชนิดใดควรดื่มก่อนอาหาร
2. เครื่องดื่มชนิดใดควรดื่มหลังอาหาร
3. การจับคู่ไวน์กับอาหาร
4. ลักษณะเฉพาะของเครื่องดื่ม เช่น รสชาติ กลิ่น สี
5. ปริมาณแอลกอฮอล์
6. เครื่องดื่มประจำท้องถิ่นหรือเครื่องดื่มนำเข้าจากต่างประเทศ
7. ข้อมูลเฉพาะของไวน์ เช่น ผลิตจากที่ไหน โดยบริษัทใด ใช้องุ่นพันธุ์อะไรพร้อมทั้งแสดงป้ายชื่อไวน์ที่ขวด
8. รูปแบบของการเสิร์ฟ เช่น เสิร์ฟเป็นขวด หรือเสิร์ฟเป็นแก้ว

ชนิดของเครื่องดื่ม

สุรา

1. สุราที่เกิดจากการกลั่น (Distilled spirit) คือ การนำเครื่องดื่มที่ได้จากการหมัก โดยการนำเอาเครื่องดื่มที่ได้จากการหมักเรียบร้อยแล้วมาต้ม แอลกอฮอล์จะระเหยขึ้นมา และผ่านความเย็นก็จะ

ควบแน่นกลายเป็นของเหลวแอลกอฮอล์ และจะมีความแรงของแอลกอฮอล์ไม่ต่ำกว่า ดิกรี สุราที่ได้ 15 จากการกลั่นทั้งหมด ได้แก่

วิสกี้ (Whisky) เป็นเหล้าที่ได้จากกลั่นข้าวต่างๆ ได้แก่ ข้าวบาร์เลย์ ข้าวโพด ข้าวสาลี ประเทศที่มีชื่อเสียงที่สุดในการผลิตคือ สกอตแลนด์ เนื่องจากใช้ข้าวที่มีคุณภาพและขบวนการผลิตที่เป็นเอกลักษณ์ กลิ่นและสีของวิสกี้ได้มาจากการแช่เหล้าในถังไม้โอ๊กอย่างน้อย ปี 8-5

ประเภทของสก๊อตวิสกี้ 3 ประเภทคือ

1. Malt Whisky (มอลท์วิสกี้) เป็นวิสกี้สก๊อตที่หมักกลั่นจากวัตถุดิบประเภทข้าวบาร์เลย์ที่ถูกเพาะเป็น มอลท์ล้วนๆ และถูกปรุงแต่งด้วยหัวเชื้อคอนเซนเตรต (Concentrate)

2. Grain Whisky (เกรนวิสกี้) เป็นสก๊อตวิสกี้ที่หมักกลั่นจากวัตถุดิบประเภทข้าวบาร์เลย์ที่เพาะเป็นมอลท์ส่วนหนึ่งนำไปผสมกับธัญพืชอื่น ๆ

3. Blended Whisky เบลนวิสกี้ ที่นิยมผลิตโดยอาจจะนำเอามอลท์วิสกี้ และเกรนวิสกี้มาผสมกัน ซึ่งได้วิสกี้ที่มีสี กลิ่น และรสชาติเฉพาะตัวไป

- ไอร์แลนด์ วิสกี้ (Irish Whisky) เป็นวิสกี้ที่ผลิตจากประเทศไอร์แลนด์ ซึ่งเป็นวิสกี้ที่มีคนเชื่อกันว่าเป็นวิสกี้ที่ได้จากการกลั่นของการหมักของมัลต์ฝรั่ง เนื่องจากว่าในประเทศไอร์แลนด์ คนส่วนใหญ่จะกินมัลต์ฝรั่งเป็นอาหาร แต่ตามความเป็นจริงแล้วไอร์แลนด์ไม่ได้ใช้มัลต์ฝรั่งเป็นวัตถุดิบในการผลิต แต่จะใช้พวกเมล็ดข้าวเป็นวัตถุดิบในการผลิตเหมือนกับวิสกี้ที่ผลิตในประเทศอื่นๆ กล่าวคือ ไอร์แลนด์จะใช้เมล็ดข้าวบาร์เลย์, ข้าวโพด, ข้าวไรน์ และเมล็ดข้าวอื่นๆ ในการหมัก สำหรับวิธีการกลั่นในการผลิตไอร์แลนด์จะใช้แบบ The Patent Still Process ส่วนระยะเวลาในการบ่มของไอร์แลนด์ก่อนที่จะส่งออกจำหน่ายจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย 7 ปีหรือมากกว่า จึงทำให้ไอร์แลนด์มีรสชาตินุ่ม เนื่องจากระยะเวลาในการบ่มนานพอสมควร

- Bourbon Whiskey (เบอร์เบิน วิสกี้) วิสกี้ที่ผลิตในประเทศอเมริกา มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวเป็นอย่างยิ่ง ชาวอเมริกันเรียกวิสกี้ของพวกเขาว่า “เบอร์เบิน” บรรดา “คอสุรา” ต่างรู้จัก เบอร์เบิน กันเป็นอย่างดี ด้วยกลิ่นรสอันเป็นเอกลักษณ์ ซึ่งสร้างบุคลิกให้ เบอร์เบิน กลายเป็นเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่หากใครไม่รักก็มักจะชังไปเลย ไม่มีอารมณ์กลางๆ แบบ ยังไงก็ได้ ตามกฎหมายของสหรัฐที่ระบุไว้ว่า “เบอร์เบิน” จะต้องกลั่นจากการคลุกเคล้าวัตถุดิบที่มีข้าวโพดยีนพื้นอยู่อย่างน้อย 51 เปอร์เซ็นต์ (โดยส่วนใหญ่จะอยู่ราวๆ 65-75 เปอร์เซ็นต์) นอกจากนี้ คือ ส่วนผสมของข้าวสาลี ข้าว บาร์เลย์ และข้าวไรย์ ความหนานุ่มละมุนลิ้นของ “เบอร์เบิน” จะได้จากข้าวโพด โดย “เบอร์เบิน” จะได้รับการกลั่นออกมา ก่อนที่จะนำไปหมักบ่มในถังไม้โอ๊กสีชาใหม่ๆ ขนาดใหญ่ ใช้เวลาอย่างน้อย 2 ปี ยิ่งทิ้งไว้นาน “เบอร์เบิน” ก็จะมีกลิ่นรสของถังไม้โอ๊กอันเป็นเอกลักษณ์อย่างที่น่าดื่มด่ำลิ้มรส โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “เบอร์เบิน” ที่หมักบ่มไว้ในถังไม้โอ๊กนานถึง 25 ปี ตามสูตรอันเป็นสุดยอดของสุราชนิดนี้ จะยิ่งให้รสชาติที่นุ่มนวลและสมดุล (ทางสหรัฐอเมริกาห้ามการผลิต “เบอร์เบิน ” ยี่ห้อต่างประเทศในพื้นที่สหรัฐอเมริกา ด้วย)

- Canadian Whisky (คานาเดียน วิสกี้) เป็นวิสกี้ที่ผลิตจากประเทศแคนาดา โดยใช้เมล็ดข้าวไรน์, ข้าวโพด, ข้าวสาลี และข้าวบาร์เลย์ เป็นวัตถุดิบที่ใช้หมักผสมกันโดยอัตราส่วนตามแต่ผู้ผลิต แต่แคนาเดียนวิสกี้มีคนเป็นจำนวนมากที่เชื่อว่าวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการผลิตนั้นจะเป็นเมล็ดข้าวไรน์มากที่สุด จึงทำให้วิสกี้ชนิดนี้ถูกเรียกว่าเป็นไรน์วิสกี้ชนิดหนึ่ง สำหรับขบวนการและวิธีการผลิตของวิสกี้ชนิดนี้

ส่วนใหญ่จะคล้ายกับวิสกีที่ผลิตจากประเทศอเมริกา แต่จะแตกต่างกันเฉพาะระยะเวลาที่ใช้ในการบ่มก่อนที่จะบรรจุขวดออกจำหน่าย กล่าวคือ ถ้าเป็นแคนาเดียนวิสกีระยะเวลาในการบ่มก่อนที่จะส่งออกจำหน่ายนั้นอย่างน้อย 6 ปี หรืออาจจะมากกว่า สำหรับปริมาณแอลกอฮอล์ของแคนาเดียนวิสกีจะประมาณ 86-90 Proof

- รัม (Rum) เป็นเหล้ากลั่นที่ทำมาจากอ้อยหรือกากน้ำตาล ผลิตมากตามหมู่เกาะฝั่งทะเลแคริบเบียน ซึ่งปลูกอ้อยกันมาก เหล้ารัมแบ่งออกได้ตามสี คือ รัมสีขาว “White Rum” รัมสีทอง “Gold Rum” และรัมสีดำ “Dark Rum”

- ยิน (Gin) เป็นเหล้าสีขาวใส ไม่มีสี มีกลิ่นหอมของผลจูนิเปอร์ ทำมาจากการกลั่นข้าวและผสมกลิ่น รสชาติของสมุนไพรและผลจูนิเปอร์ เป็นที่นิยมกันมากในประเทศอังกฤษ สมัยก่อนเรียกเหล้ายินว่า “Dutch Courage” ต่อมาได้มีการเปลี่ยนชื่อให้เรียกสั้นๆว่า “Gin”

- วอดก้า (Vodka) เป็นเหล้ากลั่นสีขาวใส ผลิตจากพืชไร่ หรือที่เรียกว่า พืชเศรษฐกิจเท่านั้น ส่วนเปอร์เซ็นต์ของวัตถุดิบ กฎหมายกำหนดไว้ว่า วัตถุดิบหลักๆ ต้องใส่น้ำไม่น้อยกว่า 50 % ส่วนที่เหลือจะผสมอะไรก็ได้ตามเคล็ดลับหรือตามสูตรของใครของมันก็ได้ ผ่านการกรองและดัดกลิ่นจนเหลือสีเจอบนน้อยที่สุด ด้วยเอกลักษณ์อันนี้ทำให้วอดก้าเป็นเหล้าที่ใช้ผสมที่ดื่มที่สุด เพราะแอลกอฮอล์บริสุทธิ์ช่วยเน้นรสชาติของสิ่งที่ผสมลงไปทำให้เกิดความหอมหวานมากยิ่งขึ้น และให้ผสมกับสุราอื่นๆได้ทุกชนิด

- บรันดี (Brandy) เป็นเหล้าที่กลั่นจากผลไม้หมัก มักจะใช้อุ่นเป็นวัตถุดิบหลัก บรันดีที่มีการขายตามท้องตลาดทั่วไปแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ บรันดีพื้นเมือง (Domestic Brandy) บรันดีเกรดสูง (Premium Brandy) และบรันดีผลไม้ (Fruit Brandy)

- ดากีล่า (Tequila) เป็นเหล้าสีขาว กลิ่นแรง ผลิตจากต้นกระบองเพชรอากาเว่ (Agave) ในประเทศเม็กซิโก ปกติดากีล่าจะมีสีขาว แต่บางชนิดมีสีเหลืองทองจากการเก็บบ่มไว้ในถังไม้ ปกติชาวพื้นเมืองเม็กซิโก นิยมดื่มเหล้าดากีล่าโดยไม่ผสม หากแต่ก่อนดื่มจะหยิบเกลือใส่ปาก ปิบมะนาวตาม แล้วจึงยกเหล้าขึ้นดื่ม เพื่อให้รสชาติของเหล้าคลุกเคล้ากับเกลือและมะนาวในปาก

- อควอวิท (Aquavit) เป็นเหล้ากลั่นจากมันฝรั่ง ข้าวสาลี และสมุนไพร มีสีขาวใสออกโทนเหลืองซีด มีกลิ่นหอมของเมล็ดยี่ห่วย (Caraway Seed) กานพลู (Coloves) อบเชย (Cinnamon) ผักชี (Coriander) ดักรีประมาณ 40-45 % นิยมดื่มกันมากในแถบสแกนดิเนเวีย เช่นสวีเดน เดนมาร์ก นอร์เวย์ ฟินแลนด์และไอซ์แลนด์ เป็นต้น เวลาดื่มจะนำไปแช่เย็นไว้ในถังใส่น้ำแข็ง

- อาร์ค (Arrak) เป็นเหล้าสปิริตที่กลั่นจากน้ำตาลอ้อย คล้ายเหล้ารัม ผสมกับข้าวต่างๆและรากไม้ เก็บหมักบ่มไว้ในถังไม้โอ๊ค ผลิตที่ Batavia ในอินโดนีเซีย ส่วนผสมอื่นๆก็มาจากประเทศต่างๆ ได้แก่ จีน มาเลเซีย อินเดีย ศรีลังกา ไทย และประเทศในแถบอเมริกาใต้ เหล้าชนิดนี้นิยมดื่มกันมากในแถบหมู่เกาะสุมาตรา เกาะบอร์เนียว นิวกีนิ และบางเขตที่ใกล้เคียง

- แอปเพอริทิฟ (Aperitif) เป็นกลุ่มเหล้าที่เรียกน้ำย่อยที่ดื่มก่อนรับประทานอาหารที่มีประวัติมายาวนาน คำว่า “Aperitivum” อะเพอราทิฟ เป็นการออกเสียงแบบฝรั่งเศสที่ได้มาจากรากศัพท์ของภาษาลาตินโบราณ ซึ่งก็มีความหมายเป็นภาษาอังกฤษว่า “Opener” เมื่อก่อนได้ทำการคิดค้นเหล้าที่ผสมกับสมุนไพรและเครื่องเทศต่างกันไปมากมายหลายสูตร เพื่อวัตถุประสงค์ทางการแพทย์ และเมื่อเหล้าอะเพอราทิฟถูกยืนยันสรรพคุณว่าใช้ได้ดีถ้านำมาบริโภคในฐานะตัวเรียกน้ำย่อยก่อนอาหาร โดยมีประเทศอิตาลีที่ได้ขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองศูนย์กลางสร้างนามสกุลตระกูลเหล้าที่สำคัญ

2. สุรากลั่นที่ปรุงแต่งรสชาติหรือ ลิเคียว (Liqueur) คือ หมายถึง “เหล้าหวาน” เป็นเหล้าที่ผลิตได้จากการนำเอาเหล้า (Spirit) ชนิดต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ “บรั่นดี” แล้วจะมีการเติมสิ่งที่ให้กลิ่น (Flavoring) เช่น ผลไม้ เมล็ดของผลไม้ และมีการเพิ่มความหวานให้มากขึ้น โดยอาจจะเติมน้ำตาลหรือน้ำเชื่อม การเพิ่มความหวานจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของลิเคียว เหล้าหวานเหล้านี้มักไม่นิยมใช้ดื่มเพียวๆ ตามศาสตร์ของสูตรเหล้าทั่วไป จะนิยมใช้เหล้าหวานแต่งกลิ่นและสีให้มีรสชาติตามที่ต้องการ มีอัตราส่วนน้อยกว่าเหล้าหลัก เหล้าลิเคียวแบ่งได้เป็นชนิดหลักๆ ดังนี้

- ฟรุตลิเคียว (Fruit Liqueur) เป็นลิเคียวผสมกลิ่นผลไม้ เป็นเหล้าหวานที่ผลิตได้จากการนำเอาแอลกอฮอล์มาเติมกลิ่นโดยใช้ผลไม้ต่างๆ เช่น แอปริคอต (Apricot) ลูกพีช (Peach) ลูกเชอร์รี่ (Cherry) และส้ม (Orange) เป็นต้น ฟรุตลิเคียวที่มีขายในตลาดเมืองไทยและเป็นที่นิยม เช่น แกรนด์มาเนียร์ (Grand Marnier) คอนโทรล (Control) คาลัวร์ (Kahlua) มาลิบู (Malibu) และทริปปเปิ้ลเซค (Tripple Sec) เป็นต้น

- แพลนต์, เฮิร์บ ลิเคียว (Plant, Herb Liqueur) เป็นลิเคียวผสมกลิ่นเครื่องเทศ, สมุนไพร เป็นเหล้าอีกชนิดหนึ่งที่มีการผลิตเช่นเดียวกับฟรุตลิเคียว ลิเคียวชนิดนี้ การผลิตส่วนใหญ่จะมีการเติมสีสังเคราะห์ลงไปเพื่อให้สีตามต้องการ แพลนต์ลิเคียวที่มีขายในตลาดเมืองไทยและเป็นที่นิยมเช่น ดรัมบูย (Drambuie) และเบเนดิกติน ดอม (Benedictine D.O.M) เป็นต้น

- ครีมลิเคียว (Cream Liqueur) เป็นลิเคียวที่มีส่วนผสมของครีมเป็นหลัก เป็นลิเคียวอีกชนิดที่มีการผลิตเฉพาะตัวของมันเป็นพิเศษ (Special Style) ซึ่งส่วนผสมหลักๆ จะเป็นแอลกอฮอล์จากครีม (หรือนม) นั่นเอง ครีมลิเคียวที่มีขายในไทยและเป็นที่นิยม เช่น Baileys Irish Cream (เบย์ลีส ไอริช ครีม) และ Carolans Irish Cream (คาโรแลนส์ ไอริช ครีม)

- ลิเคียว นัต (Nut Liqueur) เป็นเหล้าหวานที่กลั่นจากเหล้าสปีริตผสมกับถั่วพันธุ์ต่างๆ และเมล็ดเครื่องเทศที่คล้ายยี่ห่วย (Cura-way Seed) มีรสค่อนข้างหวาน หอมกลิ่นเครื่องเทศ กลิ่นถั่ว กลิ่นโกโก้ เช่น Amaretto, Sambuca และ Frangelico เป็นต้น

- ไวน์ (wines) หมายถึง สุราหมักชนิดหนึ่งที่ได้จากผลองุ่นเท่านั้นผ่านกระบวนการหมักและบ่ม เพื่อให้เกิดแอลกอฮอล์ สีและกลิ่นตามที่ต้องการ มีการสันนิษฐานว่า ไวน์เริ่มมีการผลิตขึ้นในอาณาจักรเปอร์เซีย อียิปต์ ฟินีเชียกรีก และโรมัน ส่วนประเภทของไวน์นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ไวน์พื้นฐาน (Table wines) เป็นไวน์ที่ได้จากองุ่น ที่นำมาคั้น หมัก และบ่ม มีด้วยกัน 3 สี คือ ไวน์แดง (Red wines) จากองุ่นแดง, ไวน์ขาว (White wines) องุ่นขาว และไวน์สีชมพู (Rosé wines) เป็นไวน์ที่มีแอลกอฮอล์ไม่สูงนัก คือประมาณ 10-13 ดีกรี อุณหภูมิที่เหมาะสมในการเสิร์ฟคือประมาณ 16-20 องศาเซลเซียส คือ หากเป็นไวน์ขาวและโรเซไวน์ ควรเสิร์ฟที่อุณหภูมิ 8-12 องศาเซลเซียส ไวน์แดงรสชาติอ่อน (Light red wines) เสิร์ฟที่ 12-14 องศาเซลเซียส และไวน์แดงที่รสชาติหนัก (Full-bodied red wines) เสิร์ฟที่ 15-18 องศาเซลเซียส ไวน์ประเภทนี้ นิยมดื่มไปพร้อมๆ กับการรับประทานอาหาร โดยไวน์ที่รสชาติอ่อนบางจะนิยมนำมาดื่มคู่กับอาหารที่มีรสชาติไม่หนักเช่นกัน ส่วนไวน์ที่มีรสชาติหนักก็นิยมดื่มคู่กับอาหารที่มีรสชาติหนัก กลิ่นแรง เช่นกัน

2. ไวน์ปรุงผสม (Fortified wines) เป็นไวน์ที่มีแอลกอฮอล์สูงทำโดยการเติมแอลกอฮอล์ลงในไวน์ ทั้งแบบที่ไวน์ผ่านการหมักเรียบร้อยแล้ว (Fully fermented) และเติมเพื่อยืดการหมักในระยะเวลา

เริ่มต้น ของกระบวนการหมัก เพื่อมิให้เกิดการหมักขึ้น ซึ่งแบบนี้ปริมาณน้ำตาลจึงยังคงอยู่ในน้ำองุ่นในปริมาณมาก แอลกอฮอล์ที่ใช้เติมส่วนใหญ่มาจากเหล้าบรันดีอยู่ระหว่าง 15-22% ต่อปริมาตร ไวน์กลุ่มนี้จึงมีทั้งแบบไม่หวาน (Dry wines) และรสชาติหวาน (Sweet wines) แต่ส่วนใหญ่ดีกรีสูง ทั้งสิ้น ไวน์ในกลุ่มนี้ เช่น

- พอร์ตไวน์ (Port wines) ส่วนใหญ่เป็นไวน์แดง มีดีกรีอยู่ที่ประมาณ 18-22%
- เซอร์รี่ไวน์ (Sherry wines) ส่วนใหญ่เป็นไวน์ขาว มีดีกรีอยู่ที่ประมาณ 15-20%
- เวอร์มูท (Vermouth) ไวน์นี้นอกจากมีดีกรีหนักแล้ว ยังมีความพิเศษกว่าไวน์อื่นๆ

ในประเภทเดียวกันที่กลิ่นหอมจากสมุนไพรอันเป็นส่วนหนึ่งของกรรมวิธีในการผลิตไวน์ชนิดนี้ ซึ่งในทัศนะของไวน์ชนิดนี้เรียกอีกอย่างว่า “อะเพริตีฟไวน์” เป็นไวน์ที่เหมาะสมสำหรับดื่มเรียกน้ำย่อยช่วยเจริญอาหาร

ไวน์ประเภทนี้สามารถดื่มก่อนอาหารหรือดื่มกับรายการอาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizer) หรือกับอาหารรายการหวาน (Dessert) ก็ได้ โดยดูว่า ถ้าเป็นไวน์ที่ไม่หวาน (Dry wines) จะดื่มก่อนหรือดื่มกับอาหารเรียกน้ำย่อย แต่หากเป็นไวน์ที่มีรสหวาน (Sweet wines) นิยมดื่มกับอาหารหวาน

