

ใบความรู้ เรื่อง งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม หน่วยที่ 4 เรื่อง อาหารกับการดำรงชีวิต  
รหัสวิชา ง21101 รายวิชา การงานอาชีพ ภาคเรียนที่ 2 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม



ความสำคัญของอาหาร

อาหารจัดว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกาย จึงมีการกำหนดอาหารขึ้นเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิต ดังนั้นคนทุกคนจำเป็นจะต้องรับประทานอาหารเพื่อให้ชีวิตดำเนินต่อไป หากมีลูกค้าซึ่งอาจเป็นคนไทย ชาวต่างประเทศ หรือนักท่องเที่ยวเข้ามารับประทานอาหารเช้าในร้านเป็นจำนวนมาก ย่อมทำให้มีการรับประทานอาหารเช้ามากขึ้น ซึ่งหมายถึงงานมากขึ้นและรายได้สำหรับพนักงานจะมากขึ้น

อาหารคืออะไร?

อาหาร คือ สิ่งต่างๆ ที่เรารับประทานเข้าไป โดยการใส่ปาก เคี้ยว กลืนและย่อยเพื่อให้ดูดซึมไปบำรุงส่วนต่างๆ ของร่างกายรวมถึงอาหารใจเมื่อได้รับประทานเข้าไปจะรู้สึกพอใจ ประทับใจ

อาหารที่ดี คืออาหารที่สะอาด ไม่เป็นพิษ มีรสชาติอร่อยซึ่งมาพร้อมกับการบริการที่ดี ประทับใจ สามารถเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการได้ในครั้งต่อไป

อาหารไม่ดี คือ อาหารที่ไม่สะอาดเมื่อรับประทานเข้าไปแล้วทำให้ร่างกายได้รับอันตราย อาจเจ็บป่วยหรือเป็นโรคได้ รวมถึงการบริการที่ไม่ดี ขาดการเอาใจใส่

สารอาหารถูกจำแนกให้เป็น 6 หมู่หลักตามองค์ประกอบทางเคมี คือ

หมู่ที่ 1 โปรตีน พบใน เนื้อสัตว์ ไข่ นม ถั่ว

หมู่ที่ 2 คาร์โบไฮเดรต พบใน ข้าว แป้ง น้ำตาล เผือก มัน

หมู่ที่ 3 เกลือแร่หรือแร่ธาตุ มีอยู่ใน พืชผัก

หมู่ที่ 4 วิตามิน มีอยู่ใน ผลไม้

หมู่ที่ 5 ไขมัน ไขมันจากพืชและสัตว์

หมู่ที่ 6 น้ำ

ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงการปรุงอาหารที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับสารอาหารครบถ้วนตามสัดส่วนที่ควรได้รับในแต่ละวัน นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงใยอาหารซึ่งเป็นคาร์โบไฮเดรตโมเลกุลใหญ่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย โดยช่วยการขับถ่าย จับไขมันจากอาหารลดการดูดซึมพวกน้ำตาล ป้องกันมะเร็งในลำไส้ ป้องกันโรคริดสีดวงทวาร และป้องกันโรคลำไส้โป่งพอง คนเราควรได้รับใยอาหารวันละ 25 กรัม ใยอาหารพบมากใน ผักต่าง ๆ และผลไม้บางชนิด

อาหารดีขึ้นอยู่กับ

1. การใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุง เป็นการคัดวัตถุดิบ เครื่องปรุง การเก็บรักษา การถนอมอาหารให้มีคุณภาพมาตรฐาน
2. การปรุงอาหาร โดยคำนึงถึง การปรุงอาหารให้สุกโดยทั่วถึง การสงวนคุณค่าเช่น อาหารประเภทผัก ผลไม้ ควรใช้ไฟแรง และใช้เวลาสั้นในการลวกหรือต้มแค่สุก และมีวิธีปรุงที่ถูกต้องลักษณะป้องกันการปนเปื้อนต่างๆ

3. ภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ จะต้องใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับประเภทของอาหาร อุปกรณ์มีความสะอาด เก็บรักษา เรียบร้อย ซ้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่งสะอาด และมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.
4. การบริการ การให้การต้อนรับและดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่ดี
5. ความสะอาดของสถานที่ ปลอดภัยจากฝุ่นละออง แมลง สัตว์ต่างๆ จัดสถานที่เป็นสัดส่วน ห้องน้ำอยู่ห่างจากที่ปรุง และทานอาหาร ขยะมูลฝอยและน้ำเสียได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล

## ความหมายของการบริการ



“บริการ” (SERVICE) หลายคนที่ได้ฟังแล้วจะรู้สึกว่าเป็นอาชีพที่น่ารังเกียจ ไม่มีเกียรติ และมีความรู้สึกว่าต่ำต้อย เป็นเสมือนคนคอยรับใช้ผู้อื่น จะต้องถูกตำหนิ

ในความเป็นจริง “บริการ” เป็นอาชีพที่ทุกๆ คนควรภาคภูมิใจเพราะเป็นอาชีพที่สามารถสร้างความพึงพอใจประทับใจ ให้กับผู้อื่นดังนั้น การบริการ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ

**การบริการ หรือ SERVICE ที่ดีจึงต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ คือ**

- S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
- E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยที่ลูกค้ายังมีหน้าได้เอ่ยปากเรียกหา
- R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
- V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการ เป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ
- I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
- C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
- E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จงให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

## ความสำคัญของการบริการ

งานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อการ ให้บริการที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน และความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นพนักงานบริการทุกคนจะต้องให้ความสำคัญและมีความรับผิดชอบในการบริการเพราะ พนักงานบริการคือหน้าตาของร้าน

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพอยู่จากตัวของพนักงานแต่ละคน ต้องอาศัยทัศนคติที่ดี การบริการที่แสดงออกถึงความพร้อมของการบริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีไมตรีจิตที่ดี เพื่อจะสามารถชนะใจลูกค้าที่มาใช้บริการ การบริการสามารถกระทำได้ตั้งแต่ลูกค้าก้าวเข้ามาถึงร้าน จนกระทั่งลูกค้าเดินออกจากร้านซึ่งพนักงานบริการทุกคนสามารถปฏิบัติได้ การให้บริการที่ดีจะเป็นเสมือนเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับภัตตาคารหรือร้านอาหาร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการในอนาคตต่อไป

## การบริการอย่างมีคุณภาพ

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

## แนวทางที่ควรปฏิบัติในการให้บริการ

ปัจจุบันมีการแข่งขันเกี่ยวกับกิจการด้านภัตตาคารเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นจะต้องมีการบริการที่ดี มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงการบริการอย่างสม่ำเสมอภาคและเหมาะสม โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ คือ

1. พนักงานบริการจะต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า
2. พนักงานบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าทุกๆ ท่าน
3. พนักงานบริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
4. พนักงานบริการต้องดูแลความสะอาดของตนเองและร่างกายสม่ำเสมอ
5. พนักงานบริการควรมีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ
6. พนักงานบริการมีความรู้ เกี่ยวกับสินค้าและสิ่งต่างๆ
7. พนักงานบริการควรหาโอกาสเพิ่มการขายหรือการให้บริการ
8. พนักงานบริการจะต้องรู้จักการบริการ โดยไม่ลัดคิว บริการตามมาตรฐานที่ถูกต้อง
9. พนักงานบริการจะต้องให้ความสนใจในด้านต่างๆ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้อง รู้สึกและรับรู้ความต้องการของลูกค้า พุดคุยบ้างตามสมควร

## มาตรฐานการบริการลูกค้า

การให้การบริการลูกค้าจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีวิธีการในการให้บริการที่ถูกต้องโดยเฉพาะร้านอาหารที่มีการกระจายสาขาออกไป เพื่อให้ทุกสาขามีแนวทางหรือมาตรฐานในการบริการลูกค้าเหมือนกัน

