

ความสำคัญและลักษณะการจัดซื้อที่ดีของร้านอาหาร



ความสำคัญของการจัดซื้อ

การจัดซื้อ (Purchasing) เป็นระบบการดำเนินการจัดหาสินค้าและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะจัดซื้อให้ได้สินค้าและวัสดุอุปกรณ์ที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด ให้มีคุณภาพดีมีราคาต่ำหรือเป็นราคาที่เหมาะสมและสามารถจัดซื้อสินค้ามาในเวลาที่เหมาะสม และสอดคล้องกับเวลาที่จะนำไปใช้ประโยชน์

การจัดซื้อเป็นระบบที่มีความสำคัญระบบหนึ่งสำหรับงานภัตตาคาร ภัตตาคารที่มักพบปัญหาของอาหารหมดหรืออาหารไม่พอย่อมเป็นผลมาจากการวางแผนและความสามารถในการจัดซื้อไม่ดี นอกจากจะขึ้นกับทักษะและเทคนิคการประกอบอาหารแล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ คือ คุณภาพของวัตถุดิบที่นำมาประกอบอาหาร คุณภาพอาหารจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก ผู้บริโภคและผู้ให้บริการในปัจจุบันให้ความสำคัญในการเลือกอาหารที่มีคุณภาพดีมากที่สุด และเมื่อดำเนินการสั่งซื้อสินค้าที่เหมาะสมแล้วมีกระบวนการที่จะให้มั่นใจได้ว่าสินค้ามีคุณภาพตรงตามต้องการ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการตรวจนับ การเก็บรักษา ตลอดจนการเบิกจ่ายที่จะเอื้อให้สินค้าที่พยายามจัดหาให้มีคุณภาพเหมาะสมที่สุดเมื่อนำไปใช้งาน

สาเหตุที่ทำให้ระบบการจัดซื้อสำหรับงานภัตตาคารมีความสำคัญแตกต่างไปจากธุรกิจประเภทอื่นๆ

การจัดซื้อสำหรับงานภัตตาคารแม้ว่าจะมีวัตถุประสงค์และกระบวนการที่คล้ายคลึงกับการจัดซื้อสำหรับธุรกิจประเภทอื่นก็ตาม แต่การจัดซื้อสำหรับงานภัตตาคารมีความยุ่งยากซับซ้อน และยากต่อการวางแผน การดำเนินการและการควบคุมมากกว่า เนื่องจากธุรกิจภัตตาคารมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากธุรกิจบริการหรือ ธุรกิจการผลิตอื่นดังต่อไปนี้

1. อาหาร ซึ่งเป็นสินค้าหลักสำหรับการบริการของภัตตาคาร ย่อมแสดงให้เห็นว่าการจัดเกี่ยวกับอาหารต้องดำเนินการให้เหมาะสม ต้องจัดซื้อมาให้ในปริมาณที่พอดี และจะต้องมีการเก็บรักษาที่ดีจนกว่าจะ

นำไปให้บริการแก่ลูกค้า อาหารที่เสิร์ฟมีผลต่อคุณภาพของอาหารและต้นทุนการดำเนินงานดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

2. การพยากรณ์หรือประมาณการเกี่ยวกับธุรกิจบริการอาหารให้ถูกต้องทำได้ยาก ยอดจำหน่ายอาหารแต่ละวันแม้แต่ละชั่วโมงมีการแปรผันมากและมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ บางวันผู้ใช้บริการมาก บางวันผู้ใช้บริการน้อย เมื่อผู้ใช้บริการน้อยจนยากต่อการวางแผนการให้บริการรวมทั้งการจัดบุคลากรที่ให้บริการได้เหมาะสม

3. อาหารที่ให้บริการมีความหลากหลาย และมีจำนวนมาก ดังนั้นการวางแผนการดำเนินงานของกิจการภัตตาคารจึงจำเป็นต้องมีรายละเอียดและรัดกุมเพียงพอที่จะสามารถจัดอาหารได้ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ

4. ธุรกิจอาหารในแต่ละวันมีวัฏจักรของการดำเนินงานที่สั้น แต่สำหรับงานภัตตาคาร ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการการบริการที่รวดเร็ว อาหารที่ปรุงเสร็จใหม่ๆ ร้อนๆ จะต้องรีบนำไปบริการทันที อาหารที่ปรุงแล้วจะต้องมีคุณภาพตามกำหนด นอกจากนี้ การจัดทำข้อมูลหรือการทำบัญชีต่างๆ ต้องทำวันต่อวันหรืออย่างน้อยอาทิตย์ละครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็วต่อการดำเนินการเพื่อที่จะได้แก้ไขทันเมื่อมีปัญหา

5. ธุรกิจบริการอาหารมักมีต้นทุนคงที่ ในสัดส่วนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนแปรผัน เช่น ค่าเช่าสถานที่ ซึ่งเป็นต้นทุนคงที่ คือไม่ว่าจะมีผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใดก็ต้องจ่ายค่าเช่าสถานที่ในอัตราที่คงที่

6. ธุรกิจร้านอาหารทั่วไปมักจะมีการจัดการผลิตและการบริการเป็นแผนกย่อยๆ ตามชนิดของอาหาร เช่น ในภัตตาคารแห่งเดียวกันอาจมีทั้งห้องอาหารไทย ห้องอาหารจีน ห้องอาหารญี่ปุ่น ห้องอาหารยุโรป

