



อาหาร เครื่องดื่ม และการบริการในภัตตาคาร

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น

647.95
ป36ค
2545

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1	
ภัตตาคารและรูปแบบการบริการอาหาร	1
ประวัติของภัตตาคาร	1
รูปแบบการบริการอาหาร	2
1. การบริการโดยพนักงานบริการ	4
- การบริการแบบฝรั่งเศส	4
- การบริการแบบรัสเซีย	6
- การบริการแบบอังกฤษ	6
- การบริการแบบอเมริกัน	7
- การบริการแบบไต้หวัน	7
2. การบริการอาหารโดยให้แขกบริการตนเอง	7
- การบริการอาหารแบบบุฟเฟ่ต์	7
- การบริการอาหารแบบฟองดู	8
- การบริการแบบสแน็คบาร์	8
- การบริการแบบสมอร์แกตบอร์ค	9
ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบของการบริการ	9
บทที่ 2	
การจัดโครงสร้างภัตตาคารหรือห้องอาหาร การแบ่งสายงานและ	
ความรับผิดชอบของพนักงานภัตตาคาร	11
การจัดโครงสร้างภัตตาคารหรือห้องอาหารขนาดเล็ก	11
การจัดโครงสร้างภัตตาคารหรือห้องอาหารขนาดกลาง-ใหญ่	12
การจัดโครงสร้างภัตตาคารหรือห้องอาหารในโรงแรม	13
การแบ่งสายงานและความรับผิดชอบของพนักงานภัตตาคารในโรงแรม	13
หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งในภัตตาคาร	
และการปฏิบัติงาน	14
- ผู้จัดการภัตตาคาร	14
- ผู้ช่วยผู้จัดการภัตตาคาร	15

- หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ	15
- พนักงานเสิร์ฟ	17
- ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ	18
- พนักงานต้อนรับ	19
- เจ้าหน้าที่การเงิน	20
- พนักงานทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้	20
- หัวหน้าพนักงานเครื่องดื่ม	20
- พนักงานผสมเครื่องดื่ม	20
- พนักงานผู้เสิร์ฟเหล้าองุ่น	20
- หัวหน้าพนักงานครัว	20
- รองหัวหน้าพนักงานครัว	21
- พนักงานครัว	21
- ผู้ช่วยพนักงานครัว	22
หน่วยงานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม	22
- ห้องอาหาร	22
- ภัตตาคาร	22
- คอฟฟี่ช็อป	23
- หน่วยงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก	24
- หน่วยงานด้านความบันเทิง	25
- ศูนย์อาหาร	26
- ห้องจัดเลี้ยง	26
บทที่ 3	
เครื่องตกแต่งภัตตาคารและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้	27
เครื่องตกแต่งภัตตาคาร	27
ผ้าที่ใช้ในภัตตาคาร	32
เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารสำหรับแขก	33
เครื่องมือเครื่องใช้ในการเสิร์ฟอาหาร	37
แก้วเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ	38
การแบ่งประเภทของแก้ว	46
จานอาหาร	48
จานโลหะและภาชนะอื่น ๆ	48
เครื่องใช้ที่เป็นโลหะในภัตตาคาร	51

	ขอบเขตของงานบริการในภัตตาคาร	51
	อุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับพนักงานบริการในภัตตาคาร	52
บทที่ 4	การเตรียมงานบริการ	55
	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการเตรียมงานก่อนเปิดบริการ	55
	1. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร	55
	- จานประเภทต่าง ๆ	55
	- แก้ว	56
	- อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ	57
	- อุปกรณ์ให้ความร้อน	57
	- เครื่องให้ความร้อนแก่ภาชนะหรือจานอาหาร	58
	- รถเข็นอาหาร	58
	- เครื่องปรุงต่าง ๆ	58
	- อุปกรณ์เครื่องใช้อื่น ๆ	58
	- ภาชนะและเหยือกน้ำที่ใช้ในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม	59
	2. โต๊ะและพื้นที่ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	59
	- ความสะอาดทั่วไปของภัตตาคารหรือห้องอาหาร	59
	- โต๊ะและเก้าอี้	59
	- วิธีการปูโต๊ะ	60
	- การปูผ้าปูชั้นบน	62
	- การเก็บโต๊ะที่แขกยังไม่ได้เปิดโต๊ะและผ้าปูโต๊ะสะอาด	63
	3. ผ้าเช็ดปาก	64
	4. การจัดโต๊ะอาหาร	66
	- การจัดโต๊ะอาหารเข้าแบบอาหารตามสั่ง	68
	- การจัดโต๊ะอาหารแบบต่าง ๆ	69
	- การจัดโต๊ะอาหารเช้า	69
	- การจัดโต๊ะอาหารกลางวันหรืออาหารค่ำ	70
บทที่ 5	ทักษะที่จำเป็นสำหรับงานบริการ	73
	ขั้นตอนการต้อนรับแขก	73
	การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	75
	การเขียนใบคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	77
	การเก็บจานอาหารที่แขกกับประทานเสร็จแล้ว	79