### ขั้นตอนการบริการลูกค้า

1. ทักทายลูกค้า
2. แนะนำรายการอาหาร
3. เสิร์ฟอาหาร
4. เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว
5. เมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบหมด
6. เมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล
7. ส่งลูกค้า

### ทักทายลูกค้า

การทักทายลูกค้าสามารถแยกเป็นลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

#### 1. การต้อนรับ

การต้อนรับและทักทายลูกค้าถือเป็นก้าวแรกเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านอาหารซึ่งอาจสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นครั้งแรกซึ่งเมื่อลูกค้าเข้ามาถึงร้านอาหารแสดงว่าลูกค้ามีความประสงค์จะรับประทานอาหารบางครั้งลูกค้าอาจต้องการความรวดเร็ว ต้องการความสงบร่วมด้วย เราจะต้องพยายามอ่านความประสงค์แอบแฝงเหล่านี้ของลูกค้าให้ออก และจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจพึงพอใจ

การต้อนรับเป็นการสร้างความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ไว้วางใจ เมื่อลูกค้าเข้ามาถึงร้าน พนักงานบริการ จะต้องต้อนรับ และเชิญมานั่งยังโต๊ะอาหาร และพนักงานบริการคนอื่นจะต้องกล่าวต้อนรับและยิ้มต้อนรับด้วยไมตรีจิต ในการต้อนรับ หากโต๊ะอาหารไม่เพียงพอต่อการบริการพนักงานบริการจะต้องเชิญลูกค้าให้นั่งหรือยืนคอยในที่ ๆ เหมาะสม และ สอบถามความประสงค์หรือความพอใจในพื้นที่ส่วนไหน พนักงานจะต้องสอบถามจำนวนลูกค้า (จำนวนที่นั่ง) เพื่อที่จะ สามารถจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม

### 1.1 การนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ

เมื่อทราบว่าจะนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะใดแล้วต้องเชิญลูกค้าด้วยท่าทางและอาการยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล นำลูกค้ามาที่โต๊ะ พร้อมกับถือเมนูรายการอาหารไปเสนอต่อลูกค้า ในการต้อนรับและนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ สิ่งที่พนักงานบริการจะต้อง คำนึงถึงเสมอคือ

- 1.1.1 ลูกค้าที่มาเป็นคู่ชอบนั่งตามโต๊ะที่ลับตา ยกเว้นลูกค้าแจ้งความประสงค์อย่างอื่น
- 1.1.2 ลูกค้าที่แต่งกายหรูหรา ชอบนั่งตามโต๊ะที่เด่นต่อสายตาผู้อื่น
- 1.1.3 ลูกค้าที่มีอะไรไม่ปกติ ต้องรีบนำเข้าไปโต๊ะโดยเร็ว และเป็นที่ลับตา
- 1.1.4 ลูกค้าที่มีอายุหรือพิการ จะต้องนำเข้าไปโต๊ะที่ใกล้ที่สุด
- 1.1.5 ลูกค้าที่มาคนเดียวมักชอบนั่งบริเวณหน้าต่าง หรือโต๊ะที่สามารถมองเห็นผู้อื่นทั่วห้อง

### 1.2 การเชิญนั่ง

ให้เชิญผู้สูงอายุ และคนพิการนั่งก่อน สุภาพสตรีก่อนสุภาพบุรุษ ตามมารยาทสังคมการนั่งเก้าอี้จะเข้านั่งทางด้านขวาของเก้าอี้ ฉะนั้นในการขยับเก้าอี้ควรเปิดทางเข้าทางด้านขวามือไว้ให้

### ขั้นตอนการบริการ

เมื่อลูกค้าอยู่หน้าประตู ทักทายด้วยรอยยิ้ม กล่าวสวัสดี พร้อมยกมือไหว้ "ระเบียงทองยินดีต้อนรับคะ/ครับ"

เชิญลูกค้าเข้าในร้าน "เชิญด้านในคะ/ครับ"