7. ธุรกิจอาหารต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการจำนวนมาก และปริมาณการขายแต่ละรายมีมูลค่าที่น้อยมาก การที่จะต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้าจำนวนมากก็ย่อมหมายความว่าทางภัตตาคารมีภาระที่จะต้องดูแลอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า



ลักษณะของการจัดซื้อที่ดี

1. มีขั้นตอนที่ชัดเจน รู้ว่าจะต้องทำอะไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการอนุมัติ ทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานและการควบคุมการทำงานของบุคลากรทุกคน
2. มีระบบข้อมูลที่สามารถตรวจสอบและควบคุมได้ง่าย เนื่องจากการจัดซื้อเป็นกระบวนการที่จะต้องดำเนินการอยู่ตลอดเวลา แต่ละชนิดมีคุณสมบัติและรายละเอียดที่แตกต่างกัน
3. สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานหรือความจำเป็นที่จะต้องใช้ประโยชน์ โดยจะต้องมีปริมาณที่พอดี ไม่มากจนมีอาหารเหลือเก็บจำนวนมากหรือมีอาหารน้อยเกินไปจนอาหารไม่พอ

อ้างอิง

<http://www.library.uru.ac.th/bookonline/Books/SER06/topic8/linkfile/print5.htm>

การเลือกทำเลที่ตั้งร้านอาหาร



ทำเล คือ หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สุดของการทำธุรกิจร้านอาหารเพราะจะมีผลกระทบต่อการตลาดลงทุนและต่อความสำเร็จของธุรกิจ มีธุรกิจร้านอาหารน้อยรายที่ประสบความสำเร็จ แม้ว่าจะอยู่ในทำเลที่ไม่เหมาะสม ซึ่งต้องถือว่าเป็นกรณีพิเศษจริงๆ ควรต้องใช้เวลาให้มากในการเลือกทำเล โดยต้องศึกษาวิเคราะห์และวิจัยปัจจัยหลายๆ ด้าน เพราะถ้าเลือกทำเลพลาด ปัญหาสารพัดจะตามมา ไม่มีปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ทำเลชัย ประสบความสำเร็จโดยไม่มีการสนับสนุนจากปัจจัยอื่นๆ ในขณะเดียวกันก็ไม่มีปัจจัยหนึ่งจะทำให้ทำเลชัยไม่เหมาะสมถ้าปัจจัยตัวอื่นๆ ส่วนใหญ่ยังสนับสนุนอย่างเข้มแข็ง

ตัวอย่างปัจจัยบางประการที่ใช้ในการพิจารณาเลือกทำเล

1. สถานที่ตั้งมองเห็นชัดเจน ทำเลที่ตั้งควรหาง่าย ยอดขายอาจถูกจำกัดถ้าลูกค้าหาที่ตั้งร้านลำบาก ถ้าเป็นที่ตั้งนอกอาคาร ทำเลหรือป้ายต้องชัดเจนมองเห็นในระยะไกล อยู่บริเวณพื้นที่ในกลางเมือง ที่พักอาศัย ห้างสรรพสินค้า

2. เข้าถึงได้ง่าย ที่ตั้งต้องสะดวกต่อลูกค้าที่จะมาใช้บริการ ทางเข้า ทางออก สะดวก รวมถึงพิจารณาทิศทางการเดินทาง จุดกัณฑ์รถ สะพาน สัญญาณไฟฟ้าจราจร วงเวียน แพนขยายเส้นทางจราจร ทำเลอยู่ด้านซ้ายหรือขวามือของถนน การเดินทางโดยรถประจำทาง รถไฟฟ้า รถใต้ดิน รถส่วนตัว

3. มีตัวช่วยในการเพิ่มจำนวนลูกค้า เช่น ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ โรงภาพยนตร์ ศูนย์การค้า ย่านธุรกิจ สถาบันการศึกษา และควรตรวจสอบว่ามีแหล่งแม่เหล็กแห่งอื่นที่จะเกิดขึ้นใหม่ และอาจดึงดูดลูกค้าปัจจุบันไปได้

4. พื้นที่ต้องมีความยั่งยืน ควรคำนึงถึงอนาคตของพื้นที่ประกอบธุรกิจจะเป็นอย่างไร วงจรของความรู้เรื่องและถดถอยของพื้นที่ประกอบการ พื้นที่จะถูกเวนคืนหรือไม่ พื้นที่ใหม่ๆ ที่ไม่เป็นที่นิยม ค่าเช่าอาจจะถูกแต่อาจขายไม่ดี ผู้พัฒนาพื้นที่ต้องมีความพร้อมด้านการเงิน ประสบการณ์และความเป็นมืออาชีพ