3. สปาร์คลิงไวน์ (Sparkling wine) เป็นไวน์ที่มีลักษณะพิเศษที่ฟองแก๊ส(คาร์บอนไดออกไซด์) คือ หลังจากได้ไวน์พื้นฐานแล้วจะเติมของเหลวซึ่งประกอบด้วยน้ำ ตาลและยีสต์ลงไป เพื่อให้เกิดกระบวนการหมักครั้งที่สอง ผลจากการหมักครั้งนี้จะเกิดแก๊สคาร์บอนไดออกไซด์เจืออยู่ในน้ำไวน์ทำให้ไวน์ประเภทนี้เรียกว่า “สปาร์คลิง” ซึ่งในกรณีการเติมน้ำตาลและยีสต์นี้ มี 2 วิธี คือ

1. เติมน้ำตาลลงในขณะที่ไวน์อยู่ในถัง และปิดสนิท เพื่อให้เกิดฟองแก๊สภายในถัง เมื่อเสร็จสมบูรณ์แล้ว จึงกรองบรรจุขวด

2. เติมน้ำตาลลงในขวด และปิดสนิท เพื่อให้เกิดฟองแก๊ส ซึ่งโดยส่วนมาก แชมเปญ (Champagne) ใช้วิธีนี้แต่เพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับพันธุ์ แหล่งเพาะปลูกองุ่น รวมทั้งปีผลิตเข้าไปอันมีลักษณะเฉพาะเจาะจงลงไป มากขึ้น จะสังเกตเห็นว่า ทั้งสองวิธีที่กล่าวมานี้ แก๊สเกิดขึ้นเองจากกระบวนการทางธรรมชาติ ซึ่งถือว่าทำได้ยากกว่า มีรสชาติดีกว่า การเติมแก๊สเข้าไปโดย และเรียกว่า “Carbonate wines” ส่วนใหญ่สปาร์คลิงไวน์ นิยมดื่มกับอาหารเรียกน้ำย่อย หรือกับอาหารที่ทำจากสัตว์เนื้อขาว และดื่มในขณะที่เย็นจัด คือ ประมาณ 2-8 องศาเซลเซียส (ถ้าอุณหภูมิต่ำกว่านี้อาจจะสกดกักลิ่นหอม)

เบียร์ (Beer) เบียร์เป็นเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์น้อย ประมาณ 3-8 ดีกรี ประวัติศาสตร์ของเบียร์นั้นมีมายาวนาน เบียร์จัดเป็นเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ชนิดแรกของโลก เพราะเริ่มผลิตตั้งแต่ 6,000 ปี ก่อนคริสตกาล โดยชนชาติบาบิโลเนียน เบียร์เป็นที่รู้จักในสมัยอียิปต์โบราณและเมโสโปเตเมีย และมีหลักฐานย้อนไปยาวนาน ถึง 4,000 ปีก่อนคริสตกาล วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเบียร์คือ “ข้าวบาร์เลย์” มอลต์ (Malt) ยีสต์ (Yeast) และมีการผสมพืชอีกชนิดหนึ่งเข้าไปคือ “ฮอปส์” (Hop) ทำให้มีกลิ่นหอม รสชาติขมและสามารถรักษาคุณภาพของเบียร์ให้เก็บได้นานขึ้น

เบียร์อาจแบ่งตามชนิดของยีสต์ที่ใช้และวิธีการหมักได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

เบียร์บอดทอมยีสต์ (Bottom-Fermented beer) หมายถึง เบียร์ที่ได้จากการหมักด้วยยีสต์ที่เรียกว่า บอดทอมยีสต์ (Bottom yeast) โดยยีสต์ชนิดนี้หลังการหมักจะตกตะกอนอยู่ก้นถังหมัก สายพันธุ์ยีสต์ ได้แก่ *Saccharomyces calshbergensis* ซึ่งกระบวนการหมักจะเกิดที่ก้นถังหมัก ที่อุณหภูมิต่ำ (10-15 องศาเซลเซียส) การหมักเกิดอย่างช้าๆ เปลี่ยนน้ำตาลเป็นแอลกอฮอล์และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ หลังการหมักจะต้องเก็บไว้ในถังไม้ที่อุณหภูมิต่ำเป็นเวลานานหลายสัปดาห์ เพื่อให้เกิดการหมักอย่าง

สมบูรณ์ เบียร์ที่ได้มีสีทองสดใส มีรสอ่อนถึงปานกลาง และมีก๊าซมาก เบียร์ประเภทนี้มีหลายชนิด แต่ที่ได้รับความนิยม ได้แก่ ลาเกอร์เบียร์ (Lager beer)

เบียร์ทอปยีสต์ (Top-fermented beer) หมายถึง เบียร์ที่ได้จากการหมักด้วยยีสต์ที่เรียกว่า ทอปยีสต์ (Top yeast) สามารถเปลี่ยนน้ำตาลให้เป็นแอลกอฮอล์และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ที่อุณหภูมิ ประมาณ 15-21 องศาเซลเซียส ซึ่งการหมักจะเกิดขึ้นบริเวณด้านบนของถัง เบียร์ประเภทนี้ ชนิดที่ได้รับความนิยม ได้แก่ เอล (ale) เป็นเบียร์ที่มีสีเข้ม กลิ่นรสเข้มข้น และรสขมกว่าลาเกอร์เบียร์

ความรู้เกี่ยวกับอาหาร

พนักงานบริการอาหารในภัตตาคารหรือห้องอาหารที่ต้องมีศิลปะของการปรุงอาหาร พนักงานต้องมีความรู้ในเรื่องของการบริการอาหารแก่ลูกค้าโดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตก หมายถึง อาหารยุโรปซึ่งมีชื่อเสียงและมีความแตกต่างจากอาหารไทยหลายๆ ด้าน ได้แก่ รูปร่าง ลักษณะ เครื่องปรุง อาหาร ประกอบ วิธีการเสิร์ฟ โอกาส และวิธีการรับประทานอาหารรวมทั้งเครื่องดื่ม ที่เข้าได้กับอาหารประเภทต่าง ๆ อาหารยุโรปประกอบด้วย เนื้อสัตว์ ไขมัน นม เนย ดังนั้นพนักงานบริการอาหารควรมีความรู้เกี่ยวกับอาหารดังนี้

ประเภทของอาหารตะวันตก แบ่งประเภทตามมื้ออาหารได้ดังนี้

1. อาหารเช้า (Breakfast) เป็นอาหารมื้อแรกของวัน หลังจากตื่นนอน ร่างกายยังไม่พร้อมใช้พลังงาน บางคนจึงอาจจะไม่หิวมากนักอาหารจึงมีลักษณะค่อนข้างเบา ประมาณ 4-5 อย่าง รับประทานร้อน ๆ กับเครื่องดื่มร้อน ระหว่างเวลาประมาณ 6.00 – 9.00 น. สำหรับอาหารตะวันตก อาหารเช้าแบ่งออกได้ 2 ประเภท ดังนี้ (ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2554, หน้า 53-62)

- ไข่ดาว (Fried egg) ไข่คน (Scrambled egg) ไข่มัน (Omelette)
- ไข่ลวกในน้ำ (Poached egg) ไข่ลวก (Soft boiled egg) ไข่ต้ม (Hard boil egg)
- เนื้อสัตว์ : Ham, bacon, ไส้กรอก (Sausage), เนื้อชิ้นเล็กๆ (Small steaks, Lamb chops)

อาหารแบบอเมริกันมักเริ่มต้นด้วยผลไม้ เช่น น้ำส้ม น้ำองุ่น น้ำลูกพรุน น้ำสับปะรด ฯลฯ หรือผลไม้สด Cereals cornflakes ฯลฯ แล้วจึงถึงขนมปัง ไข่ดาว แฮม เบคอน สันสุดที่ ขาหรืออกาแฟ คนอเมริกันนิยมดื่มกาแฟซึ่งต่างกับคนยุโรปไม่นิยมดื่มกาแฟเลยไม่ว่าจะก่อนหรือหลังอาหาร แต่จะดื่มชาหรือกาแฟแทน

นอกจากนี้ยังมีอาหารเช้าอีกแบบหนึ่งที่เรียกว่า อาหารเช้าแบบบุฟเฟ่ต์ (Buffet breakfast) คือ มีอาหารเช้าทั้งสองแบบ หลายชนิด วางเรียงไว้ ลูกค้าสามารถหยิบรับประทานได้จนอิ่ม โดยเสียค่าอาหารในราคาที่กำหนดไว้ อาหารเช้าแบบบุฟเฟ่ต์นี้เป็นที่นิยมมาก เพราะลูกค้าสามารถเลือกอาหารได้หลายอย่างตามชอบและไม่ต้องใช้เวลาในการรับประทานอาหารมาก สามารถรับประทานได้ทันทีไม่ต้องเสียเวลาคอย

2. อาหารก่อนกลางวัน (Brunch) หมายถึง มื้ออาหารที่รวมอาหารเช้า (Breakfast) และอาหารกลางวัน (Lunch) เข้าด้วยกันเหมาะสำหรับลูกค้าที่ตื่นสายไม่ได้รับประทานอาหารเช้า และไม่สามารถรอจนถึงเวลารับประทานอาหารกลางวันได้ อาหารที่รับประทานอาจเลือกอาหารแบบอเมริกัน (ABF) และเพิ่มรายการประเภทซूप สลัด หรืออาหารหลักของมื้อกลางวันเพื่อช่วยให้อิ่มมากขึ้น ให้บริการระหว่างเวลา 9.30-11.30 น. (ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2543, หน้า 53)

3. อาหารกลางวัน (Lunch) ให้บริการระหว่างเวลา 11.30 – 14.00 น. รายการอาหารที่ใช้มีทั้งแบบ เลือกสั่ง (A la carte) และแบบชุด (Table d’hote) เนื่องจากลูกค้ามีเวลาจำกัดในการรับประทาน อาหารจึงเลือกรายการอาหารอย่างใดอย่างหนึ่งที่รับประทานอาหาร ที่รับประทานได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น

3.1 อาหารจานเดียว (One course) หรือบางที่เรียกว่า A la Carte ก็ได้ เหมาะสำหรับคนที่มีเวลาน้อยต้องการความรีบเร่ง หรือต้องการเลือกอาหารโดยเฉพาะ หรือสำหรับคนที่รับประทานอาหารไม่ จุกอาหารประเภทนี้มักเป็นอาหารประเภท เนื้อ ไก่ หมู ปลา ซึ่งจะต้องมีอาหารประกอบ เช่น ผักต่างๆ และ สลัดต่างๆ ประกอบการรับประทาน

3.2 อาหาร 2 จาน (Two courses) ใช้รายการอาหารแบบเลือกสั่ง จานแรกอาจเป็นอาหาร เรียกน้ำย่อย หรือซุพ จานที่ 2 เป็นอาหารหลัก (Main course) ประกอบด้วยเนื้อสัตว์ และมีผักประกอบ หรือสลัด

3.3 อาหารประเภท 3 จาน (Three courses) ใช้รายการอาหารแบบสั่งและแบบชุด ซึ่งอาจมี 4-5 อย่าง และลูกค้าเลือกได้เองดังนี้

- Soup
- Main course
- Dessert หรือ
- Cold appetizer
- Main course
- Dessert

การจัดอาหารชุดควรให้ความระมัดระวังเช่นเดียวกันการจัดรายการอาหาร คือ แต่ละจาน ไม่ควรมีส่วนผสมซ้ำกันโดยเฉพาะ Appetizer และ Main Course เช่น ผสมด้วยไข่ มะเขือเทศ เหมือนกัน ไม่ใช่เนื้อสัตว์เดียวกัน เสิร์ฟต่อกัน เช่น เนื้อหมู และเนื้อลูกวัว (Veal) เนื้อวัวและเนื้อแกะ และควรเริ่ม จากอาหารเบาไปสู่อาหารหนัก

อาหารกลางวันนิยมให้บริการแบบ Buffet แบบ Cafeteria แบบ Fast food และแบบ บริการตนเองอื่น ๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของลูกค้า

4. อาหารบ่าย (Afternoon) ให้บริการระหว่างเวลา 15.00 - 17.00 น. อาหารที่ให้บริการเป็น อาหารว่างที่รับประทานง่าย ๆ เช่น ขนมปังทานเย็น แยม แซนวิชไส้ต่างๆ ขนมปังอบไส้ต่างๆ (Pastry, Pie) เค้ก ขนมหวาน รับประทานกับน้ำชา กาแฟ เครื่องดื่มร้อนๆ โรงแรมมักให้บริการในบริเวณ Lounge, Coffee bar หรือ Tea garden นอกจากนี้อาหารบ่ายนิยมให้บริการแก่ลูกค้าประชุม ที่เรียกว่า Coffee break อาจจัดโต๊ะให้บริการแบบ buffet หรือจัดวางไว้ให้ลูกค้าบริการตนเองตามเวลาที่ต้องการระหว่าง ประชุมหรือเสิร์ฟโต๊ะประชุม

5. อาหารมื้อค่ำ (Dinner) ชาวตะวันตกให้ความสำคัญกับอาหารมื้อนี้มากที่สุดเนื่องจากเป็น ช่วงเวลาหลังจากทำงานหนักมาตลอดวัน จึงต้องการการผ่อนคลาย การพักผ่อน การพบปะพูดคุย กับเพื่อน ญาติมิตร บางครั้งอาจเลือกใช้บริการของห้องอาหารแบบหรูหรา ที่เลือกสรรการปรุงอาหารเป็นพิเศษ และ ใช้เวลาในการรับประทานอาหารนาน รายการอาหารที่ใช้เป็นแบบเลือกสั่ง รูปแบบของการบริการมีทั้งแบบ ฝรั่งเศส แบบอังกฤษ แบบรัสเซีย และแบบอเมริกัน แล้วแต่ขนาด และความสามารถในการให้บริการของ ห้องอาหาร

อาหารตะวันตกมีค่าน้ำดื่มที่แพงมากที่สุดในขณะนี้ คือ รายการอาหารแบบฝรั่งเศส ซึ่งมีการเรียงลำดับรายการตามลำดับที่มีบริการในราชสำนักของฝรั่งเศสในสมัยก่อนที่เรียกว่า French Classical Menu เป็นแบบอย่างการเรียงลำดับอาหารอย่างสมดุลดีเลิศ คือ อาหารเบา อาหารหนัก ช่วงพัก อาหารเบา ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถรับประทานอาหารได้ครบทุกจาน ในปัจจุบันการรับประทานอาหารครบทุกจานตามรายการนี้แทบไม่มีปรากฏในโรงแรมหรือในห้องอาหารใด มีการรวมบางรายการเข้าด้วยกันหรือตัดบางรายการออกไปแต่ยังคงลำดับการสั่งและการรับประทานอาหารไว้ตามเดิม

1. อาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizer) เป็นอาหารจานแรกเพื่อเรียกน้ำย่อย จึงมักจะมีรสจัดออกเปรี้ยวหรือเค็ม และมีมากมายหลายชนิดให้ลูกค้าเลือกเองตามความต้องการ อาจให้บริการแบบ Buffet หรือจัดเรียงมาในถาดหรือรถเข็น (Trolley) และเสิร์ฟให้ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการในปริมาณที่ไม่มากนัก เช่น Hors d'Oeuvres, Canapes, Antipasto เป็นชนิดของอิตาเลียน ประกอบด้วย โดยปกติ มะกอก เนยแข็ง ไส้กรอก และพริก บางครั้ง มีหลากหลาย Herbed, Tapas เป็นของว่างชิ้นเล็กๆมีทุกอย่าง เช่น ซีส มะกอก ปลาหมึก กุ้งรมควัน หอย ไส้กรอก, Sandwiches

2. ซุป (Potage/Soup) เป็นอาหารเรียกน้ำย่อยเช่นเดียวกัน แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

- ซุปใส (Clear soup/ Consommé) มีลักษณะเป็นน้ำใสและอาจมีผัก ไข่ หรือเนื้อชิ้นเล็กๆลอยอยู่ด้วย เช่น broth, bouillon, vegetable soup และ consommés

- ซุปข้น (Cream soup/ Thick soup) เป็นซุปผักบดผสมกับครีม เช่น Cream soups, Purées, Bisques, Chowders และ Potage

3. วัตถุดิบจำพวกเนื้อสัตว์ ได้แก่

- Beef = เนื้อวัว
- Veal = เนื้อลูกวัว
- Lamb = เนื้อแกะ
- Goat = เนื้อแพะ
- Pork = เนื้อหมู

เนื้อสัตว์ประเภทสัตว์ปีก (Poultry) เช่น ไก่ เป็ด ไก่วง ไก่ฟ้า (Pheasant) ไก่ป่า (Grouse) หรือนกกระทา (Partridge)

เนื้อสัตว์ที่ได้จากการล่า (Game) เช่น กวาง (Venison), กระต่ายป่า (Hare)

วัตถุดิบจำพวกเนื้อปลา

- Sole = ปลาลิ้นหมา
- Salmon = ปลาแซลมอน
- Trout = ปลาเทราท์ (ปลาน้ำจืดชนิดหนึ่ง นิยมรับประทานเป็นอาหาร)
- Mackerel = ปลาทะเล ลักษณะคล้ายปลาทู พบมากในมหาสมุทรแอตแลนติกเหนือ
- Snow fish = ปลาหิมะ
- Sea bass = ปลากระพง
- Red snapper = ปลากระพงแดง
- White snapper = ปลากระพงขาว
- Halibut = ปลาฮาติบัต

4. อาหารแป้ง (Farineux / Pasta and Rice Dishes) เป็นอาหารประเภทข้าว เส้นก๋วยเตี๋ยว เช่น
 - Spaghetti Napolitaine (เส้นสปาเก็ตตี้ปรุงรสด้วยซอสมะเขือเทศ กระเทียม)
 - Noodle (ก๋วยเตี๋ยว บะหมี่)
 - Ravioli (อาหารแป้งอิตาลีสลัดกึ่งยาว มีไส้เนื้อหรือเนยแข็ง ราดซอสมะเขือเทศ)
5. ผัก (Légumes/ Vegetable) อาหารจานนี้จะเปลี่ยนความสมดุลจากอาหารหนักเป็นอาหารเบาผักในรายการอาหารนี้จะถูกปรุงด้วยวิธีการต่างๆ และนำมาเสิร์ฟพร้อมกับซอสผักต่าง ๆ ได้แก่
 - มันฝรั่ง (Potato : boiled/ Fried potato)
 - มะเขือเทศ (Tomato : Grilled tomato)
 - เห็ด (Mushrooms : Grilled mushrooms)
 - ขึ้นฉ่ายฝรั่ง (Celery : Braised celery)
 - กะหล่ำดอก (Cauliflower : Cauliflower with cheese sauce)
 - ผักขม (Spinach : Creamed spinach)
 - หน่อไม้ (Asparagus : Braised asparagus)
 - ถั่ว (Pea : Peas tossed in butter)
 - อาร์ติโช (Artichauts / Artichokes ผักมีลักษณะคล้ายดอกบัว ขนาดเท่าผลน้อยหน่ามีสีเขียว มีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ หัวและดอกใช้รับประทานได้)
6. สลัด (Salade / Salad) ประกอบด้วยผักสดชนิดต่างๆ ที่ใช้ทำสลัด ได้แก่ ผักกาดแก้ว (Lettuce) ผักกาดหอม แตงกวา มะเขือเทศ ต้นหอมสด หัวหอมใหญ่ พริกเขียว (Green pepper) และน้ำสลัด (Salad dressing) ชนิดต่างๆ
7. เนยแข็ง (Fromage / Cheese) รายการอาหารฝรั่งเศสที่สมบูรณ์ไม่สามารถขาดเนยแข็งได้ อาจเสิร์ฟหลาย ๆ ชนิดมาพร้อมกับเครื่องปรุง / เครื่องเคียงที่เหมาะสม

เนยแข็งที่มีชื่อเสียงของฝรั่งเศส ได้แก่

 - Beaufort เนยแข็งก้อนกลม
 - Boursin เนยแข็งก้อนชนิดครีม มีหลายรสและกลิ่น
 - Brie เนยแข็งก้อนกลมแบนมีเปลือกหุ้มสีขาว เนื้อเนยนุ่ม สีเหลืองอ่อน เป็นเนยแข็งชนิดที่ดีที่สุดในแคว้นนอร์ม็องดี (Normandy)
 - Petit-Suisse เนยแข็งชนิดมีครีมมาก ขนาดก้อนเล็กๆ และห่อด้วยกระดาษตะกั่ว บางครั้งผสมน้ำตาล และผลไม้ รับประทานเป็นของหวานได้
 - Roquefort เนยแข็งทำจากนมแกะ รูปร่างทรงกระบอกเตี้ย เนื้อเนยเป็นลายหินอ่อนสีเขียว น้ำเงิน เปลือกนอกสีเทา

นอกจากนี้ก็มีเนยแข็งที่มีชื่อเสียงจากประเทศอื่น ๆ อีก เช่น

 - อังกฤษ : Cheshire, Double Gloucester, Leicester
 - อิตาลี : Bel Paese Gorgonzola, Parmesan
 - เดนมาร์ก : Danish Blue
 - เนเธอร์แลนด์ : Edam, Gouda

- สวิตเซอร์แลนด์ : Emmenthal, Gruyère
- เยอรมนี : Limburger, Fruhstuckskase, Handkase
- สเปน : Manchego
- อเมริกา : Philadelphia

8. ของหวาน (Dessert) โดยปกติเป็นขนมหวานทั้งร้อนและเย็น ได้แก่

Pie	Ice Cream	Sorbet
Terrine	Parfait	Gelato
Tart	Mousse	Cake
Biscuit	Meringue	Tiramisu
Jalousie	Custards	Vacherin

9. อาหารเมนูพิเศษ ได้แก่ อาหารประจำชาติ (National dishes) และอาหารจานเด่นประจำ (Signature dishes)

รูปแบบการบริการ (Forms of service)