เมื่อลูกค้าเข้าร้าน "ขอโทษคะ/ครับ ไม่ทราบกี่ที่คะ/ครับ"

ขณะลูกค้าเดินลูกค้าไปที่โต๊ะ เดินนำหน้า นำทาง "กรุณาเชิญทางนี้คะ/ครับ"

เลื่อนเก้าอี้ให้ลูกค้า เชิญลูกค้านั่งโดยการผายมือ "เชิญคะ/ครับ"



## เสนอแนะนำรายการอาหาร

ในการเสนอแนะนำอาหารสามารถแยกเป็นลำดับขั้น ได้ดังนี้

### 1. การแนะนำรายการอาหาร

เป็นการนำรายการอาหารมอบให้แก่ลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหาร ซึ่งอาจจะเป็นการแนะนำโดยผ่าน กระจาดรองจาน หรือเมนู ซึ่งเมนูจะต้องสะอาด มีรายการอาหาร และราคาปัจจุบันแสดงอย่างชัดเจน ขณะที่ลูกค้าอ่านรายการอาหารเพื่อตัดสินใจ ควรอยู่ที่โต๊ะขณะนั้นเพื่อตอบคำถาม และอธิบายสิ่งต่างๆ ให้ทราบ พนักงานควรจะพูดหรือฟังภาษาอังกฤษได้บ้าง พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มตามรายการอาหารของร้านอาหาร เครื่องปรุงที่ใช้ประกอบด้วยอะไรบ้าง ระยะเวลาที่ใช้ในการปรุง

พนักงานบริการควรจะขอคำสั่งเครื่องดื่มก่อน และไปจัดหามาให้ลูกค้าก่อนจึงจะกลับมาเสนอแนะนำอาหาร และรับ Order อาหาร

### 2. การรับคำสั่งอาหาร (Order)

หลังจากที่มีการเสิร์ฟเครื่องดื่มและให้เวลาลูกค้าพอสมควรแล้ว จึงขออนุญาตลูกค้าเพื่อรับคำสั่งอาหาร ควรรับคำสั่งอาหารจากลูกค้าสตรีก่อนเสมอ การสั่งอาหารของลูกค้าแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานบริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ บางครั้งลูกค้าสั่งรายการอาหารที่ไม่มีในวันนั้น จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที รวมถึงรายการอาหารชนิดใดที่มีระยะเวลาในการปรุงนาน

### 3. การจดคำสั่งรายการอาหาร

การจดคำสั่งอาหาร พนักงานบริการไม่ควรจดลงในสมุดสั่งอาหารทันที ควรจดลงในด้านหลังของหน้าสมุดก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีการเปลี่ยนแปลงรายการอาหารที่อาจเกิดขึ้นได้ จากนั้นจึงจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหาร การจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหารจะต้อง จดอย่างถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งพนักงานตำแหน่งเชกเกอร์ และพนักงานบาร์น้ำสามารถอ่านได้เข้าใจและรู้รายละเอียด หากลูกค้าต้องการสั่งเพิ่มเติมจากที่เมนูกำหนดเช่นรายการอาหารปลา คอด ลูกค้าขอเปลี่ยนมันฝรั่งอบเป็นเฟรนฟรายจะต้องมีการระบุอย่างชัดเจน การจัดใบคำสั่งอาหารจะต้องมีการลงรายละเอียดของหัวใบคำสั่งอาหารให้ครบถ้วน คือ ระบุพนักงานเสิร์ฟ โต๊ะที่ จำนวนลูกค้า วัน/เดือน/ปี และระบุชื่อรายการคำสั่งอาหารเป็นอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่ทุกครั้ง ทำการแยกใบคำสั่งอาหารเพื่อส่งให้แคชเชียร์ (ใบคำสั่งอาหารตัวจริง) ครั้วผัด ครั้วอบ ครั้วนึ่ง และบาร์น้ำให้ถูกต้องการรับคำสั่งอาหาร พนักงานบริการที่รับคำสั่งอาหารจะต้องตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ถูกต้องว่าลูกค้าสั่งอาหารชนิดใดหรือว่าเป็นเพียงการปรึกษากันเท่านั้น