5. เป็นแหล่งที่ผู้คนนิยมมาทานอาหาร มีร้านอาหารที่ประสบความสำเร็จหลากหลายให้เลือกหรือไม่ มีร้านอาหารที่ธุรกิจใกล้เคียงกับเราหรือไม่ กลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการในช่วงเวลาต่างๆ นักธุรกิจ แม่บ้าน วัยรุ่น ครอบครัว
6. ลักษณะของกลุ่มประชากร ได้แก่ ข้อมูลสถิติของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในพื้นที่ เช่น อายุ เพศ รายได้ การศึกษา อาชีพ ขนาดครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ จำนวนลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายต้องมากพอที่จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้
7. ค่าเช่าพื้นที่ ลักษณะภูมิทัศน์ และงบประมาณการก่อสร้าง ค่าเช่าเหมาะสมหรือไม่ เงินมัดจำ ค่าบริการส่วนกลาง ค่าธรรมเนียม ค่าภาษีโรงเรือน ขนาดพื้นที่พอเพียงต่อความต้องการหรือไม่ ปรับเปลี่ยนขนาดพื้นที่ได้หรือไม่ หน้าร้านกว้างพอที่จะทำให้ร้านดูโดดเด่นหรือไม่ พื้นที่มีข้อจำกัดในการออกแบบหรือไม่ ระบบน้ำ ไฟฟ้า แก๊ส ท่อน้ำเสีย แอร์ ระบบดูดอากาศ บอร์ดักไขมัน ร้านค้าข้างเคียง บันไดเลื่อน ลิฟท์ โถงกระจก ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการออกแบบ ค่าก่อสร้าง ค่าตกแต่ง
8. ค่าจ้างแรงงาน ความยากง่ายในการหาแรงงานแต่ละตำแหน่ง ค่าแรงขั้นต่ำในพื้นที่ กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง อัตราส่วนพนักงานประจำและชั่วคราว
9. ที่จอดรถ ต้องมีที่จอดรถเพียงพอ ข้อกำหนดในการจอดรถ เช่น ฟรี หรือคิดค่าบริการต่อชั่วโมง หรือต่อครั้ง รถส่งวัตถุดิบหรือสินค้าเข้ามายังจุดรับส่งสินค้าได้สะดวกหรือไม่ ระยะทางของร้านจากที่จอดรถและความปลอดภัย
10. อื่นๆ เช่น มีพื้นที่สูบบุหรี่หรือไม่ เปิดเพลงได้หรือไม่ ห้องน้ำอยู่ใกล้ไกล ระยะเวลาเช่า เช็ง หรือซื้อ ข้อกำหนดการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ จุดติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง ข้อกำหนดการติดตั้งป้ายและภาพคู่แข่ง และประเภทร้านค้าใกล้เคียงกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยราชการ ลักษณะของอาคารมีผลกระทบต่อเบียดเบียนกันภัย ฯลฯ



อ้างอิง

<http://www.library.uru.ac.th/bookonline/Books/SER06/topic8/linkfile/print5.htm>

การบริหารต้นทุนอาหาร



ในการธุรกิจใดๆ ก็ตาม จะต้องกระทำให้เกิดกำไรอย่างสูงสุด ถ้าหน่วยงานองค์กรใดๆ ที่ทำหรือไม่แสวงผลกำไร (Non Profit Organization) ก็คงจะเป็นมูลนิธิ หรือสมาคม เพราะฉะนั้นก็คือการลงทุนที่หวังผลกำไร หลักการของการคิดราคาขายและกำไรง่ายๆ ก็คือ **ต้นทุน + กำไร = ราคาขาย** ดังนั้น ในแต่ละองค์กรจะกำไรมากน้อยก็ขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริหารลักษณะของกิจการแตกต่างกันไป เพราะฉะนั้นถ้าเราต้องการกำไรที่มาก หรือกำไรที่สูงที่สุด เราก็จะต้องมีวิธีการจัดการบริหารต้นทุนที่ดี ประเภทของต้นทุนมี 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ Fixed Cost และ Variable Cost

Fixed Cost หรือต้นทุนคงที่ เป็นต้นทุนที่จะต้องจ่ายตลอด ไม่ว่าจะขายได้มาก หรือขายได้น้อยก็ตาม ต้นทุนประเภทนี้จะเป็นต้นทุนด้านบริหารองค์กร เช่น เงินเดือนฝ่ายบริการ พนักงาน สวัสดิการ ภาษี ค่าเช่า ค่าประกัน ค่าเสื่อม เป็นต้น

Variable Cost หรือต้นทุนแปรผัน ส่วน นี้จะเป็นต้นทุนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับยอดขาย สัดส่วนของต้นทุนจะสูงก็ต่อเมื่อยอดขายสูงและเปลี่ยนแปลงตามสภาพกันไป ซึ่งโดยหลักของต้นทุนประเภทนี้ ในโรงแรมก็จะมีที่เราเรียกว่า Cost of Sale หรือต้นทุนขาย ซึ่งมีอยู่ 2 ตัว คือ Food cost ต้นทุนอาหาร และ Beverage cost ต้นทุนเครื่องดื่ม ในต้นทุนส่วนนี้โรงแรมจะให้ความสำคัญกับ Food cost มากกว่า เนื่องด้วยรายได้ของอาหารจะมากกว่า เครื่องดื่ม (อัตราส่วนเฉลี่ยประมาณ 70 : 30) ดังนั้นการบริหารต้นทุนของอาหารจึงสำคัญมาก

โดยทั่วไปโรงแรมมักจะตั้งมาตรฐานของ Food cost อยู่ที่ระหว่าง 33-40% และ Beverage cost อยู่ที่ระหว่าง 25%-30% ซึ่ง ขึ้นอยู่กับมาตรฐานลักษณะของโรงแรม ที่มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุดิบที่มาใช้ ประกอบอาหารและเครื่องดื่ม บางโรงแรมที่มีมาตรฐานสูงและใช้ของราคาแพง อาจจะมีต้นทุนที่สูงมากในขณะเดียวกันในอีกโรงแรมซึ่งมีมาตรฐานต่ำกว่า และใช้ของที่เป็นของท้องถิ่น ราคาไม่สูงมาก ก็จะทำให้

