

เอกสารประกอบการสอน
รายวิชา
การจัดการและบริการอาหารฮาลาล
Halal Food Management and Service

นิภาภัทร์ กุณฑล

คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

2563

คำนำ

เอกสารประกอบการสอน รายวิชา การจัดการและบริการอาหารฮาลาล เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร แขนงอาหารฮาลาล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมืออาหาร ประเภทของเครื่อง ต้ม โครงสร้างการบริการอาหาร รูปแบบการบริการอาหาร เนื้อหาประกอบด้วย 6 บท ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับมืออาหาร การจัดการบุคลากรในครัว อุปกรณ์ในครัว การจัดการงานครัว การเตรียมการประกอบอาหารและสุขอนามัยในการประกอบอาหาร

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารประกอบการสอนคงเป็นประโยชน์กับผู้ที่สนใจ

นิภาภัทร์ กุณฑล

ตุลาคม 2563

บทที่ 1

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ปัจจุบันจะเห็นได้ชัดว่ามีสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มเกิดขึ้นอย่างมากมายและปรากฏอยู่ในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งถ้าใช้ตามศัพท์ทางเศรษฐศาสตร์แล้วเรียกว่า อุปทาน (Supply) อยู่ในระดับสูง และการเกิดอุปทานสูงเป็นผลมาจากอุปสงค์ หรือความต้องการ (Demand) ของคนในสังคมนั้นๆ มีเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากเหตุผลดังนี้ (ชลธิชา บุนนาค, 2543: 1-2)

1. วิถีชีวิตของคนในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะสังคมเมืองที่เปลี่ยนแปลงปกเดิมทำให้มนุษย์ต้องดิ้นรนในการทำมาหากินมากขึ้น ผู้หญิงที่เคยเป็นผู้ประกอบอาหารให้กับสมาชิกในครอบครัวต้องมารับภาระในการทำงานนอกบ้าน ทำให้ไม่มีเวลาในการดูแลอาหารการกินให้กับครอบครัวเหมือนเดิม ผู้คนในสังคมเมืองจึงต้องพึ่งพาสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มให้รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวแทนเพื่อช่วยบำบัดความหิวและความกระหาย

2. การแสวงหาความสุขทางใจ การได้ออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านเป็นครั้งคราวถือได้ว่าเป็นการหลุดพ้นจากภาวะปกติซึ่งซ้ำซากจำเจ ถือเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีด้านจิตใจ ประกอบกับการที่มีคนคอยบริการตลอดเวลาทำให้เกิดความรู้สึกสบายอกสบายใจมากขึ้น นอกจากนี้การได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าหรือจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่แปลกใหม่ทำให้เกิดความต้องการที่จะลิ้มลองเพื่อให้ได้ชื่อว่าเป็นคนทันสมัย

3. ความมีหน้าตาในสังคม การออกไปพบปะสังสรรค์กับบุคคลในสังคม การเจรจาทางธุรกิจที่ดำเนินไปพร้อมกับการรับประทานอาหาร ถือเป็นกิจกรรมในสังคมปัจจุบันที่ได้รับความนิยมเนื่องจากความสะดวกสบายในเรื่องของสถานที่และบริการ การได้มีโอกาสพบปะบุคคลสำคัญรวมไปถึงการรับประทานอาหารร่วมกัน ถือได้ว่าเป็นการแสดงออกถึงสถานะทางสังคม ดังนั้นมนุษย์จึงชอบที่จะออกไปปรากฏตัวในงานต่าง ๆ ด้วยเป็นการแสดงความมีหน้าตาของคนในสังคมนั้น

ผู้ที่เข้าทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาหารและเครื่องดื่ม ควรจะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคในการสนองความต้องการของลูกค้าโดยควรศึกษาว่าลูกค้าเข้ามาในร้านตนนั้นมาด้วยเหตุผลหรือวัตถุประสงค์ใด ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางปฏิบัติให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเป็นต้นว่าถ้าลูกค้าเข้ามาในร้านอาหารด้วยสภาพที่เหนื่อยอ่อน ลูกค้าย่อมไม่ต้องการตอบคำถามมากนัก พนักงานควรรีบพาไปนั่งในที่ค่อนข้างสบายและนำเครื่องดื่มมาบริการหรือรับนำรายการเครื่องดื่มมาให้ลูกค้าเลือก หากลูกค้าเข้ามาเป็นกลุ่มย่อมต้องการความเป็นส่วนตัวเพื่อพูดคุยหรือเจรจาทางธุรกิจ พนักงานควรหลีกเลี่ยงการเข้ามาขัดจังหวะถ้าไม่จำเป็น นอกจากนี้แล้วพนักงานยังควรต้องศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ ว่ามีลักษณะการบริหารงาน นโยบายหรือการปฏิบัติอย่างไร เพื่อจะได้สามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดอันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งหมายถึงความสำเร็จของธุรกิจ

ประเภทของสถานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Type of Restaurants)

สถานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สร้างขึ้นโดยทั่วไปแบ่งได้เป็น 2 ประเภทตามจุดประสงค์หลักในการก่อตั้งคือ

1. สถานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สร้างขึ้นโดยมุ่งผลกำไร (Commercial Restaurant) โดยทั่วไปคือ สถานบริการที่จัดตั้งขึ้นภายในโรงแรมหรือที่เป็นเอกเทศ โดยเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว หรือบุคคลทั่วไป ราคาอาหารค่อนข้างสูงแต่จะมีรายการอาหารให้เลือกมากมาย รวมทั้งวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหารจะมีการเลือกสรรคุณภาพ สถานบริการอาหารและเครื่องดื่มประเภทนี้ได้แก่ ค็อกเทลเลอจัน (Cocktail Lounge) ภัตตาคาร (Restaurant) คีอเฟียช็อป (Coffee Shop) เป็นต้น
2. สถานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สร้างขึ้นโดยไม่มุ่งผลกำไร (Non Commercial Restaurant) คือสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่จัดตั้งขึ้นภายในสถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงงาน เพื่อเป็นสวัสดิการให้พนักงาน ลูกจ้าง นักเรียน นักศึกษา โดยทางเจ้าของกิจการสามารถ

ควบคุมราคาอาหารและเครื่องดื่มให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพราะการดำเนินธุรกิจในสถานที่ดังกล่าวไม่เน้นผลกำไรเป็นสำคัญ รายการอาหารจะมีให้เลือกไม่มากนักคุณภาพและรสชาติอาหารจะอยู่ในระดับพอใช้ได้เท่านั้น

หากเราต้องการจะจัดแบ่งประเภทของสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มออกมาศึกษาในรายละเอียด โดยเปรียบเทียบความแตกต่างในเรื่องของขนาด กลุ่มเป้าหมาย และราคา จะสามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

1. สถานบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงแรม ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทย่อยๆ ดังนี้

1.1 Classical Restaurant หรือ Fine Dining Restaurant หรือ Full Service Restaurant เป็นห้องอาหารที่เน้นหนักในระบบของ cuisine ซึ่งเป็นศัพท์ฝรั่งเศสที่มีความหมายว่า “ศิลปะของการปรุงอาหารชั้นยอด” (The art of preparing fine meals) ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายของห้องอาหารนี้จึงอยู่ที่ลูกค้าที่มีกำลังซื้อสูงและต้องการลิ้มรสอาหารชั้นยอดจากฝีมือ chef ผู้มากด้วยประสบการณ์ อาหารที่มีบริการมักเป็นอาหารตามสั่งซึ่งใช้วัตถุดิบที่เลือกสรรมาแล้วเป็นอย่างดีจากต่างประเทศ โดยมีกรรมวิธีในการปรุงอาหารซับซ้อนหลายขั้นตอน บางครั้งอาจมีการแสดงวิธีการประกอบอาหาร หรือ ตัด หั่น แล่ อาหารให้แขกได้ชมที่โต๊ะอาหาร ในเรื่องของเครื่องดื่มที่มีบริการก็เช่นเดียวกับอาหารคือ มีเครื่องดื่มมากมายหลายประเภทไว้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเหล้าก่อนอาหาร ไวน์ เหล้าหลังอาหาร ค็อกเทลต่าง ๆ โดยเฉพาะไวน์ซึ่งจะมีห้องเก็บที่เรียกว่า wine cellar เพื่อควบคุมคุณภาพของไวน์ให้ได้มาตรฐาน ขนาดของห้องอาหารประเภทนี้โดยทั่วไปจะไม่ใหญ่มากนักเพราะต้องการให้พนักงานดูแลแขกได้อย่างทั่วถึง และมักจะตั้งอยู่ชั้นบนสุดของโรงแรมเพื่อให้แขกได้ชมทัศนียภาพเบื้องล่างยามราตรี หรืออาจตั้งอยู่ในจุดที่ทางโรงแรมพิจารณาแล้วเห็นว่าสวยที่สุด เพื่อสร้างบรรยากาศรื่นรมย์ให้กับแขก อุปกรณ์ตกแต่งภายในห้องจะเน้นที่ความหรูหราเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าจะเป็นโคมไฟประดับเพดาน ภาพเขียนฝาผนัง อุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารมักจะเป็นเครื่องเงิน (Silver) หรือเครื่องแก้วเจียรไน (Crystal)