### 4. ทบทวนคำสั่งอาหาร

เมื่อรับคำสั่งอาหารเรียบร้อยแล้วจะต้องมีการทวนรายการอาหารเพื่อป้องกันความผิดพลาดการทวนจะต้องแจ้งอย่างชัดเจนถึงรายการอาหารที่สั่งจำนวนและรายละเอียดอื่น ๆ ที่มีการเพิ่มเติม หากไม่แน่ใจตรงไหนให้รีบสอบถามลูกค้าทันที ด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพ ซึ่งการฟังรายการใดที่ผิดๆ ไม่แน่ชัด อาจทำให้ลูกค้าได้รับอาหารที่ไม่ตรงตามที่ต้องการทำให้เกิดความล่าช้าไม่พอใจและต้องแก้ไขบิลเกิดความยุ่งยาก

#### ขั้นตอนการเสนอแนะนำรายการอาหาร

กล่าวขอโทษพร้อมยื่นเมนูรายการอาหาร "ขอโทษค่ะ/ครับ เมนูค่ะ/ครับ"

รอสักครู่ รับและเชียร์รายการเครื่องดื่ม "รับเครื่องดื่มอะไรดีคะ/ครับ"

กล่าวทวนรายการเครื่องดื่ม "ขอทวนคำสั่งเครื่องดื่มค่ะ/ครับ เครื่องดื่มที่สั่งมี.....ค่ะ/ครับ"

กล่าวขอบคุณและจัดเครื่องดื่มให้ลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

นำเครื่องดื่มให้ลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ โคลกใส่น้ำแข็งคะ/ครับ" เวลาเสิร์ฟ เข้าทางขวาเสมอ ยกเว้นสถานที่คับแคบไม่อำนวยต่อการเสิร์ฟทางขวา

ขอรับคำสั่งรายการอาหาร "ขอโทษค่ะ/ครับรับรายการอาหารใดบ้างคะ/ครับ"

หากมีรายการ Promotion แจ้งให้ลูกค้าทราบ "วันนี้มีรายการ Promotion เป็น.....นะคะ ไม่ทราบว่าจะ

รับไหมคะ"

รับคำสั่งรายการอาหารพร้อมทั้งขอทวนคำสั่งรายการอาหาร "ขอทบทวนรายการอาหารที่สั่งคะ/ครับ"

กล่าวขอบคุณ พร้อมถอนตัว "ขอบคุณคะ/ครับ กรุณารอสักครู่คะ/ครับ"

การเสิร์ฟเครื่องดื่มต้องใช้ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเท่านั้น (ภาชนะไม้ ภาชนะสแตนเลส ภาชนะขาว) หากมีกระดาษรองแก้วจะต้องหันด้านที่มีโลโก้ ให้สามารถอ่านอักษรได้สะดวก และถูกต้อง และตรงกับลูกค้าแต่ละคน เครื่องดื่มที่

เป็นขวดต้องรินใส่แก้วให้ลูกค้า



## เสิร์ฟอาหาร

การเสิร์ฟ หมายถึง การนำอาหารที่สั่งไปยังโต๊ะลูกค้าและคอยให้ความช่วยเหลือตามที่ลูกค้าต้องการ ตลอดระยะเวลาที่ลูกค้ารับประทานอาหารอยู่ รวมถึงการนำอาหารมาให้ลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางที่คล่องแคล่วมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้รวมถึงการจัดการและเตรียมพร้อมที่จะจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และท้ายสุดของการเสิร์ฟคือการจัดการเกี่ยวกับการชำระเงิน