รูปแบบการบริการ คือ แบบหรือวิธีที่ใช้ในการอำนวยความสะดวก ด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้รับประทาน เป็นเรื่องที่ต้องใช้ทั้งคน เครื่องมือ สัญญาลักษณ์หลายสิ่งหลายอย่างร่วมกัน ทั้งเพื่อความสวยงาม และเพื่อให้ผู้รับประทานเข้าใจได้ว่า กำลังจะเกิดอะไรขึ้นกับตนบ้างหรือควรปฏิบัติตัวหรือเตรียมตัวอย่างไรก่อน ขณะ และหลังการเสิร์ฟ ดังนั้นรูปแบบการบริการจึงควรเป็นรูปแบบที่เรียนรู้กันได้ และสื่อสารกันได้ เพื่อความเข้าใจตรงกันระหว่างพนักงานผู้ให้บริการและผู้รับรูปแบบการบริการยังต้องมีความเกี่ยวข้องกันกับเรื่องวัฒนธรรม วิถีชีวิต และมารยาทในการกินการดื่มของคนในแต่ละท้องถิ่นอีกด้วย ซึ่งการจะกล่าวถึงเรื่องรูปแบบการบริการให้ครอบคลุมจึงเป็นเรื่องที่ต้องอ้างอิง แยกแยะออกไปตามแต่ละวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มชน ท้องถิ่น ประเทศอย่างหลากหลาย แต่หากจะกล่าวเฉพาะส่วนที่ได้รับการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย หรือเป็นแบบที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นสากลแล้วนั้น ก็พอจะแบ่งแยกออกได้เป็นดังนี้

รูปแบบการบริการที่โต๊ะ (Sit down service) เป็นรูปแบบที่ให้พนักงานผู้บริการเป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินการบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อผู้รับประทาน ที่โต๊ะอาหารตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุด เป็นรูปแบบที่ผู้รับประทานได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด แต่ในทางกลับกันก็ต้องใช้ผู้ให้บริการจำนวนมาก และส่วนใหญ่รูปแบบนี้มักมีขั้นตอนการบริการที่เป็นแบบแผนที่อ้างอิงกับวัฒนธรรมและมารยาททางสังคมมากกว่าแบบอื่นๆ ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้และเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนต่างๆ อย่างแม่นยำ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด อันมีผลกระทบต่อการแสดงออกทางสังคมของผู้รับประทาน ซึ่งรูปแบบการบริการที่โต๊ะสามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะการบริการ (style of service) ดังนี้

1. การบริการแบบอเมริกัน (American style) หลักในการเสิร์ฟมีอยู่สามให้เข้าเสิร์ฟทางขวาของแขก ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม เสิร์ฟด้วยมือขวาเป็นหลัก การถอนจานอาหารและแก้วเครื่องดื่ม ก็ให้ถอนออกทางด้านขวาเช่นกัน ยกเว้น ขนมปังและเนย ให้เสิร์ฟและถอนซ้าย ในลักษณะเดินทวนเข็มนาฬิกา

ทั้งการเสิร์ฟและ การถอน หมายความว่า เมื่อเสิร์ฟแขกท่านแรกเรียบร้อยแล้วให้เสิร์ฟท่านที่สองคือ ท่านที่นั่งด้านขวาของท่านแรก และเสิร์ฟคนที่นั่งด้านขวาของคนเดิมต่อไปเรื่อยๆ จนครบทั้งโต๊ะ ซึ่งเรียกการเสิร์ฟแบบนี้ว่า การเดินเสิร์ฟแบบทวนเข็มนาฬิกา การเสิร์ฟแบบอเมริกัน เป็นแบบการบริการที่นิยมมาก

ลักษณะในการเสิร์ฟ คือ พนักงานบริการถือจานอาหารมาเสิร์ฟให้กับแขกที่โต๊ะส่วนจำนวนของจานที่จะถือมาเสิร์ฟขึ้นอยู่กับความชำนาญของพนักงาน ส่วนมากจะถือมาเสิร์ฟครั้งละ 3 จาน หรืออาจมากกว่านั้น เช่น 4 จานก็ได้ แต่หลักมีว่า มือขวาต้องถือเพียงจานใบเดียว (แต่ไม่เหมาะกับการถือมาเสิร์ฟเพียงจานเดียว เพราะฉะนั้นถ้าเสิร์ฟแขกคนเดียวควรเสิร์ฟด้วยถาดจะดูสวยงามกว่า) การเสิร์ฟแบบนี้เหมาะกับลักษณะร้านอาหารในปัจจุบันซึ่งมีพื้นที่จำกัด หรือมีพื้นที่สำหรับการเสิร์ฟแคบ ทักษะการเสิร์ฟแบบนี้ เรียกอีกอย่าง ว่า “Plate service” ในอดีตพนักงานจะเข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายของแขก และถอนจานออกทางขวา แต่ในปัจจุบันเปลี่ยนเป็นมาเข้าเสิร์ฟทางด้านขวาของแขก และถอนจานออกทางด้านขวา การเดินเสิร์ฟจะเดินทวนเข็มนาฬิกา เสิร์ฟสุภาพสตรีก่อนสุภาพบุรุษ

2. การบริการแบบอังกฤษ (English style) ตามประเพณีของอังกฤษ หัวหน้าครอบครัวเป็นผู้ตักอาหารแจกแก่ทุกๆ คน ดังนั้น จึงเรียกวิธีการที่ตักอาหารเสิร์ฟแก่แขกว่า การบริการแบบอังกฤษ ต่อมา มอบหน้าที่ให้คนรับใช้ (Butler) เป็นผู้ตัก และนำไปเสิร์ฟให้ผู้ที่นั่งโต๊ะ วิธีนี้สะดวกเมื่อต้องการความรวดเร็วหรือในงานเลี้ยง การเสิร์ฟแบบนี้ ต้องตั้งโต๊ะพักอาหาร (Sideboard) หรือรถสำหรับเตรียมการเสิร์ฟ (Trolley) ต่างหาก มีที่อุ่นสำหรับจานเนื้อเพื่อให้ร้อนอยู่เสมอ ผู้เสิร์ฟจะตักอาหาร และผัดลงในจานให้เรียบร้อยเสียก่อน แล้วจึงนำจานนั้นไปเสิร์ฟ บางครั้งตักแต่เนื้อ ส่วนผัก มันฝรั่ง และซอส นำไปเสิร์ฟต่างหากหลักในการเสิร์ฟคือ เข้าเสิร์ฟทางด้านซ้าย ถือนานเสิร์ฟอาหารด้วยมือซ้าย แล้วตักอาหารจากจานเสิร์ฟลงบนจานของแขก

ลักษณะการเสิร์ฟคือ พนักงานจะตักอาหารจากจานเสิร์ฟ (ถาดเงินหรือจานเปล) ลงที่จานของแขก ซึ่งจานเสิร์ฟจะต้องอยู่เหนือจานของแขกไม่ต่ำกว่า 5 เซนติเมตร พนักงานตักเสิร์ฟด้วยเครื่องมือ ที่เรียกว่า “Service gear” ซึ่งก็คือ การใช้ช้อนส้อมเสิร์ฟนั่นเอง หรืออาจจะมิดเข้าร่วมด้วย (ส่วนมิดจะใช้มีดปลา “Fish knives”) อาหารทุกรายการจะเสิร์ฟลักษณะนี้หมดตั้งแต่ ขนมปัง ซุป สลัด อาหารหลัก ดังนั้นพนักงานจำเป็นจะต้องมีทักษะที่ดีในการใช้ “Service gear” และเข้าเสิร์ฟทางด้านซ้าย ถอนจานออกทางด้านขวา การเดินเสิร์ฟจะเดินลักษณะทวนเข็มนาฬิกา เสิร์ฟสุภาพสตรีก่อนสุภาพบุรุษ การเสิร์ฟลักษณะนี้ถือว่า ค่อนข้างประณีต ใช้ทักษะ และเวลามาก เนื่องจากพนักงานต้องตักอาหารลงที่จานของแขกพนักงานบริการจึงต้องรู้วิธีการจัดอาหาร และผัดลงจานอย่างถูกต้อง สวยงามด้วย เช่น ชื่นเนื้อวางลงตอนกลางจานเยื้องมาด้านล่าง ส่วนมันฝรั่งจัดวางทางซ้าย และผัดทางขวาของจานด้านบน ในกรณีการเสิร์ฟสลัด จะแบ่งลงในจานเล็กๆ ต่างหากและวางส้อมหวานไปในจานด้วยทางด้านขวา เข้าเสิร์ฟซ้าย

3. การบริการแบบฝรั่งเศส (French style) เป็นที่นิยมมากที่สุด เพราะเป็นที่ยอมรับกันว่า มีรสนิยมสูง และเป็นเยี่ยมในเรื่องการบริการ การเสิร์ฟอาหารแบบฝรั่งเศสนั้น มุ่งที่จะอำนวยความสะดวกและพยายามสร้างความพอใจแก่ผู้เป็นแขกมาก การเสิร์ฟตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป ต้องเตรียมโต๊ะพักอาหาร (sideboard) หรือ รถสำหรับเตรียมการเสิร์ฟ “Guéridon” ไว้ต่างหาก ก่อนเสิร์ฟ ผู้เสิร์ฟจะต้องทราบดีว่า ท่านใดจะต้องเสิร์ฟก่อน และหลัง ซึ่งโดยทั่วไปจะเริ่มที่สุภาพสตรี

หลักในการเสิร์ฟ คือ เข้าเสิร์ฟทางด้านซ้าย ถือนานเสิร์ฟ ด้วยมือซ้ายโดยส่งจานเสิร์ฟให้แขกตักด้วยตนเอง ภายในจานเสิร์ฟ นอกจากอาหาร ยังต้องมีช้อนและส้อมสำหรับตักอาหารด้วย หากเป็น

การเสิร์ฟที่ไม่เป็นทางการมากนัก เมื่อเสิร์ฟคนแรกเรียบร้อยแล้ว จะเสิร์ฟคนที่นั่งถัดไปทางด้านขวาของคนแรก วนไปทางขวาไปเรื่อยๆ จนหมดโต๊ะ (ทวนเข็มนาฬิกา) ในกรณีงานเลี้ยง ที่เป็นทางการ (Formal banquet) จะเสิร์ฟเรียงลำดับตามตำแหน่งทางสังคมของแขกผู้มาร่วมงาน หรือขึ้นอยู่กับเจ้าภาพในงาน

ลักษณะการเสิร์ฟ คือ ถือก้อนอาหารด้วยมือซ้ายซึ่งมีผ้าเช็ดมือผืนรองไว้กันร้อน เข้าเสิร์ฟทางด้านซ้าย ก่อนนำเปลือกอาหารมาเสิร์ฟควรตรวจดูว่า ซ้อนส้อมที่วางไว้ที่เพลนั้นวางถูกที่ สะดวกที่จะตักอาหารหรือไม่ หันซ้อนส้อมเข้าหาผู้รับประทาน เมื่อตักแล้วหากวางซ้อนส้อมไม่ถูกที่ ผู้เสิร์ฟต้องจัดให้เข้า ที่ก่อนเสิร์ฟคนอื่นๆ เมื่อเข้าเสิร์ฟพยายามถือก้อนอาหารเข้าไปใกล้ ๆ กับจานอาหาร ให้ขอบเพลอยู่เหนือและล้ำขอบจานเล็กน้อยเพื่อป้องกันมิให้ซอสหยดลงบนผ้าปูโต๊ะ

4. การบริการแบบรัสเซีย (Russian style) เป็นการเสิร์ฟที่มีการโชว์อาหาร กล่าวคือ ต้องนำอาหารมาทั้งชิ้นใหญ่ๆ หรือทั้งตัว เช่น ปลา หรือเนื้อ ออกมาให้ผู้รับประทานดูเสียก่อน แล้วจึงหั่น และตกแต่งให้งดงามเป็นพิเศษแล้ว ตักแจกต่อทุกๆ คน ผู้เสิร์ฟต้องมีทักษะในเชิงงานครัว เช่น การหั่น การแลเนื้อ ให้ออกมาสวยงามน่ารับประทาน และลักษณะในการเสิร์ฟคือ ผู้ให้บริการนำอาหารมาแสดงให้เห็นแก่ได้ชม ทางด้านขวา จากนั้นจึงนำอาหารกลับมาที่รถเตรียมการเสิร์ฟ (Sideboard or trolley) เพื่อตัด และตกแต่งอาหาร เข้าเสิร์ฟ จะเข้าทางด้านขวา

อุปกรณ์ในการจัดโต๊ะ

1. อุปกรณ์เครื่องกระเบื้อง (Table ware or china ware)
2. อุปกรณ์เครื่องเงิน (Silver ware or cutlery)
3. อุปกรณ์เครื่องแก้ว (Glass ware)

เครื่องกระเบื้อง (China ware) เป็นภาชนะสำคัญในการใส่อาหารสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ

1. จาน (Plate or dish) ซึ่งมีขนาดและ รูปแบบแตกต่างกันวัตถุประสงค์การใช้งาน โดยมาตรฐานแล้วจานที่ใส่อาหารรายการหลัก นิยมขนาดตั้งแต่เส้นผ่าศูนย์กลาง 12 นิ้ว ขึ้นไป จานสลัด นิยมขนาด 10 นิ้ว จานขนมปังนิยมขนาด 7 นิ้ว รูปแบบที่เหมาะสมส่วนใหญ่ใช้จานกลมสีขาว ขอบจานมีขนาดประมาณ 1 นิ้ว จะทำให้มีพื้นที่ในการจัดอาหารและตกแต่งได้อย่างสวยงาม หากมีตราสัญลักษณ์จะต้องมีความระมัดระวัง เช่น อาหารจะต้องไม่บังลวดลาย หรือตราสัญลักษณ์ต้องอยู่ในตำแหน่งที่ผู้รับประทานสามารถอ่านหรือเห็นได้ชัดเจน

2. ถ้วย (Cup) เช่น ถ้วยกาแฟ (Coffee cup) และถ้วยซุพ (Soup cup) ส่วนใหญ่ในการเสิร์ฟเครื่องกระเบื้องกลุ่มนี้ จะต้องมียานรอง (Saucer) ที่เข้าชุดมาด้วยเสมอ

3. ชาม (Bowl) ใช้ในการใส่อาหารจำพวกซุพหรือสลัด รวมทั้งสามารถใช้เป็นภาชนะที่ใส่อาหารปริมาณมาก สำหรับตักแบ่งเพื่อเสิร์ฟ พนักงานบริการเป็นผู้ตักแบ่งหรือจะวางไว้ให้ผู้ที่นั่งร่วมโต๊ะตักและส่งต่อกันเองก็ได้

อุปกรณ์เครื่องเงิน (Silver ware or cutlery) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ เครื่องมือในการรับประทานอาหาร ในอดีตนิยมทำด้วยเงิน อีกทั้งเป็นสิ่งที่สามารถใช้อบถุฐานะ แต่ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นโลหะผสมสแตนเลส ราคาถูก ดูแลรักษาได้ง่าย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

1. ช้อน (Spoon) ใช้กับอาหารและเครื่องดื่ม มีหลายชนิด แต่บนโต๊ะอาหารมาตรฐานจะต้องมี คือ ช้อนซุป (Soup spoon) และช้อนชา-กาแฟ (Tea spoon)
2. ส้อม (Fork) ส่วนใหญ่ใช้เป็นอุปกรณ์ช่วยในการรับประทาน จัดวางไว้ด้านซ้ายของจานอาหาร และโดยมารยาท ควรถือด้วยมือซ้าย ส้อมมาตรฐาน คือ ส้อมอาหารหลัก (Dinner fork) และส้อมสลัด (Salad fork) หรือส้อมหวาน (Dessert fork)
3. มีด (Knife) เป็นอุปกรณ์หลัก จัดไว้ขวามือ และถือด้วยมือขวา

อุปกรณ์เครื่องแก้ว (Glass ware) เป็นภาชนะสำคัญในการใส่เครื่องดื่ม ได้รับการออกแบบมาอย่างหลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของเครื่องดื่มแต่ละชนิด และความสวยงาม สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

1. แก้วทรงกระบอก (Tumbler) มีหลายขนาด ใช้เครื่องดื่มได้หลายชนิด เช่น น้ำ เหล้าจำพวก whisky หรือแม้กระทั่งน้ำผลไม้
2. แก้วก้าน (Goblet or stem glass) ส่วนใหญ่นิยมใส่เหล้าไวน์ (Wine) มีลักษณะพิเศษที่มีก้านสำหรับจับ ช่วยเสริมให้แก้ว กลุ่มนี้สวยเด่นกว่าแก้วกลุ่มอื่นๆ
3. แก้วแบบมีหูจับ (Mug) เป็นแก้ว ที่น้ำหนักมาก เนื้อแก้ว หนานิยมใส่เบียร์ (Beer) หูจับของแก้ว มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับก้านของแก้ว กลุ่มที่ 2 คือ ช่วยรักษาอุณหภูมิของเครื่องดื่มตามที่ต้องการไว้ได้นานที่สุด อันจะนำมาซึ่งรสชาติที่ดีของเครื่องดื่มนั้นๆ แต่ที่เด่นชัดของแก้วกลุ่มนี้คือ มีปริมาณความจุมากกว่ากลุ่มอื่นๆ การออกแบบให้เป็นลักษณะหูจับ จึงทำให้ถือแก้ว นี้ได้ดีกว่าเป็นก้าน

รูปแบบการพับผ้าเช็ดปากแบบต่าง ๆ



การพับผ้าแบบหมวกบิชอป (The Bishop's Hat Napkin Fold)
การพับผ้าเช็ดปากรูปแบบนี้นิยมพับกันเป็นจำนวนมาก เพราะสามารถพับได้เป็นจำนวนครั้งละมาก ๆ เพราะเมื่อพับเสร็จแล้วแต่ยังไม่กางออกใช้งานจะเปลืองเนื้อที่ในการเก็บที่ไม่มากและไม่ทำให้เนื้อผ้ายับ โดยมากใช้ในห้องอาหารหรือตามงานที่ไม่ค่อยหรูหรามากนัก แต่ต้องการความรู้สึกที่พิเศษและเป็นทางการ



1. วางผ้าเช็ดปากลงด้านหน้า



2. พับครึ่งจากบนลงล่างโดยให้ขอบผ้าเสมอกันจะได้เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า



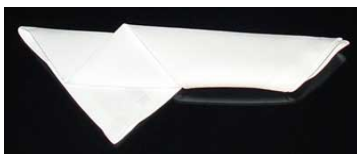
3. พับครึ่งจากบนลงล่างเข้าหาจุดกึ่งกลางของผ้า กรีดรอยพับให้เรียบ



4. พับด้านซ้ายขึ้นไปให้เสมอกับด้านบน



5. พลิกผ้ากลับด้าน



6. พับครึ่งจากล่างขึ้นข้างบน



7. จับมุมผ้าด้านล่างออกมากรีดผ้าให้เรียบ



8. จับมุมผ้าด้านซ้ายมาสอดใต้ผ้าด้านขวา



9. พลิกผ้ากลับด้านจับมุมผ้าด้านที่เหลือสอดใต้ผ้าดังรูป



10. กรีตรอยพับให้เรียบ



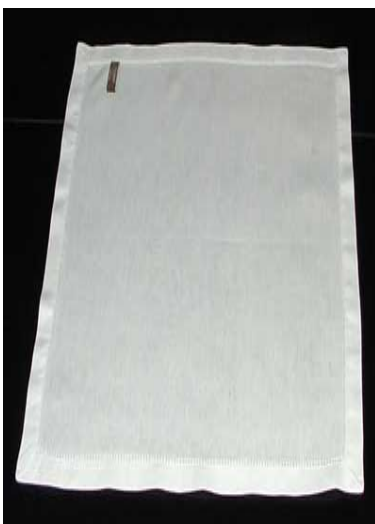
11. สอดนิ้วเข้าด้านใน ทางหมวกออกให้ได้ เมื่อทำครบทุกขั้นตอนแล้ว ก็จะได้ผ้าเช็ดปากแบบสำเร็จตามรูป



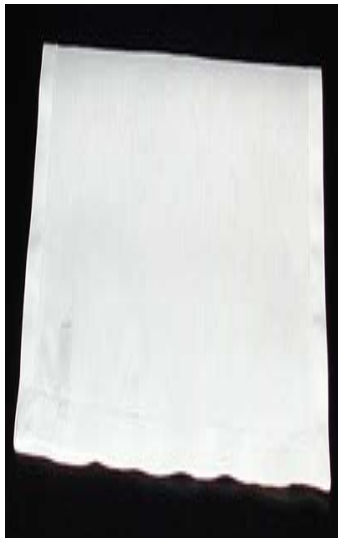
การพับแบบเบิร์ดออฟพาราไดซ์

(The Bird Of Paradise Napkin Fold)

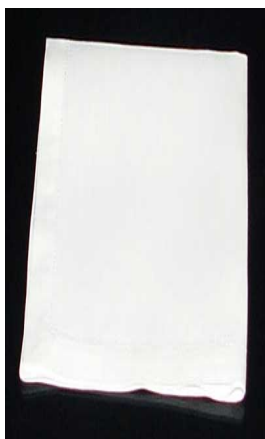
การพับแบบเบิร์ดออฟพาราไดซ์ เป็นการพับผ้าให้ออกมามีลักษณะรูปทรงคล้ายดอกเบิร์ดออฟพาราไดซ์ ที่กำลังบาน นิยมพับกับผ้าที่มีเนื้อหนาและแข็งมากกว่าผ้าเนื้อบาง เพื่อให้ความหนาและความแข็งของผ้าช่วยค้ำชายผ้าที่ถูกยกขึ้นเป็นชั้นให้ตั้งได้



1. วางผ้าเช็ดปากลงด้านหน้า



2. พับครึ่งกึ่งกลางผ้า ใช้มือนีตเพื่อให้เห็นรอยพับครึ่งหนึ่ง



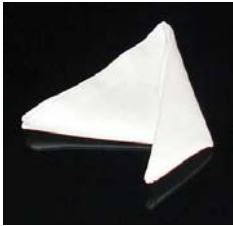
3. แล้วพับครึ่งหนึ่งอีกด้านเพื่อให้เห็นรอยของการแบ่งผ้าให้ได้ 4 ส่วน