ต้นทุนต่ำกว่าอีกโรงแรมซึ่งการบริหารต้นทุนนี้จะเป็นหน้าที่หลัก ของ Executive chef ในแต่ละโรงแรมที่จะต้องควบคุมต้นทุนอาหารในแต่ละวัน

เมื่อต้องการทราบว่า อาหาร และ เครื่องดื่ม ที่เราขายอยู่นั้น มีต้นทุน % อยู่เท่าไร ใช้สูตร

ต้นทุนอาหาร คุณด้วย 100 แล้วหารด้วย ยอดขายอาหาร = % ของต้นทุนอาหาร

ต้นทุนเครื่องดื่ม คุณด้วย 100 แล้วหารด้วย ยอดขายเครื่องดื่ม = % ของต้นทุนเครื่องดื่ม

สมมติว่าร้านอาหารให้ต้นทุนในการผลิต 96,687 บาท และมียอดขาย 276,250 บาท ฉะนั้นร้านอาหารจะมีต้นทุน % ต้นทุนอาหารเท่ากับ 34.99% โดยอาศัยการคำนวณคือ

$$96,687 \times 100 = 34.99\%$$

หมายถึง รายได้ทุกๆ 1 บาท ใช้ทุน 35 สตางค์ หรือต้นทุนอาหารทุก 1 บาท เท่ากับ 35 สตางค์

จากสูตรเดียวกันนี้ สามารถปรับเปลี่ยนสูตรตามหลักการคำนวณ คือ ถ้าเราทำต้นทุนของอาหารแล้ว และกำหนด % ของต้นทุนไว้แล้ว และต้องการตั้งราคาขายก็สามารถใช้สูตร **ต้นทุน = ราคาขาย (ยอดขาย)**

และถ้าเรากำหนดราคาขาย พร้อมกับกำหนด % ของต้นทุนไว้แล้ว และต้องการทราบว่า จะต้องควบคุมต้นทุนของวัตถุดิบอยู่ในจำนวนเงินเท่าใดก็ใช้สูตร **ราคาขาย (ยอดขาย) X เปอร์เซนต์ (%) ของต้นทุน = ต้นทุน** สูตรนี้จะเป็นสูตรที่แนะนำ ให้ใช้เวลาที่เรามีงานจัดเลี้ยง ที่เราจะทราบจำนวนแขก และราคาต่อหัวที่แน่นอน ซึ่งเราจะทราบรายได้ที่ชัดเจน และในขณะเดียวกันเราก็ทราบถึง % ต้นทุนอาหารที่ต้องปฏิบัติ เราก็จะทราบว่าของวัตถุดิบที่จะต้องจัดเตรียมควรเป็นเท่าใด



หลักการคิดต้นทุนง่ายๆ เราจะต้องมีการจัดการทำ Recipe ขึ้นมาเพื่อแจกแจงรายละเอียดวัตถุดิบ และวิธีการประกอบอาหาร และเมื่อแจกแจงรายละเอียดวัตถุดิบแล้ว เราจะต้องหาต้นทุนวัตถุดิบแต่ละตัว Recipe จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนทำอาหารมืออาชีพทุกคน เพราะใน Recipe จะบอกรายละเอียดทั้งหมดของการประกอบอาหารขึ้นมา 1 ชนิด ดังนั้นมาตรฐานของ Recipe จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลักๆ ดังนี้ ชื่อของอาหาร รหัสของ Recipe รูปภาพที่จะทำให้ผู้ปรุงอาหารชนิดนั้นๆ ได้เห็นถึงหน้าตา และ

การจัดการ รวมถึงภาชนะที่ใส่ ส่วนผสมและเครื่องปรุง จำนวนหน่วยที่จะบ่งบอกถึงจำนวนหน่วย ชนิดของหน่วย กรัม ซีต กิโลกรัม ซ่อนซา ซ่อนโต๊ะ ฟอง ฯลฯ วิธีการประกอบที่จะบ่งบอกขั้นตอนวิธีการปรุง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงลงจานพร้อมบริการ ต้นทุนที่จะแยกแยะ ราคาวัตถุดิบต่อหน่วย

เพราะฉะนั้นเราจะเห็นว่าการบริหารต้นทุนจริงแล้วมีขั้นตอนที่ซับซ้อนอยู่มากมาย เพียงแต่ถ้าเข้าใจที่มาของต้นทุน การคิดคำนวณ การควบคุม ก็จะเห็นว่าไม่ได้ยากเกินไป ถ้าเราเริ่มได้ดี โดยจัดทำ Recipe ของรายการอาหารในทุกเมนู เราก็จะมองเห็นว่าต้นทุนในแต่ละรายการอาหาร แต่ละตัวควรจะเป็นเท่าใด และเมื่อเวลาปฏิบัติเราก็ต้องคอยดูรายได้ และพยากรณ์รายได้ที่อ้างอิงจากตัวเลขของลูกค้าภายในโรงแรมอันจะทำให้เราสามารถควบคุมการสั่งซื้อของจากตลาด และการเบิกของจากสต็อกในแต่ละวัน และถ้าเราสามารถเข้าไปดูในรายละเอียดมากขึ้น ในรายละเอียดของที่สูญเสีย (Waste) และ ทำให้ของสูญเสียน้อยที่สุด เพื่อคุ้มค่าเงินที่จ่ายไป และเมื่อเราได้รับรายงานต้นทุนแต่ละวัน เราก็จะสามารถควบคุมตัวเลขต้นทุนให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ตามนโยบายของโรงแรม แต่จะต้องฟังคำนี้ถึงเสมอว่าจะต้องไม่กระทบกับการบริการแก่ลูกค้า จะกลายเป็นได้ไม่เท่าเสีย