การเสิร์ฟอาหารที่ดี พนักงานเสิร์ฟจะต้องไม่ใช้มือจับต้องอาหาร รวมถึงเครื่องใช้ส่วนตัวอื่นๆ มิให้สัมผัสอาหารก่อนการเสิร์ฟอาหาร เมื่อพนักงานเสิร์ฟรับอาหารมา จะต้องสำรวจดูความเรียบร้อยและความสะอาดของอาหารโดยห้ามมิให้มีเศษผง หรือวัตถุอื่นแปลกปลอมเจือปนมาที่อาหาร อาหารที่จะนำไปเสิร์ฟถูกต้องครบถ้วน จึงจะนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพ เรียบร้อย และมีหลักที่สำคัญในการเสิร์ฟอาหาร กล่าวคือ

1. เสิร์ฟอาหารด้วยมิตรภาพ พนักงานบริการทุกคนจะต้องบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีกิริยา มารยาท เรียบร้อย ต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยไมตรีจิต สนใจเอาใจใส่ลูกค้า
2. เสิร์ฟอาหารให้ทันเวลา เวลาเป็นสิ่งสำคัญ มากในการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมักจะกำลังหิว และต้องการอาหารอย่างรวดเร็ว อาหารที่เสิร์ฟขณะที่คนกำลังหิวจะมีค่ามากกว่าอาหารที่เลยเวลามาแล้ว ลูกค้าที่หิวจะพอใจกับอาหารที่มาโดยเร็ว และจะไม่พอใจกับการรอคอยเป็นระยะเวลานาน
3. เสิร์ฟอาหารตามอุณหภูมิของอาหาร อาหารร้อนก็ควรเสิร์ฟขณะที่อุณหภูมิร้อน อาหารเย็นก็ควรเสิร์ฟเย็น เพราะหากอาหารร้อนหรือเย็นเสิร์ฟที่อุณหภูมิผิดไปรสชาติของอาหารก็จะหมดไป เช่น ผัดผักมองโกเลียน ควรเสิร์ฟขณะร้อนๆ ซึ่งจะได้รสชาติของอาหาร และความหอมของซอสเครื่องปรุงซึ่งลอยกรุ่นขึ้นมา ส่วนปลาดิบ ควรเสิร์ฟขณะเย็นเล็กน้อยเพราะจะช่วยเพิ่มรสชาติของเนื้อปลาได้ดี
4. เสิร์ฟอาหารที่เหมาะสม เข้ากันได้ดี พนักงานบริการจะต้องรู้ว่าอาหารประเภทใด เสิร์ฟไปพร้อมหรือควบคู่ไปกับอะไรบ้าง เพื่อที่จะได้ไม่ผิดพลาด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและอาหารนั้นมีคุณค่าลดน้อยลงไป
5. ใช้ภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม การเลือกใช้ภาชนะและอุปกรณ์ให้ถูกต้องและเหมาะสมมีความสำคัญต่อการเสิร์ฟอาหารเป็นอย่างมาก ในบางครั้งพนักงานบริการพบว่าฝ่ายครัวจัดอาหารใส่ภาชนะไม่ถูกต้อง จะต้องสอบถาม

และแจ้งต่อพนักงานบริการตำแหน่งเชกเกอร์ทันที เพื่อหาทางแก้ไข

### ขั้นตอนการเสิร์ฟอาหาร

กล่าวขอโทษ "ขอโทษค่ะ/ครับ"

แจ้งชื่อรายการอาหาร "อาหารที่สั่งได้แล้วค่ะ/ครับ .....ค่ะ/ครับ"

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

### เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

หลังจากที่เสิร์ฟอาหารครบถ้วนแล้ว พนักงานบริการจะต้องคอยให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ตลอดเวลา โดยคอยสังเกตความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมจากรายการอาหารที่สั่ง เช่นลูกค้าต้องการ งานแบ่งเพิ่มขึ้น ลูกค้าต้องการสั่งอาหารเพิ่มเติม รวมถึงคอยบริการด้านอื่นๆ เช่นน้ำดื่ม โกล์หมดจะต้องรินเพิ่มเติม ในการยื่นเพื่อคอยให้บริการลูกค้าพนักงานบริการต้องยืนห่างจากโต๊ะพอประมาณ ในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ ชัดเจน แต่ในขณะเดียวกันจะต้องให้ความสำคัญส่วนตัวต่อลูกค้า