4. พับผ้าเข้าด้านในในช่วงครึ่งแนวทแยงมุมสร้างรูปสามเหลี่ยม



5. หันปลายผ้าออกโดยให้ฐานเข้าหาตัวเรา



6. แล้วพับมุมด้านขวาลงข้างล่างเข้าหาตัวให้ได้กึ่งกลางพอดี



7. แล้วพับมุมด้านซ้ายเข้าหาตัวให้ได้กึ่งกลางทำเช่นเดียวกับฝั่งขวามือ



8. ทวัดมุมด้านล่างที่เกินมาไปทางด้านหลังทั้งสองด้าน



9. เมื่อตัวดปลายส่วนเกินมาแล้วพับทั้งสองมุมเข้าหากัน



10. แล้วคลี่ผ้าออกทีละชั้น



11. เมื่อทำครบทุกขั้นตอนแล้ว ก็จะได้ผ้าเช็ดปากแบบสำเร็จตามรูป



การพับแบบพัดจีน (The Standing Fan Napkin Fold)

การพับแบบพัดจีนเป็นที่นิยมอีกแบบหนึ่ง การพับแบบนี้ให้ความรู้สึกในบรรยากาศแบบตะวันออกได้ดี จึงเหมาะสำหรับห้องอาหารจีน ห้องอาหารไทยมากกว่าการบริการในห้องอาหารยุโรป หรือฝรั่งเศส ผ้าที่ใช้สามารถใช้ได้ทั้งแบบผ้าหนาและผ้าบาง แต่ต้องมีความแข็งแรงและสามารถรีดกลับให้ขึ้นได้ง่าย ข้อดีคือสามารถซ่อนหรือเก็บรอยเปื้อนของผ้าได้ดีพอสมควร



1. วางผ้าเช็ดปากลงด้านหน้า



2. พับครึ่งกึ่งกลางผ้า ใช้มือรีดเพื่อให้เห็นรอยพับครึ่งหนึ่ง



3. หมุนผ้าให้แนวยาวอยู่ในลักษณะออกจากตัวและเริ่มพับทบซ้ายขึ้นมาประมาณ 1 นิ้ว พับทบกลับลงไปมาจนได้ผ้าพับทบขนาด 1 นิ้วพับหลายชั้นอย่าให้สุดปลายผ้าเหลือประมาณ 1/3 ของผ้าที่ยังไม่ได้พับเพื่อเก็บชายและเป็นฐานตั้ง



4. พับทบอีกครั้งโดยกดผ้าที่จุดกึ่งกลางและพับชายจากซ้ายไปขวา รอยที่พับในข้อ 3 จะถูกแบ่งครึ่ง



5. แล้วพับเก็บชายลงในลักษณะทแยงมุม ชายที่เหลือตัวออกเพื่อให้เป็นฐาน และกางส่วนที่เป็นสันทบ 1 นิ้วออก



6. เมื่อทำครบทุกขั้นตอนแล้ว ก็จะได้ผ้าเช็ดปากแบบสำเร็จตามรูป



การพับแบบเทียน (The Candle Napkin Fold)

เป็นการพับผ้าออกมาเป็นหลอดคล้ายเทียน การพับแบบนี้เหมาะสำหรับผ้าที่มีความนิ่มมากกว่าผ้าที่มีลักษณะเนื้อแข็งหนา เพราะตอนเสร็จจะต้องพับชายผ้าเข้าด้านใน การพับแบบนี้มีข้อเสียคือลักษณะการวางที่เหมาะสมคือแนวตั้งอยู่ อันเดียวนบนจานก็จะไม่สวยงาม ดังนั้นการจัดวางจึงต้องคำนึงถึงเรื่องเหล่านี้ให้เหมาะสม



1. วางผ้าเช็ดปากลงด้านหน้า



2. จับมุมผ้าพับในลักษณะมุมทแยง



3. จะได้ผ้ารูปสามเหลี่ยม รีดชายด้านที่เป็นสันทบให้เรียบที่สุด

4. พับชายด้านสันทบขึ้นด้านบน ประมาณ 1 นิ้วและกลับด้าน

5. ม้วนชายผ้าจากด้านซ้ายไปด้านขวาให้มีลักษณะคล้าย มวนบุหรี่ ม้วนไปจนเกือบสุดมุมด้านขวา เมื่อม้วนถึงเกือบสุดมุมจัดทรงผ้าให้ตรง และพับชายผ้าด้านขวาขึ้นทำมุม 90 องศา

6. นำมุมที่พับขึ้นสอดลงในช่องระหว่างผ้า เมื่อทำครบทุกขั้นตอนแล้ว ก็จะได้ผ้าเช็ดปากแบบสำเร็จตามรูป

การพับแบบซอง (The Fancy Silverware Pouch)

การพับแบบซองเป็นการพับที่ผู้พับสามารถออกแบบจินตนาการตามความต้องการได้หลายรูปแบบ โดยปกติแล้วการพับแบบซองสามารถใช้ผ้าได้ทั้งแบบหนาและบาง แต่ที่นิยมนั้นถ้าเป็นการพับทบหลายชั้นผ้าไม่ควรหนามากเพราะทำให้ลำบากในการพับ

1. วางผ้าเช็ดปากลงด้านหน้า

2. พับครึ่งกึ่งกลางผ้า ใช้มือรีดเพื่อให้เห็นรอยพับครึ่งหนึ่ง



3. แล้วพับครึ่งหนึ่งอีกด้านเพื่อให้เห็นรอยของการแบ่งผ้าให้ได้ 4 ส่วน



4. นำมุมที่มีมุมผ้าทั้งสี่ด้านขึ้นข้างบน



5. เปิดผ้าชั้นบนสุดพับทบลงมากว้างประมาณ 1 นิ้ว



6. เปิดผ้าชั้นที่ 2 พับทบลงมากว้างประมาณ 1 นิ้ววางเรียงกับผืนบนสุด



7. เปิดผ้าชั้นที่ 3 พับทบลงมากว้างประมาณ 1 นิ้ววางเรียงกับผืนที่ 1 และ 2



8. พลิกผ้ากลับด้าน



9. หมุนผ้าทำมุม 45 องศา และเก็บชายผ้าโดยให้มีความลึกอยู่ที่รอยพับของผ้าทั้ง 3 ชั้น



10. พับเก็บชายผ้าโดยให้ความลึกอยู่ที่รอบพับของผ้าชั้นที่
1 จัดเก็บให้เรียบร้อย



11. ก็จะได้ผ้าเช็ดปากแบบสำเร็จตามรูป

การปูผ้าปูโต๊ะ

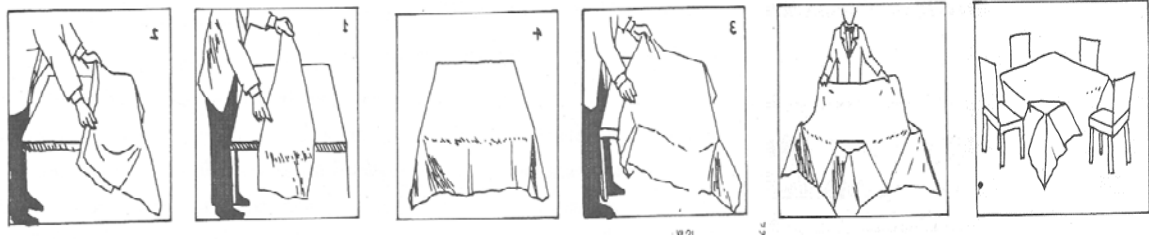
สำหรับโต๊ะที่มีผ้าปูโต๊ะ ต้องเลือกผ้าปูโต๊ะที่มีขนาดพอเหมาะกับโต๊ะ คือเมื่อปูโต๊ะแล้วจะต้องให้มีมุมทั้งสี่ของผ้าห้อยชายลงมา โดยปลายผ้าสัมผัสกับบริเวณที่นั่งของเก้าอี้ ก่อนผ้าปูโต๊ะมักจะจะต้องปูแผ่นรอง (Silence pad) ซึ่งอาจเป็นแผ่นสั๊กพลาสติกก่อน เพื่อช่วยไม่ให้เกิดเสียงดังเมื่อเครื่องกระเบื้องและเครื่องเงินที่จะใช้เสิร์ฟกระทบกับพื้นโต๊ะขณะรับประทาน ในห้องอาหารบางแห่งอาจปูรองด้วยแผ่นพลาสติกเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกัน แผ่นรองนี้อาจปูติดกับโต๊ะไว้เป็นการถาวรเลยก็ได้ เพื่อประหยัดเวลาการปูผ้าปูโต๊ะที่ถุกวิธีจะทำให้สามารถปูโต๊ะได้อย่างรวดเร็วและสวยงาม วิธีปูโต๊ะที่นิยมมักจะวางผ้าไว้บนโต๊ะโดยให้รอยพับที่กึ่งกลางของผ้าอยู่ตรงกลางโต๊ะ แล้วจึงคลี่ผ้าออกคลุมโต๊ะ การปูผ้าควรยืนระหว่างขาโต๊ะ เพื่อให้แน่ใจว่ามุมของผ้าปูโต๊ะคลุมขาพอดี และชายผ้าห้อยลงมาคลุมขอบโต๊ะทุกด้านเท่ากัน หรืออาจทำได้ดังนี้

1. นำผ้าปูโต๊ะวางบนผ้าสั๊กพลาสติกโดยให้รอยพับส่วนที่เป็นสันหรือกึ่งกลางของผ้าอยู่ด้านบนทั้งในส่วนที่อยู่กึ่งกลางโต๊ะและในส่วนที่อยู่ตรงหน้าพนักงาน ชายผ้าทั้งสองข้างห้อยอยู่ระหว่างขาโต๊ะ
2. ใช้นิ้วโป้งและนิ้วชี้คีบผ้าชั้นบนที่เป็นสัน และใช้นิ้วกลางอดใต้ผ้าชั้นที่สองที่อยู่ด้านล่างส่วนผ้าชั้นล่างสุดอาจใช้นิ้วนางคีบไว้หรือปล่อยไว้เฉยๆ
3. โน้มตัวปล่อยชายผ้าชั้นล่างให้คลุมโต๊ะด้านหน้า จนสันผ้าที่อยู่กึ่งกลางเลื่อนไปจนเกือบชิดขอบโต๊ะด้านบน
4. ปล่อยผ้าชั้นที่สองที่นิ้วชี้และนิ้วกลางคีบไว้ โดยค่อยๆ ดึงผ้าชั้นที่สองเข้าหาตัว
5. ปล่อยผ้าชั้นแรกที่เป็นรอยพับส่วนบน ก้าวถอยไปข้างหลัง พร้อมกับลากผ้าอยู่ในมือในมือมาคลุมโต๊ะ
6. ตรวจสอบความเรียบร้อยของโต๊ะ จัดหน้าโต๊ะให้ตึง รอยพับของผ้าอยู่กึ่งกลางโต๊ะเสมอ พยายามจัดรอยพับให้ได้สัดส่วนกับหน้าโต๊ะ ชายผ้าตกลงที่ขาโต๊ะทั้ง 4 ด้าน ถ้าเป็นโต๊ะกลมจะใช้วิธีการเดียวกัน โดยมุมผ้าจะตกเป็นเส้นตรงกับขาโต๊ะพอดี และรอยพับของผ้าที่ปรากฏบนโต๊ะจะหันไปทิศทางเดียวกัน

เสมอ และถ้าผ้าปูโต๊ะมีตราหรือโลโก้ (Logo) ของห้องอาหาร ควรปูให้หันตราไปในทิศทางที่แขกสามารถอ่านได้

ถ้าโต๊ะยาวควรใช้พนักงาน 2 คน เมื่อปูโต๊ะเสร็จแล้วพนักงานจะจัดวางเก้าอี้ในตำแหน่งที่ถูกต้องตามที่กล่าวแล้ว และอาจมีผ้าคลุมเก้าอี้ถ้าเป็นห้องอาหารแบบหรูหรา หรือในงานเลี้ยงแบบเป็นพิธีการและมีการใช้ผ้าระบายจับจีบ (Skirt) ตกแต่งโต๊ะให้สวยงามอีกด้วย

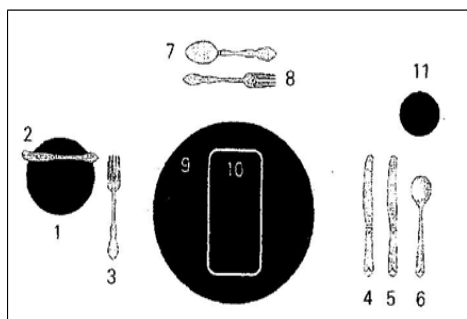
ภาพขั้นตอนการปูโต๊ะ



เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานที่ได้ทำความสะอาดไว้แล้วมาจัดวางบนโต๊ะ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะจัดวางบนโต๊ะ ได้แก่ เครื่องกระเบื้อง เครื่องเงิน เครื่องแก้ว ผ้าเช็ดปาก และอื่นๆ เช่น แจกันดอกไม้ ขวดเกลือ ขวดพริกไทย ที่เชี่ยบุหรี การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานบนโต๊ะนับเป็นส่วนสำคัญของการบริการอาหาร เพราะถ้าวางไม่ถูกต้องหรือไม่พร้อม จะทำให้เกิดความยุ่งยากมากในระหว่างรับประทานอาหาร นอกจากนี้เครื่องมือเครื่องใช้ที่จัดวางยังบอกให้แขกทราบประเภทของอาหารที่เสิร์ฟด้วย การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารนั้นทำได้หลายแบบขึ้นกับรายการอาหารและรูปแบบของการบริการ

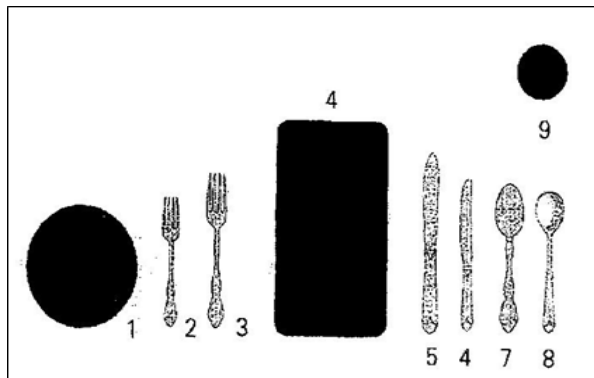
การจัดโต๊ะอาหารแบบต่างๆ ที่มีในปัจจุบันพอสรุปได้ คือ

1. การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารแบบฝรั่งเศสหรือรัสเซีย



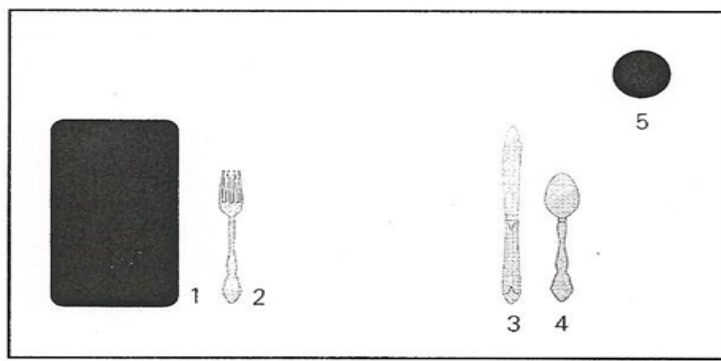
- | | |
|--------------|-----------------------------|
| 1. จานขนมปัง | 6. ช้อนชุป |
| 2. มีดเนย | 7. ช้อนหวาน |
| 3. ส้อม | 8. ส้อมหวาน |
| 4. มีดเนื้อ | 9. เพลตเซอร์วิส (จานเสิร์ฟ) |
| 5. มีดปลา | 10. ผ้าเช็ดปาก |
| | 11. แก้วน้ำ |

2. การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารแบบอเมริกัน



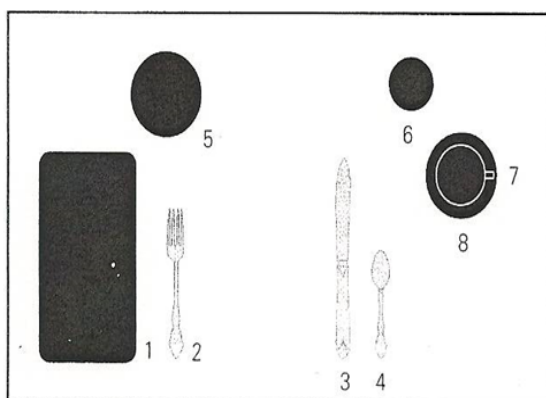
- | | |
|--------------|---------------|
| 1.จานขนมปัง | 6.มีดปลา |
| 2.ส้อมปลา | 7.ช้อนชุปชิ้น |
| 3.ส้อมเนื้อ | 8.ช้อนชุปใส |
| 4.ผ้าเช็ดปาก | 9.แก้วน้ำ |
| 5.มีดเนื้อ | |

3. การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารเช้า



- | |
|--------------|
| 1.ผ้าเช็ดปาก |
| 2.ส้อม |
| 3.มีด |
| 4.ช้อนกาแฟ |
| 5.แก้วน้ำ |

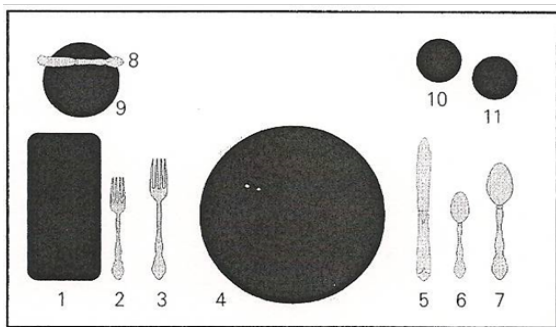
4. การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารกลางวัน



- | | |
|--------------|----------------------|
| 1.ผ้าเช็ดปาก | 5.จานใส่ขนมปังและเนย |
| 2.ส้อม | 6.แก้วน้ำ |
| 3.มีด | 7.ถ้วยกาแฟ |
| 4.ช้อนกาแฟ | 8.จานรองถ้วยกาแฟ |

การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารกลางวัน

5. การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารเย็น



1. ผ้าเช็ดปาก

2. ส้อมสลัด

3. ส้อม

4. จานเสิร์ฟ

5. มีด

6. ช้อนกาแฟ

7. ช้อนชุป

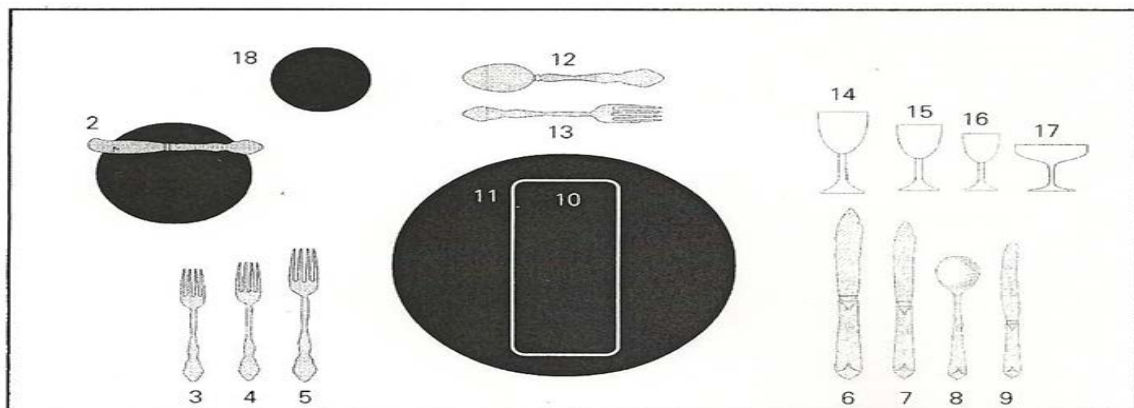
8. มีดเนย

9. จานใส่ขนมปังและเนย

10. แก้วน้ำ

11. แก้วไวน์

6. การจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะแกรนด์ดินเนอร์



1. จานขนมปัง

2. มีดเนย

3. ส้อมออร์เดิร์ฟ (ส้อมค็อกเทล)

4. ส้อมปลา

5. ส้อมเนื้อ

6. มีดเนื้อ

7. มีดปลา

8. ช้อนชุป

9. มีดออร์เดิร์ฟ (มีดค็อกเทล)

10. ผ้าเช็ดปาก

11. จานเสิร์ฟ

12. ช้อนหวาน

13. ส้อมหวาน

14. แก้วน้ำ

15. แก้วไวน์แดง

16. แก้วไวน์ขาว

17. แก้วแชมเปญ

18. จานเนย

ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายครัวและฝ่ายบริการ

การติดต่อประสานงานระหว่างครัว และพื้นที่ให้บริการ

1.1 การถ่ายทอดข้อมูลที่ชัดเจน โดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการประสานงานระหว่างครัวและห้องอาหาร มีการให้ตัวอย่างข้อมูลจำเป็นสำหรับการสื่อสาร มีการชี้ให้เห็นถึงพนักงานที่เกี่ยวข้องและการใช้เทคนิคที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสาร

ข้อมูลจากฝ่ายบริการที่สื่อสารไปยังครัว

- ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการสั่งอาหาร-พนักงานบริหารในห้องอาหารจะให้ข้อมูลต่างๆ แก่ฝ่ายครัว ได้แก่ เลขโต๊ะ จำนวนลูกค้าในโต๊ะ รายการอาหาร ชื่อพนักงานที่รับผิดชอบ