อ้างอิง

<http://iamchun.blogspot.com/2011/03/blog-post.html>

การจัดการครัว



การดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้ได้กำไรจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพและผลผลิตภาพ การใช้วัตถุดิบ อุปกรณ์ และแรงงานคนอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่าย เพิ่มผลผลิตภาพร้านอาหารของคุณและเพิ่มกำไร

1. ติดตามวัตถุดิบของคุณ รายการสินค้าจะช่วยให้คุณติดตามเครื่องปรุงที่เข้าออกห้องเก็บเสบียงของคุณได้ หากอยากรู้ว่าคุณจัดการวัตถุดิบได้ดีแล้วหรือยัง คุณต้องใช้ระบบ 2 ระบบในการเก็บรายการสินค้า ดังนี้ รายการสินค้าทางวัตถุ เป็นการนับจำนวนเครื่องปรุง อุปกรณ์และเครื่องใช้ในร้านอาหารทั้งหมด จะทำเป็นประจำทุกเดือน ทุกไตรมาสหรือทุกปี

รายการสินค้าตลอดปี ระบบนี้เป็นการติดตามวัตถุดิบทั้งหมดที่เข้าและออกจากร้านอาหารของคุณเป็นประจำทุกวัน ทำให้คุณมีบันทึกการเคลื่อนไหวของรายการสินค้าของคุณเอง

จัดการรายการสินค้าของคุณด้วยแอปพลิเคชันตารางจัดการดีๆ อย่างเช่น Excel ซึ่งจะช่วยให้คุณอัปเดตได้สม่ำเสมอและสามารถแยกประเภทรายการต่างๆ ได้อย่างง่ายดาย ทำให้ระบบรายการสินค้าของคุณมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ส่วนผสมเพื่อประสิทธิภาพ เมื่อต้องเลือกส่วนผสม ให้คิดถึงความสะดวกและความสอดคล้องกัน เพื่อให้คุณสามารถเสิร์ฟอาหารได้ตรงเวลาและได้คุณภาพอย่างที่นักทานคาดหวัง

3. ทางเลือก Scratch และ Modern Scratch การปรุงอาหารแบบ Scratch จะใช้ส่วนผสมต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ โดยวิธีนี้จะรับประกันได้ในเรื่องอรรถรส แต่สภาพพร้อมใช้งานของวัตถุดิบอาจทำให้รสชาติไม่คงที่ได้นอกจากนั้น เวลาเตรียมอาหารยังมักจะใช้เวลานาน ทำให้ครัวของคุณมีประสิทธิภาพลดลง ความคิดดีๆ ที่ขอเสนอคือ ใช้ทางเลือก Modern Scratch ที่พร้อมใช้ (เช่น น้ำซุปรวมและส่วนผสมแบบก้อน) ซึ่งไม่เพียงแต่ได้รสชาติแต่ยังลดเวลาเตรียมการ ความสิ้นเปลืองและค่าใช้จ่ายอีกด้วย

4. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในครัว ดูแลให้ครัวมีประสิทธิภาพและผลผลิตภาพอยู่เสมอโดยใช้ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในครัวที่เหมาะสม เมื่อคุณทำการประเมินอุปกรณ์ในครัว ลองถามตัวเองด้วยคำถามต่อไปนี้

- จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ในครัวประเภทใด
- สิ่งของเหล่านั้นจะกินพื้นที่เท่าไร
- แแผนผังห้องครัวแบบไหนจึงเหมาะสม
- ล้างและฆ่าเชื้อง่ายหรือไม่
- เชียงกับมีดมีการจำแนกสีไว้หรือไม่

หากมีอุปกรณ์ที่เหมาะสม คุณก็จะหลีกเลี่ยงค่าบำรุงรักษาที่สูงลิ่วและการจำกัดพื้นที่ได้แล้ว



5. จัดการแรงงานคน บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามาก ใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลผลิตของร้านอาหารสูงสุด คือสิ่งที่ควรจำไว้ให้ขึ้นใจ 5 อย่างเมื่อคุณเตรียมจัดการบุคลากรก็คือ เลือกคนให้เหมาะกับงาน ใช้การประหยัดต่อขนาด มอบหมายความรับผิดชอบ ตรวจสอบความปลอดภัยในการทำงาน และประเมินประสิทธิภาพ

6. หมุนเวียนและกำหนดเวลาบุคลากร กำหนดการทำงานที่เตรียมมาดี ไม่ว่าจะแบบรายสัปดาห์หรือรายเดือน จะช่วยให้กระแสนงานราบรื่นและสร้างเสริมมิตรภาพที่ดีระหว่างคนทำงานด้วย แบ่งปริมาณงานให้เท่าๆ กันเพื่อให้เกิดสมดุลการทำงานและชีวิตที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรของคุณโดยไม่มอบงานให้ใครมากเกินไป