บทที่ 6

การใช้ถาด	80
วิธีถือจานอาหาร	81
วิธีจับจานอาหารและวางจานอาหาร	81
การถือและเก็บภาชนะ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้โดยไม่ใช้ถาด	82
การเก็บจานและวิธีเช็ดเศษอาหารลงจาน	82
การใช้ช้อนเสิร์ฟและส้อมเสิร์ฟ	83
การถือแก้วที่มีฐานวางโดยไม่ใช้ถาด	83
การเก็บขวดเปล่าโดยไม่ใช้ถาด	83
การนำจานอาหารมาให้แขกที่โต๊ะโดยไม่ใช้ถาด	84
การจัดงานเลี้ยง	85
การจัดงานเลี้ยงแบบต่าง ๆ	85
การบริการจัดเลี้ยง	86
1. การจัดงานเลี้ยงแบบแบ่งเควท์	86
- การจัดโต๊ะและวิธีเสิร์ฟ	87
- ลักษณะของการบริการแบ่งเควท์ที่ดี	89
- การจองงานเลี้ยงแบ่งเควท์	89
- ข้อดี - ข้อเสียของการจัดงานเลี้ยงแบบแบ่งเควท์	94
2. การจัดงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์	95
- การจัดโต๊ะ	96
- ข้อแนะนำในการจัดโต๊ะอาหารบุฟเฟต์	97
- ลักษณะของการบริการบุฟเฟต์ที่ดี	98
- การจองงานเลี้ยงบุฟเฟต์	99
- ข้อดี - ข้อเสียของการจัดงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์	100
3. การจัดงานเลี้ยงแบบค็อกเทล	101
- การจัดโต๊ะ	103
- ลักษณะการบริการค็อกเทลที่ดี	103
- การจองงานเลี้ยงค็อกเทล	103
- ข้อดี - ข้อเสียของการจัดงานเลี้ยงแบบค็อกเทล	105
4. การจัดงานเลี้ยงแบบโต๊ะจีน	106
- การจัดโต๊ะ	106
- ลักษณะการบริการโต๊ะจีนที่ดี	106

	- การจัดงานเลี้ยงโต๊ะจีน	107
	- ข้อดี - ข้อเสียของการจัดงานเลี้ยงแบบโต๊ะจีน	108
บทที่ 7	คุณสมบัติของพนักงานภัตตาคาร กฎระเบียบของภัตตาคาร และมารยาท ของพนักงานภัตตาคาร.....	109
	คุณสมบัติโดยทั่วไปของพนักงานภัตตาคาร	109
	กฎระเบียบต่าง ๆ ของภัตตาคาร	110
	มารยาทของพนักงานภัตตาคาร	112
บทที่ 8	การให้บริการลูกค้า	115
	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	116
	- ความต้องการทางด้านร่างกาย	116
	- ความต้องการทางด้านสังคม	117
	ความเข้าใจในตัวลูกค้า	118
	การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือแขกประเภทต่าง ๆ	
	ที่เข้ามาใช้บริการภัตตาคารหรือห้องอาหาร	119
	- ลูกค้าหรือแขกที่พักอยู่ในโรงแรม	119
	- ลูกค้าหรือแขกที่ไม่ได้พักอยู่ในโรงแรม	120
	ข้อควรพิจารณาในการให้บริการแขกลักษณะต่าง ๆ	121
	- แขกนักธุรกิจที่พาลูกค้านักธุรกิจด้วยกันมาสังสรรค์	122
	- แขกที่มาพร้อมกับครอบครัวเป็นครอบครัวใหญ่	122
	- ผู้สูงอายุ	122
	- วัยทำงาน	123
	- วัยรุ่น	123
	- วัยเด็ก	123
	- ผู้หญิงตั้งครรภ์	124
	- คนพิการ	124
	- แขกที่มาพร้อมกับครอบครัวเป็นครอบครัวเล็ก ๆ	125
	- แขกที่มาพร้อมกับเพื่อนรุ่นราวคราวเดียวกันเป็นกลุ่มใหญ่	125
	- แขกที่มาพร้อมกับเพื่อนรุ่นราวคราวเดียวกันเป็นกลุ่มเล็ก	126
	- แขกที่มาสองคนเป็นเพศเดียวกัน	126
	- แขกที่มาสองคนต่างเพศกัน	126
	- แขกที่เป็นเจ้านายเลี้ยงลูกน้อง	127