- ข้อมูลที่ลูกค้าระบุพิเศษสำหรับรายการอาหาร

ระยะเวลาสำหรับการรับประทานอาหารทั้งมือ สำหรับอาหารบางคอร์ส สำหรับลูกค้าบางท่าน สำหรับการประสานงานระหว่างการบริการต่างๆ ระหว่างมืออาหาร ข้อกำหนด หรือความต้องการพิเศษจากลูกค้า เช่น ข้อกำหนดด้านสุขภาพ วัฒนธรรม ศาสนา หรือความชอบต่างๆ

- เครื่องเคียงที่มากับอาหารจานหลัก : ข้าว มันฝรั่งทอด สลัด

- รายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อแผนกครัวจะนำมาปรับปรุงและป้องกัน

การเกิดซ้ำ

- ความต้องการเพิ่มเติมจากอาหารปกติ เช่น เพิ่มขนมปัง เพิ่มสลัด หรือเพิ่มผัก

- คำถามเกี่ยวกับระยะเวลาสำหรับการปรุงอาหาร

- คำถามเกี่ยวกับส่วนผสมสำหรับการปรุงอาหาร

ข้อมูลจากครัวที่สื่อสารไปยังฝ่ายห้องอาหาร

ระยะเวลาที่อาจล่าช้า จำนวนอาหารที่จะส่งได้ทั้งหมด คำแนะนำสำหรับกระตุ้นการขายอาหารบางรายการ คำหรือศัพท์ที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับรายการอาหารเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ข้อเรียกร้องที่ทางครัวไม่สามารถจัดให้ วัสดุหรืออุปกรณ์ที่ใช้นากลับไปใช้ซ้ำ การตอบคำถามลูกค้า

พนักงานที่เกี่ยวข้องในการประสานงาน

หัวหน้าพ่อครัว และพ่อครัว พนักงานล้างจาน พนักงานห้องเก็บของ พนักงานทำความสะอาด พนักงานเสิร์ฟอาหาร พนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่ม หัวหน้า/ผู้จัดการห้องอาหาร/เจ้าของ

เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม

เลือกวิธีสื่อสารที่เหมาะสม การใช้ภาษากายหากเป็นการสื่อสารต่อหน้า การใช้ภาษาสัญลักษณ์ การเขียนย่อสำหรับการจดยรายการอาหาร เขียนหนังสือที่ชัดเจน เหมาะต่อการอ่านหรือตีความ เลือกใช้คำถามปลายเปิด/ปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ จดจ่อต่อสิ่งที่กำลังพูด ไม่ควรพูดแทรก รอให้คู่สนทนาพูดจบก่อน เมื่อไม่แน่ใจให้ถามเพื่อหาคำอธิบาย ไม่ควรเดาในสิ่งที่คู่สนทนาเพิ่งเริ่มพูด ทวนคำพูดเพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจตรงกัน ควรพูดช้าและชัดอย่างเป็นธรรมชาติ ใช้การสื่อสารที่กระชับ หลีกเลี่ยงการใช้คำหรือข้อมูลที่ไม่จำเป็น ใช้ภาษาที่เหมาะสม คำศัพท์ธรรมดา หลีกเลี่ยงคำศัพท์หรือวลีที่ซับซ้อน

คำแนะนำสำหรับการแจ้งรายการอาหารไปยังครัว

เมื่อพนักงานบริการส่งรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งไปยังครัว รายละเอียดเพิ่มเติมต่างๆจะต้องถูกถ่ายทอดไปยังพนักงานที่เหมาะสมอย่างรวดเร็ว และชัดเจน ควรระลึกไว้ว่าพนักงานครัวที่เราต้องประสาน มีพนักงานหรือเพื่อร่วมงานอีกหลายคนที่ต้องสื่อสาร ดังนั้นเราอาจใช้เวลาในการอธิบายเพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายควรปฏิบัติ ดังนี้

- ควรแน่ใจว่าทางครัวมีสมาธิพร้อมที่จะฟังรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง
- ชี้ให้เห็นความต้องการเพิ่มเติม หรือความต้องการพิเศษของลูกค้าซึ่งอาจจะอยู่ในใบปะหน้า

สำหรับรายการอาหารที่สั่ง

- แจ้งความต้องการต่างๆเป็นคำพูดที่ชัดเจน และถูกต้อง พร้อมทั้งมั่นใจว่าทางครัวได้ตอบรับ แสดงการรับทราบความต้องการนั้นๆ หากเป็นไปได้ให้ฝ่ายครัวทวนซ้ำรายการอาหารหรือสิ่งที่ต้องการ

ในขณะที่อธิบายรายการอาหารหรือความต้องการพิเศษ จำเป็นที่จะต้องทราบว่าอาจใช้เวลาเนื่องจากทางฝ่ายครัวกำลังทำงานของตนเองอยู่ด้วยคำแนะนำสำหรับการแจ้งข้อมูลไปยังพนักงานบริการ

สิ่งที่ควรสังเกตทั่วไปเมื่อจะแจ้งข้อมูลไปยังพนักงานบริการ:

ไม่ขัดจังหวะขณะที่พนักงานบริการพูดกับลูกค้า ไม่ขัดจังหวะขณะที่พนักงานบริการจดยรายการอาหาร หรือกำลังเสิร์ฟอาหาร เมื่อจะพูดกับพนักงานบริการ ควรหลีกเลี่ยงจากบริเวณที่มีลูกค้าใช้สัญญาณมือหากเป็นการสื่อสารที่สั้น และเข้าใจอย่างชัดเจน เมื่อมีการให้ข้อมูลแก่พนักงานบริการ ควรได้รับคำตอบรับว่าเข้าใจ การสื่อสารระหว่างกันควรกระชับแต่ถูกต้อง พยายามให้ทางเลือกที่เป็นไปได้กับพนักงานบริการ เพื่อสามารถนำไปตอบหรือแนะนำลูกค้า

การตรวจเช็คบริเวณครัวเพื่อการบริหารอาหาร

ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การรับอาหารจากจุดวางอาหารและนำไปยังส่วนบริการ หรือนำไปส่งยังพนักงานเสิร์ฟ การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์หรือที่บรรจุอาหารที่รับประทานแล้วจากห้องอาหารมาเก็บในครัว การทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการเพื่อความสะอาดและปลอดภัย การจัดเก็บอุปกรณ์ต่างๆให้อยู่ในที่เหมาะสมในบริเวณพื้นที่ให้บริการอาหาร การทำงานตามพื้นที่ต่างๆบริเวณครัว เช่น การไปหยิบส่วนประกอบอาหารในห้องเย็น ห้องแช่แข็ง หรือห้องเก็บของแห้ง การล้างจาน รวมถึงการทิ้งเศษอาหาร การทำความสะอาด และการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์การจัดเตรียมต่างๆเพื่อประกอบอาหาร เช่น การล้างผัก ผลไม้ การปอกผัก ผลไม้ การเปิดหีบห่อบรรจุอาหาร การทำสลัด การหั่นอาหาร และการเตรียมนาย การจัดจัดและถาด การจัดตกแต่งจาน การเพิ่มซอสต่างๆ การจัดเตรียมถาด และอุปกรณ์ต่างๆสำหรับการบริการแบบใช้รถเข็น (Gueridon Service) สังเกตกิจกรรมต่างๆที่ดำเนินการระหว่างการบริการเพื่อสามารถเข้าแก้ไขสถานการณ์หากมีสิ่งติดขัด ทำตัวให้พร้อมสำหรับการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่น ตื่นตัวตลอดเวลาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น อยู่ในจุดที่สังเกตเห็นได้ชัดเพื่อเพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้าสามารถเรียกเพื่อขอความช่วยเหลือ เมื่อเข้าไปแจ้งรายการอาหารควรสังเกตบริเวณครัว หากมีอาหารที่ทำเสร็จแล้วจะได้นำไปเสิร์ฟได้ทันที

การเรียกพนักงานบริการ

ฝ่ายผลิตหรือฝ่ายครัวในแต่ละที่มีวิธีการเรียกพนักงานบริการเพื่อให้เข้ามานำอาหารไปเสิร์ฟที่แตกต่างกัน รวมถึง การกตกระดังง่าว่าอาหารเสร็จแล้ว แต่ไม่ระบุว่าอาหาร ไม่ระบุว่าของลูกค้านั้นใด การเรียกชื่อ เช่น แดเนี่ยล “- อาหารส่งกลับบ้าน” เรียกตัวเลขโต๊ะ เรียกทั้งชื่อพนักงาน และเลขโต๊ะ

ข้อควรระวัง

การหยิบอาหารที่ทำเสร็จแล้วไปเสิร์ฟต้องมั่นใจว่าเป็นอาหารของโต๊ะที่รับผิดชอบ สั่งอาหาร) ไม่หยิบอาหารของโต๊ะอื่นไปซึ่งจะทำให้เกิดความสับสน และการชะงักในขั้นตอนการบริการ (เหมือนกัน

ความจำเป็นในการนำอาหารที่ทำเสร็จแล้วไปเสิร์ฟทันที

เป็นการทำให้ระยะเวลาในการบริการ และการได้รับอาหารเร็วขึ้น ลูกค้าไม่ยากทานอาหารนาน การให้บริการที่รวดเร็วทำให้ลูกค้าประทับใจ และบอกต่อ การยกอาหารไปเสิร์ฟทำให้มีพื้นที่ในการวางอาหารจานต่อไป เป็นการเร่งการบริการ การรีบเสิร์ฟอาหารทำให้ลูกค้าได้รับอาหารตามคุณภาพที่ต้องการ:อาหารร้อนจำเป็นต้องเสิร์ฟร้อนไม่ควรปล่อยให้เย็น อาหารที่เสิร์ฟเย็นไม่ควรปล่อยให้อุ่นหรือขีดอาหารที่ต้องเสิร์ฟแบบแช่เย็นต้องไม่ละลาย การรีบเสิร์ฟอาหารทำให้ลูกค้าได้เห็นหน้าตาอาหารที่สวยงาม และเกิดความประทับใจ การปล่อยให้ลูกค้ารอนานมีผลต่อความประทับใจและ การเสิร์ฟอาหารในเวลาที่เหมาะสมกับการดื่มไวน์จะเพิ่มความประทับใจในมื้ออาหาร การปล่อยอาหารไว้นานโดยไม่นำไปเสิร์ฟมีโอกาสเกิดการปนเปื้อน

พื้นที่/จุดบริการ

บริเวณครัว ประกอบด้วย:

ครัวร้อน ซึ่งอาหารส่วนใหญ่จะปรุงบริเวณนี้ และพนักงานจะแจ้งรายการอาหารบริเวณนี้

ครัวเย็น ในบางร้านอาหารอาจจะไม่มีส่วนนี้ สำหรับเตรียมอาหารที่เสิร์ฟเย็นเช่น อาหารว่างเย็น ขนมหวาน ชีส

บริเวณสำหรับทำงานของพนักงาน อาจเป็นพื้นที่หรือเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้สำหรับเป็นทำงานเช่น ที่เก็บของ เคลียร์เศษอาหาร หรือพักอาหาร

บริเวณบริการบุฟเฟต์

บริเวณที่ใช้สำหรับบริการบุฟเฟต์ ซึ่งพนักงานบริการต้องอาหาร และดูแลความสะอาดตลอดเวลา เก็บเศษอาหารที่ตกในบริเวณ รวมถึงการยกเปลี่ยนอาหารที่หมดหรือใกล้หมด

พื้นที่ในการรวบรวมภาชนะต่างๆ

พื้นที่สำหรับเคลียร์ถาดหรือรถเข็น ตรวจสอบเช็คระเบียบทางเดิน คืนจาน อุปกรณ์ที่ยังไม่ได้ล้างเพื่อนำไปล้าง พื้นที่สำหรับรวบรวมอุปกรณ์ต่างๆเพื่อนำไปคืนยังสถานที่เก็บเดิมเช่น ครัวหลัก หรือบริเวณที่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ พื้นที่สำหรับจัดเตรียมอุปกรณ์ ถาด รถเข็นสำหรับรายการอาหารบางอย่าง หรือสำหรับการบริการอื่นๆ

การตรวจสอบอาหารตามมาตรฐานของสถานประกอบการ

มาตรฐานของสถานประกอบการ

ปริมาณอาหาร การจัดวาง ลำดับการเรียงส่วนประกอบต่างๆอาหารแต่ละรายการ บรรจุภัณฑ์ สำหรับอาหารแต่ละรายการ ลักษณะการเสิร์ฟชอสนในอาหาร

การตรวจสอบอาหาร

ก่อนที่จะนำอาหารไปเสิร์ฟ ต้องมีการตรวจสอบก่อน เพื่อให้มั่นใจว่า: รายการอาหารที่สั่ง ถูกต้อง จำนวนที่สั่งครบถ้วน และได้มีการปรับเปลี่ยนแปลงตามข้อจำกัดหรือคำขอของลูกค้า หน้าตาอาหาร การตกแต่ง และความสะอาดตรงตามมาตรฐาน คุณภาพอาหารตามมาตรฐานเพื่อการบริโภค: การเสิร์ฟปลาทั้งตัวต้องมีการขอดเกล็ด ผลไม้สดไม่สุกเกินไป ผักสลัดต้องกรอบ ไม่มีของเสียหรือหมดอายุในอาหาร หน้าตาอาหารที่จะเสิร์ฟ อาหารประเภทเดียวกันต้องปริมาณเท่ากัน ยกเว้นลูกค้าสั่งอย่างอื่น รายการอาหารที่เหมือนกันต้องตกแต่งเหมือนกัน การตกแต่งจัดวางต้องสวยงามน่ารับประทาน จัดวางส่วนที่ทานได้ของสเต็กไว้ด้านนอกของจาน ตรวจสอบอาหารที่จะเสิร์ฟกับความต้องการของลูกค้า เช่นระดับความสุกของสเต็ก

ข้อควรจำ

- สถานประกอบการบางแห่งมีรูปถ่ายการตกแต่งจานซึ่งควรใช้เพื่อให้แน่ใจว่าหน้าตาอาหารเป็นไปตามมาตรฐาน
- ถึงแม้ทางครัวจะมีการตรวจสอบอาหารแล้ว พนักงานบริการจำเป็นต้องตรวจสอบเองทุกครั้ง
- การแก้ปัญหาก่อนที่จะนำอาหารไปเสิร์ฟให้ลูกค้าดีกว่าการให้ลูกค้าร้องเรียนและคืนอาหาร

การตรวจเช็คอุปกรณ์ต่างๆ

จานและชาม ที่วางเค้ก อุปกรณ์ในการตกแต่งอาหาร แก้วต่างๆ เครื่องกระเบื้องทนไฟ ฝาภาชนะ ที่ใส่เครื่องปรุง อุปกรณ์ที่ใช้ทานอาหาร จานร้อนสำหรับเด็ก ที่ตักไอศกรีม บรรจุภัณฑ์ต่างๆ หม้อ ถ้วยชอส ถ้วยน้ำตาล ตะกร้าขนมปัง

การตรวจสอบต่าง

ความสะอาด ไม่มีรอยเลอะเปื้อน ไม่บิ่นแตก จัดเตรียมอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับประเภทอาหาร อุปกรณ์ต่างๆเพียงพอต่อการใช อุปกรณ์ต่างๆไม่มีอันตรายกับผู้ใช

การเคลื่อนย้ายอาหารไปยังจุดบริการตามขั้นตอนของสถานประกอบการ

สุขอนามัย

อย่าให้มือและนิ้วสัมผัสอาหาร เพื่อป้องกันการปนเปื้อน ไม่เกะเกะ หรือเกาส่วนต่างๆของร่างกาย รวบรวมให้เรียบร้อย ล้างมือให้สะอาด หลีกเลี่ยงการไอ จามระหว่างการยกอาหาร

การถืออาหาร

พนักงานบริการแต่ละคนไม่จำเป็นต้องมีทักษะในการยกอาหารที่เหมือนกัน พนักงานบริการจำเป็นต้องรู้วิธีการยกอาหารได้อย่างน้อย 3 จาน หรือบางครั้ง 4 จาน และใช้ถาดเสิร์ฟอาหาร ซึ่งหากมีการยกอาหาร 2 จานสามารถละการใช้ถาด ซึ่งอาจยกโดยมือทั้งสอง พนักงานบริการจะเป็นผู้เสิร์ฟอาหารไปให้แขก ซึ่งพนักงานเดินอาหารจะนำอาหารไปไว้ยังจุดเตรียมอาหารของพนักงานเสิร์ฟ จานที่มีการรับประทานแล้วจะต้องมีการเก็บโดยใช้ถาด

การถือถาด

ถาดอาหารมีหลายขนาดและหลายรูปร่าง เช่น วงกลม สี่เหลี่ยมจัตุรัส และสี่เหลี่ยมผืนผ้า ถาดอาหารมีไว้สำหรับใช้รองจานอาหารไปเสิร์ฟให้แขก ใช้เก็บจานอาหารที่รับประทานแล้ว และเก็บอุปกรณ์ในการทานอาหารต่างๆ ไปยังห้องครัว เวลาที่มีแขกหลายคนและเบียดเสียด ไม่ควรยกถาดอาหารขึ้นสูงเหนือศีรษะโดยใช้มือเดียว แม้ว่าจะเป็นการโชว์ทักษะก็ตาม เนื่องจากเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ ควรใช้สองมือถือถาด และการจัดวางอาหารหรือเครื่องดื่มบนถาดเป็นสิ่งสำคัญ ควรวางให้เกิดความสมดุล เหมาะกับการยกก่อนที่จะยกเข้าไปในพื้นที่บริการลูกค้า และไม่ควรยกของหนัก หรือบรรจุของเยอะเกินไป แต่ควรจะใช้การเดินหลายครั้งมากกว่า สิ่งที่ต้องปฏิบัติขณะถือถาด

ให้ทางแขกเดินก่อน ในกรณีที่พนักงานเดินอาหาร ให้ทางพนักงานเสิร์ฟก่อน ยกเว้นพนักงานเสิร์ฟให้สัญญาณ ก่อนที่จะเดินสังเกตบริเวณทางเดินเพื่อหลบหลีกสิ่งกีดขวางบริเวณทางเดิน ปฏิบัติตนให้เป็นมืออาชีพ เพราะลูกค้ามองความเป็นมืออาชีพ ไม่เดินเร็วหรือช้าเกินไป ถือถาดอาหารอย่างระมัดระวัง ไม่ทำให้การตกแต่งเสียรูปทรง หลีกเลี่ยงการจับต้องอาหารโดยผู้ไม่เกี่ยวข้อง เลือกเส้นทางที่จะไม่ทำให้อาหารได้รับการปนเปื้อนจากสิ่งต่างๆ นำอาหารไปวางยังจุดเตรียมอาหารที่ถูกต้อง ยกถาดอาหารด้วยความระมัดระวังทั้งไป กลับ บริเวณบริการอาหารและครัว มีสติในการยกถาด ไม่รีบร้อน ไม่ยกของหนักเกินไป สังเกตทางเดินเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อพนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหารควรสังเกตพนักงานเสิร์ฟเสมอ เนื่องจากอาจมีการส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ หรือเพื่อให้สื่อสารกับทางครัว

การส่งต่ออาหารให้พนักงานเสิร์ฟ

อาจเป็นการนำมาวางไว้ยังจุดเตรียมอาหาร หรือส่งต่อให้พนักงานเสิร์ฟ

การยกอาหารออกจากถาด

รักษาความสวยงามจากการตกแต่ง ระวังอาหารหก ให้ความสะดวกในการยกอาหารกับพนักงานเสิร์ฟ ไม่ส่งเสียงดัง ไม่ขัดจังหวะการทำงานของพนักงานเสิร์ฟ รักษากริยามารยาท คำนึงถึงความสะอาดปลอดภัย

การส่งสัญญาณแจ้งความพร้อมสำหรับการบริการ

เพื่อให้พนักงานเสิร์ฟเตรียมพื้นที่สำหรับบริการ การจัดพื้นที่บนโต๊ะสำหรับวางอาหาร เก็บจานที่รับประทานเสร็จแล้ว เก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว หรือเพิ่มอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารตามประเภท เพื่อสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

ข้อควรระวัง

- เช็กอาหารว่าถูกต้อง และเสิร์ฟถูกต้อง
- ฝึกใช้สัญญาณมือเพื่อการสื่อสารที่ตรงกัน
- สื่อสารให้รับรู้ระหว่างครัวและฝ่ายบริการ

สรุป

การติดต่อประสานงานระหว่างครัวและพื้นที่ให้บริการ

เรียนรู้มาตรฐานของสถานประกอบการ และขั้นตอนต่างๆ ใช้ common sense เตรียมข้อคำถามที่ยังเข้าใจไม่ชัดเจน ตั้งตัวอยู่ตลอดเวลาการทำงาน สื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้องกระชับ สังเกตสิ่งที่อยู่รอบๆตัว ตรวจสอบความพร้อมของอาหาร ตรวจสอบอาหารว่าถูกต้อง สอบถามฝ่ายครัวเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนส่งอาหารไปยังจุดเตรียมอาหารเพื่อเสิร์ฟ ระวังระวังขณะยกอาหาร เตรียมอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับรับประทานอาหารต่างๆให้พร้อม พนักงานเดินอาหารต้องกระตือรือร้นในการสื่อสารกับพนักงานเสิร์ฟ ช่วยเหลือพนักงานทุกคน ใช้สายตาในการสื่อสารเมื่ออยู่ในพื้นที่บริการเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ทำความสะอาดบริเวณพื้นที่บริการ

เคลื่อนย้ายอุปกรณ์ที่ใช้แล้วอย่างปลอดภัยไปยังที่ล้าง

ความจำเป็นในการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์

“การเคลียร์จริง”

การเคลียร์จริง หมายถึง การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ที่ใช้แล้วจากพื้นที่ให้บริการไปยังครัว การเคลียร์โต๊ะ หมายถึงการที่พนักงานเสิร์ฟยกจานอาหารที่รับประทานแล้วไปยังจุดเตรียมอาหาร

ความสำคัญของการเคลียร์จริง

ทำให้มีพื้นที่เพิ่มในการทำงาน ทำให้บริเวณให้บริการดูสะอาดและประทับใจ เป็นการนำอุปกรณ์จานอาหารไปล้างและนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นช่วงที่พนักงานเสิร์ฟและพนักงานเดินอาหารได้สื่อสารกัน