1.2 Specialty Restaurant เป็นภัตตาคารอาหารเฉพาะอย่างซึ่งอาจจะหมายถึงอาหารประจำชาติ อาหารมังสวิรัต อาหารทะเล โดยมักจะตั้งชื่อร้านในภาษาของชาตินั้น ๆ เพื่อให้รู้ว่าขาย

อาหารอะไร รวมไปถึงการตกแต่งร้านให้เข้ากับบรรยากาศด้วย เช่น ภัตตาคารจีนจะใช้โต๊ะกลมเป็นหลัก ตรงกลางโต๊ะจะมีกระจกกลมหมุนได้ที่เรียกว่า Lazy Susan สำหรับวางจานอาหารเพื่อให้แขกที่นั่งรอบโต๊ะตักอาหารได้สะดวก เป็นต้น

1.3 Coffee Shop เป็นห้องอาหารที่มักจะตั้งอยู่ในบริเวณชั้นล่างของโรงแรมหรือจุดที่แขกภายนอกโรงแรมสามารถเข้าไปใช้บริการได้สะดวก การตกแต่งห้องจะไม่หรูหรา เนื่องจากเป็นห้องอาหารที่เน้นความรวดเร็วเป็นสำคัญ อาหารที่มีบริการมักจะเป็นอาหารจานเดียวสำหรับลูกค้าที่ต้องการความรีบเร่งในช่วงพักกลางวัน ลักษณะของห้องอาหารประเภทนี้มักจะมีขนาดใหญ่และจัดวางโต๊ะ เก้าอี้เต็มเนื้อที่ อาจเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงในกรณีที่มีบริการอาหารให้แขกภายในโรงแรมบนห้องพักด้วย แต่หากโรงแรมมีแผนกบริการอาหารแลเครื่องดื่มนบนห้องพัก (Room Service) แยกต่างหาก Coffee Shop จะเปิดบริการถึงเวลาประมาณ 23.00 น.

1.4 Lounge เป็นสถานที่สำหรับแขกนั่งพักผ่อนในช่วงเย็นหรือค่ำก่อนหรือหลังรับประทานอาหาร โดยมีลักษณะเป็นห้องโถงอยู่ในบริเวณที่แขกเดินผ่านไปมา เช่น บริเวณล็อบบี้ เรียกว่าล็อบบี้เลาจน์ (Lobby Lounge) หรือบริเวณชั้นบนสุดใกล้เคียงกับห้องอาหารประเภท Full Service Restaurant เพื่อให้แขกที่มารับประทานอาหารค่ำได้แวะดื่มเครื่องดื่มก่อนอาหารหรือรอเวลานัดหมาย อาจเปรียบได้กับบริเวณที่เป็นห้องรับแขกของบ้าน เก้าอี้มีลักษณะเป็น โซฟาหรือเก้าอี้ท้าวแขน (Arm Chair) ส่วนโต๊ะจะมีขนาดเล็กและไม่สูงมากนักสำหรับวางจานอาหารและเครื่องดื่ม บางแห่งอาจมีเก้าอี้สูงอยู่บริเวณเคาน์เตอร์สำหรับแขกที่ชอบความเป็นกันเอง หรือแขกที่มาั่งคนเดียวเพราะสามารถสนทนากับบาร์เทนเดอร์ (Bartender) หรือชมกรรมวิธีการผสมเครื่องดื่มเพื่อความเพลิดเพลิน อาหารที่มีบริการมักเป็นของขบเคี้ยวมากกว่าอาหารหนัก เพราะส่วนใหญ่แขกมักจะมานั่งดื่มเพื่อรอเวลา รอเพื่อน หรือพูดคุยทางธุรกิจ อาจมีการเล่นดนตรีประเภทเปียโน ไวโอลิน หรืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยให้เกิดบรรยากาศที่น่านั่งสนทนา

1.5 Banquet Room หมายถึงห้องจัดเลี้ยงภายในโรงแรมที่เปิดบริการให้กับแขกจำนวนหนึ่งที่ตั้งต่อมายังแผนกจัดเลี้ยงโดยตรง จำนวนแขกอาจมีได้ตั้งแต่ 30 คนขึ้นไปจนถึงจำนวนพัน โดยทางโรงแรมจะดำเนินการจัดหาห้องให้เหมาะสมกับจำนวนแขกตามวัน-เวลาที่แขกต้องการ ทั้งนี้หมายถึงความรับผิดชอบในเรื่องการจัดอาหารและเครื่องดื่มบริการให้กับแขกด้วย

ลักษณะโต๊ะเก้าอี้มักจะขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและรูปแบบของการบริการอาหาร เป็นต้นว่าการประชุมจะนิยมนำโต๊ะสี่เหลี่ยมมาเรียงต่อกันเป็นรูปตัว U,T หรือตัว E งานเลี้ยงแต่งงานมักนิยมใช้โต๊ะกลมสำหรับแขกเพราะจุคนได้มาก การบริการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มดังกล่าวนอกจากจะจัดในห้องจัดเลี้ยงของโรงแรมแล้วยังสามารถจัดในพื้นที่อื่นก็ได้แล้วแต่ลักษณะของงานและความประสงค์ของเจ้าภาพ อาทิเช่น การจัดเลี้ยงน้ำชาบริเวณริมสระน้ำ ทั้งนี้รวมถึงการให้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (Catering) สำหรับแขกที่ต้องการให้ทางโรงแรมจัดอาหารและเครื่องดื่มไปบริการให้ที่บ้าน หรือสถานที่ต่าง ๆ ภายนอกโรงแรม จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการจัดเลี้ยง (Banquet) เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สามารถให้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้ทุกประเภทตามความต้องการของแขก ไม่ว่าจะเป็นการบริการภายในห้องสำหรับงานจัดเลี้ยงโดยเฉพาะหรือภายในพื้นที่อื่นใดทั้งภายในและภายนอกโรงแรมแต่ทั้งนี้จะต้องมีการติดต่อมาล่วงหน้า

นอกจากนี้โรงแรมยังจัดให้มี การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก (Room Service) โดยแขกที่พักในโรงแรมสามารถโทรศัพท์มาสั่งอาหารและเครื่องดื่มที่ต้องการได้ตลอด 24 ชั่วโมง รายการอาหารและราคาอาหารจะปรากฏอยู่ใน Room Service Menu บนห้องพัก โดยปกติราคาอาหารจะสูงกว่าในห้องอาหารประมาณ 20 – 30 %

2. สถานบริการอาหารและเครื่องดื่มภายนอกโรงแรม

2.1 Fast Food เป็นลักษณะของห้องอาหารที่เน้นจุดขายที่ความสะดวกรวดเร็ว ในบางแห่งไม่ปรากฏว่ามีเก้าอี้สำหรับแขกในร้าน อาหารที่มีบริการมักเป็นอาหารตามสั่ง เช่น แฮมเบอร์เกอร์ มันฝรั่ง ไก่ทอด โดยมีรายการอาหารให้แขกเลือกพร้อมราคาติดไว้ในที่ที่แขกมองเห็นได้สะดวก เช่น บริเวณฝาผนังด้านหลังเคาน์เตอร์สั่งอาหาร อุปกรณ์เครื่องใช้ประเภทใช้แล้วทิ้งได้เลยหรือเป็นอุปกรณ์ที่ราคาไม่แพง การบริการจะเป็นลักษณะที่แขกต้องบริการตนเอง (Self Service)

2.2 Take-away เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยเน้นความรวดเร็วเป็นสำคัญเช่นเดียวกับ Fast Food เพียงแต่ลูกค้าไม่ต้องรับประทานอาหารที่ร้านหรือ