ทุกครั้งที่พนักงานบริการเข้าไปหาลูกค้าเพื่อบริการ จะต้องกล่าวเตือนให้ลูกค้ารู้ตัวก่อน โดยกล่าว ว่า "ขอโทษค่ะ/ครับ" ทุกครั้ง และเมื่อต้องการถอนตัวออกมาจะต้องกล่าว "ขอบคุณมากค่ะ/ครับ" ทุกครั้งเช่นกัน การเสิร์ฟอาหารจะต้องใช้ถาดสำหรับเสิร์ฟอาหาร เท่านั้น

### ขั้นตอนหลังจากเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

เยี่ยมเยียน / บริการลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ ทุกอย่างเรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ"

ดูแลและเติมเครื่องดื่ม "ขอโทษค่ะ/ครับ เติมน้ำเพิ่มไหมคะ"

เชียร์อาหารเพิ่มเติม (ระบุรายการอาหาร) "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มเติมไหมคะ/ ครับ"

### เมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด

เมื่อลูกค้าทานอาหารได้สักระยะ สังเกตว่าลูกค้ามีอาหารบางส่วนที่รับประทานเรียบร้อยแล้ว พนักงาน บริการต้องรีบเก็บจานอาหารนั้นออกมาจากโต๊ะลูกค้า เพื่อให้บนโต๊ะเหลือเพียงจานอาหารและสิ่งที่จำเป็นเท่านั้น การเข้าไปเก็บจานพนักงานบริการต้องสังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน ซึ่งจะต้องไม่ไปรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้ารับประทานอาหารใกล้หมด หรือเรียบร้อยแล้วทั้งหมดจากรายการอาหารที่สั่ง พนักงานบริการต้องเข้าไปสอบถาม ความต้องการของลูกค้าว่าต้องการรับอาหารอย่างอื่นเพิ่มหรือไม่ ในการเข้าไปถามพนักงานบริการจะต้องใช้คำถามโดย เจาะจง หรือให้แคบลง ควรเป็นรายการอาหารประเภทของหวาน หากใช้คำถามที่กว้างไปจะทำให้ลูกค้านี้กรายการ อาหารไม่ได้ ทำให้งดรายการอาหารในที่สุด พร้อมกับสอบถามถึงรสชาติอาหารและข้อเสนอแนะจากลูกค้า

### ขั้นตอนเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด

สอบถามถึงรสชาติอาหาร/รับข้อเสนอแนะจากลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ รสชาติอาหารเป็นอย่างไรบ้าง ค่ะ/ครับ "

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

สังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน "ขอโทษค่ะ/ครับ ขอเก็บจานอาหารค่ะ/ครับ"

เชียร์ของหวาน ไอศกรีมหรือกาแฟ(ระบุรายการ) "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มเติมไหมคะ/ครับ" หรือ "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับไอศกรีมเย็นๆ เพิ่มเติมไหมคะ มีรสชาเขียวและวนิลาค่ะ"

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"



## ลูกค้าต้องการเช็คบิล

เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล หมายความว่าลูกค้าต้องการเสร็จสิ้นการรับประทานอาหารในครั้งแล้ว ในการเช็คบิลเก็บเงิน เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล พนักงานบริการจะต้องเข้าไปพบลูกค้า เพื่อสอบถามความต้องการให้แน่ชัดอีกครั้ง พร้อมสอบถามการใช้บัตรคูปองส่วนลดจากนั้น พนักงานบริการจะต้องมาแจ้งที่แคชเชียร์โดยแจ้งหมายเลขโต๊ะที่ต้องการเช็คบิลให้ชัดเจน จากนั้นแคชเชียร์จะดำเนินการเช็คบิล เพื่อใช้สำหรับเก็บเงินและให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้องควบคู่กับใบจดคำสั่งรายการอาหาร พนักงานบริการนำใบเช็คบิลให้ลูกค้าเพื่อตรวจสอบพร้อมแจ้งจำนวนค่าอาหาร หากมีรายการใดผิดพลาดพนักงานบริการจะต้องขอโทษและแก้ไขทันที