ข้อสังเกต

ใช้สายตาสื่อสารกับพนักงานเสิร์ฟ เมื่อต้องการความช่วยเหลือ เมื่อเดินไปกลับระหว่างครัวและพื้นที่ให้บริการอาหาร สังเกตว่าควรหยิบสิ่งใดเข้า/ออก เพื่อไม่ให้เสียเที่ยว หากมีเสียงในการทำงานควรทำให้เบาที่สุด ก่อนที่จะยกอาหารมาวางไว้ที่จุดเตรียมอาหาร ต้องเตรียมพื้นที่ไว้ก่อนเสมอ เมื่อมีการเคลียร์งานที่ใช้แล้ว และอุปกรณ์ต้องเคลื่อนย้ายด้วยความระมัดระวัง จัดเรียงอุปกรณ์ต่างๆให้เหมาะสมสำหรับการเคลื่อนย้ายเพื่อความสะดวก และรักษาอุปกรณ์ต่างๆ

อุปกรณ์ที่ต้องเคลื่อนย้าย

อุปกรณ์ที่ต้องนำไปล้างต่างๆ เช่น จาน ชาม ถ้วย เหยือก อุปกรณ์ใช้ในการรับประทาน อุปกรณ์/สิ่งที่ไม่ใช่แล้วในการรับประทานอาหาร ตะกร้าขนมปัง และจานเนย อุปกรณ์ที่ไม่ใช่ เครื่องปรุง เมนู ผ้าเช็ดปากที่เลอะ แก้วเด็ก ผ้าปูโต๊ะที่เลอะ

การเคลื่อนย้ายภาชนะสำหรับเครื่องดื่ม

แก้วที่ดื่มแล้ว หรือแก้วที่ไม่ใช่ เพื่อนำไปเก็บหรือล้าง

การขนย้ายเครื่องภาชนะอุปกรณ์ต่างๆ

ใช้ถาดเพื่อขนภาชนะได้หลายชิ้น ไม่ใช่ถาดในกรณีที่มีภาชนะน้อยชิ้น ตามแต่มาตรฐานของสถานประกอบการ

สถานที่เก็บอุปกรณ์ ภาชนะ

ในการย้ายอุปกรณ์และภาชนะต่างๆ ควรคำนึงถึงที่เก็บของอุปกรณ์เหล่านั้นรวมถึงที่ทิ้งวัสดุ หรือ อุปกรณ์ต่างๆ ตามระยะหรือกระบวนการของรายการอุปกรณ์ หรือภาชนะ ที่สำหรับล้างอุปกรณ์หรือภาชนะ ที่เก็บอุปกรณ์สำหรับนำมาใช้ ที่สำหรับเติมเครื่องปรุงต่าง ที่สำหรับทำความสะอาดขวดซอส ที่ทิ้งขยะ ที่เก็บผ้าต่างๆ บาร์ ใช้เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ดังนี้ แก้ว เหยือก กระจกหรือขวด กระจกน้ำแข็ง ที่ตั้ง กระจกน้ำแข็งภาชนะบรรจุไวน์

ห้องเก็บภาชนะ ใช้เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ดังนี้

เกลือ พริกไทย เนย แยม ถ้วยนม มัสตาร์ด ซอส ตะกร้าขนมปัง ป้ายเลขโต๊ะ เมนู

ห้องเก็บอุปกรณ์ ภาชนะเครื่องเงิน

เก็บอุปกรณ์ที่ไม่ได้ใช้ มีด ส้อม ช้อน เหยือก หม้อต้มชา กาแฟ ถาด กระจกน้ำแข็ง ที่วาง กระจกน้ำแข็ง ภาชนะใส่ไวน์

ห้องเก็บของ ใช้สำหรับเก็บอุปกรณ์ต่างๆ ดังนี้

หน้าโต๊ะ ผ้าที่ยังไม่ใช้ แก้วเด็ก ที่วางเทียน อุปกรณ์ตกแต่งโต๊ะ

บริเวณที่ล้างจาน

นำอุปกรณ์ภาชนะมาไว้สำหรับล้าง ทั้งเศษอาหาร เตรียมจัดเตรียมภาชนะ อุปกรณ์ใส่เครื่องล้างจาน

การจัดการเศษอาหารตามสุขอนามัย

เศษอาหาร

เศษอาหารในจาน อาหารที่เสิร์ฟแล้วแต่ไม่ได้รับการแตะต้อง สิ่งที่ใช้ประดับตกแต่งอาหารและเครื่องดื่มเครื่องดื่มที่เหลือ โดยจะไม่นำกลับมาใช้เสิร์ฟลูกค้าอีก

อุปกรณ์ใช้ครั้งเดียว

อุปกรณ์ที่ใช้ครั้งเดียวจะไม่นำมากลับมาใช้ซ้ำ หลอด กระดาษเช็ดปาก มีด ส้อม พลาสติก ไม้คนกาแฟ อุปกรณ์ ภาชนะสำหรับห่ออาหาร พลาสติกห่อ หรือบรรจุอาหารพลาสติก

การจัดการเศษอาหาร

ควรทิ้งในถุงที่มีการผูกปากถุงและนำไปทิ้งในถังขยะที่มีฝาปิดมิดชิด เพื่อป้องกันกลิ่น สัตว์ และแมลง และต้องมีการล้างมือทุกครั้งที่น่าขยะไปทิ้ง

มาตรการด้านการจัดการเศษอาหารของสถานประกอบการ

เศษอาหารจะต้องทิ้งในถังขยะ หรือบริเวณที่กำหนด ถังขยะสำหรับเศษอาหารต้องมีถุงรองเพื่อป้องกันเศษอาหารเปื้อนถังขยะ เศษอาหารต้องทิ้งสถานเดียว ห้ามนำกลับบ้าน ห้ามปล่อยทิ้งเศษอาหารไว้ค้างคืน

การทำความสะอาดและการเก็บอุปกรณ์ตามมาตรการของสถานประกอบการ

การทำความสะอาด

หมายถึง การทำให้อุปกรณ์ปราศจากสิ่งปนเปื้อนเชื้อโรค แบคทีเรีย ซึ่งต้องทำความสะอาดหลังจากการใช้งาน ไม่ปล่อยทิ้งไว้ สามารถทำได้โดยใช้น้ำยาทำความสะอาด หรือใช้น้ำร้อน ไอน้ำ หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรค Need to clean and

ขั้นตอนการทำความสะอาด

ทิ้งเศษอาหาร ใช้น้ำร้อนสำหรับขจัดความมัน ใช้น้ำยาล้างจาน ล้างน้ำเปล่า ใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ ล้างน้ำยาฆ่าเชื้อ ผึ่งให้แห้งโดยลม

การใช้เครื่องล้างจาน

ทำความสะอาดแรกที่ใช้วางอุปกรณ์ และภาชนะ ทำความสะอาดโดยใช้น้ำอุณหภูมิระหว่าง 66°C - 71°C ประมาณ 60 วินาที ล้างน้ำโดยอุณหภูมิ 77°C ประมาณ 10 วินาที ปฏิบัติตามขั้นตอน และวิธีการตามที่กำหนดตามเครื่องล้างจาน

การล้างด้วยมือ

ถังหรืออ่างล้างจานผสมน้ำยาล้างจานโดยใช้น้ำอุณหภูมิ 45°C ควรแช่ภาชนะในน้ำยาล้างจานอย่างน้อย 3 นาที ไม่ใช่แค่จุ่มภาชนะในอ่างล้างจานแล้วล้างน้ำทันทีควรมีเทอร์โมมิเตอร์เพื่อใช้วัดอุณหภูมิน้ำ มีการผึ่งลมให้แห้งหลังล้างน้ำร้อนซึ่งไม่ควรใช้ผ้าเช็ดจาน การเก็บภาชนะ อุปกรณ์ อุปกรณ์ที่รับประทานต้องมีที่จับ จับจาน หรือชามบริเวณขอบ จับถ้วยที่ที่จับ เก็บในสถานที่ซึ่งสะอาดจากฝุ่นผง หรือสิ่งปนเปื้อนอื่น โดยเก็บภาชนะและอุปกรณ์ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน

สรุป

1. การทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการอาหาร

การเคลื่อนย้ายจานภาชนะ อุปกรณ์ที่ใช้แล้ว มีการสื่อสารระหว่างพนักงานเมื่อมีการ เมื่อจะเข้าครัว ไม่ควรเสียเที่ยวโดยเก็บจาน หรืออุปกรณ์ที่ไม่ใช่เข้าไปด้วย มีการเตรียมจุดบริการอาหารสำหรับการบริการปฏิบัติตามมาตรการของสถานประกอบการเกี่ยวกับการเคลียร์พื้นที่ที่ใช้ถาด หรือไม่จำเป็น มีการจัดทำทางในการถือถาดให้เหมาะกับการใส่ภาชนะ มีการช่วยจัดการพื้นที่สำหรับการวางเครื่องดื่ม เมื่อมีการเคลียร์จานอาหาร นำภาชนะ อุปกรณ์ที่ใช้แล้วไปวางในที่ที่เหมาะสม มาตรการการกำจัดขยะ เศษอาหาร ไม่นำอาหารที่รับประทานแล้ว สิ่งที่ใช้ตกแต่งมาใช้ซ้ำ อุปกรณ์ หรือภาชนะที่มีวัตถุประสงค์ใช้ครั้งเดียว มาใช้ซ้ำ จัดการเศษอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ ล้างมือทุกครั้งเมื่อสัมผัสขยะ ปฏิบัติตามมาตรการของสถานประกอบการ ทำความเข้าใจกับคำว่าสะอาด และ ปราศจากเชื้อโรค ภาชนะ และอุปกรณ์ต่างๆ จะต้องล้างทำความสะอาด และฆ่าเชื้อทุกครั้งที่ใช้ สถานที่เก็บภาชนะ อุปกรณ์ต่างๆ ต้องสะอาด และป้องกันการปนเปื้อน

2. ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานตามมาตรฐาน นโยบายขององค์กร ภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม

ความสำคัญของการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของเพื่อนร่วมงาน

เพื่อช่วยให้การทำงานลุล่วงตามที่ฝ่ายบริหารและลูกค้าต้องการ แสดงให้เห็นถึงความความร่วมมือระหว่างทีมงานและสร้างชื่อเสียงให้องค์กร สร้างประสบการณ์ในการรับประทานอาหารที่ดี และส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการอีก ทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกันให้เสร็จลุล่วง รักษามาตรฐานและนโยบายของบริษัทในด้านการให้บริการและการสนับสนุนพนักงาน เป็นการช่วยให้ลูกค้าบรรลุความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งช่วยในด้านการโฆษณาองค์กร ทำให้องค์กรมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ แสดงให้ฝ่ายบริหารเห็นถึงความสามารถในการรับผิดชอบหน้าที่

ตัวอย่างและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความคาดหวัง

แต่ละบุคคลมีความต้องการ และความคาดหวังที่ไม่เหมือนกัน สถานที่ทำงาน หรือสถานประกอบการแต่ละแห่งมีความต้องการและความคาดหวังที่ต่างกัน เวลาที่ต่างกันมีผลต่อความต้องการและความคาดหวังที่ไม่เหมือนกัน เพื่อนร่วมงานคาดหวังซึ่งกันและกัน ดังนี้: เกี่ยวกับตารางการทำงาน เข้างานก่อนเวลา 15 นาที ไม่ทิ้งหน้าที่ แจ้งสถานประกอบการล่วงหน้าหากต้องหยุดงาน รักษาความเป็นมืออาชีพ สวมยูนิฟอร์ม เสื้อผ้าสะอาด การแต่งกายต่างๆเหมาะสม รักษาสุขภาวะ ล้างมือ และชำระร่างกายสม่ำเสมอ แต่งหน้าหรือใช้น้ำหอมอย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่ดี ร่วมมือกับผู้อื่น เอื้อปากให้ความช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้อปากชม และให้กำลังใจผู้อื่น เอื้อขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ รู้สึกว่าการช่วยเหลือผู้อื่นเป็นเรื่องปกติไม่ใช่เรื่องใหญ่ ให้ความเคารพผู้อื่น ใช้ภาษาที่สุภาพหลีกเลี่ยงการดูถูกและแบ่งแยกพวก สามารถเข้ากับสังคมที่แตกต่าง และหลากหลาย ไม่นินทาผู้อื่น ไม่ยกความดีของผู้อื่นมาเป็นของตน สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ภาษากาย และภาษาพูดอย่างเหมาะสม รู้จักการใช้คำถามปิด และคำถามปลายเปิด ตั้งใจฟังผู้อื่น แยกแยะความกำกวม ยืนยันข้อความที่ส่ง สอบถาม

ความเห็นหรือผลสะท้อน สอบสนทนอย่างทันท่วงที การขอความช่วยเหลือด้านต่าง สามารถวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของสถานการณ์ การก่อให้เกิดสถานการณ์ต่างๆ เหตุการณ์ฉุกเฉิน สามารถทำงานตามที่กำหนดไว้ ทำงานประจำตามหน้าที่ จัดสรรลำดับความสำคัญ ทำงานเสร็จตามเวลา มีการแจ้งเพื่อนร่วมงานเมื่องานเสร็จ แจ้งเพื่อนร่วมงานหากทำงานล่าช้ากว่ากำหนด ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นเมื่อจำเป็น

3. สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อให้ได้ทางออกที่เหมาะสม

ความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ป้องกันการเกิดปัญหารุนแรงที่จะตามมา เพื่อรักษาบรรยากาศการทำงานที่ราบรื่น ลดการลาออกของพนักงาน

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

วางแผนคำพูด การสื่อสารให้เหมาะสม วางแผนช่วงเวลาการแก้ไขปัญหา ไม่ควรพูดระหว่างการทำงานวางแผนสถานที่สำหรับการไกล่เกลี่ยหรือแก้ปัญหา ตั้งวัตถุประสงค์ของการแก้ปัญหา หรือการพูดคุยในแต่ละครั้ง ระบุปัญหา เรื่องราว หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไข โดยระบุ ระยะเวลาในการแก้ปัญหา ช่วงเวลาในการแก้ปัญหา คำพูดที่จะใช้

ผลลัพธ์ที่ดี

สามารถเพิ่มระดับความร่วมมือในการทำงาน เกิดความสามัคคี ลดความตึงเครียดและความขัดแย้ง ยกระดับการบริการ ข้อผิดพลาดลดลง ลดความเห็นด้านลบ ลดการร้องเรียน เพื่อผลสะท้อน ความคิดเห็นในเชิงบวก

4. สอบถามความเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงสินค้า การบริการ ขั้นตอน หรือผลลัพธ์ต่างๆ

ความสำคัญของเสียงสะท้อน

ช่วยให้ทราบว่าต้องปรับปรุงในเรื่องใด ทำให้ได้เห็นว่าผู้มีความเห็นต่อการทำงาน หรือสินค้า การบริการ อย่างไร

ผลสะท้อน 360°

การสอบถามความเห็นจากบุคคลรอบด้าน ได้แก่ เพื่อนร่วมงานที่ทำงานเหมือนกัน พนักงานในฝ่ายครัว พนักงานให้บริการ: หัวหน้า และผู้บริหาร ลูกค้า อาจสังเกตจากภาษากาย หรือฟังจากที่ลูกค้าพูดกับเรา

วิธีการสอบถามความเห็น

การสอบถามเป็นคำพูด การสังเกตภาษากาย แบบสอบถาม การพูดคุยกับลูกค้า

การนำความเห็นมาปรับปรุงในด้าน

ความปลอดภัย ความเร็วในการให้บริการ คุณภาพสินค้า คุณภาพบริการ ประหยัดเวลา ทรัพยากร และแรงงาน ลูกค้ายอมรับได้ถึงพอใจ

5. การจัดการ ความเห็น หรือข้อร้องเรียนอย่างสุภาพ และเหมาะสม

ความเห็นในด้านบวก : ยอมรับ และยินดีในความเห็น และเอ่ยคำขอบคุณ เพื่อให้เพื่อนร่วมงาน เห็นว่าเรายินดีกับสิ่งที่ตั้งใจทำ

ความเห็นด้านลบ : นำความเห็นมาปรับปรุงให้ดีขึ้นและถือเป็นความท้าทาย โดยไม่จมปลักกับความเห็นนั้นๆ ไม่โกรธผู้ที่แสดงความเห็น

การจัดการข้อร้องเรียนจากเพื่อนร่วมงาน

ขอบคุณเพื่อนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงการทำงาน ตั้งใจฟังเพื่อนำไปปรับปรุงให้ตรงจุด ถามคำถามเพื่อให้ได้คำอธิบายที่ชัดเจน แสดงทัศนคติที่ดีต่อการรับฟังข้อร้องเรียน

6. การมีทัศนคติ และการใช้คำพูดที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานที่หลากหลาย

หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดหรือภาษาภายในลักษณะเหยียดผู้อื่น หลีกเลี่ยงการพูดในลักษณะของการ กดขี่ทางเพศ ไม่ยกชื่อของบุคคลมาอ้างถึงลักษณะที่ไม่ดีต่าง ไม่ตั้งสมมติฐานเปรียบเทียบหน้าตา กับระดับสติปัญญา ไม่ตีกลุ่มหรือเหมารวมลักษณะบางอย่างกับบุคคลส่วนใหญ่ ไม่ใช้คำพูดที่ดูถูกคนที่ร่างกายบกพร่อง ไม่ใช้คำพูดที่ดูถูกอายุ ศึกษาวัฒนธรรม ศาสนา สังคมของผู้คนที่หลากหลาย มีความอดทนหากอยู่ในเหตุการณ์ที่ถูกแบ่งแยก ใช้คำพูดที่แสดงความต้องการผูกมิตร มีอะไรให้ช่วยเหลือหรือไม่ครับ/ค่า วัฒนธรรมที่ต่างกันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด ควรมีสติพิจารณา รับผิดชอบต่อคำขอโทษเมื่อรู้สึกว่าพูดหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม ไม่ดูถูกหรือเหยียดในลักษณะของผู้อื่น ในด้าน อายุ เพศ ความบกพร่องต่าง ภาวะการมีงานทำ สถานะภาพ สถานะความเป็นบิดามารดา ความเชื่อทางการเมือง เชื้อชาติ

สรุป

1. การรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ระบุความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อหน้าที่การทำงาน พยายามเสนอให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เข้างานก่อนเวลา ให้ความเคารพต่อผู้อื่น มีทัศนคติที่ดี มีความเป็นมืออาชีพ สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบคำถามทันทีและให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว รักษาความสะอาดบริเวณพื้นที่ทำงาน ไม่ยกความดีของคนอื่นมาใส่ตน เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน พยายามระบุปัญหาความขัดแย้ง และแก้ปัญหา พยายามแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อผลลัพธ์ที่ดี ตั้งใจสอบถามความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ไม่มีการเหยียด หรือดูถูกผู้อื่น

2. การรับและแก้ไขข้อร้องเรียน

ธุรกิจโรงแรมที่ไม่คำนึงถึงการดำเนินงานที่ดีจะทำให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียน เมื่อมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนเกิดขึ้นนั้น ก็จำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขไม่ว่าสาเหตุของปัญหานั้นจะมาจากองค์กร ลูกค้าหรือแม้แต่ปัจจัยภายนอก ปัญหาต้องได้รับการแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม และต้องได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า กลับมาอีกด้วย หรืออย่างน้อยที่สุดปัญหาที่ได้รับการแก้ไขนั้นก็จะสามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการได้ ก่อนที่จะหาวิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียน สิ่งสำคัญที่จำต้องเข้าใจ คือ การรู้และเข้าใจถึงเหตุการณ์หรือข้อมูลต่างๆของปัญหานั้นๆ โดยทั่วไปปัญหาที่พบบ่อยมักจะมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังในเรื่องของการบริการ แต่การบริการนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าได้

ความต้องการทั่วไปของลูกค้า ประกอบด้วย

ความคุ้มค่าของเงิน การบริการที่ได้รับเป็นไปตามการโฆษณา การบริการที่ได้รับนั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง ความรู้สึกถึงการให้เกียรติ รู้สึกถึงการยินดีต้อนรับ การให้บริการของพนักงานที่เป็นมิตร การให้บริการที่รวดเร็ว และสุภาพ การได้รับความช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ การรู้สึกถึงความสะอาดสบาย และอยู่ในที่สะอาด การได้รับการจดจำจากผู้ให้บริการ เช่น ชื่อ หรือความชอบ เป็นต้น การรับฟังและเข้าใจถึงข้อร้องเรียนของลูกค้า

ความต้องการเฉพาะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในธุรกิจการบริการหรือธุรกิจท่องเที่ยวก็จะมีกลุ่มลูกค้าที่แตกต่าง ซึ่งล้วนแต่มีความต้องการที่เฉพาะของตนเอง สิ่งสำคัญก็คือพนักงานจะต้องตระหนักถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มและปรับการให้บริการไปตามความต้องการเฉพาะของกลุ่มลูกค้าด้วย ซึ่งความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มลูกค้ามีดังนี้

- กลุ่มธุรกิจ : Computer, Internet, Newspaper, ห้องรับรองพิเศษ, บริการซักรีด, ศูนย์บริการด้านธุรกิจ, สถานีข่าว และอื่นๆ

- กลุ่มสุขภาพสตรี : ไดรฟ์เป่าผม, กระจกขนาดใหญ่, อาหารเพื่อสุขภาพ, อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องน้ำ, นิตยสารแฟชั่น, ห้องน้ำ, ห้องออกกำลังกาย และการบริการ Room Service

- กลุ่มครอบครัว : Connecting room, ราคา, สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความบันเทิง, สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับเด็ก, รายการโทรทัศน์สำหรับเด็ก, สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ, ห้องน้ำคนพิการ และความปลอดภัย