	- แรกที่มีวัตถุประสงค์แน่ชัดในการมาใช้บริการ	127
	- แรกที่มาคนเดียว	128
บทที่ 9	ความรู้เกี่ยวกับอาหารและมีอาหาร	129
	อาหารเช้า	129
	- อาหารเช้าแบบยุโรป	130
	- อาหารเช้าแบบอเมริกัน	130
	- อาหารเช้าแบบเอเชีย	132
	อาหารก่อนกลางวัน	133
	อาหารกลางวัน	133
	อาหารว่าง	134
	อาหารเย็น	134
	- คลาสสิกอลเมนู (Classical Menu)	135
	- ฟอรั่มอลดินเนอร์ (Formal Dinner)	137
	- โมเดิร์นเมนู (Modern Menu)	138
	อาหารมื้อดึก	140
บทที่ 10	ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ	141
	ประเภทของเครื่องดื่ม	141
	- เครื่องดื่มประเภทไม่มีแอลกอฮอล์	141
	- น้ำดื่ม	141
	- น้ำแร่	142
	- น้ำอัดลม	142
	- น้ำผลไม้	142
	- น้ำผัก	143
	- น้ำไรดา	143
	- นมและผลิตภัณฑ์จากนม	143
	- ชา กาแฟ และโกโก้	143
	- เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์	144
	- เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ไม่ต้องผสม	144
	- สุรา (Spirit)	144
	- วิสกี้ (Whisky or Whiskey)	147
	- วอดก้า (Vodka)	149

• ยิน (Gin)	149
• แอควาวิท (Aquavit or Akvavit)	150
• รัม (Rum)	150
• คากีลา (Tequila)	151
• บรันดี (Brandy)	152
• คอนยัค (Cognac)	152
• อมายัค (Amagnac)	153
• บรันดีผลไม้ (Fruit Brandy)	153
• ลิเคียวหรือคอร์ดียัล (Liqueur or Cordial)	154
• ไวน์ (Wine)	155
• เทเบิลไวน์หรือสทิลไวน์ (Table Wine or Still Wine)	155
• สปาร์กลิงไวน์ (Sparkling Wine)	156
• ฟอรัฟโฟด์ไวน์ (Fortified Wine)	156
• กรรมวิธีในการผลิตไวน์	157
• ฉลากไวน์	162
• ชื่อไวน์	162
• การบริการไวน์แดง	166
• การบริการไวน์ขาวและไวน์ชมพู	168
• การบริการแชมเปญและสปาร์กลิงไวน์	169
• การเสิร์ฟไวน์	169
• การเสิร์ฟไวน์แก่ที่มีอายุการเก็บรักษานาน	170
• การชิมไวน์	172
• หลักการดื่มไวน์ควบคู่กับการรับประทานอาหาร	172
• การเก็บรักษาไวน์แดงและไวน์ขาว	175
• เบียร์ (Beer)	176
• ประเภทของเบียร์ตามกรรมวิธีการผลิต	176
• กรรมวิธีในการผลิตเบียร์	177
• ประเภทของเบียร์ตามสีของเบียร์	178
• ประเภทของเบียร์ตามรสชาติของเบียร์	179
• การเก็บรักษาเบียร์	179
• การเสิร์ฟเบียร์	179

- เครื่องดื่มผสม	181
- อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำเครื่องดื่มผสม	181
- อุปกรณ์ในการเสิร์ฟเครื่องดื่มผสม	182
- เครื่องปรุงรส สี และกลิ่นต่าง ๆ	183
- เครื่องปรุงอื่น ๆ ที่ใช้ผสมกับเหล้า	184
- กระบุงของเครื่องดื่มผสม	184
- ไฮบอลล์ (Highball)	184
- เครื่องดื่มที่ใส่น้ำผลไม้ (Fruit Juice Drinks)	185
- เครื่องดื่มที่ประกอบด้วยเหล้าหนึ่งชนิดกับน้ำแข็ง (One Liquor on Ice)	186
- เครื่องดื่มที่ประกอบด้วยเหล้าสองชนิดกับน้ำแข็ง (Two Liquor on Ice)	186
- คอลลินส์ (Collins)	186
- ริคกี (Ricky)	188
- บัค (Buck)	188
- คูลเลอร์ (Cooler)	189
- โอลด์แฟชัน (Old Fashioned)	190
- มินท์จูเลป (Mint Julep)	191
- มาร์ตินีและแมนฮัตตัน (Martini and Manhattan)	191
- เครื่องดื่มที่มีรสเปรี้ยวอมหวาน (Sweet & Sour)	193
- ฟิซซ์ (Fizz)	194
- สลิ่ง (Sling)	195
- เดซี่ (Daisy)	196
- ทรอปิคอลดริงส์ (Tropical Drinks)	197
- ครีמדริงส์ (Cream Drinks)	199
- ไฟรเซนด์ริงส์ (Frozen Drinks)	200
- ค็อกเทลที่เป็นที่นิยมและรู้จักแพร่หลาย	201
- หลักการใช้แก้วประเภทต่าง ๆ	204
ประเภทของเครื่องดื่มแบบอื่น ๆ	204
บรรณานุกรม	207