การรับเงิน พนักงานบริการสามารถรับเงินโดยผ่านเงินสดหรือบัตรเครดิต (Credit Card) การเช็คบิลและทอนเงินจะต้องใช้สมุดแฟ้มเช็คบิลเสมอ

### ขั้นตอนเมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล

เมื่อลูกค้าขอเช็คบิล "ขอโทษค่ะ/ครับ ต้องการเช็คบิลใช่ไหมคะ/ครับ ไม่ทราบมีบัตรส่วนลด ไหมคะ/ครับ" ... "กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"...แจ้งยอดเงิน "ขอโทษค่ะ ทั้งหมด 500 บาทค่ะ/ครับ"...รับเงินจากลูกค้า

แจ้งจำนวนเงินที่รับมา "รับมา 1,000 บาทค่ะ/ครับ"...ทอนเงินให้ลูกค้า "ขอโทษค่ะ เงินทอน 500 บาทค่ะ/ครับ"...เลื่อนเก้าอี้ให้ลูกค้าออก "ขอบคุณค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ/ครับ"

### การเก็บโต๊ะ

เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้วจะต้องเก็บจานอาหารออกจากโต๊ะให้เรียบร้อย การเก็บจานออกจากโต๊ะจะต้องสังเกตว่าลูกค้ารับประทานเสร็จเรียบร้อยแล้ว มีการวางเครื่องมือ(ช้อน ตะเกียบ) นานพอสมควร โดยที่ลูกค้าไม่ได้รับประทานอาหารติดต่อกัน หากลูกค้ายังคงนั่งอยู่ที่โต๊ะจะต้องสอบถามอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้ว หรือมีจานอาหารบางส่วนที่มีการรับประทานเรียบร้อยแล้ว

### วิธีการเก็บงานที่ถูกต้อง

จะต้องใช้ถาดสำหรับยกเก็บงาน(ถาดสี่ติ) เท่านั้น เก็บจากใกล้ตัวไปหาไกลตัว โดยเก็บอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ไปหาอุปกรณ์ที่มีขนาดเล็ก วางซ้อนกันอย่างเป็นระเบียบและรวดเร็ว ในกรณีที่มีขยะห้ามมิให้นำขยะใส่ในภาชนะอาหาร ใช้ผ้าสะอาดเปียกหมาดๆ เช็ดทำความสะอาด หลังจากนั้นนำกระดาษรองจาน และตะเกียบมาวางให้เรียบร้อยเพื่อพร้อมในการบริการลูกค้าต่อไป

### ส่งลูกค้า

เมื่อเช็คบิลเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าเริ่มขยับตัวพนักงานบริการต้องให้ความช่วยเหลือทันทีเท่าที่จะสามารถทำได้และเห็นสมควร เช่น ขยับเก้าอี้ สังเกตดูว่าลูกค้าลืมสิ่งของหรือไม่ กล่าวขอบคุณและชักชวนให้ลูกค้ากลับมาอีก ด้วยท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เต็มใจ

### ขั้นตอนการส่งลูกค้า

เดินนำหน้าลูกค้าไปยังประตู (กรณีที่สามารถกล่าวขอบคุณลูกค้าพร้อมยกมือไหว้ ขอขอบคุณมากค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ/ครับ)





ใบงาน เรื่อง การเขียนแผนที่ความคิดขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม หน่วยที่ 4 เรื่อง อาหารกับการดำรงชีวิต  
รหัสวิชา ง21101 รายวิชา การงานอาชีพ ภาคเรียนที่ 2 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

ชื่อ-สกุล.....ชั้น.....เลขที่.....

คำชี้แจง ให้นักเรียนเขียนแผนที่ความคิดขั้นตอนการต้อนรับลูกค้าและรับคำสั่งอาหาร (ร้านอาหาร/ภัตตาคาร)