- กลุ่มนักท่องเที่ยว : ราคาถูก, สถานที่ท่องเที่ยว, การบริการข้อมูลข่าวสาร

- กลุ่มผู้สูงอายุ : เติญงเตียว, สิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย, อาหารที่เหมาะสม และราคาที่ถูกกว่า
- กลุ่ม ผู้เข้าพักแบบหมู่คณะ : ห้องขนาดใหญ่, ราคาถูก, ห้องประชุม, รถบัสและที่จอดรถ

การร้องเรียน

การร้องเรียนเกิดขึ้นจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่ตรงกับการบริการที่ลูกค้าได้รับซึ่งการร้องเรียนนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกวัน ดังนั้นต้องจำไว้ว่า “การร้องเรียนเป็นโอกาสที่จะได้แก้ปัญหาให้กับลูกค้าและหากเราสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วอาจทำให้เกิดลูกค้าประจำก็ได้” การร้องเรียนนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้นพนักงานต้องตอบสนองกับข้อร้องเรียนต่างๆอย่างจริงจัง รวดเร็ว และต้องจัดการกับข้อร้องเรียนโดยมีทัศนคติที่ดี มีความละเอียด และสุภาพ

ประเภทของการร้องเรียน

ก่อนที่เราจะจัดการกับข้อร้องเรียนต่างๆของลูกค้า ต้องรู้ก่อนว่าข้อร้องเรียนโดยส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากสิ่งใดได้บ้าง เช่น พนักงานและการจัดการที่ไม่สุภาพ ลูกค้ามีความต้องการสูง หรือ ลูกค้าที่จัดการยาก การบริการที่บกพร่อง เช่น ปลอ่ยให้ลูกค้ารอนาน สินค้าไม่ได้มาตรฐาน คุณภาพไม่เป็นไปตามที่ได้โฆษณาไว้ ลูกค้าไม่ประทับใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกของที่พัก เช่น มีกลิ่นบูหรี หรือไม่ได้ทัศนียภาพที่ต้องการ การบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ หรือ ให้บริการช้าเกินไป ห้องพักไม่สะอาด ไม่ถูกสุขลักษณะ ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกสบาย เช่น ห้องเย็นเกินไป เสียงดังเกินไป คนเยอะเกินไป ลูกค้าคนอื่นที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมหรือไม่มีมารยาท ข้อผิดพลาดจากการคิดค่าบริการ ข้อผิดพลาดจากการจองห้องพัก การไม่ได้รับการบริการพิเศษตามที่ได้ร้องขอ ห้องพัก หรือ โต๊ะอาหารที่มีจำกัด ไม่เพียงพอต่อจำนวนของลูกค้า ช่องทางการชำระเงินที่จำกัด มีค่าใช้จ่ายอื่นๆ แอบแฝง

สัญญาณเตือนของการเกิดข้อร้องเรียน

โดยปกติก่อนการร้องเรียนจะมีสัญญาณของความไม่พอใจของลูกค้าเกิดขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ง่ายมากที่พนักงานจะสังเกตเห็นถ้าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นต่อหน้าพนักงาน แต่หากเป็นการที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนภายหลังจากการใช้บริการนั้นก็เลยไม่สามารถคาดการณ์ได้ นอกจากนี้ในบางแผนกสามารถการจัดกับร้องเรียนได้โดยการสอบถามกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่อาจจะพบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ลูกค้ามาร้องเรียนต่อหน้าพนักงาน พฤติกรรมที่จะสามารถสังเกตได้ถึงความไม่พึงพอใจ สามารถสังเกตได้จาก ภาษากาย น้ำเสียง การกระทำ พฤติกรรมของลูกค้าที่จะกระทำหรือแสดงออกมาเมื่อต้องการร้องเรียน คือ มีอาการโกรธ หรือ ก้าวร้าว มีความรู้สึกระทะจริตขงใจ หรืออึดอัด มีการแสดงออกทางสีหน้าที่ไม่พอใจ มีอาการหันรีหันขวาง มองไปรอบๆเพื่อร้องขอความช่วยเหลือ มีการกระทบกระทั้งกันระหว่างลูกค้าหรือพนักงาน มีการใช้เสียงดัง หรือเอะอะโวยวาย มีการถกเถียงกัน ถ้าเห็นสัญญาณต่างๆเหล่านี้ นี่คือนสัญญาณเตือนเหตุการณ์ที่การทำให้เกิดข้อร้องเรียน

การส่งข้อร้องเรียน

การส่งข้อร้องเรียนไปถึงพนักงานหรือฝ่ายบริหารที่รับผิดชอบมีหลายวิธีดังนี้ ด้วยลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย, E-mail, ไปร้องเรียน ด้วยวาจา เช่น การร้องเรียนต่อหน้าด้วยตนเอง ด้วยวาจาทางโทรศัพท์

การจัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพ

เมื่อต้องจัดการกับข้อร้องเรียนในสถานการณ์ต่างๆ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ต้องจัดการอย่างเป็นมิตร อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเคารพ สุภาพ และทั่วถึง ในช่วงเวลาสั้น ๆ เราต้องใช้ความละเอียดอ่อนกับความต้องการหรืออารมณ์ของลูกค้า และตามลักษณะของข้อร้องเรียนต่างๆ ควรมีเวลาให้ลูกค้าได้อธิบาย เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่โดยปราศจากการตัดบทจากพนักงานหรือผู้บริหาร ควรใช้เวลาประมาณ 5-10 นาที เพื่อประเมินสถานการณ์ และรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นอาจมีสาเหตุมาจาก ปัจจัยต่างๆ เช่น สังคม วัฒนธรรม อายุ เชื้อชาติ เพศ ชนชั้น หรือมาจากความเหนื่อยล้า ความเจ็บป่วย หรือ จากภาวะจากสิ่งเสพติดหรือการดื่มแอลกอฮอล์ ก็เป็นไปได้ ทั้งนี้การที่พนักงานจะเข้าจัดการกับ สถานการณ์ต่าง ๆ นั้นต้องพิจารณาด้วยว่าต้องวางสีหน้าอย่างไร บางสถานการณ์ต้องจัดการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แต่บางสถานการณ์ก็ต้องมีสีหน้าที่จริงจัง ขึ้นอยู่กับบริบทของสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น และควรต้อง ระมัดระวังแนวทางในการจัดการหรือข้อสรุป เพราะอาจจะทำให้เกิดความเสี่ยงและสูญเสียความน่าเชื่อถือ ได้ นอกจากนี้การจัดการข้อร้องเรียนควรใช้ถ้อยคำและวิธีการที่สุภาพ ไม่ละเมิดพื้นที่ส่วนบุคคล หรือตะ เนื่อตอตัวลูกค้า ไม่แสดงออกถึงความก้าวร้าว จัดการกับข้อร้องเรียนอย่างรอบคอบ พุดคุยด้วยความไม่ กระโตกกระตาก ถ้าเป็นไปได้ให้พาลูกค้าไปพุดคุยในพื้นที่อื่นๆ ที่เหมาะสม จัดการกับข้อร้องเรียนด้วยการ กระทำที่เหมาะสม และต้องจัดการกับข้อร้องเรียนต่างๆ หรือแม้แต่สัญญาณของการเกิดข้อร้องเรียนด้วย ความรวดเร็วเท่าที่จะทำได้ และถูกต้องตามกาลเทศะ สิ่งแรกที่จะต้องทำเมื่อลูกค้าร้องเรียนคือ ทักทาย ลูกค้า แนะนำตัว ระบุว่าเราคือใคร ตรวจสอบและระบุว่าลูกค้าที่ร้องเรียนหรือไม่ ขอขอบคุณสำหรับข้อ ร้องเรียน ที่ลูกค้าให้ความสนใจ ช่วยเหลือและแก้ปัญหา พาไปในสถานที่ที่เหมาะสมกับการจัดการข้อ ร้องเรียน บางสถานการณ์อาจต้องให้บริการ เครื่องดื่ม (Refreshment)

3. เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของข้อร้องเรียน

เมื่อเราได้ทักทายลูกค้าเพื่อจัดการกับข้อร้องเรียน เราจะต้องใช้การผสมผสานของการสื่อสารและ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ ต้องมีทักษะด้านการรับฟัง การซักถาม และการพุด การสื่อสารด้วย ภาษากาย สีหน้าท่าทาง แววตา การฟังและจับใจความของข้อร้องเรียน แยกแยะข้อร้องเรียนออกจาก อารมณ์และความรู้สึก ผู้ฟังจะต้องเป็นผู้ที่มีสมาธิที่ดีในการฟัง การตั้งคำถามที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม ถือเป็นเรื่องสำคัญในการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะช่วยให้เราได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มากขึ้นสามารถระบุความต้องการเพื่อแก้ปัญหา แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นและความสนใจ อย่างแท้จริงในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความกระจำและเข้าใจบริบทของปัญหานั้นได้ดีขึ้น ซึ่งการถาม คำถามประเภทปลายเปิดจะเป็นการถามเพื่อต้องการให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ถามว่า ใคร อะไร เมื่อไหร่ ทำไม หรือ อย่างไร แต่ถ้าเป็นคำถามปลายปิดจะเป็นคำถามเพื่อยืนยันข้อมูลที่ได้มา เช่น ใช่หรือไม่ เป็นต้น

เมื่อลูกค้าได้แจ้งข้อร้องเรียนสิ่งที่สำคัญมากสิ่งหนึ่งคือจดประเด็นสำคัญ แต่เราจะต้องขออนุญาต ลูกค้าก่อนว่า “จะขอดำเนินการบันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียน” ซึ่งการจดข้อร้องเรียนนั้นจะเป็นการแสดง

ถึงความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้า และเราจะต้องดำเนินการทวนข้อร้องเรียนหลักจากเสร็จสิ้นการจดบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อแสดงให้เห็นลูกค้าทราบว่าเราได้รับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าจริงๆ และข้อมูลที่บันทึกนั้นถูกต้อง รวมไปถึงยังเป็นฐานข้อมูลในการนำไปแก้ไขปัญหาดังกล่าว

การพูดที่เป็นสิ่งที่จะสามารถส่งผลกระทบต่ออารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้ามากที่สุดคือ การ ออกเสียง น้ำเสียง โทนเสียง รวมไปถึงการแบ่งวรรคตอนในการพูด สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่สามารถช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ทุกครั้งที่ต้องตอบสนองกับความขัดแย้งและข้อร้องเรียนของลูกค้า เราต้องมีทัศนคติเชิงบวกและให้ความร่วมมือกับทุกๆฝ่ายด้วย สิ่งที่สามารถทำได้คือ จัดการกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาด้วยความนุ่มนวล พนักงานสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนต่างๆด้วยการมีทัศนคติที่ถูกต้องกับปัญหานั้นๆ ลูกค้าบางคนเพียงแค่ต้องการแสดงให้เห็นถึงความขุ่นใจแต่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับสิ่งใด แสดงให้เห็นถึงความปรารถนาดีที่จะแก้ไขปัญหา สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง รักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

สิ่งสำคัญในการจัดการกับปัญหาคือ ต้องขอโทษสำหรับปัญหาและความไม่สะดวกต่างๆ นอกจากนี้ต้องชี้แจงรายละเอียดของปัญหาได้ด้วย ซึ่งการจดบันทึกข้อร้องเรียนต่างๆสามารถช่วยให้ระบุปัญหาได้ ในบางครั้งพนักงานต้องรับมือกับลูกค้าที่มีอาการจากการดื่มแอลกอฮอล์ ดังนั้นต้องจัดการกับสถานการณ์อย่างมีอาชีพและเหมาะสม พนักงานต้องเข้าใจธรรมชาติของทุกๆ ปัญหา

1: Participate in simple conversations on familiar topics with work colleagues. (เข้าร่วมการสนทนาง่ายๆในเรื่องที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน)

1.1 Use and respond appropriately to opening comments.

บางครั้งในการเริ่มต้นที่จะสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือแขกผู้เข้าพักเป็นภาษาอังกฤษนั้น อาจจะช่วยให้คุณเกิดความตึงเครียดได้ แต่ในทางกลับกันมันอาจจะเป็นรางวัลหรือเป็นสิ่งดีๆที่กำลังจะเกิดขึ้นก็ได้ การที่จะเริ่มต้นการสนทนาเป็นภาษาอังกฤษนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิตการทำงานและการใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน โดยประโยคสั้นๆ ธรรมดาๆดังต่อไปนี้ อาจจะเป็นประโยคที่อาจจะช่วยให้คุณจะสามารถที่จะเริ่มต้น และเป็นขั้นตอนที่เริ่มต้น เพื่อช่วยให้คุณได้พูดภาษาอังกฤษ

Examples:

- How are you?
- How did your shift go?
- How's the weather today?
- Anything new today?
- Are you busy?
- What time do you finish work?
- Good morning.
- Good to see you.
- Nice to meet you.
- Where are you from?

ในการเริ่มการสนทนา บางคนอาจจะเกิดความประหม่าตื่นเต้นไม่รู้จะเริ่มอย่างไรในการสนทนา แต่ถ้าทำงานในธุรกิจบริการ ก็จะต้องมีการแก้ไขปัญหาให้ได้

- การหาข้อมูลสิ่งที่น่าสนใจเพื่อนำมาพูดคุย
- ทำตัวสบายๆ ไม่ต้องเกร็ง
- พร้อมที่จะฟังผู้ร่วมสนทนา
- หลีกเลี่ยงการบ่น การนินทา
- เป็นตัวของตัวเอง

Activity

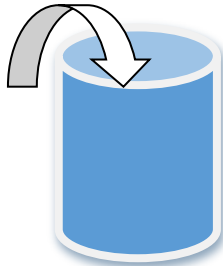
Match the questions to the appropriate responses.

1. Good morning.	A. I'm from Australia
2. How are you today?	B. I'm off at 6pm.
3. Is there anything I need to know?	C. Good morning, sir.
4. Good to see you.	D. Great to see you, too.
5. Where are you from?	E. I'm great, thanks.
6. What time do you finish work?	F. Sure. What do you need.
7. Are you busy today?	G. Yes. You should call Jim.
8. I need to tell you something.	H. Of course. What do you need?
9. Can you help me?	I. It's very hot and sunny.
10. How is the weather today?	J. Yes, I'm really busy at reception.

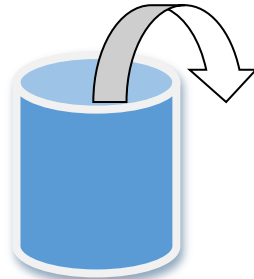
Note :

Activity

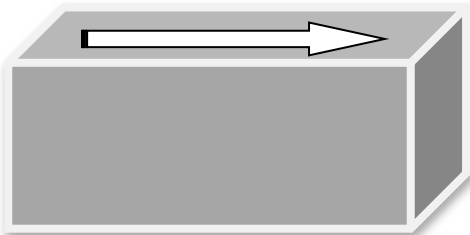
Look at the different illustrations below and match the meanings (a-j) with the prepositions of location and direction (1-10).



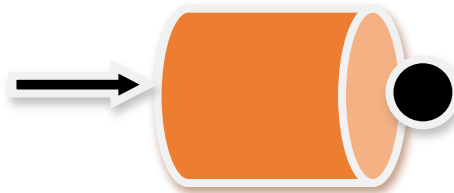
1. _____



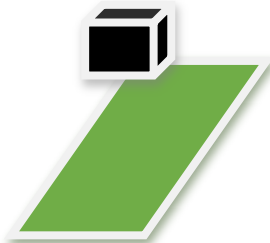
2. _____



3. _____



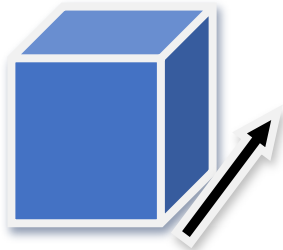
4. _____



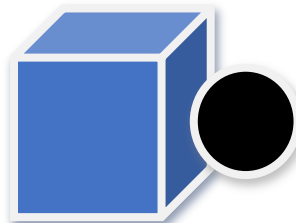
5. _____



6. _____



7. _____



8. _____



9. _____ 10. _____

a) next to b) into c) through d) at the end of e) along
f) at the bottom of g) out of h) in front of i) at the top of j) past

เพราะฉะนั้น อันดับแรกเลย คุณต้องมีความเข้าใจในคำถาม เมื่อมีคนมาถามทิศทาง เพื่อที่จะตอบกลับได้อย่างเหมาะสม ด้านล่างจะเป็นตัวอย่างคำถามเมื่อมีคนมาถามทางหรือทิศทาง

- Where is _____?
- How do I get to _____?
- Can you tell me where the _____ is?
- I'm looking for the _____.

Giving Advice.

ในอุตสาหกรรมบริการ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องให้คำแนะนำกับแขกผู้เข้าพักในหัวข้อที่แตกต่างกันไป ไม่สำคัญว่าคุณจะทำงานในแผนกใด แขกผู้เข้าพักจะสามารถเข้าถึงคุณเพื่อขอคำแนะนำ ส่วนหน้าที่ของคุณคือการให้การตอบกลับที่เหมาะสม

การใช้ภาษา

เมื่อคุณจะให้คำแนะนำ ในทางปฏิบัติ จะใช้ Modal Verbs เช่น should และ ought to

Examples:

You **should** go to Acme Restaurant for dinner.

He **ought to** go to the museum today.

Use **had better** to give urgent advice.

Examples:

You **had better** call your wife.

He **had better** go to the doctor today.

Customer Complaints.

เมื่อแขกผู้เข้าพักหรือลูกค้ามีข้อร้องเรียน คุณในฐานะพนักงานผู้ให้บริการควรจะต้องตอบรับให้ทันทีที่แบบมีอาชีพ

1. Apologize

Example: I'm sorry, sir/madam.

2. Attempt to solve the problem

Example: I will look into it immediately.

3. Alert your supervisor

Example: Just one minute, please. I will alert my supervisor.

1.3 Talk about a past event.

ในที่ทำงาน บางครั้งจะต้องมีการสนทนาพูดคุยและอธิบายกับเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้ว ก่อนที่จะอธิบายเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้วได้นั้น คุณต้องมีการจดจำในสิ่งที่ผ่านมาแล้วได้ อะไรที่ผ่านมาแล้ว อะไรที่ยังมีการดำเนินอยู่บ้าง

ในการที่จะอธิบายเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้วนั้น คุณจะต้องเรียนรู้ในส่วนของ Verbs จะมีทั้ง Regular Verb และ (กริยาปกติ) Irregular Verb (กริยาไม่ปกติ)

- Regular Verb (กริยาปกติ) กริยาจะลงท้ายด้วย -ed เช่น talk เป็น talked

- Irregular Verb (กริยาไม่ปกติ) ไม่มีไวยากรณ์และรูปแบบที่แน่นอนในการผันกริยาเหล่านี้จะต้องจำเอาเอง

Below is a list of some of the most common irregular verbs.

Present Tense	Simple Past Tense
Eat	Ate
Be	Was/Were
Come	Came
Do	Did
Drink	Drank
Give	Gave
Buy	Bought
Make	Made

Meet	Met
Run	Ran
Read	Read
See	Saw
Take	Took
Go	Went
Fly	Flew
Write	Wrote
Drive	Drove

Activity



Conjugate the verb in parenthesis into the simple past tense in order to complete the sentences.

1. I (go) _____ to Hoi An and Hue this summer on vacation. It was a wonderful summer!
2. In Bangkok, I (see) _____ some temples and many more interesting things.
3. Vientiane (be) _____ my favorite city. We (drink) _____ some wonderful juice in the market.
4. I (fly) _____ from Brunei to Singapore in July, and I (speak) _____ English for two whole weeks!
5. In Kuala Lumpur, I (walk) _____ in the streets at night.
6. In Jakarta I (go) _____ to a concert and (listen) _____ to some wonderful jazz.
7. The restaurants in Burma (Myanmar) were great, I (eat) _____ the best noodles.
8. From Phnom Penh, I (drive) _____ up the highway to see Siem Reap.
9. I (write) _____ a postcard to my parents from Boracay, and I (send) _____ it to them the next day.

10. My girlfriend (buy) _____ 5 pairs of shoes in Ho Chi Minh City. She
(be) _____ crazy!

Speaking Activity



Mingle with classmates to find out what people did in the past. Ask questions to students in your class, and write down one name for every positive answer. Follow the example below.

Find Someone Who...

Example: went to the market today.

Student A – Did you go to the market today?

Student B – Yes, I did. / No, I didn't.



1. Ate fish last night. _____
2. Ate noodles last night. _____
3. Woke up late today. _____
4. Had chicken for lunch. _____
5. Visited a friend this week. _____
6. Drank beer last night. _____
7. Saw a movie this week. _____
8. Went to the beach last weekend. _____
9. Wore a jacket yesterday. _____
10. Had a birthday this month. _____
11. Used an ATM today. _____
12. Did homework last night. _____
13. Rode in a taxi this week. _____
14. Paid a bill today. _____
15. Told a lie today. _____

1.4 Use closing remarks appropriately to end the conversation.

การปิด หรือ จบการสนทนา จะดูเป็นการเสียมารยาทถ้าไม่ทำ หรือทำแบบไม่เหมาะสม เมื่อคุณต้องการจะจบบทสนทนา คุณควรทำให้คู่สนทนามีความพอใจ สนุกสนานในบทสนทนานั้นๆ

Closing remarks

Examples of positive comments:

I hope you enjoy your stay/tour.

Goodbye. I hope to see you again soon.

Thank you for staying at Acme Hotel.

Enjoy your trip.

Have a great time.

Examples of a summary or plan:

I will make sure to call you at 7am tomorrow morning.

I will meet you in the lobby at 8pm.

I will arrange everything and call you to confirm.

The bus will leave tomorrow at 6am.

The taxi will be waiting for you at 5pm.

Dialogue

Look at two dialogues between a guest and a receptionist below. Circle the examples of closing statements in the dialogues.