7. ประสิทธิภาพมากขึ้นคือรายรับมากขึ้น ทำตามเคล็ดลับด้านบนและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการของคุณเอง หากได้ลดเวลาเตรียมการ ใช้ส่วนผสมที่เหมาะสมและจัดการทรัพยากรได้ดีแล้ว คุณจะได้เห็นค่าบริหารที่ลดลงและกำไรที่เพิ่มขึ้นเอง

อ้างอิง

<http://www.unileverfoodsolutions.co.th/our-services/your-kitchen/efficiency-productivity>

คุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี



1. ร่างกายสะอาด หน้าตา ตัว มือ นิ้ว หู คอ ส่วนต่างๆ ของร่างกาย อย่าให้เห็นรอยของความสกปรก
2. เล็บมือสะอาด ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว ผู้หญิงไว้เล็บได้ให้ยาวพองาม และอย่าทาเล็บสีฉูดฉาด
3. พนักงานชายควรไว้ผมสั้น หวีให้เรียบร้อย พนักงานหญิงรวบผมอย่าปล่อยให้รุงรัง
4. ผู้ชายห้ามไว้หนวด เครา แม้จะเป็นการไว้หนวด เคราอย่างเรียบ ๆ ก็ตาม ไม่สวมแว่นตาดำ
5. รักษาฟันให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก ไม่รับประทานอาหารชนิดที่มีกลิ่นจัดๆ ระหว่างปฏิบัติหน้าที่
6. ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นแรงๆ หรือฉุนจัดขณะปฏิบัติหน้าที่
7. เสื้อผ้าต้องสะอาดรีดให้เรียบ อย่าให้มีรอยยับย่นไม่เรียบร้อย
8. ถ้าเป็นเครื่องแบบมีเครื่องหมายไม่ว่าจะเป็นโลโก้หรืออย่างอื่นใดประทับอกเสื้อ จะต้องติดเครื่องหมายให้เรียบร้อย เครื่องหมายที่เป็นโลโก้ต้องขัดให้มัน สะอาด เป็นเงา
9. รองเท้าต้องขัดให้มัน ถ้าเป็นรองเท้าผ้าใบต้องทาสี และไม่ควรใช้รองเท้าที่มีสีส้นสลับสีกันเป็นแฟชั่น ถุงเท้าสีเรียบๆ ไม่ใช่สีฉูดฉาด ให้เข้ากับเครื่องแต่งกาย
10. กระจกทุกเม็ด (ถ้ามี) ให้ก๊อตให้เรียบร้อย ถ้าเป็นกระจกโลหะต้องขัดให้มันสะอาด
11. ห้ามเคี้ยวอาหารหรือของคบเคี้ยวไว้ในปากขณะอยู่ต่อหน้าแขก หรือปฏิบัติในหน้าที่
12. ห้ามสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงานในหน้าที่แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าแขกก็ตาม
13. ห้ามเอามือล้วงใส่กระเป๋าเสื้อขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อหน้าแขกก็ตาม
14. เวลาจาม ไอ ห้ามไอจามรดหน้าแขก ให้หันหน้าไปทางอื่นให้ห่างแขกมากที่สุด และให้ใช้มือป้องปากหากใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปากไม่ทัน
15. ห้ามอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือสิ่งอื่นใดขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่มีแขกอยู่ต่อหน้าก็ตาม
16. ไม่เกา แคะ ล้วงมือตามส่วนต่างๆ ของร่างกายต่อหน้าแขก

17. ห้ามกัดเล็บเล่น ตีตนิ้วเล่น หรือหักนิ้วมือเล่น ให้เกิดเสียงดังต่อหน้าแขก
18. ห้ามหัวเราะเสียงดังระหว่างปฏิบัติหน้าที่ แม้จะเรื่องขบขัน ต้องสำรวมกริยาต่อหน้าแขก
19. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาตบต่อหน้าแขก
20. เวลายืนต่อหน้าแขกอย่าหายใจดังๆ แร้งๆ ให้พยายามเลี่ยงหน้าไปทางอื่นห่างจากตัวแขก
21. เวลาพูดกับแขกให้พอได้ยิน ไม่พูดเสียงดังเกินควร
22. ไม่นั่งพูดกับแขก ต้องลุกยืนและอยู่ในท่าสำรวม ตัวตรงแต่ไม่ใช่แข็งกระด้าง เวลายืนส้นเท้าชิดกัน
23. พูดกับแขกเท่าที่จำเป็นจะต้องพูด ไม่พูดชวนคุยหรือพูดเล่นกับแขก แม้จะชวนคุยก็ต้องสำรวมกริยาคำพูด อย่าพยายามตีตนเสมอแขก แม้แขกจะให้ความสนทสนมก็ตาม
24. เลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ถกเถียงกับแขก ไม่ว่าแขกจะเป็นผู้ผิดหรือถูกก็ตาม ถ้าแขกผิดก็พยายามชี้แจงให้แขกทราบโดยสุภาพ
25. ห้ามพูดติเตียน ค่อนแคะแขก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดๆ ทั้งสิ้น หรือในกรณีที่แขกไม่เข้าใจขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือภาษา ก็ให้พยายามแนะนำแขก ไม่ประณามแขก
26. ไม่แสดงความไม่สุภาพเรียบร้อยให้ปรากฏต่อหน้าแขก
27. ไม่ลุกลุกกลน แต่ก็ไม่ใช่เฉื่อยชาหรือเหม่อลอยเวลาบริการแขก
28. ไม่ยืนพิงโต๊ะ เก้าอี้ เสา กำแพง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่มีแขกหรือแขกน้อยก็ตาม
29. ห้ามแสดงท่าทางอิดโรยหรือเบื่อหน่ายถ้าไม่พอใจแขก แม้ว่าเราจะไม่ตั้งใจที่จะกระทำเช่นนั้น
30. เวลาเดินคู่กับแขก ไม่เดินนำหน้าให้เดินข้างเคียงแต่ค่อนข้างด้านหลังของแขกเล็กน้อย
31. อย่ายืนขวางทาง ดักหน้า หรือเดินชนแขก ถ้าเลี่ยงไม่ทันให้ยื่นเฉยๆ เพื่อให้แขกเดินผ่านไปก่อน
32. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่น เดินกอดอก หรือเดินเอามือไขว้หลัง
33. ห้ามจับกลุ่มคุยกันระหว่างพนักงานต่อหน้าแขกหรือหยอกเล่นระหว่างปฏิบัติหน้าที่
34. เวลารับคำสั่งจากแขกให้ฟังให้จบ หากมีเวลาควรทวนคำสั่งของแขกด้วย เมื่อไม่เข้าใจคำสั่งให้ถามจนเป็นที่เข้าใจเสียก่อน แล้วจึงไปบริการตามคำสั่ง
35. เวลาจะกลับหลังหันจากแขก (เมื่อได้รับคำสั่งแล้ว) ให้ค่อยๆ หมุนตัวเบาด้วยส้นเท้า เพื่อป้องกันการกระทบกับแขกผู้อื่นที่สวนทางมา



36. เวลานำสิ่งของไปให้แขก หรือ บริการแขกต้องใส่สถานที่จัดให้แล้วนำไป ห้ามใช้มือถือไป
37. เวลาถือภาชนะไปบริการแขก ระวังอย่าให้มีเสียงของภาชนะกระทบกัน
38. ไม่ถือภาชนะ จาน ถาด แล้วเรียงจานภาชนะเล่น
39. เวลาเสิร์ฟอาหารเครื่องต้ม ขณะใกล้ชิดแขกห้ามหายใจรดแขก เอียงหน้าไปอีกทางห่างจากแขก
40. การถือ การถอน การเสิร์ฟอาหาร เครื่องต้ม ห้ามถือเอาไปเสิร์ฟหรือใช้มือถอนเอามาถือไว้ ต้องใช้
ถาดรองรับ
41. เวลาจับมีดให้จับที่ด้ามมีด ซ้อนส้อมจับกลางคัน ถ้วยแก้วจับตรงกลางแก้ว ถ้าเป็นแก้วมีหูจับตรง
หู ถ้าแก้วมีขาจับตรงขาแก้ว ขวนน้ำจับตรงกลางขวด เขี่ยก้นน้ำจับตรงหู
42. อย่าใช้นิ้วมือล้วงหรือคีบถ้วยแก้ว ถ้วยชา ถ้วยกาแฟ ให้หยิบยกใส่สถานที่จัดรองรับ
43. การเก็บ การถอนจานอาหารที่รับประทานเสร็จแล้ว ให้ถือหลักดังนี้ เก็บจานที่มีขนาดใหญ่สุด
ก่อน แล้วจึงเก็บจานเล็กลงไปตามลำดับ แล้ววางจานก่อนหลังตามลำดับขนาดจานใหญ่ไปเล็ก
44. เวลาแขกให้ทิป ให้กล่าวคำว่าขอบคุณ (Thank you Sir, Madam)
45. เวลาแขกกล่าวคำว่าขอใจแทนการให้รางวัล ให้ตอบว่า ยินดีรับใช้ With Pleasure หรือ Your
are Welcome

อ้างอิง

<http://www.library.uru.ac.th/bookonline/Books/SER06/topic8/linkfile/print5.htm>

วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมของพนักงานเสิร์ฟในการดูแลลูกค้า



หลักการรับคำสั่ง

ก่อนจะจากแขกไปดำเนินการ พนักงานบริการจะต้องแน่ใจว่าแขกต้องการอาหารนั้นอย่างไร เพื่อสั่งอาหารได้อย่างถูกต้อง ป้องกันการผิดพลาด ของเสียต้องทำใหม่รวมทั้งช่วยให้แขกพึงพอใจในการบริการ ทั้งนี้ ควรถามความประสงค์ของแขกเสียก่อน

การทบทวนคำสั่ง

พนักงานบริการควรทบทวนคำสั่งให้แน่นอนว่ารับคำสั่งจากแขกถูกต้องหรือไม่ โดยย้ำให้แขกทราบอีกครั้งหนึ่ง บางครั้งแขกสั่งผิดหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่ง จำเป็นต้องแก้ไขอย่างยิ้มแย้มและอ่อนน้อม พยายามใช้ไหวพริบในการเจรจา โดยทำที่รับเสียเองว่าเป็นความผิดพลาดของเราเพื่อรักษาน้ำใจแขก

พนักงานบริการควรถือปฏิบัติเกี่ยวกับบิลอย่างเคร่งครัดตามระเบียบ โดยมีใบสั่ง (Requisition) มอบให้ครัวเป็นหลักฐานทุกครั้ง และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและจดจำว่าอาหารรายการใดเสียเวลาปรุงนานเท่าไร ทั้งนี้มีใช้เพียงประโยชน์ในการชี้แจงแขกเท่านั้น ยังใช้รักษาช่วงจังหวะในการเสิร์ฟให้ราบรื่นแขกจะไม่ต้องเสียเวลารอคอยระหว่างรายการอาหารที่หนึ่งกับรายการอาหารที่สองโดยพนักงานบริการจะคาดคะเนเวลาเข้ารับอาหารที่ปรุงเสร็จจากครัวเข้าเสิร์ฟแขกในจังหวะที่พอเหมาะ ทั้งนี้ จะต้องประสานงานและความร่วมมืออย่างดีกับฝ่ายครัวเป็นอย่างมาก

หลักการเสิร์ฟ

การถือหลักการปฏิบัติของหลักการเสิร์ฟควรกำหนดเป็นแบบอย่างเดียวกันเพื่อให้ดูมีระเบียบมาตรฐาน โดยกำหนดอาหารแต่ละชนิดแต่ละประเภท วิธีการเสนอและบริการ เช่น เครื่องดื่มให้เสิร์ฟทางด้าน

ขวามือของแขก เนย ขนมปัง สลัดให้เสิร์ฟทางด้านซ้ายมือของแขก อาหารสำเร็จรูปในภาชนะให้เสิร์ฟทางด้านขวามือของแขก ซึ่งหลักทั่วไปในการเสิร์ฟ มีดังนี้

- ใช้มือขวาเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มทุกชนิด
- อาหารที่วางด้านซ้ายมือของแขกควรเข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายมือของแขก
- ซ้ายมือเป็นมือสำหรับถือถาด
- ก่อนเข้าเสิร์ฟถ้าแขกอยู่ในตำแหน่งที่ไม่สะดวกในการเข้าเสิร์ฟหรือถอนตามหลักวิธี ให้กล่าวขอภัยต่อแขกทุกครั้ง
- ในกรณีบางครั้งอาจจะผิดวิธีบ้างแต่ให้นุ่มนวลไม่รบกวนแขก



การส่งบิลล์เก็บเงิน

การนำบิลล์เก็บเงินส่งให้แขกจะต้องรอให้แขกเรียกให้เก็บเงินก่อนเสมอจึงนำบิลล์มาเสนอ ก่อนอื่นควรตรวจบิลล์ ยอดเงินให้ถูกต้องเรียบร้อย แล้วนำไปใส่ถาดเล็กหรือสมุดเก็บบิลล์ ยื่นให้แขกสุภาพบุรุษหรือเจ้าภาพ โดยเข้าทางซ้ายมือของแขก เมื่อรับเงินแล้วอย่าลืมกล่าวคำว่าขอบคุณต่อแขก พร้อมทั้งพยายามแสดง

ความรู้สึกด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการแสดงว่ารู้สึกกระตือรือร้นที่ได้รับใช้ อย่าแสดงอาการอยากได้เงิน ทิป หรือเร่งรัดแขกให้ลุกไปเป็นอันขาด ควรเชื้อเชิญให้แขกมาใหม่ และคอยช่วยเหลือเมื่อแขกจะลุกจากที่นั่ง

การรับเงินทิป (Tips)

ถ้าแขกวางเงินทิปให้ท่านบนโต๊ะหรือในถาดต่อหน้าท่านโดยตรง ให้ยิ้มแย้มแจ่มใสและกล่าวคำขอบคุณอย่างนอบน้อม อย่าแสดงอาการให้แขกเห็นว่าอยากได้เงินเกินไป หรือแสดงอาการไม่พอใจ เมื่อแขกให้ทิปจำนวนน้อยกว่าที่หวังเป็นอันขาด แขกจะให้เงินทิปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพอใจในความถูกต้อง ความรวดเร็ว และบริการที่นอบน้อม อย่างสุจริตใจจากพนักงานบริการ เพราะ “หน้าที่ของท่าน คือ บริการแขกอย่างดีที่สุดกับแขกทุกคนเสมอกัน”

เมื่อแขกออกจากโต๊ะ

เมื่อแขกออกจากโต๊ะอาหารไปแล้ว พึงเก็บเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้แล้ว ส่งทำความสะอาดโดยด่วนและจัดเตรียมโต๊ะอาหารให้พร้อมที่จะบริการแก่แขกชุดต่อไปในทันที

มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานบริการ หลักทั่วไปมีดังนี้

1. ไม่แสดงความสนิทสนมต่อแขกจนเกินไป
2. ไม่ยื่นฟังแขกคุยกัน เพราะแขกอาจจะปรึกษารัฐกิจการทำงานที่เป็นความลับ หรือเรื่องส่วนตัว
3. ไม่ควรนำเรื่องภายในสถานที่ทำงานของตนไปเล่าให้แขกฟัง
4. ไม่วิจารณ์แขก
5. เมื่อแขกตำหนิไม่ควรแสดงกิริยาตอบโต้กับแขก
6. จงจำไว้ว่า “แขกเป็นผู้ถูกเสมอ”
7. การใช้อารมณ์เพื่อต้องการเอาชนะแขก จะมีผลเสียหายต่อรายได้สถานที่นั้นๆ

อ้างอิง

<http://www.library.uru.ac.th/bookonline/Books/SER06/topic8/linkfile/print5.htm>