Dialogue 1
Guest: Can I pay with Visa? Receptionist: Of course. The total is 215. Guest: Ok, here is my credit card. Receptionist: Thank you. Can you please sign here? Guest: Yes. Receptionist: Do you need a taxi to the airport, sir? Guest: No, thank you. I'm going to take the bus. Receptionist: Ok. Thank you for staying at Acme Hotel.

Dialogue 2

Receptionist: Your tour guide will pick you up in the lobby at 7am tomorrow morning.

Guest: Great. Is lunch included?

Receptionist: Yes. You will have a choice between a local restaurant and an Italian restaurant.

Guest: Thanks. Can I have a wake-up call at 6am?

Receptionist: Of course. We will call you at 6am tomorrow morning.

Guest: That sounds good. Thanks for your help.

Receptionist: You're very welcome. Have a great tour!

2 : Respond to simple verbal instructions or requests.

(ตอบกลับคำสั่งหรือคำขอร้องด้วยวาจาอย่างง่าย)

2.1 Confirm understanding of supervisor's instructions or requests.

(การยืนยันความเข้าใจ)

เมื่อหัวหน้าหรือผู้จัดการมีคำสั่งให้พนักงานดำเนินการอะไรนั้น ย่อมมีความคาดหวังว่าสิ่งที่สั่งนั้นจะได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง เพราะฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของพนักงานหรือลูกจ้างที่จะต้องตรวจสอบคำสั่งหรือคำขอนั้นๆให้ถ้วนถี่ เพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร อันจะทำให้เกิดความผิดพลาดในผลที่หัวหน้าหรือผู้จัดการคาดหวังไว้

เมื่อได้รับคำสั่ง สิ่งที่สำคัญคือ เราต้องยืนยันว่าเราเข้าใจถูกต้องแล้ว และสามารถตอบกลับให้อีกฝ่ายรับรู้ตามความเหมาะสม

Confirm Understanding (การยืนยันความเข้าใจ)

มี 2 วิธี ในการยืนยันความเข้าใจ

1. คำตอบสั้นๆ Short responses include:

- Ok, I understand.
- So you want me to ...?
- Yes, sir/madam
- I understand you would like me to ...

2. การแสดงท่าทาง Short responses include:

- Nodding your head
- Using thumbs up or ok hand gestures
- Following the instructions.

Activity



Look at the different examples of physical gestures below and write what you think each of them indicates.

 1. _____	 2. _____
 3. _____	 4. _____

2.2 Request repetition or clarification of instructions or requests.

(การขอให้ทวนหรืออธิบายให้ความกระจ่าง)

หลายคนคิดว่าการขอให้คนอื่นทวนหรืออธิบายให้ความกระจ่างในเรื่องที่ขอมานเป็นสิ่งที่ยาก และคิดว่าหลายๆวัฒนธรรมมองว่าการทำเช่นนั้นเป็นการแสดงถึงการอ่อนด้อยความสามารถ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น การขอให้อีกฝ่ายทวนหรืออธิบายให้ความกระจ่างจะเป็นประโยชน์ในการลดไม่ให้เกิดความผิดพลาดเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Asking for repetition. (การขอให้ทวน)

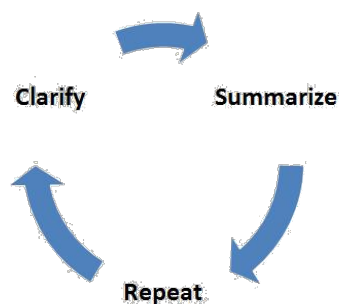
ถ้าเราไม่ได้ยินหรือได้ยินไม่ชัดเจนที่อีกฝ่ายพูดมา เราจำเป็นต้องให้อีกฝ่ายทวนซ้ำ โดยประโยคด้านล่างจะเป็นตัวอย่างวิธีการขอให้ผู้อื่นพูดทวนซ้ำ

- Can you repeat that, please?
- Would you mind saying that again?
- Sorry, I didn't catch that.
- Sorry, I missed that.
- Can you go over that again, please?

Asking for clarification. (การขอให้อธิบายให้กระจ่าง)

ถ้ายังไม่แน่ใจขึ้นกว่าเราเข้าใจคำสั่งหรือเรื่องอีกฝ่ายขอมารถเป็นอย่งดี เราจำเป็นต้องขอให้อีกฝ่ายอธิบายให้ว่ความกระจ่าง โดยประโยคด้านล่างจะเป็นตัวอย่างวิธีการพูดขอให้ผู้อื่นอธิบายให้ว่ความกระจ่าง

- You would like me to ...?
- Can I make sure I understood that correctly?
- So, I should ...?
- What would you like me to do?
- What should I do when I finish that?

**3 : Make simple requests. (บอกความต้องการพื้นฐานทั่วไป)****3.1 Use polite forms to make simple requests.**

การบริการลูกค้าที่ดี ต้องเริ่มจาก “ทัศนคติ” การใช้รูปแบบทางภาษาที่สุภาพในการบอกความต้องการพื้นฐานทั่วไป มีบทบาทที่สำคัญในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น เพราะการที่เราสุภาพ จะทำให้เรารู้ดีและน่าคบหาสมาคมในสายตาของผู้อื่น

มีหลายวิธีในการบอกความต้องการพื้นฐานไปในภาษาอังกฤษ เช่นเดียวกับภาษาอื่นๆ ในภาษาอังกฤษมีการแสดงออกถึงระดับของความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไปโดยผ่านการใช้รูปแบบทางภาษา และเราต้องเข้าใจว่าจะใช้รูปแบบใดตามบริบทและขึ้นอยู่กับบุคคลที่เราสนทนาอยู่ด้วย นอกจากนั้นต้องพิจารณาในเรื่องของเรื่องที่เราร้องด้วย ซึ่งถ้าเป็นเรื่องใหญ่ มีความสำคัญมาก ภาษาที่ใช้ก็จะต้องมีความเป็นทางการมากขึ้น

ด้านล่างนี้จะเป็นรูปแบบลำดับขั้นของการแสดงความสุภาพในการใช้ภาษาอังกฤษ

Less formal		Will you give me an apple?
		Can I have an apple?
		Could I have an apple?
		Would you give me an apple?
		Would it be ok if I got an apple?
		I wonder if you could give me an apple?
Most formal		Would you mind giving me an apple?
		I was wondering if you could give me an apple?
Note: Adding please to the end of a request always makes it more formal.		

Dialogue



Look at two dialogues below. Circle the requests and decide whether they are formal or informal.

Dialogue 1

- Guest:** Can I have a glass of wine, please?
- Waiter:** Of course. What kind would you like?
- Guest:** Syrah. Oh, and would you mind bringing some bread?
- Waiter:** Not at all. I'll get it now.
- Guest:** Thank you.
- Guest:** Could we have the bill, please?
- Waiter:** Of course. How would you like to pay?
- Guest:** I'll charge it to my room.
- Waiter:** Certainly. Could I have your room number, please?

Dialogue 2

Receptionist: Good morning. Welcome to Acme Hotel.

Guest: Hello. I'd like to check in please.

Receptionist: Certainly. May I have your name, please?

Guest: Yes, it's Crow, Sam Crow.

Receptionist: Hmm. I don't see your reservation Could you show me a printout of your reservation, please?

Guest: No, I don't have it. I'm sorry.

Receptionist: No problem. Would you mind taking a seat in the lobby for a minute? My supervisor will be here shortly.

3.2 Thank the person responding to your request.

(กล่าวขอบคุณผู้ที่ให้การตอบสนองคำขอของเรา)

การแสดงการขอบคุณเป็นเครื่องหมายที่มีค่าทางภาษาที่มีความสำคัญในทางสังคมในภาษาอังกฤษ ในการแสดงการขอบคุณจะทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในทางกลับกัน การไม่กล่าวคำขอบคุณอาจจะทำให้เกิดความรู้สึกในด้านลบ

Examples:

- Thanks
- Thanks a lot
- Thank you
- Thank you very much
- Thank you so much
- Thank you kindly
- I appreciate that
- I really appreciate that.

การออกเสียง “th” อาจจะเป็นสิ่งที่ยากสำหรับบางคน ให้ออกเสียงนี้โดยวางลิ้นไว้ระหว่างฟัน โดยให้ปลายลิ้นสัมผัสกับขอบล่างของฟันบน

3.3 Acknowledge the person who cannot respond to your request.

(พยายามทำความเข้าใจผู้ที่ไม่สามารถสื่อสารตอบโต้กับเราได้)

เป็นเรื่องปกติที่แขกชาวต่างชาติส่วนใหญ่พูดภาษาไทยไม่ได้ แต่บางคนก็ยังพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ด้วย นั่นเป็นเรื่องสำคัญที่เราจะต้องพยายามสื่อสารทำความเข้าใจและให้ความช่วยเหลือแขกให้ได้มากที่สุด

ขั้นตอนควรปฏิบัติเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารทำความเข้าใจกับแขก

- ให้มีสติ อย่าตื่น
- ทวนคำถามซ้ำๆ
- สังเกตดูว่าลูกค้าเข้าใจหรือไม่จากคำตอบของลูกค้า
- ใช้ท่าทางช่วยในการสื่อสาร
- บอกให้ลูกค้ารอ
- แจ้งหัวหน้างาน

4 : Describe routine procedures.

4.1 Explain a sequence of events in carrying out a routine job.

(อธิบายลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานที่ทำเป็นประจำ)

การอธิบายถึงวิธีการในการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำเป็นภาษาอังกฤษ เป็นสิ่งพื้นฐานที่เราต้องรู้และทำได้ เพราะเป็นสิ่งที่เราอาจจะต้องทำทุกวันในการทำงานในธุรกิจการให้บริการ

ควรใช้คำแสดงลำดับขั้นตอนในการสั่งการเพื่อบ่งบอกลำดับของสิ่งที่ต้องการดำเนินการ ตัวอย่างของ Sequence markers ดังแสดงด้านล่างนี้

- First
- Then
- After that
- Next
- At the end
- Finally.

Sequencing Activity



Listen to your trainer give instructions and put the tasks in order.

1. Make a cocktail

- _____ Then add three measures of tonic.
- _____ First, pour one shot of gin into the glass.
- _____ Finally, put a slice of lime on the glass and insert a straw.
- _____ Next, mix the liquids well.
- _____ After that, add ice to chill the liquids.



2. Check-in a guest

- _____ Then confirm the details.
- _____ Then ask for the name on the reservation.
- _____ Ask for the guest's credit card.
- _____ First, welcome the guest.
- _____ Next, check the computer system for the reservation.
- _____ Finally, ask if the guest needs help with the luggage.
- _____ Then give the guest his/her room key.



4.2 Describe exceptions to routine procedures.

(บอกถึงข้อยกเว้นในขั้นตอนที่ทำเป็นประจำ)

ในสถานการณ์การทำงาน อาจมีสิ่งที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น ซึ่งทำให้เราต้องปรับเปลี่ยนแผนการ และทำให้ต้องงดสิ่งที่ทำเป็นประจำ ผู้ที่ทำงานในธุรกิจการให้บริการนั้นต้องมีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดและก่อให้เกิดความยุ่งยาก

ในฐานะพนักงานเราต้องสามารถบอกถึงข้อยกเว้นได้เป็นอย่างดี รวมทั้งต้องสามารถบอกวิธีการในการดำเนินการรับมือให้กับเพื่อนร่วมงานได้ด้วย

เราจะใช้คำวิเศษณ์ ในการบอกความถี่ (Adverb) ตัวอย่าง Adverb of frequency ด้านล่าง

- Always
- Usually
- Often
- Sometimes
- Rarely
- Almost never
- Never

****เราควรว่า Adverbs of frequency ไว้หน้ากริยาแท้ในประโยค ยกเว้น Sometimes นอกจากจะวางไว้หน้ากริยาแท้แล้ว ยังสามารถวางไว้หน้าประโยคได้ด้วย****

ตัวอย่างประโยค :

- I always wake up early.
- Mike never wants to play tennis.
- Sometimes I like to go swimming

ส่วนคำถามเกี่ยวกับความถี่ของการกระทำโดยใช้โครงสร้างประโยค “How often.....?”

ตัวอย่างประโยค :

- How often do you watch movies?
- How often does he eat bananas?
- How often do you come here?

4.3 Make suggestion on how to improve routine procedures.

(เสนอแนะว่าจะปรับปรุงขั้นตอนที่ทำงานเป็นประจำอย่างไร)

ในอุตสาหกรรมบริการมีการเจริญเติบโตและพัฒนาอยู่เสมอ ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งที่มีส่วนในการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นถ้าเรามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนที่ทำงานเป็นประจำต่างๆ เราควรบอกให้คนอื่นรู้

จะเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน เราต้องมีทักษะทางภาษาในการทำเพื่อที่จะนำเสนอความคิดเห็นของเราได้โดยที่ไม่ได้ทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี ให้ใช้ภาษาที่เป็นทางการและไม่ตรงไปนัก ดังตัวอย่างด้านล่างนี้

- Why don't we ...?
- It might be a good idea to ...
- I think it would be a good idea to...
- We should consider...
- In my opinion ...

5 : Express likes, dislikes and preferences. (การแสดงความชอบ ไม่ชอบ และชอบมากกว่า)

5.1 Talk about likes and dislikes of familiar topics and situations.

การแสดงความคิดเห็นของตนเองเป็นทักษะทางภาษาที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะในที่ทำงาน การพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งที่ชอบและไม่ชอบเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดในการสร้างความคุ้นเคยสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า ซึ่งจะช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ในหน้าที่การงานด้วย นอกจากสร้างความสัมพันธ์แล้ว ยังมีส่วนอื่นๆที่มีประโยชน์ในการใช้ทักษะนี้ เช่น

- ช่วยเหลือลูกค้า
- ให้คำแนะนำ
- ถ่ายทอดประสบการณ์ส่วนตัว
- การพูดคุยกันตามมารยาททั่วไป

เราจะใช้ Present Simple tense ในการพูดถึงสิ่งที่เราชอบ คนที่เราชอบ และกิจกรรมที่เราชอบ และสิ่งที่เราไม่ชอบก็ใช้ Present Simple tense เช่นกัน

ตัวอย่างประโยคต่างๆ

If you love something - I love chocolate ice-cream. - I adore my new puppy. - The man loves playing golf.	If you don't like something - I don't like running. - I don't like my boss very much. - She's not very fond of him.
If you like something a lot - I like oranges very much. - He likes swimming in the ocean. - I am very fond of my teacher.	If you really dislike something - I don't like snow at all. - I really don't like that restaurant. - He can't stand his co-worker.
If you like something - I enjoy drinking coffee in the morning. - I quite like watching movies. - My sister likes cooking.	If you hate something - I hate traffic. - I detest being late. - She loathes vegetables.

- ในการพูดเกี่ยวกับสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบโดยทั่วไป ให้ใช้ **like something** หรือ **like doing something**
- ระวังการใช้ **very much** หรือ **a lot** ควรจะวางคำเหล่านี้หลังสิ่งที่เราชอบ
- ในการพูดโดยรวมๆเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการดีที่สุดที่จะใช้รูปพหูพจน์ ในกรณีที่คำนาม (เป็นนามนับได้ ตัวอย่าง I like eating apples., I hate storms.

5.2 Discuss preferences and give reasons. (พูดถึงสิ่งที่ชอบมากกว่า พร้อมให้เหตุผล)

มีวิธีในการพูดถึงสิ่งที่ชอบมากกว่าอยู่หลายวิธีในภาษาอังกฤษ ในที่นี้เราต้องพิจารณาว่าสถานการณ์มีความเป็นทางการมากน้อยแค่ไหน เพื่อที่จะเลือกใช้โครงสร้างทางภาษาได้อย่างเหมาะสม ถ้าเป็นทางการก็ควรใช้ Modal verbs (กริยาช่วยที่มีความหมายบ่งบอกถึงความรู้สึกหรือความคิดเห็นบางอย่าง)

ตัวอย่างประโยค:

- I prefer apples.
- I would prefer apples.
- I would rather eat apples.
- If it were up to me, I would eat an apple.

หลังจากบอกสิ่งที่เราชอบมากกว่าไปแล้ว เราต้องหาเหตุผลสนับสนุนคำพูดของเราได้อย่าง

เหมาะสม

6 : Identify different forms of expression in English.

(รูปแบบต่างๆของการสื่อความหมายในภาษาอังกฤษ)

6.1 Construct a formal sentence. (ใช้ประโยคที่เป็นทางการ)

เราควรต้องใช้ภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการในการพูดคุยกับผู้ที่เราไม่ได้รู้จักแบบสนิทสนมมากนักและผู้ที่มีสถานะสูงกว่าเรา หรือผู้ที่เราต้องการสร้างความประทับใจให้ในภาษาอังกฤษแบบเป็นทางการ โดยทั่วไปจำใช้

- ออกเสียงอย่างระมัดระวัง เช่น ในการพูดในลักษณะที่เป็นกันเอง ผู้พูดอาจจะออกเสียงกริยาที่ลงท้ายด้วย -ing เป็น -in โดยไม่ออกเสียง g ตัวท้าย แต่ถ้าเป็นทางการจะออกเสียงครบ
- ไม่ใช้รูปย่อโดยการรวบประธานกับกริยาช่วยบางตัวเข้าด้วยกันมากนัก เช่น it's , they're , I'm .
- มีการใช้ modal verbs เพื่อใช้แสดงความเป็นทางการที่มากกว่า

Modal verbs คือ กริยาช่วยชนิดหนึ่ง ใช้เพื่อบ่งบอกถึงความรู้สึกหรือความคิดเห็นบางอย่าง เช่น ถ้าเราคิดว่าสิ่งนั้นเป็นไปได้ เป็นสิ่งที่เราสามารถทำได้ เป็นสิ่งที่เราได้รับอนุญาตให้ทำได้ หรือเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ Modal verbs จึงให้ความหมายเพิ่มเติมดังที่ตามมาแก่กริยาหลักซึ่งวางไว้ข้าง

Modal verbs มีความแตกต่างจากกริยาปกติ เพราะ

- ไม่ต้องเติม s ข้างหลัง ถ้าประธานของประโยคเป็นเอกพจน์ บุรุษที่3
- ทำเป็นประโยคคำถามโดยสลับ modal verb มาวางไว้หน้าประธานได้เลย
- ข้างหลัง modal verb ตามด้วยกริยารูปเดิมได้เลยโดยไม่ต้องมี to คั่นระหว่าง modal verb กับกริยาที่ตามมา

Modal verbs ที่ใช้กันบ่อยๆ can, could, will, would, may, might, must, shall, should, ought to.

Modal Verb Functions
Probability: ความเป็นไปได้ Modals can be used when you want to say how sure you are that something “happened / is happening / will happen”. - It's very dark. I think it might rain tonight. - I don't know where Ben is. He could have missed the train. - This bill can't be right. It's 200 for two cups of coffee?
Ability: ความสามารถ Use can and could to talk about a skill or ability. - He can speak two languages. - My dad could play tennis very well.

Modal Verb Functions
- I can't drive a car.
Obligation and Advice: หน้าที่และการแนะนำ Use verbs such as must or should to say when something is necessary or unnecessary, or to give advice. - You must finish your work tonight. - We have to wear a uniform at work. - You should visit the museum.
Permission: การอนุญาต Use verbs such as can , could and may to ask for and give permission. - Could I have a martini, please? - You may not use the pool after 10pm. - You can order food until midnight.

6.2 Identify indicators of informal expressions in English.

(บอกได้ถึงลักษณะของการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ)

การใช้ชีวิตประจำวัน เช่นคุยกับเพื่อนร่วมงาน คุยโทรศัพท์กับเพื่อน หรือกับครอบครัว

การทักทายและทักกลับในแบบที่ไม่เป็นทางการมักจะมีการใช้ศัพท์เฉพาะกลุ่ม หรือเรียกว่า slang ปะปนอยู่ด้วย ซึ่งสื่อให้เห็นถึงบรรยากาศที่สบายๆเป็นกันเอง

Informal Greetings	Meaning
How's it going?	just another way of saying 'How are you?'
You doing ok?	asked when the person has had some tough experience recently and you want to ask if they're ok
What's new?	this is an informal way of greeting a friend and asking if anything has happened since you last met
What's up?	the same as above, but the difference is that you're probably not very interested in what news the other person might have
Long time no see!	used when you haven't seen the person for a long period of time and you are happy to see them

Informal Greetings	Meaning
How about you?	a typical response to ask the other person the same thing they asked you. You can respond with this counter-greeting in nearly all standard greetings
It's good to see you!	a typical response to a greeting from someone you haven't seen for a while
Can you say that again?	a request to repeat the question if you didn't understand what was said. This can also be used when the person speaks too fast
Good for you	a response to someone telling you about their success or some good news that they're happy about
You're kidding me!	said when someone tells you something that borders on the unbelievable and you want to express your surprise

***วลีเหล่านี้ไม่ควรนำมาใช้ในทางธุรกิจ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แต่สามารถใช้กับครอบครัว เพื่อน หรือคนที่รู้จักคุ้นเคยกัน**

Activity



Read the statements/questions below and circle the informal expressions.

Example: What's your name? / May I have your name, please?

1. What would you like to eat? / What do you want to eat?
2. Let's go to the park. / Would you like to go to the park?
3. What do you need? / Do you need something, sir?
4. What is your current age? / How old are you?
5. Great to see you again! / It's a pleasure to see you again, madam.
6. I need your room number. / Could I have your room number, please?
7. Can I have a chocolate ice cream, please? / I want an ice cream.
8. How are you today? / How's it going?
9. That's very difficult to believe. / You're kidding me!
10. Pay now. / Can you please pay now, sir?

The background of the entire page is a complex network diagram. It consists of numerous small, semi-transparent circles (nodes) in four colors: red, teal, grey, and orange. These nodes are interconnected by a web of thin, light-grey lines, creating a dense, interconnected pattern that resembles a molecular structure or a social network. The nodes are distributed across the entire page, with some appearing more prominent than others.

โดย
รองศาสตราจารย์ ดร.พรรณี สอนเพลง และคณะ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต