

แผนการจัดการเรียนรู้

มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverages Service)

รหัสวิชา 20701 -2005 หน่วยกิต 1-2-3

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2565

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย

นายสุชีพ เมืองลาย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 3 หน่วยกิต 3
 ชั่วโมง/สัปดาห์ หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา
 การโรงแรม

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจในหลักการการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. ปฏิบัติงานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. เจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการทำงาน

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. จัดโต๊ะอาหาร บริการอาหารและเครื่องดื่มตามรูปแบบการบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประเภท รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม หน้าที่ความรับผิดชอบ คุณสมบัติ เจตคติที่ดีในงานบริการ จรรยาบรรณของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมบริการ มารยาทการรับประทานอาหาร และฝึกปฏิบัติการจัดโต๊ะอาหาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะรายวิชา

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 3 หน่วยกิต 3

ชั่วโมง/สัปดาห์ หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา
การโรงแรม

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะรายวิชา
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	1. มีความรู้ความเข้าใจในหลักการการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2	การบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม	2. ปฏิบัติงานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3	อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3. ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4	ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม	4. เจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการทำงาน
5	รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	5. นำเสนอหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการปฏิบัติงาน
6	การจัดเตรียมบริการ	6. นำนโยบายสถานศึกษา 3D ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
7	ทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	7. แสดงพฤติกรรมตรงต่อเวลา การมีวินัย ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการทำงานเป็นทีม

ตารางวิเคราะห์หลักสูตรรายวิชา

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 3 หน่วยกิต 3

ชั่วโมง/สัปดาห์ หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา
การโรงแรม

พฤติกรรม ชื่อบท	พุทธิพิสัย (70%)						ทักษะพิสัย (20%)	จิตพิสัย (10%)	รวม	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมิน					
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	4	3	2	-	-	-	3	1	13	3	6
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม	4	3	2	-	-	-	3	1	13	3	6
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4	3	3	-	-	-	3	1	14	2	6
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม	4	3	3	-	-	-	3	1	14	2	6
หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	5	3	3	-	-	-	3	2	16	1	9
หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 การจัดเตรียมบริการ	5	3	3	-	-	-	3	2	16	1	9
หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 ทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4	3	3	-	-	-	2	2	14	2	6
สอบกลางภาค											3
สอบปลายภาค											3
รวม	30	21	19	-	-	-	20	10	100	-	54
ลำดับความสำคัญ	1	2	4	-	-	-	3	5	-	-	-

คำนำ

หนังสือเรียนวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัส 20701-2005 เล่มนี้มีเนื้อหาตรงตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2562 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม หนังสือเล่มนี้ได้จัดทำขึ้นผ่านการวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาให้ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา โดยเนื้อหารายละเอียดในหนังสือ ผู้เรียบเรียงได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลหนังสือที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญในแวดวงการโรงแรม ผสมผสานกับประสบการณ์ที่ผู้เรียบเรียงได้เรียนรู้และประสบการณ์โดยตรงที่ได้จากธุรกิจโรงแรม

ผู้เรียบเรียงได้จัดการสาระการเรียนรู้แบ่งเป็น 7 หน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 การจัดเตรียมบริการ หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 ทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พร้อมทั้งแบบฝึกหัด แบบทดสอบ และใบงาน เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะการคิด แก้ปัญหา และบูรณาการกับการทำงานตามอาชีพต่าง ๆ ต่อไป

ผู้เรียบเรียง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเรียนเล่มนี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ในเรื่องของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อนึ่งผู้เรียบเรียงขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสาร บทความ ที่เกี่ยวข้อง ที่ข้าพเจ้าได้นำมาเรียบเรียงอ้างอิงบรรณานุกรมไว้ท้ายเล่ม และผู้ที่ให้คำแนะนำทุกท่าน ผู้เรียบเรียงขอขอบคุณและจะนำไปปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

สุชีพ เมืองลาย

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สอนครั้งที่ 1-2

บทที่ 1 ชื่อหน่วย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม เวลา 6 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง (Topic)

1. ความหมายของการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. วิวัฒนาการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม
3. ความสำคัญของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. ประเภทของห้องอาหาร
6. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แนวคิดสำคัญ (Main Idea)

อาหารและเครื่องดื่มเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่มยังคงมีแนวโน้มที่จะเจริญเติบโตขึ้นโดยตลอด รวมไปถึงการพัฒนารูปแบบเพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้กับลูกค้าทั้งที่เป็นคนท้องถิ่นและต่างชาติ การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มในที่นี้หมายถึง กระบวนการผลิตและนำเสนออาหารและเครื่องดื่มต่อผู้บริโภค เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่จะรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objective)

1. อธิบายความหมายของการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
2. อธิบายวิวัฒนาการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มได้
3. บอกความสำคัญของการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
4. อธิบายการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
5. อธิบายประเภทของห้องอาหารได้
6. บอกองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 1 ชั่วโมงที่ 1-3

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา คำอธิบายรายวิชา และเกณฑ์การให้คะแนน

1.2 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.2 ให้ความรู้เรื่องวิวัฒนาการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

2.3 ให้ความรู้เรื่องความสำคัญของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกร้านอาหารที่เคยไปรับประทานแล้วประทับใจ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 2 ชั่วโมงที่ 4-6

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.2 ให้ความรู้เรื่องประเภทของห้องอาหาร

2.3 ให้ความรู้เรื่ององค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มมาคนละ 1 ข้อ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด

2. แบบทดสอบหลังเรียน

3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา.....20701-2005.....วิชา.....การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....จำนวน.....3.....หน่วยกิต.....3

ชม./สป. หน่วยที่.....1.....เรื่อง.....ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

เวลา.....6.....ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.

วันที่ _____

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สอนครั้งที่ 3-4

บทที่ 2 ชื่อหน่วย การบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

เวลา 6 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง (Topic)

1. โครงสร้างการบริหารงานของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. ตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. คุณสมบัติทั่วไปของพนักงานเสิร์ฟ
4. จรรยาบรรณและความประพฤติดีงามของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แนวคิดสำคัญ (Main Idea)

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่สำคัญที่สุดของการให้บริการในโรงแรมนอกจากการบริการห้องพัก การดำเนินงานของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจึงมีการแบ่งสายงานออกเป็นงานต่าง ๆ ตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objective)

1. อธิบายโครงสร้างการบริหารงานของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
2. อธิบายตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
3. บอกคุณสมบัติทั่วไปของพนักงานเสิร์ฟได้
4. บอกจรรยาบรรณและความประพฤติดีงามของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 3 ชั่วโมงที่ 7-9

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 2 การบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องโครงสร้างการบริหารงานของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.2 ให้ความรู้เรื่องตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกตำแหน่งหน้าที่ของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่นักศึกษาสนใจ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 4 ชั่วโมงที่ 10-12

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องคุณสมบัติทั่วไปของพนักงานเสิร์ฟ

2.2 ให้ความรู้เรื่องจรรยาบรรณและความประพฤติดีงามของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกจรรยาบรรณและความประพฤติดีงามของตนเอง เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์การบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงการบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงการบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด

2. แบบทดสอบหลังเรียน

3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล**การวัดผล**

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา.....20701-2005.....วิชา.....การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....จำนวน.....3.....หน่วยกิต
 3.....ชม./สป. หน่วยที่.....2.....เรื่อง.....การบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม
 เวลา.....6.....ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สอนครั้งที่ 5-6
บทที่ 3 ชื่อหน่วย อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
เวลา 6 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง (Topic)

1. ครุภัณฑ์
2. เครื่องใช้ประเภทผ้าต่าง ๆ
3. เครื่องกระเบื้องและจาน
4. เครื่องแก้ว
5. เครื่องใช้ในห้องอาหารที่เป็นโลหะ
6. อุปกรณ์บาร์สำหรับการผสมเครื่องดื่ม
7. ขั้นตอนการจัดวางอุปกรณ์
8. มารยาทในการรับประทานอาหาร

แนวคิดสำคัญ (Main Idea)

การดำเนินกิจการร้านอาหารจำเป็นต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือและของใช้ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการใช้บริการของแขกที่มาใช้บริการ ถ้ามีและเตรียมไว้อย่างพร้อมเพรียงก็จะส่งผลให้การบริการและการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นไปได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ พนักงานทำงานได้สะดวก

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objective)

1. อธิบายครุภัณฑ์ได้
2. อธิบายเครื่องใช้ประเภทผ้าต่าง ๆ ได้
3. บอกเครื่องกระเบื้องและจานได้
4. บอกอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหารของแขกได้
5. บอกเครื่องแก้วได้
6. บอกเครื่องใช้ในห้องอาหารที่เป็นโลหะได้
7. บอกอุปกรณ์บาร์สำหรับการผสมเครื่องดื่มได้

8. อธิบายขั้นตอนการจัดวางอุปกรณ์ได้
9. อธิบายมารยาทในการรับประทานอาหารได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 5 ชั่วโมงที่ 13-15

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 3 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องครุภัณฑ์
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องเครื่องใช้ประเภทผ้าต่าง ๆ
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องเครื่องกระเบื้องและจาน
- 2.4 ให้ความรู้เรื่องเครื่องแก้ว
- 2.5 ให้นักเรียนช่วยกันอธิบายเครื่องใช้ประเภทต่าง ๆ รวมถึงการใช้งาน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 6 ชั่วโมงที่ 16-18

1. ขั้นนำ

- 1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องเครื่องใช้ภายในห้องอาหารที่เป็นโลหะ
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องอุปกรณ์บาร์สำหรับการผสมเครื่องดื่ม
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องขั้นตอนการจัดวางอุปกรณ์
- 2.4 ให้ความรู้เรื่องมารยาทในการรับประทานอาหาร
- 2.5 ให้นักเรียนสาธิตการจัดวางอุปกรณ์ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 3
- 3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 3
- 3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้จักอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา.....20701-2005.....วิชา.....การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....จำนวน.....3.....หน่วยกิต
 3...ชม./สป. หน่วยที่.....3.....เรื่อง.....อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 เวลา.....6.....ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สอนครั้งที่ 7-8

บทที่ 4 ชื่อหน่วย ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม

เวลา 6 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง (Topic)

1. ความรู้เกี่ยวกับเมนู
2. ความรู้เกี่ยวกับมื้ออาหาร
3. ความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตก
4. การแบ่งประเภทเครื่องดื่ม
5. เครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ (Alcoholic Beverage)
6. เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ (Non-Alcoholic Beverage)

แนวคิดสำคัญ (Main Idea)

รายการอาหารหรือเมนู (Menu) เป็นหัวใจหลักของภัตตาคาร ร้านอาหาร เพราะจะเป็นสิ่งที่แขกจะตัดสินใจว่าจะใช้บริการที่ร้านไหน เพราะอาหารอะไร และสำหรับร้านอาหารเองก็จะใช้เมนูเป็นตัวเริ่มต้นกิจกรรมต่าง ๆ และเครื่องดื่ม (Beverage) เป็นสินค้าที่สามารถทำกำไรให้แก่ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างมาก ลูกค้าสามารถเลือกเครื่องดื่มได้ตามความพอใจ นอกจากนั้นการตกแต่งเครื่องดื่มอย่างสวยงาม บริการด้วยเครื่องแก้วที่หรูหรา ทำให้ลูกค้ารู้สึกคลายความเครียด และได้พักผ่อนไปด้วย

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

แสดงความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objective)

1. อธิบายความรู้เกี่ยวกับเมนูได้
2. อธิบายความรู้เกี่ยวกับมื้ออาหารได้
3. อธิบายความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตกได้
4. อธิบายการแบ่งประเภทเครื่องดื่มได้
5. บอกเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ (Alcoholic Beverage) ได้
6. บอกเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ (Non-Alcoholic Beverage) ได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 7 ชั่วโมงที่ 19-21

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความรู้เกี่ยวกับเมนู

2.2 ให้ความรู้เรื่องความรู้เกี่ยวกับมื้ออาหาร

2.3 ให้ความรู้เรื่องความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตก

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันค้นคว้ารายการอาหารหรือเมนูอาหารมาคนละ 1 เมนู และนำเสนอหน้าชั้นเรียน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 8 ชั่วโมงที่ 22-24

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการแบ่งประเภทเครื่องดื่ม

2.2 ให้ความรู้เรื่องเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ (Alcoholic Beverage)

2.3 ให้ความรู้เรื่องเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ (Non-Alcoholic Beverage)

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันค้นคว้าเมนูเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์มาคนละ 1 เมนู พร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา.....20701-2005 วิชา.....การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....จำนวน.....3.....หน่วยกิต
 3.....ชม./สป. หน่วยที่.....4.....เรื่อง.....ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม
 เวลา.....6.....ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สอนครั้งที่ - บทที่ -
ชื่อหน่วย - เวลา 3 ชั่วโมง

-สอบกลางภาค-

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สอนครั้งที่ 10-12
บทที่ 5 ชื่อหน่วย รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
เวลา 9 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง (Topic)

1. รูปแบบการบริการ (Types of Service)
2. ลำดับการให้บริการ
3. การปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงานตามลำดับขั้นตอน
4. การบริการอาหารบนห้องพักแขก (Room Service)

แนวคิดสำคัญ (Main Idea)

อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Drinks) เป็นผลิตภัณฑ์หรือสินค้าหลักของสถานที่ขายอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าเลือกที่จะมารับประทานและดื่ม แต่ทั้งนี้วิธีการที่อาหารและเครื่องดื่มถูกนำมาให้ลูกค้าได้รับประทานได้ดื่มที่เรียกว่า การบริการหรือการเสิร์ฟ หรืออาจเรียกว่าสไตล์ของการบริการนั้น ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าตัวของอาหารและเครื่องดื่ม

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม
2. จัดโต๊ะอาหาร บริการอาหารและเครื่องดื่มตามรูปแบบการบริการ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objective)

1. อธิบายรูปแบบการบริการ (Types of Service) ได้
2. อธิบายลำดับการให้บริการได้
3. ปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงานตามลำดับขั้นตอนได้
4. อธิบายการบริการอาหารบนห้องพักแขก (Room Service) ได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 10 ชั่วโมงที่ 28-30

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 5 รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องรูปแบบการบริการ (Types of Service)

2.2 ให้ความรู้เรื่องลำดับการให้บริการ

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันสร้างสถานการณ์สมมติเรื่องการให้บริการในร้านอาหาร และจัดลำดับการให้บริการให้ถูกต้อง ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปลำดับการให้บริการ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 11 ชั่วโมงที่ 31-33

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงานตามลำดับขั้นตอน

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันสร้างสถานการณ์จำลองในการบริการในร้านอาหารและแสดงการปฏิบัติงานการให้บริการตามลำดับขั้นตอนให้ถูกต้อง ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงานตามลำดับขั้นตอน

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 12 ชั่วโมงที่ 34-36

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการบริการอาหารบนห้องพักแขก (Room Service)

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันแสดงบทบาทสมมติในการบริการอาหารบนห้องพักแขก (Room Service) ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปรูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 5

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 5

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 5

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องรูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงรูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 20701-2005 วิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 3 หน่วยกิต

3 ชม./สป. หน่วยที่ 5 เรื่อง รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

เวลา 9 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สอนครั้งที่ 13-15

บทที่ 6 ชื่อหน่วย การจัดเตรียมบริการ

เวลา 9 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง (Topic)

1. การเตรียมการก่อนเปิดบริการ
2. การเตรียมการในห้องอาหาร
3. การเตรียมการของพนักงานบริการ

แนวคิดสำคัญ (Main Idea)

การเตรียมบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นหัวใจสำคัญพื้นฐานที่ทำให้งานบริการอาหารและเครื่องดื่มประสบความสำเร็จ เป็นงานเบื้องหลังก่อนที่ห้องอาหารจะเปิดเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในแต่ละมื้ออาหาร ซึ่งการเตรียมบริการเป็นหน้าที่หนึ่งของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ต้องทำอย่างเป็นระเบียบ สะอาด และตรงกับมาตรฐานที่ห้องอาหารกำหนด

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

1. จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. จัดโต๊ะอาหาร บริการอาหารและเครื่องดื่มตามรูปแบบการบริการ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objective)

1. อธิบายการเตรียมการก่อนเปิดบริการได้
2. อธิบายการเตรียมการในห้องอาหารได้
3. บอกการเตรียมการของพนักงานบริการได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 13 ชั่วโมงที่ 37-39

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 6 การจัดเตรียมบริการ

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการเตรียมการก่อนเปิดบริการ

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันสาธิตการเตรียมการก่อนเปิดบริการ ผู้สอนคอยสังเกตการให้

ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการเตรียมการก่อนเปิดบริการ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 14 ชั่วโมงที่ 40-42

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการเตรียมการในห้องอาหาร

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันสาธิตการเตรียมการในห้องอาหาร ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการเตรียมการในห้องอาหาร

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 15 ชั่วโมงที่ 43-45

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องการเตรียมการของพนักงานบริการ

2.2 ให้นักเรียนช่วยกันสาธิตการเตรียมการของพนักงานบริการ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปการจัดเตรียมบริการ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 6

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 6

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 6

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์การจัดเตรียมบริการตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดเตรียมบริการ
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการจัดเตรียมบริการ
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงการจัดเตรียมบริการ

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา.....20701-2005.....วิชา.....การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....จำนวน.....3.....หน่วยกิต

3.....ชม./สป. หน่วยที่.....6.....เรื่อง.....การจัดเตรียมบริการ.....เวลา.....9.....ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สอนครั้งที่ 16-17
บทที่ 7 ชื่อหน่วย ทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
เวลา 6 ชั่วโมง

หัวข้อเรื่อง (Topic)

1. ทักษะการจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
2. ทักษะการเก็บอุปกรณ์ออกจากโต๊ะอาหาร
3. ทักษะในการเสิร์ฟไวน์
4. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. ส่วนต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริการ

แนวคิดสำคัญ (Main Idea)

ร้านอาหารเป็นธุรกิจที่เป็นงานเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับทักษะสังคมในการใช้ชีวิตการกินการดื่ม ซึ่งต้องยอมรับว่าประเทศไทยก็ได้รับอิทธิพลทักษะสังคมนี้จากตะวันตก โดยนำมาเป็นต้นแบบและประยุกต์ให้เข้ากับวัฒนธรรมของสังคมไทย ซึ่งในปัจจุบันไม่ใช่เฉพาะการบริการอาหารเครื่องดื่มให้กับลูกค้าชาวตะวันตกด้วยมาตรฐานสากลแบบมีอาชีพเท่านั้น นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าชาวไทยก็รับทราบและคาดหวังในการบริการที่เป็นมาตรฐานสากลเช่นเดียวกัน

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

จัดโต๊ะอาหาร บริการอาหารและเครื่องดื่มตามรูปแบบการบริการ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objective)

1. อธิบายทักษะการจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารได้
2. อธิบายทักษะการเก็บอุปกรณ์ออกจากโต๊ะอาหารได้
3. อธิบายทักษะในการเสิร์ฟไวน์ได้
4. บอกทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
5. บอกส่วนต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริการได้

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 16 ชั่วโมงที่ 46-48

1. ขั้นนำ

1.1 แจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 7 ทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องทักษะการจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร

2.2 ให้ความรู้เรื่องทักษะการเก็บอุปกรณ์ออกจากโต๊ะอาหาร

2.3 ให้ความรู้เรื่องทักษะในการเสิร์ฟไวน์

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันสาธิตการเสิร์ฟไวน์ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 17 ชั่วโมงที่ 49-51

1. ขั้นนำ

1.1 ทบทวนเนื้อหาจากสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.2 ให้ความรู้เรื่องสำนวนต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริการ

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันอ่านออกเสียงสำนวนต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริการ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หน่วยการเรียนรู้ที่ 7

3.4 ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 7

3.5 ผู้เรียนทำใบงาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 7

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์ทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่มตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงความรู้เกี่ยวกับทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. เจาะใจความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. เจาะใจคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. แบบฝึกหัด
2. แบบทดสอบหลังเรียน
3. ใบงาน

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

สุชีพ เมืองลาย. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2566

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา.....20701-2005.....วิชา.....การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....จำนวน.....3.....หน่วยกิต
 3.....ชม./สป. หน่วยที่.....7.....เรื่อง.....ทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 เวลา.....6.....ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

ระดับ ปวช.....

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 20701-2005 ชื่อวิชา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สอนครั้งที่ - บทที่ -
ชื่อหน่วย - เวลา 3 ชั่วโมง

-สอบปลายภาค-

แบบฝึกหัดบทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. ความหมายของการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มพอสังเขป

การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มในที่นี้หมายถึง กระบวนการผลิตและนำเสนออาหารและเครื่องดื่มต่อผู้บริโภค เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่จะรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ณ ที่ใดที่หนึ่ง โดยการเอื้ออำนวยให้เกิดความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต และให้สามารถประกอบกิจกรรมต่าง ๆ นอกบ้านได้อย่างต่อเนื่อง ตามสภาพสังคมและความจำเป็น

2. ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มเรียกตามลักษณะของอาหารและบรรยากาศได้อย่างไรบ้าง

พิซเซอร์รี่ (Pizzeria) บราสเซอร์รี่ (Brasserie) ทีรูม (Tea Room)
คาเฟ่ (Cafe) บุฟเฟต์ (Buffet) ผับ (Pub)

3. จงอธิบายปัจจัยสำคัญที่มีส่วนสนับสนุนธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. วิถีชีวิตของคนในสังคมปัจจุบัน
2. การแสวงหาความสุขทางใจ
3. การได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าหรือจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ
4. ความมีหน้ามีตาในสังคม
5. อาหารและเครื่องดื่มเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของประเทศ

4. จงยกตัวอย่างห้องอาหารภายในโรงแรม มา 7 ตัวอย่าง

1. ห้องอาหารของโรงแรมขนาดใหญ่ (Restaurants of Large Residential Hotel)
2. ห้องอาหารที่ให้บริการแบบหรูหรา (Fine Dining Restaurant/Classical Restaurant/Full Service Restaurant)
3. ห้องอาหารของโรงแรมขนาดเล็ก (Dining Room of Smaller Residential Hotel)

4. ห้องอาหารประจำชาติ (Specialty Restaurant/Ethnic Restaurant)
 5. ห้องอาหารที่ให้บริการรวดเร็ว (Coffee Shop)
 6. ห้องจัดเลี้ยง (Banquet Room)
 7. บาร์และเลาจน์ (Bar and Lounge)
5. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่อะไรบ้าง
1. อาหารดี (Good Food)
 2. ทำเลที่ตั้งดี (Good Location)
 3. บรรยากาศดี (Good Atmosphere)
 4. การนำเสนอดี (Good Presentation)
 5. การบริการดี (Good Service)
 6. ภาพลักษณ์ดี (Good Image)
 7. คุณค่าดี (Good Value)

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม
 - ก. เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ
 - ข. เป็นส่วนสร้างรายได้น้อยที่สุดในโรงแรม
 - ค. ให้บริการแค่ลูกค้าที่มาใช้ในโรงแรมเท่านั้น
 - ง. การประสบความสำเร็จในส่วนนี้ไม่มีความซับซ้อน
2. ความสำคัญส่วนใดถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - ก. รสชาติอาหาร
 - ข. พนักงานบริการ
 - ค. ท่าเลที่ตั้งของห้องอาหาร
 - ง. ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม
3. ร้านอาหารใดขายอาหารตามราคาที่กำหนดนำเอาธรรมเนียมและการปรุงอาหารแบบฝรั่งเศสไปใช้
 - ก. Tavern
 - ข. Night Club
 - ค. Scoози
 - ง. Ordinates
4. วิวัฒนาการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มยุคใด อาหารขายเพียงอย่างเดียวปรุงด้วยเมล็ดพืช ลัทธิปีกป่า และหัวหอม
 - ก. ยุคตอนต้น
 - ข. ยุคกลาง
 - ค. ยุคปลาย
 - ง. ยุคปัจจุบัน
5. ร้านกาแฟประเภทใดที่บริการอาหารจานเดียวในช่วงเวลาการนั่งพักผ่อน
 - ก. Tea Room
 - ข. Cafe
 - ค. Brasserie
 - ง. Starbuck

6. “เรสโตรองด์” (Restaurant) เริ่มใช้ในสมัยใด

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| ก. คริสต์ศตวรรษที่ 14 | ข. คริสต์ศตวรรษที่ 16 |
| ค. คริสต์ศตวรรษที่ 18 | ง. คริสต์ศตวรรษที่ 20 |

7. ข้อใดคือร้านอาหารหลักของชาวอิตาลี

- | | |
|--------------|--------------|
| ก. Croissant | ข. Breakfast |
| ค. Muesli | ง. Pizzeria |

8. ร้านอาหารใดที่ใช้ระบบการบริการด้วยตนเอง

- | | |
|---------------|----------|
| ก. พิชเชอเรีย | ข. คาเฟ่ |
| ค. บุฟเฟต์ | ง. ผับ |

9. จุดขายทางการตลาดใดที่สำคัญนอกเหนือไปจากการสร้างความประทับใจ

- ก. เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม
- ข. ความมีหน้ามีตาในสังคม
- ค. การแสวงหาความสุขทางใจ
- ง. วิถีชีวิตของคนในสังคมปัจจุบัน

10. ข้อใดคือการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นการค้า

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| ก. Residential Club | ข. Vending Operations |
| ค. Prison Foodservices | ง. Hotel Restaurants |

11. บาร์และเลาจน์ (Bar and Lounge) มีลักษณะอย่างไร

- ก. มีบริการอาหารทั้ง 3 มื้อ
- ข. ห้องอาหารประเภทพิเศษ
- ค. บริการจัดเลี้ยงแก่แขกของโรงแรม
- ง. แขกมานั่งพักผ่อนและดื่มในช่วงเย็น

12. การบริการแบบใดที่โรงแรมได้นำมาใช้ในการให้บริการแบบค็อกเทล

ก. รถเข็นขายอาหาร

ข. การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์

ค. การบริการช่วยเหลือตนเอง

ง. ให้บริการอาหารเบา ๆ

แบบฝึกหัดบทที่ 2

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

การบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

1. หลักของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มแบ่งเป็นกี่กลุ่ม ได้แก่อะไรบ้าง

แบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ

- 1.กลุ่มงานสนับสนุน (support service)
2. กลุ่มงานสร้างรายได้ (revenue producing)

**2. จงอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของพนักงานบริการชาย/หญิง
หน้าที่และความรับผิดชอบ รับคำสั่งและบริการลูกค้าอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ**

1. เตรียมพื้นที่รับผิดชอบ
2. การจัดโต๊ะ
3. รับคำสั่ง
4. ขายเป็นและแนะนำรายการอาหารต่าง ๆ
5. เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนของว่างต่าง ๆ
6. ให้ความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า
7. ทำบิลเก็บเงินและมอบให้ลูกค้า
8. เก็บโต๊ะให้เรียบร้อย
9. เตรียมในเรื่องการเสิร์ฟโดยใช้ถาดเสิร์ฟ
10. ความปลอดภัยของของใช้ต่าง ๆ

3. Personal Hygiene ที่ดีมีลักษณะอย่างไร

- จะต้องดูสดชื่น สะอาดเกลี้ยงเกลาปราศจากหนอง เครา
- มือและเล็บต้องตัดสั้น สะอาดปราศจากขี้เล็บ หรือคราบโคล

- ผมจะต้องสิ้น ถ้าผู้หญิงผมยาวก็อาจจะตัดสั้น หรือไม่ก็รวบผม
- ไม่แต่งหน้ามากเกินไป หรือใส่เครื่องเพชรทอง
- พนักงานจะต้องไม้ออหรือจามใส่อาหาร ไม่ว่าในขณะที่เตรียมการหรือระหว่างการให้บริการ
- เครื่องแบบที่ใส่จะต้องสะอาดและเรียบร้อย โดยเฉพาะเสื้อแจ็คเก็ตและกางเกง รองเท้าจะต้องถูกขัดแวววาว และใส่ถุงเท้าสีดำ
- ชุดเสื้อ กระโปรง ผ่ากันเปื้อนของพนักงานผู้หญิงก็ต้องสะอาดและดูสวย การที่แต่งกายสะอาดและดูสง่าสวย จะช่วยทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในการทำงานดีขึ้น

4. ข้อที่สำคัญที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างแขกกับพนักงานเสิร์ฟดำเนินไปด้วยดีมีอะไรบ้าง

1. Courteous คือ ความสุภาพอ่อนน้อมต่อแขก การยิ้มและการพูดจาอ่อนหวาน เอาใจใส่ต่อแขก
2. Understanding คือ การรับรู้รับฟังอย่างสนใจเวลาที่แขกพูดด้วย และควรที่จะต้องมี การทวนคำสั่งเมื่อแขกสั่งอาหาร เพื่อที่จะได้ไม่เกิดความผิดพลาด
3. Cheerful คือ การทำให้แขกรู้สึกดีใจ ให้ความเป็นมิตรที่ดีเต็มใจที่จะให้บริการกับแขก หน้าตาต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ รวมทั้งเครื่องแบบที่ใส่ก็ต้องสะอาดเรียบร้อย
4. Considerate จะต้องมีความมั่นใจ ตั้งใจที่จะทำงานให้เรียบร้อยและสำเร็จ มีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้สำเร็จด้วยความเรียบร้อย มีความนับถือและเคารพในสิทธิของตนเองและผู้อื่น
5. Helpful ยินดีที่จะช่วยเหลือให้คำแนะนำหรือให้สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ทั้งด้านความคิดและแรงงาน

5. จงอธิบายข้อควรจำสำหรับพนักงานบริการขณะปฏิบัติหน้าที่

- บริการคืองานของเรา
- แขกคือพระราชา
- แขกเป็นผู้ถูกเสมอ
- ลูกคามีไข่มุกที่พึงทะเลาะหรือโต้เถียงด้วยได้
- ลูกคาคือธุรกิจของเรา จงเห็นคุณค่าและให้เกียรติลูกค้าเสมอ

- การยิ้มไม่เสียอะไรเลย แต่ผลที่ได้รับมีมาก
- รอยยิ้มช่วยให้นักเดินทาง นักธุรกิจ และลูกค้าหายเหนื่อย
- การบริการคือการให้การรับรองด้วยไมตรีจิต และด้วยความเต็มใจเป็นอย่างยิ่ง
- ความสำเร็จของห้องอาหารคือ การบริการดี อาหารอร่อยและบรรยากาศดี

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 2

การบริหารงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถึง Non-resident Guest ได้ถูกต้อง

- ก. แขกที่อยู่ภายนอกโรงแรมที่มาใช้บริการร้านอาหาร
- ข. แขกที่อยู่ภายในโรงแรมที่มาใช้บริการร้านอาหาร
- ค. แขกที่มีประสิทธิภาพในการใช้จ่ายที่สูง
- ง. แขกชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าพักกับโรงแรม

2. ข้อใดคือกลุ่มงานสนับสนุนแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

- ก. งานคอฟฟี่ช็อป
- ข. งานภัตตาคาร
- ค. งานเครื่องดื่ม
- ง. งานครัว

3. โพลิชเชอร์ (Polisher) มีหน้าที่รับผิดชอบสิ่งใด

- ก. จัดเตรียมเครื่องปรุง
- ข. ช่วยหน้าพอดครัว
- ค. จัดเก็บอุปกรณ์ภาชนะ
- ง. บริการจัดเลี้ยง

4. ตำแหน่งใดกำกับดูแลและประสานงานทั้งหมดที่เกี่ยวกับการผลิตอาหาร

- ก. Food and Beverage Manager
- ข. Banquet Manager
- ค. Executive Chef
- ง. Restaurant Manager

5. ข้อใดคือหน้าที่ของ Room Service Order Taker

- ก. บริการอาหารและเครื่องดื่ม
- ข. เตรียมเครื่องดื่มต่าง ๆ
- ค. เก็บรักษาและทำความสะอาด
- ง. รับโทรศัพท์ที่สั่งโดยลูกค้า

6. ข้อใด ไม่ใช่ การปฏิบัติงานของบาร์เทนเดอร์ (Bartender)

- ก. กำหนดราคาเครื่องดื่ม ข. ผสมเครื่องดื่มและเสิร์ฟ
ค. จัดระเบียบของบาร์ ง. จัดเตรียมบาร์เพื่อให้บริการ

7. การจ่ายน้ำแข็งและน้ำดื่ม เป็นหน้าที่ของแผนกใด

- ก. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ข. แผนกครัว
ค. แผนกสจ๊วต ง. แผนกบาร์และเครื่องดื่ม

8. Honesty ตรงกับคุณสมบัติของพนักงานบริการตามข้อใด

- ก. การเอาใจใส่ดูแล ข. ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า
ค. ความสุภาพอ่อนน้อม ง. เป็นคนตรงต่อเวลา

9. พนักงานคนใดมีลักษณะ Personal Hygiene ที่ดี

- ก. แก้มหนึบผอมตรงมาทำงานทุกวัน
ข. ตีใจโกนหนวดเคราก่อนมาทำงาน
ค. ขวัญตาเล็บสีแดงสดใส
ง. เจมส์ใส่สร้อยลูกปัดเป็นเครื่องประดับ

10. ข้อใดคือมารยาทที่ดีของพนักงานบริการ

- ก. การพูดควรใช้เสียงดัง ข. พูดสนทนาสนมกับแขก
ค. การทอนเงินจะใส่ถาด ง. เดินนำหน้าแขก

แบบฝึกหัดบทที่ 3

อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จุดที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมของโต๊ะอาหาร (Table) มีอะไรบ้าง

- ห้องอาหารที่ขายอาหารจานเดียวควรเป็นโต๊ะสี่เหลี่ยมจัตุรัส เน้นขนาดเล็กไว้ก่อน เพราะสามารถนำมาจัดต่อกันได้ถ้าลูกค้าต้องการนั่งด้วยกันหลายคน ถ้าเป็นโต๊ะใหญ่แล้วมีแขกนั่งน้อยกว่าจำนวนที่นั่งได้ที่โต๊ะ แขกคนอื่นก็ไม่กล้ามานั่งด้วย
- น้ำหนักของโต๊ะไม่มาก ไม่ใช้วัสดุที่หนัก เช่น โต๊ะที่ใช้หินอ่อนทำหน้าโต๊ะสวยงาม แต่เมื่อต้องยกมาต่อกันจะลำบากเป็นอย่างมาก
- ขอบโต๊ะไม่ควรมีพนัก (ขอบโต๊ะ) เพราะจะทำให้เข้านั่งและลุกลำบาก และพนักของโต๊ะจะเกะกะหน้าขาขณะนั่ง เพราะแขกบางคนก็อาจนั่งไขว่ห้าง
- ถ้าอยู่ใกล้ทะเล ไม่ควรเป็นชาโลหะเพราะจะทำให้เป็นสนิมได้ง่าย

2. ผ้าที่ใช้ในงานบริการของภัตตาคารอาจจำแนกออกชนิด ได้แก่อะไรบ้าง 4 ชนิด ได้แก่

1. ผ้าปูโต๊ะ Table Cloth
2. ผ้าเช็ดปาก Napkin
3. ผ้าสำหรับบริการ Service Napkins
4. ผ้าทำความสะอาด Cleaning Cloth

3. อุปกรณ์ประเภทจานชามสำหรับใส่อาหาร ทำด้วยกระเบื้องเคลือบ มีการแบ่งตามขนาด เส้นผ่านศูนย์กลางเพื่อการใช้ใส่อาหารอย่างไรบ้าง

1. จานขนาดเล็ก เส้นผ่านศูนย์กลาง 5-6 นิ้ว สามารถใช้ใส่ขนมปัง (bread plate) ใช้เป็นจานรองสำหรับแยม เนยที่อยู่ในกล่อง กระปุกน้ำตาล เครื่องปรุงอื่น ๆ รวมถึงอ่างล้างมือ (finger bowl) หากบางห้องอาหารไม่มีแฟ้ม (folder) สำหรับใส่บิลให้แขก อาจนำบิลนั้นวางบนจานขนาดเล็กนี้ได้

2. จานขนาดกลาง เส้นผ่านศูนย์กลาง 7-8 นิ้ว ใช้สำหรับการรับประทานอาหารเช้า สลัด อาหารเรียกน้ำย่อย ขนมหวาน และใช้เป็นจานรองสำหรับการเสิร์ฟผลไม้ ค็อกเทล (Cocktail) โถใส่สลัด (vegetable bowls) โถใส่ซอส (Sauce boat) และแก้วไอศกรีมชั้น เดย์ (Ice-cream Sundae) โดยจะต้องมีการใช้กระดาษฉลุ (doily) ปูบนจานก่อน นอกจากนี้ สำหรับอาหารบางประเภทที่มีก้างหรือกระดูก พนักงานสามารถใช้จานขนาดกลางสำหรับ ให้แขกใส่ก้างหรือกระดูก โดยวางบนโต๊ะอาหาร

3. จานขนาดใหญ่ เส้นผ่านศูนย์กลาง 10-12 นิ้ว สำหรับใส่อาหารจานหลัก โดยเรียกว่า dinner plate หรือ main course plate หรือใส่อาหารเรียกน้ำย่อยบางชนิด และของ หวานที่มี กรรมวิธีในการปรุงแบบเฟลมิช เช่น เครป (Crepes) บางครั้งอาจใช้เป็นจานรอง จานอาหาร อาหารที่เสิร์ฟมาในถ้วยชุป เช่น สตูหรือพาสตาวางด้านบน หากพนักงานนำมา ใช้ในการจัดวางอุปกรณ์เพื่อนำไปจัดวางบนโต๊ะหรือนำไปให้แขกจะต้องมีการปูผ้ารองจาน จานใบนี้จะถูกเรียกว่า service plate ตามการใช้งาน

4. จานชุป หรือ soup plate ขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 8-10 นิ้ว ใช้สำหรับใส่ชุป สตู หอยนางรม (Oyster) หอยทาก (Snail หรือ escargot) และอาหารอิตาเลียนประเภทพาส ตา (Italian pasta)

5. ถ้วยชุป เรียกชื่อภาษาอังกฤษว่า Soup Cup หรือ bouillon เป็นถ้วย 2 หูสำหรับ ใส่ชุปใส ชุปข้น และชุปผลไม้เย็น (cold fruit soups) แต่ในปัจจุบันนิยมใช้ใส่ชุปทุกชนิด

6. ถ้วยกาแฟ หรือ Coffee Cup สำหรับชา กาแฟ และเครื่องดื่มประเภทนมร้อน

7. เดมิตาส (demitasse) เป็นถ้วยกาแฟขนาดเล็กกว่าปกติ สำหรับใส่กาแฟประเภท เอสเปรสโซ ซึ่งมีความเข้มข้นมาก

8. Butter Plate เป็นจานขนาดเล็กสำหรับใส่ เนย ขนมปัง และมีดทาเนยที่จะวางอยู่ ทางซ้ายมือก่อนไปทางด้านบน



4. จงอธิบายอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหารของแขกตามหมายเลข

1. Joint Fork ส้อมหลัก หรืออาจเรียกว่าส้อมโต๊ะ
2. Joint Spoon ช้อนหลัก หรือช้อนโต๊ะ
3. Joint Knife มีดหลัก หรือมีดโต๊ะ
4. Steak Knife

หมายเลข 1- 4 เป็นเครื่องมือที่ใช้รับประทานอาหารหลัก โดยมากก็จะเป็นอาหารประเภทเนื้อสัตว์ต่าง ๆ ถ้ารับประทานอาหาร Roast Chicken (ไก่อบ) ก็ใช้ Joint Knife + Joint Fork ถ้ารับประทานอาหาร Pepper Steak (เนื้อวัวย่างราดซอสพริกไทย Steak หมายถึงเนื้อวัวชิ้นหนา ๆ) ใช้ Steak Knife + Joint Fork

5. Dessert Fork ส้อมสำหรับรับประทานอาหารหวาน
6. Dessert Spoon ช้อนสำหรับรับประทานอาหารหวาน
7. Dessert Knife มีดสำหรับรับประทานอาหารหวาน

หมายเลข 5-7 เป็นเครื่องมือที่ใช้รับประทานอาหารหวาน แล้วแต่ว่าเป็นอาหารหวานประเภทไหน ถ้าต้องตักก็ใช้ช้อน ถ้าต้องตัดก็ใช้มีด ต้องจิ้มขึ้นมารับประทานก็ใช้ช้อนด้วย Dessert Spoon และ Dessert Fork

8. Fish Fork ส้อมสำหรับรับประทานอาหารพวกปลาหรือซีฟู้ด
9. Fish Knife มีดสำหรับรับประทานอาหารพวกปลาหรือซีฟู้ด

มีดสำหรับรับประทานอาหารพวกปลาหรือซีฟู้ด หรือเรียกว่า มีดปลา โดยมีดจะไม่มีฟันแบบใบเลื่อย และไม่มีคม เพราะเนื้อปลาหรือซีฟู้ดไม่เหนียวเหมือนเนื้อสัตว์อื่น ๆ

10. Butter Knife มีดสำหรับทาเนยลงบนขนมปัง
11. Soup Spoon ช้อนสำหรับประทานซุพ
12. Tea Spoon ช้อนสำหรับคนชาสำหรับดื่ม
13. Coffee Spoon ช้อนสำหรับคนกาแฟสำหรับดื่ม
14. Oyster Fork ส้อมสำหรับรับประทานหอยนางรม

15. Snail Fork ส้อมสำหรับรับประทาน Snail (หอยทาก)

16. Snail Tongs คีมสำหรับคีบหอยทากเพื่อการยกขึ้นมาจิ้มด้วยส้อม

5. จงอธิบายขั้นตอนการจัดวางอุปกรณ์

1. แยกประเภทเครื่องมือแต่ละชนิดที่จำเป็นต้องใช้ เช่น จาน มีด ส้อม ช้อน นำมาทำความสะอาดให้แวววาว

2. เริ่มต้นวางจานโซว์ ห่างจากขอบโต๊ะประมาณ 2 นิ้ว โดยวางตรงกึ่งกลางตรงหน้าเก้าอี้ของแขกแต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้ง่ายต่อการจัดวางเครื่องมืออื่น ๆ ในตำแหน่งที่ถูกต้อง หากไม่มีจานโซว์ ให้วางผ้าเช็ดปากก่อนเพื่อให้เป็นจุดกึ่งกลางของอุปกรณ์

3. จัดวางเครื่องมือในการรับประทานอาหารจากด้านในสุดทั้ง 2 ด้านก่อน แล้วจึงวางเครื่องมือที่จะต้องใช้รับประทานอาหารจานแรกไว้ด้านนอก (ความกว้างเท่ากับขนาดของจาน) โดยช้อนส้อม มีด และช้อนวางทางด้านขวาและซ้ายของแขกแต่ละคน ห่างจากขอบโต๊ะ $\frac{1}{2}$ นิ้ว เพื่อป้องกันมิให้ร่วงหล่นหรือขยับเขยื้อนเมื่อแขกเข้านั่งโต๊ะหรือวางช้อนมือไว้บนโต๊ะ

4. จัดวางเครื่องมือสำหรับของหวานไว้ทางด้านบนเหนือจานโซว์

5. วางจานขนมปังทางด้านซ้ายของเครื่องมือที่จัดไว้แล้ว

6. วางมีดปาดเนยบนจานขนมปัง

7. วางแก้วน้ำทางด้านขวามือเหนือมีดที่วางในสุด

8. วางขวดเกลือ พริกไทย

9. วางแจกันดอกไม้และสิ่งตกแต่งอื่นๆ

6. อุปกรณ์ในการรับประทานอาหารต่าง ๆ ที่วางอยู่บนโต๊ะ ควรหยิบมาใช้ให้ถูกต้องเหมาะสมได้อย่างไร

1. ควรหยิบผ้าเช็ดปากที่วางอยู่บนโต๊ะอาหารมาคลี่ออก แล้วนำมาวางไว้บนตัก เพื่อใช้ซับอาหารที่ติดปาก

2. ถ้าผ้าเช็ดปากตก ให้พยายามหยิบโดยไม่สร้างความรำคาญให้กับผู้อื่น

3. ถ้ามีความจำเป็นต้องลุกจากโต๊ะอาหาร ในระหว่างที่ยังรับประทานอาหารอยู่ ให้วางผ้าเช็ดปากไว้ที่เก้าอี้

4. เมื่อใช้ผ้าเช็ดปากเสร็จแล้วไม่ต้องพับ ให้วางไว้บนโต๊ะด้านซ้ายมือ
5. ถ้าเป็นการรับประทานอาหารในแบบอเมริกัน ให้ใช้มือขวาจับส้อม และใช้มือซ้ายจับมีดหรือช้อน แต่ถ้าเป็นการรับประทานอาหารในแบบยุโรป ให้ใช้มือซ้ายจับส้อม และใช้มือขวาจับมีดหรือช้อน
6. ส่วนการรับประทานซุป ให้ใช้ช้อนตักซุปออกจากถ้วย และรับประทานซupd้านข้างช้อน
7. สำหรับการใช้มีด ควรพึงระลึกอยู่เสมอว่ามีดมีไว้ใช้หั่นอาหารเท่านั้น จึงไม่ควรใช้มีดตักหรือจิ้มอาหารเข้าปาก
8. แก้วน้ำให้หยิบด้านขวามือของตัวเอง
9. เมื่อใช้ช้อน ส้อม และมีดเสร็จแล้ว ให้วางไว้บนจานรอง หรือจานอาหาร อย่างวางไว้บนโต๊ะเด็ดขาด

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 3

อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

- ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับจุดที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมในการเลือกโต๊ะ
 - ถ้าอยู่ใกล้ทะเลควรเป็นชาโลหะ
 - น้ำหนักของโต๊ะต้องมาก ใช้วัสดุที่หนัก
 - อาหารจานเดียวควรเป็นโต๊ะสี่เหลี่ยมจัตุรัส
 - ขอบโต๊ะควรมีผนังเพราะจะทำให้เข้านั่งและลุกได้ง่าย
- ตู้หรือชั้นสำหรับไว้อุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องใช้ในการบริการแขก เรียกว่าอะไร
 - Catering Trolley
 - Voiture de Tranche
 - Service Table
 - Sideboard
- ผ้าเช็ดปากส่วนใหญ่เป็นเป็นทรงรูปอะไร
 - รูปสามเหลี่ยม (Triangle)
 - รูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส (Square)
 - รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า (Rectangle)
 - ทรงกระบอก (Cylinders)
- ผ้าชนิดใดมีไว้สำหรับพนักงานบริการใช้เพื่อช่วยให้หยิบจับของร้อนๆ หรือเช็ดทำความสะอาด
 - Napkins
 - Service Napkin
 - Table Cloth
 - Cleaning Cloth

5. จานขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 7-8 นิ้ว ใช้สำหรับการรับประทานประเภทใด
- ก. ใส่ขนมปังและแยม ข. อาหารจานหลัก
- ค. อาหารเข้า ง. ของหวานชนิดต่าง ๆ
6. อาหารอิตาเลียนประเภทพาสตา (Italian Pasta) ควรจัดใส่จานชนิดใด
- ก. จานชุป ข. จานขนาดใหญ่
- ค. จานขนาดกลาง ง. จานขนาดเล็ก
7. ถัารับประทานไก่อบ (Roast Chicken) ควรใช้อุปกรณ์ใดในการรับประทาน
- ก. Steak Knife + Joint Fork
- ข. Steak Knife + Joint Spoon
- ค. Joint Knife + Dessert Knife
- ง. Joint Knife + Joint Fork
8. มีดสำหรับรับประทานอาหารพวกปลาหรือชีฟู้ดมีลักษณะอย่างไร
- ก. มีดจะมีฟันแบบใบเลื่อย ข. มีดจะไม่มีฟันแบบใบเลื่อย
- ค. มีดจะมีความคม ง. มีดมีลักษณะแบนหนา
9. แก้วรูปทิวลิป ใช้ใส่เครื่องดื่มชนิดใด
- ก. ไวน์ขาว ข. เบียร์พิเศษ
- ค. แชมเปญ ง. เหล้าวิสกี้
10. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการจัดวางอุปกรณ์
- ก. เริ่มต้นวางแก้วต่าง ๆ ก่อน
- ข. จานโซร์ห่างจากขอบโต๊ะ 3 นิ้ว
- ค. จัดวางด้านนอกสุดทั้ง 2 ด้านก่อน
- ง. วางแก้วน้ำทางด้านขวามือเหนือมิดที่ว่างในสุด

11. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับมารยาทในการรับประทานอาหารแบบไทย

ก. ไม่ควรรับประทานอาหารก่อนผู้ใหญ่ร่วมโต๊ะ

ข. ไม่ควรรวบซ้อนล้อมเมื่อรับประทานอาหารเสร็จ

ค. อาหารประเภทน้ำไม่ควรรับประทานเสียงดัง

ง. ไม่พูดคุยหรือทำเสียงดังขณะเคี้ยวอาหาร

12. มารยาทการทานอาหารแบบใดที่ใช้ล้อมด้วยมือซ้าย และเมื่อจะรับประทานอาหารให้คว่ำ
ปลายล้อมลง และถือมีดไว้ด้วยมือขวา

ก. แบบยุโรป

ข. แบบอเมริกัน

ค. แบบไทย

ง. แบบรัสเซีย

แบบฝึกหัดบทที่ 4

ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. รายการอาหารที่นิยมจัดโดยทั่วไปแบ่งเป็นออกเป็นประเภท ได้แก่อะไรบ้าง 2 ประเภท ได้แก่
 1. รายการอาหารแบบเลือกสั่งตามใจชอบหรือ “อะลาคาร์ท” (A la carte)
 2. รายการอาหารชุด (set menu หรือ table d' hotel)
2. จงเรียงลำดับตามการเสิร์ฟก่อน-หลัง แบบตะวันตก
 1. อาหารเรียกน้ำย่อย (appetizer)
 2. ซุปหรือโปตาซ (Soup or potage)
 3. อาหารก่อนอาหารจานหลัก หรือ “องเตร” (Entrée)
 4. น้ำผลไม้ปั่นแช่แข็ง หรือ “เชอร์เบต” (Sherbet or Sorbet)
 5. อาหารจานหลัก (Main course)
 6. สลัด (Salad)
 7. ของหวาน (Sweet or Entremets)
 8. ชาและกาแฟ (Tea or Coffee)
3. เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทของการกลั่น สามารถแบ่งออกเป็นกี่ชนิด ได้แก่ชนิดอะไรบ้างประเภทของการกลั่น สามารถแบ่งออกเป็น 9 ชนิด ได้แก่

1. Whisky	2. Rum	3. Tequila (เตกีลา)	4. Brandies
5. Cognac	6. Metaxa	7. Gin (ยีน)	8. Liqueurs
9. Cocktails			

4. จงอธิบายการจำแนกประเภทของไวน์โดยพิจารณาจากสีของไวน์ที่แตกต่างกัน

ก. ไวน์ขาว (white wine) สามารถผลิตได้จากองุ่นดำ องุ่นขาว หรือองุ่นทั้ง 2 พันธุ์ผสมกัน แต่หลังจากการคั้นองุ่นจะเอาเฉพาะน้ำมาหมัก ดังนั้น สีแดงที่อยู่ที่เปลือกองุ่นจะถูกแยกออกไปทันทีทำให้น้ำไวน์ที่ได้เป็นสีขาว ไวน์ขาวจะมีสีแตกต่างกันออกไป โดยอาจมีทั้งประเภทที่ไม่มีสี ไปจนถึงสีออกเหลือง-ทอง ไวน์ขาวที่ผลิตใหม่จะมีสีออกเขียวในขณะที่ไวน์ที่เก็บไว้นานจะมีสีออกน้ำตาล

ข. ไวน์แดง (red wine) สามารถผลิตได้จากองุ่นดำซึ่งจะหมักทั้งเปลือก สีของไวน์แดงจะมีตั้งแต่ม่วงไปจนถึงแดงและน้ำตาล ไวน์ที่ผลิตใหม่มักจะมีสีม่วงในขณะที่ไวน์ที่เก็บไว้นานจะมีน้ำตาลแดง

ค. ไวน์สีชมพู หรือโรเซไวน์ (rose wine) จะมีกรรมวิธีการผลิตได้หลายแบบ แต่วิธีที่ใช้กันทั่วไปมักจะเริ่มจากการหมักองุ่นเช่นเดียวกับการทำไวน์แดง แต่จะมีการกรองเอาเปลือกขององุ่นที่เป็นตัวก่อให้เกิดสีออกภายหลังการหมัก 12-24 ชั่วโมง

5. จงยกตัวอย่างเมนูเครื่องดื่มกาแฟมา 5 ชนิด พร้อมอธิบาย

1. เอสเปรสโซ (Espresso) เป็นกาแฟดำที่เข้มข้นที่สุด เป็นจุดเริ่มต้นของกาแฟทุกแก้ว จะถูกเสิร์ฟในแก้วกาแฟร้อนที่เล็ก ๆ เพราะเป็นการดื่มช็อตเอสเปรสโซสกัดออกมาจากเครื่องชงกาแฟแบบเพียว ๆ สังเกตด้านบนของแก้วจะมีครีม (Crema) ฟองกาแฟสีน้ำตาลทอง ที่ลอยเป็นชั้นอยู่บนตัวกาแฟ

2. อเมริกาโน (Americano) เป็นการเทกาแฟเอสเปรสโซ 1 ช็อต ตามด้วยน้ำร้อนหรือน้ำธรรมดา (ในส่วนของเมนูเย็น) ในอัตราส่วน 1:2 ซึ่งจะทำให้ได้กาแฟเอสเปรสโซที่เจือจางลง โดยปกติแล้วเมนูอเมริกาโน ร้านกาแฟและคาเฟ่ส่วนใหญ่จะไม่นิยมเติมไซรัปลงไปให้ จึงเป็นกาแฟดำที่มีเพียงรสชาติกาแฟ

3. คัปปุชชีโน (Cappuccino) ส่วนผสมหลัก คือ ช็อตเอสเปรสโซผสมกับนมร้อน (Steamed Milk) เล็กน้อย และเติมด้านบนด้วยฟองนมตีละเอียด ตัวกาแฟคัปปุชชีโน จะมีความเข้มข้นกว่าลาเต้ (Latte) แต่จะนุ่มละมุนขึ้นเมื่อดื่มพร้อมฟองนม

4. มอคคา (Mocha) เป็นกาแฟที่เกิดจากการผสมผสานของช็อตเอสเปรสโซ นมร้อน และช็อกโกแลต หรือมอคคาไซรัป (Mocha Syrup) ซึ่งโดยทั่วไปจะใช้ไซรัปชนิด Dark Mocha Syrup

5. คาราเมลมักคิอาโต (Caramel Macchiato) เป็นกาแฟที่เกิดจากการผสมกันของวานิลลา นมร้อน ช็อตเอสเปรสโซ และฟองนม จากนั้นราดด้านบนด้วยคาราเมล

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 4

ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดหมายถึง A la carte

ก. รายการอาหารแบบชุด

ข. รายการอาหารแบบเลือกสั่งตามใจชอบ

ค. รายการอาหารพร้อมทั้งเครื่องดื่ม

ง. รายการอาหารแบบที่สั่งจองไว้ล่วงหน้า

2. กลยุทธ์การส่งเสริมการขายแบบใด มักจะมีการออกแบบปกรายการอาหารด้วยรูปแบบที่สวยงาม

ก. Special New Year's Eve ข. Wine Bar & Restaurant

ค. Set menu ง. Table d' hotel

3. อาหารเช้าแบบใดที่เลิฟกันในประเทศแถบยุโรป

ก. American Breakfast ข. English breakfast

ค. Morning Breakfast ง. Continental Breakfast

4. อาหารเช้าแบบอังกฤษแตกต่างจากอาหารเช้าแบบอเมริกันอย่างไร

ก. มีเนื้อสัตว์ แป้ง และไข่ ข. ไม่มีเนื้อสัตว์และไข่

ค. มีปลาหรือเนื้อสัตว์แช่เย็น ง. มีผักสลัด และขนมปัง

5. อาหารว่างมักจะรับประทานในช่วงเวลาใด

ก. 09.00 น.-11.00 น. ข. 13.00 น.-15.00 น.

ค. 15.00 น.-17.00 น. ง. 14.00 น.-18.00 น.

6. ข้อใดไม่จัดอยู่ในอาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizer)

ก. สลัดกุ้ง

ข. สลัดมันฝรั่ง

ค. ปอเปี๊ยะทอด

ง. สเตอร์กปลาแซลมอน

7. กาแฟที่ปรุงพร้อมทั้งเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เรียกว่าเมนูใด

ก. Irish Coffee

ข. Liqueur Coffee

ค. Whisky Coffee

ง. Rum Coffee

8. สุราชนิดใดกลั่นจากน้ำของต้นอากาเว่ (Agave) ประเภท Blue Agave เท่านั้น

ก. Canadian Whisky

ข. John Jameson

ค. Tequila

ง. Brandies

9. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับคอนยัค (Cognac)

ก. บรั่นดีทำจากองุ่นของกรีก

ข. บรั่นดีทำจากองุ่นของฝรั่งเศส

ค. บรั่นดีทำจากลูกพลัมของโปแลนด์

ง. บรั่นดีทำจากลูกพลัมของสกอตแลนด์

10. เครื่องดื่มประเภทใดที่แขกนิยมดื่มไปพร้อมกับรายการขนมหวาน (Dessert)

ก. ไวน์ขาว (White Wine)

ข. ไวน์แดง (Red Wine)

ค. ไวน์สีชมพู (Rose Wine)

ง. แชมเปญ (Champagne Wine)

11. เบียร์ชนิดใดที่ผ่านกรรมวิธีการหมักโดยใส่ยีสต์สายพันธุ์ที่เป็นแบบหมักลอยผิว (Top Fermenting)

ก. แอล (Ale)

ข. ลาเกอร์เบียร์ (Lager Beer)

ค. เบียร์พิเศษ (Special Beer)

ง. เบียร์สีชมพู (Rose Beer)

12. กาแฟดำที่เข้มข้นที่สุด เป็นจุดเริ่มต้นของกาแฟทุกแก้ว เรียกว่าเมนูใด

ก. Cappuccino

ข. Americano

ค. Espresso

ง. Mocha

แบบฝึกหัดบทที่ 5

รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. รูปแบบการบริการ (Types of Service) สามารถจำแนกได้กี่รูปแบบ ได้แก่อะไรบ้าง
6 รูปแบบดังนี้

1. การบริการแบบอังกฤษ
2. การบริการแบบฝรั่งเศส
3. การบริการแบบใช้โต๊ะหรือรถเข็น (Gueridon Service/The Side-Table Service)
4. การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service/Platter Service)
5. การบริการแบบอเมริกัน (American Service)
6. การบริการแบบบริการตนเอง (Self Service)

2. จงอธิบายความแตกต่างการบริการแบบอังกฤษและการบริการแบบรัสเซีย

การบริการแบบอังกฤษ (English Service/Family Service) พนักงานจะนำอาหารที่ปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จัดใส่ภาชนะจานเปลมาจากในครัวมาวางตรงหน้าเจ้าภาพ เจ้าภาพจะตักแบ่งอาหารใส่จานแล้วส่งให้บริกรทางซ้ายมือเพื่อนำไปเสิร์ฟให้แก่แขกรอบ ๆ โต๊ะหรือพนักงานนำอาหารที่ถูกตัดแบ่งชิ้นมาแล้วใส่ถาดจัดวางเรียงอย่างสวยงามเสิร์ฟทางซ้ายมือของแขกโดยใช้ช้อนและส้อมเสิร์ฟ ส่วนอาหารประกอบอื่น ๆ แขกจะเลือกตักตามความต้องการ บริกรจะทำหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น เติมน้ำ นำอาหารมาเพิ่ม เก็บจานออกจากโต๊ะ

การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service/Platter Service) อาหารทุกชนิดจะถูกปรุงสำเร็จจากในครัวและจัดวางอย่างสวยงามในจานเปลพร้อมเครื่องตกแต่ง ต่อจากนั้นบริกรจะใช้มือซ้ายถือจานเปลใส่อาหารมาแสดงต่อหน้าลูกค้า โดยเข้าทางขวามือของลูกค้าและเวียนไปรอบ ๆ ตามเข็มนาฬิกา ใช้มือขวาจับอุปกรณ์ที่เรียกว่า service spoon and fork ตักอาหารจากจานเปลลงสู่จานของแขกบนโต๊ะอาหาร

3. รูปแบบการบริการอาหารแบบช่วยตนเอง มีกี่ประเภท ได้แก่อะไรบ้าง 4 รูปแบบได้แก่

1. การบริการแบบอาหารปรุงสำเร็จ (Cafeteria Service)
2. การบริการแบบบุฟเฟต์ Buffet Service)
3. การบริการแบบค็อกเทล (Cocktail/Parties)
4. Counter service

4. กฎเกณฑ์จูงอธิบายลำดับการให้บริการ

- 1) เพศ เพศหญิงจะเป็นผู้ที่ได้รับการบริการก่อนเสมอ
- 2) อายุ ผู้อาวุโสจะได้รับการบริการก่อน
- 3) สถานภาพทางสังคม ผู้มีเกียรติสูงจะได้รับการบริการก่อน

4) ในกรณีที่มีเจ้าภาพ เจ้าภาพจะเป็นผู้ที่ได้รับการบริการหลังแขกของเขา กฎเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นจะมีข้อยกเว้นในกรณีที่มีเด็กร่วมโต๊ะ กล่าวคือ เด็กจะต้องได้รับการบริการก่อนเพื่อลดความวุ่นวายเนื่องจากเด็กไม่สามารถรออะไรนาน ๆ ได้

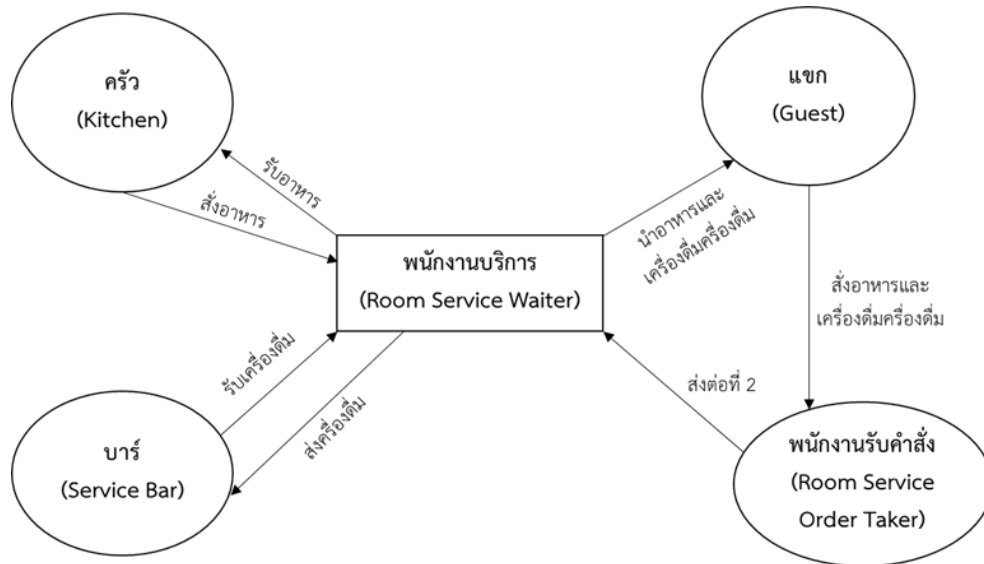
5. จงอธิบายการเลิร์ฟเหล้าองุ่นแดง ขาว และชมพู

การเลิร์ฟเหล้าองุ่นขาว จะต้องแช่เย็นประมาณ 9-12 องศาเซลเซียส รินใส่แก้วเหล้าองุ่นขาวประมาณ 3/4 ของแก้ว ทางขวามือของลูกค้า ใช้ผ้าหุ้มขวดขณะริน

การเลิร์ฟเหล้าองุ่นแดง ค่อย ๆ ยกขวดเหล้าองุ่นขึ้นมาจากตะกร้าระมัดระวังไม่ให้ตะกอนขึ้นมากับเหล้า ใช้มือซ้ายจับแก้วค่อย ๆ รินลงไปหรือค่อย ๆ รินลงในแก้วที่วางบนโต๊ะ ประมาณ 2/3 ของแก้ว ทางขวามือของลูกค้า โดยรินให้ชิดกับขอบแก้ว เลิร์ฟเท่ากับอุณหภูมิของสถานที่ริน (room temperature) ประมาณ 15-22 องศาเซลเซียส ใช้ผ้าเช็ดปากขวดทุกครั้งที่ยรินลงแต่ละแก้ว เพื่อไม่ให้เหล้าหยดลงเปื้อนผ้าปูโต๊ะ

การเลิร์ฟเหล้าองุ่นสีชมพู เลิร์ฟทางขวาของลูกค้า ในอุณหภูมิเท่ากับอุณหภูมิสถานที่รินหรือแช่เย็นก็ได้

6. รুমเซอร์วิสกับแผนกต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างไร



แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 5

รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือการบริการแบบอังกฤษ

- ก. เจ้าภาพจะตักแบ่งอาหารใส่จานก่อน
- ข. เสิร์ฟทางขวามือของแขก
- ค. การบริการแบบใช้โต๊ะหรือรถเข็น
- ง. แขกสามารถเลือกและตักแบ่งอาหารได้

2. บริการอาหารสำเร็จรูปมาจากในครัวนำออกมาแล้วเป็นชั้นๆ ใส่จานให้แขกทีละคน เป็นรูปแบบการบริการแบบใด

- ก. English Service
- ข. Family Service
- ค. French Service
- ง. Gueridon Service

3. การบริการแบบรัสเซียมีลักษณะคล้ายคลึงกับการบริการแบบใด

- ก. Platter Service
- ข. French Service
- ค. The Side-Table Service
- ง. Service Spoon and Fork

4. การบริการแบบใดเป็นที่นิยมมากในปัจจุบัน เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ ความเร่งรีบในการทำงานการเดินทาง

- ก. การบริการแบบอเมริกัน
- ข. การบริการแบบรัสเซีย
- ค. การบริการแบบใช้รถเข็น
- ง. การบริการแบบบริการตนเอง

5. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการบริการแบบค็อกเทล (Cocktail/Parties)

- ก. รับประทานอาหารเฉพาะคำ
- ข. บริการให้กับแขกทางด้านขวามือ
- ค. บริการที่หรูหราใช้บริการเพียงคนเดียว
- ง. เป็นพิธีการนิยมในสังคมชั้นสูง

6. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับลำดับการให้บริการ

- ก. เพศหญิงจะเป็นผู้ที่ได้รับการบริการก่อนเสมอ
- ข. ผู้อาวุโสจะได้รับการบริการหลังสุด
- ค. ผู้มีเกียรติสูงจะได้รับการบริการก่อน
- ง. เจ้าภาพจะเป็นผู้ที่ได้รับการบริการหลังแขกของเขา

7. วิธีปฏิบัติในรูปแบบของอังกฤษและอเมริกาเจ้าภาพฝ่ายหญิงจะนั่งอยู่ในตำแหน่งใด

- ก. ด้านล่าง (Lower Seat)
- ข. ตรงกลาง (Medium Seat)
- ค. ด้านหน้า (Front Seat)
- ง. ด้านบน (Upper Seat)

8. การจัดที่นั่งตามแบบยุโรปใครจะนั่งตำแหน่งกึ่งกลางโต๊ะตรงกันข้าม

- ก. เจ้าภาพฝ่ายชาย
- ข. ผู้ที่อาวุโสมากที่สุด
- ค. เจ้าภาพฝ่ายชายและฝ่ายหญิง
- ง. ผู้ที่มีฐานันดรสูงสุด

9. แขกที่มาสองคนกับคนรัก พนักงานบริการควรนำแขกไปนั่งบริเวณใด

- ก. โต๊ะที่อยู่กลางห้อง
- ข. โต๊ะที่เป็นมุมสงบ
- ค. โต๊ะที่อยู่ใกล้ประตู
- ง. โต๊ะที่ใกล้กับบริเวณทางเดิน

10. ข้อใดคือประโยคการเสนอเมนูและรับคำสั่งเครื่องดื่ม

ก. I would like the Spaghetti, to go

ข. Can I have the Fried Rice.

ค. Would you like a cheeseburger?

ง. Would you like a cocktail?

11. พนักงานคนใดรับคำสั่งอาหารจากลูกค้าได้ถูกต้อง

ก. อนันต์ยืนตรงทางด้านขวาของแขก

ข. มิ่งขวัญยืนตรงทางด้านซ้ายของแขก

ค. สมชายรับคำสั่งอาหารจากแขกที่อาวุโสน้อยสุดก่อน

ง. ชวัญฤดีรับคำสั่งอาหารจากแขกที่เป็นสุภาพบุรุษก่อน

12. ข้อใดคือหลักการเสิร์ฟทางซ้ายมือของลูกค้า

ก. การจัด cover และเก็บจาน

ข. การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร

ค. การนำเสนอขวดเครื่องดื่มและเสิร์ฟเครื่องดื่มทุกชนิด

ง. เสิร์ฟสลัดที่รับประทานเป็นเครื่องเคียงกับอาหารจานหลัก

แบบฝึกหัดบทที่ 6

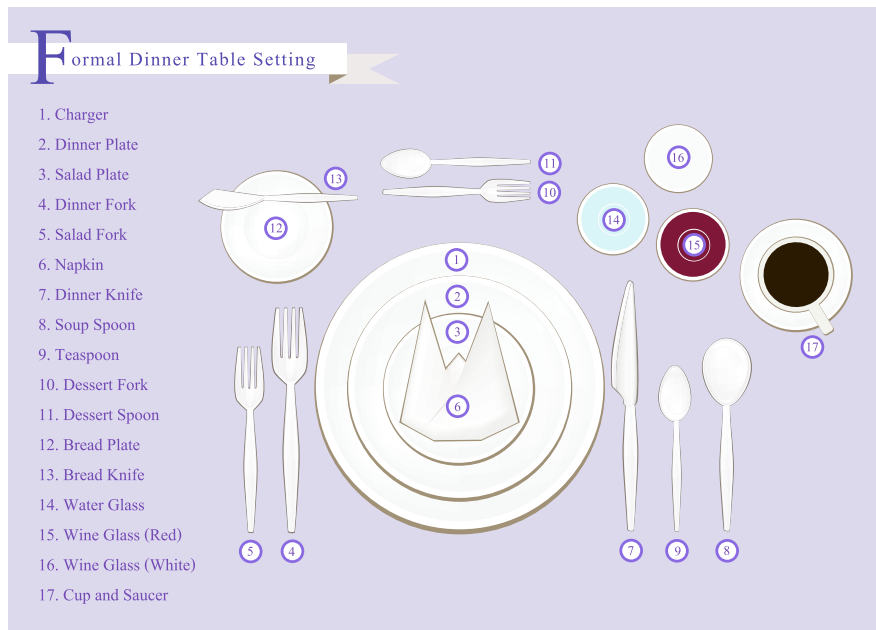
การจัดเตรียมบริการ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ควรมีการดำเนินงานให้เป็นระบบได้อย่างไร

1. การเตรียมการในห้องเตรียม (Pantry)
2. เครื่องปรุงรส (The Condiment)
3. อุปกรณ์ประเภทกระเบื้องเคลือบ (China Ware)
4. อุปกรณ์ประเภทเครื่องเงิน (Silver Ware/Flat Ware)
5. อุปกรณ์ประเภทเครื่องแก้ว (Glass Ware)
6. อุปกรณ์ให้ความร้อน (Rechauds)
7. อุปกรณ์รถเข็นอาหาร (Gueridon/Trolley)
8. ตู้เก็บอุปกรณ์ (Sideboard)
9. โต๊ะเตรียมอาหาร (Station Table)
10. โต๊ะบริการ (Service Table/Side Table)

2. จงอธิบายการจัดวางอุปกรณ์ จัดโต๊ะแบบเป็นทางการ รายการอาหารแบบ set menu ตามหมายเลข ดังภาพ



- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. Charger | 2. Dinner Plate |
| 3. Salad Plate | 4. Dinner Fork |
| 5. Salad Fork | 6. Napkin |
| 7. Dinner Knife | 8. Soup Spoon |
| 9. Teaspoon | 10. Dessert Fork |
| 11. Dessert Spoon | 12. Bread Plate |
| 13. Bread Knife | 14. Water Glass |
| 15. Wine Glass (Red) | 16. Wine Glass (White) |
| 17. Cup and Saucer | |

3. จงยกตัวอย่างการจัดโต๊ะห้องอบรม/สัมมนารูปแบบต่างๆ

1. จัดแบบ Theatre
2. จัดแบบ Class room
3. จัดแบบ U-Shape
4. จัดแบบ Conference
5. จัดแบบ Banquet
6. จัดแบบ Banquet Rounds

4. จงอธิบายวิธีพับ Birthday Candle Napkin Fold

1. เริ่มต้นด้วยคลี่ผ้าเช็ดปาก
2. พับปลายด้านล่างขึ้นเป็นรูปสามเหลี่ยม
3. พับปลายด้านบนลงหนึ่งในสาม
4. พับลงมาอีกครั้งอีกครั้ง
5. พับอีกครั้งเพื่อให้ตรงกับขอบด้านล่าง
6. พับปลายด้านซ้ายเข้าด้านในจะเป็น “เปลวไฟ”
7. ม้วนจากด้านซ้ายไปด้านขวา
8. ยัดปลายด้านขวาเข้าด้านในและวางบนจาน

5. การเตรียมการในห้องอาหารพนักงานจะต้องดูแลในเรื่องใดบ้าง

1. ความสะอาดทั่วไป
2. แสงสว่าง
3. ห้องเก็บเสื้อผ้า (Coatroom)
4. โต๊ะและเก้าอี้
5. หนังสือพิมพ์

6. รายการอาหาร
 7. ต้นไม้และดอกไม้
 8. อุณหภูมิห้อง
6. พนักงานต้องเตรียมอุปกรณ์ประจำตัวใดบ้างก่อนเปิดบริการ
1. service cloth
 2. matches
 3. Corkscrew
 4. change
 5. a pen and order pad

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 6

การจัดเตรียมบริการ

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือการเตรียมการในห้องเตรียม (Pantry)

- ก. ตู้หรือชั้นสำหรับไว้อุปกรณ์
- ข. รถเข็นสำหรับบริการอาหารประเภทอบหรือย่าง
- ค. ห้องหรือตู้สำหรับเก็บอาหารที่จะรับประทานอาหาร
- ง. อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร เครื่องตัด (Cutlery)

2. China Ware คืออุปกรณ์ประเภทใด

- ก. ประเภทจักสาน
- ข. กระจกเคลือบ
- ค. ประเภทเครื่องเงิน
- ง. ประเภทเครื่องแก้ว

3. ข้อใดคือเทคนิคการทำความสะอาดอุปกรณ์ประเภทเครื่องแก้ว

- ก. อังปากแก้วกับไอน้ำร้อน
- ข. เช็ดทำความสะอาดด้วยทิชชู
- ค. แชในน้ำร้อน 5 นาที
- ง. ชัดกับน้ำส้มสายชู

4. Champagne Glass สามารถเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าอะไร

- ก. White Wine Glass
- ข. Red Wine Glass
- ค. Water Goblet
- ง. Sparkling Wine Glass

5. อุปกรณ์ในข้อใดที่ให้ความร้อนแก่อาหารทุกประเภทที่ต้องอุ่นอยู่เสมอ

- ก. Hors d' oeuvres
- ข. Flamé Trolley
- ค. Rechauds
- ง. Gueridon

6. ข้อใดคือการจัดห้องประชุมแบบพื้นฐานในการจัดอบรม สัมมนา

- ก. Class Room ข. Theatre
- ค. U-Shape ค. Banquet

7. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับห้องประชุมจัดแบบ Conference

- ก. ผู้อบรมมีจุดโฟกัสเพียงจุดเดียว
- ข. การประชุมที่มีการจัดเวิร์กช็อป
- ค. การประชุมที่ต้องการการระดมสมอง
- ง. การบรรยายที่วิทยากรต้องการความใกล้ชิด

8. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับอุปกรณ์ผ้า (Linen)

- ก. ผ้าปูโต๊ะ (Bar cloth)
- ข. ผ้าเช็ดปาก (Napkin)
- ค. ผ้าสำหรับพนักงาน (Service Cloth)
- ง. ผ้าทำความสะอาด (Cleaning Cloth)

9. การทำแถบผ้าเช็ดปากล่วงหน้าจากริบบิ้นและสำลี เป็นการพับผ้าเช็ดปากของลายใด

၈. Lily Napkin Fold
၉. Rosette Napkin Fold
၁၀. Birthday Candle Napkin Fold
၁၁. Easter Bunny Napkin Fold

10. ข้อใดคือลำดับสุดท้ายของการเตรียมการในห้องอาหาร

- ก. ความสะอาดทั่วไป ข. ห้องเก็บเสื้อผ้า (Coatroom)
- ข. โต๊ะและเก้าอี้ ง. การเตรียมตัวเองให้พร้อม

แบบฝึกหัดบทที่ 7

ทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงการอธิบายกฎเกณฑ์การแบ่งหัวข้อในเรื่องของการบริการ
 1. การนำจาน แก้ว และอุปกรณ์เครื่องใช้มาจัดวางบนโต๊ะอาหาร
 2. สำหรับแก้วเครื่องดื่ม
 3. แก้ว
 4. การนำจานอาหารมาให้แขกที่โต๊ะ
 5. การใช้ช้อนและส้อมบริการ
 6. การถือถาดอาหารและเครื่องดื่ม
2. การถือช้อนและส้อมบริการ (Service Spoon and Service Fork สามารถทำได้อย่างไรบ้าง การถือด้วยมือขวามือเดียวที่เรียกว่า การบริการแบบ Russian Service ใช้สำหรับการบริการตักอาหารจากจานเปลลงสู่จานของแขก หรือใช้ในการคีบขนมปังจากตะกร้าขนมปังลงสู่จานของแขกทางด้านซ้าย บางแห่งอาจใช้อุปกรณ์คู่นี้ในการหยิบจานวางให้แขกที่โต๊ะเพื่อรับประกันความสะอาดและแสดงความหรูหราของการบริการ
 - ก. พนักงานจะถือช้อนและส้อมบริการด้วยมือขวา โดยวางช้อนบริการในลักษณะหงายขนานกับส้อมบริการที่อยู่ด้านบนด้านของช้อนบริการและส้อมบริการจะอยู่ที่กลางฝ่ามือ
 - ข. ใช้นิ้วชี้สอดเข้าตรงกลางระหว่างช้อนบริการและส้อมบริการ โดยนิ้วหัวแม่มือ จะกดอยู่ด้านบนของส้อมบริการ
 - ค. ใช้ช้อนบริการตักอาหารโดยส้อมบริการที่อยู่ด้านบนจะช่วยกันไม่ให้ชิ้นอาหารตก แต่การจับช้อนบริการ และ ส้อมบริการในรูปแบบดังกล่าวจะเหมาะกับการตักอาหารที่มีลักษณะแบนจากจานเปลลงสู่จานแขก โดยอาหารแต่ละชนิดที่ตักแต่ละครั้งจะต้องถูกจัดวางในตำแหน่งที่ถูกต้อง กล่าวคือ เนื้อสัตว์จะถูกจัดวางด้านล่างสุดของจานซึ่ง ตรงกับเลข 6 ของนาฬิกา หรือการใช้ช้อนบริการและส้อมบริการตักขนมปังลักษณะแบนประเภทโทสต์ (Toast) ลงสู่จานขนมปัง (Bread Plate) ของแขกที่จัดวางทางด้านซ้ายมือ

3. จงอธิบายหลักสำคัญในการเสิร์ฟเหล้าไวน์

1. จะต้องเสิร์ฟในอุณหภูมิที่เหมาะสม เช่น เหล้าไวน์ขาว โรเซ่ไวน์ เสิร์ฟเย็น และ ส�파ร์กลิงไวน์ (Sparkling Wine) จะเสิร์ฟเย็นมาก ส่วนเหล้าไวน์แดง เสิร์ฟให้อุณหภูมิของห้อง

2. จะต้องใช้แก้วพอเหมาะ แก้วมักจะมีก้านแก้วเสมอ เพื่อที่จะให้ความร้อนจากมือไม่มีผลกระทบต่อเหล้าในแก้ว และเพื่อสะดวกในการหยิบ แก้วจะใช้สีขาวใสเพื่อโชว์สีของเหล้าและขอบแก้วควรทำโค้งเข้า ปากแก้วจะแคบกว่าก้นแก้ว เพื่อจะได้เก็บกลิ่นความหอมของเหล้าได้นาน

3. ความรู้เกี่ยวกับเหล้า พนักงานเสิร์ฟเหล้า มีชื่อเฉพาะว่า ซอมมิเลีย (Sommelier) หรือไวน์ บัตเลอร์ (Wine Butler) จะต้องมีความรู้เรื่องเหล้าเป็นอย่างดีว่า เหล้าชนิดใดเหมาะกับอาหารใด และจะต้องมีความชำนาญในการเสิร์ฟเหล้า การเปิดจุกขวดและการรินที่ถูกต้องวิธีเพื่อความประทับใจ

4. เมื่อแขกบอกว่าอาหารที่เสิร์ฟให้ไม่สดหรือเสีย พนักงานบริการจะมีการเตรียมตัวรับมือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

- กล่าวคำขอภัยต่อแขก
- ถอนอาหารจานนั้นออกไปคืนครัว
- ยื่นเมนูให้แขกและถามว่าเขาต้องการอาหารแบบเดิมไหม หรือจะเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่น
- จัดเครื่องมือชุดใหม่ให้แขก
- นำอาหารที่สั่งใหม่มาเสิร์ฟแขก พร้อมกับกล่าวคำขอภัยที่อาจจะทำให้แขกต้องเสียเวลารอคอย
- ในส่วนงานภายในของห้องอาหาร พนักงานจะต้องติดตามผลกับทางฝ่ายครัว โดยตรวจสอบว่าอาหารที่นำมาคืนนั้นเสียหรือไม่สดจริงหรือไม่ ถ้าหากอาหารเสียจริงทางห้องอาหารจะได้ถอนชื่อจากรายการอาหารของวันนั้น คืองดรับคำสั่งอาหารรายการนั้นชั่วคราว

5. จงยกตัวอย่างสำนวนต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริการ มา 7 สำนวน พร้อมอธิบายความหมาย

This way, please. ถ้าเดินเข้ามา และพนักงานต้อนรับได้กล่าวคำทักทายไปแล้ว จะใช้พูดประโยคนี้เมื่อต้องการให้แขกเดินตามพนักงานไปยังโต๊ะที่นั่ง

May I take your order? ในเมื่อแขกได้อ่านรายการอาหารเรียบร้อยแล้ว และพร้อมที่จะสั่งอาหาร พนักงานจะพูดประโยคนี้ และเตรียมพร้อมที่จะจดชื่ออาหารตามสั่ง

Are you ready to order? ใช้เมื่อพนักงานยืนเมนูให้แก่แขกแล้ว ลักครู่จึงถามประโยคนี้นี้ว่า แขกพร้อมที่จะสั่งอาหารแล้ว หรือไม่

What would you like to have? เมื่อแขกพร้อมที่จะสั่งแล้ว พนักงานจะถามนำว่าต้องการอาหารแบบไหนดี

Don't you want anything else? พนักงานจะใช้ถามเพื่อต้องการทราบว่าแขกต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมอีกไหม อาจจะในกรณีที่แขกสั่งอาหารอื่นไปแล้ว และรับประทานเรียบร้อยแล้ว เพื่อแสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่ของพนักงานบริการ ในขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมการขายอีกด้วย

I'd ask the captain if he could help you. ใช้ในกรณีที่พนักงานเสิร์ฟไม่สามารถจะตอบคำถามแขกได้หรือไม่มีความรู้ความสามารถที่จะให้คำตอบที่ดีแก่ลูกค้าได้ ก็จะพูดประโยคนี้นี้กับลูกค้เพื่อให้ลูกค้ได้ทราบว่ากับต้นจะแก้ปัญหานี้แทนตัวพนักงานเสิร์ฟ

Thank you, sir. it was a pleasure to serve you. พนักงานเสิร์ฟจะพูดตอบเมื่อแขกกล่าวคำชมเชย หรือขอบคุณเมื่อการบริการนี้สิ้นสุดและแขกจะกลับแล้ว

Do you want another round of the same? พนักงานเสิร์ฟจะถามเมื่อแขกรับประทานอาหารเกือบหมด เป็นทำนองว่าแขกต้องการอาหารอย่างเดียวกันนี้เพิ่มอีกจานไหม

Would you care for something to drink, sir? เมื่อแขกนั่งที่เรียบร้อยแล้วก็จะถามว่า แขกต้องการรับเครื่องดื่มอะไรดี ในขณะที่แขกจะต้องใช้เวลาพิจารณารายการอาหาร เครื่องดื่มจะต้องถามก่อนเสมอ เพื่อให้แขกได้รับความรู้สึกว่าเขาได้ รับการบริการแล้ว ไม่ได้ปล่อยโดยไม่มีใครมาต้อนรับ

What would you like for a starter? พนักงานจะถามแขกเพื่อจะได้ทราบว่า อาหารจานแรกที่แขกต้องการจะรับแบบใด ซึ่งอาจเป็นอาหารแบบออเดิร์ฟหรือพวกซุปร้อนอาหารหลัก หรืออาหารจานถัดไป

Would you care for more tea? จะใช้ถามหมายถึงจะรับน้ำชาอีกหรือไม่ หรือจะเติมน้ำชาอีกถ้วยไหม

Have you enjoyed your meal? , Is the food to your liking? ทั้งสองประโยคหมายความว่า อาหารถูกปากไหม หรืออาหารอร่อยไหม จะใช้ถามแขกเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่แขก หรือแขกทานอาหารได้น้อยกว่าปกติเพราะเหตุใด

Just a minute. I'll see if we have any. ในกรณีที่แขกอาจจะสั่งอะไรเป็นพิเศษ และพนักงานไม่แน่ใจว่าจะมีหรือไม่ก็กล่าวประโยคนี้นี้เป็นการขอตัวไปเช็คว่าอาหารที่แขกต้องการมีหรือไม่

What you like a white wine or a rose wine? ประโยคนี้นี้เป็นคำถามแบบให้เลือกว่าแขกต้องการเหล้าไวน์ขาวหรือเหล้าโรเซ่ สีจะออกชมพู

Have you finished yet? จะใช้ถามว่า แขกรับประทานเสร็จแล้วหรือยัง จะถามก่อนที่จะเก็บจานหรือเมื่อไม่แน่ใจ ถ้าแขกยังไม่รวบช้อนส้อมแสดงว่าอิ่มแล้ว

ประโยคต่าง ๆ ที่พนักงานเสิร์ฟมักจะได้อินบ่อย ๆ จากแขกหรือลูกค้า ดังเช่น

We're not very hungry. We just want a light dinner. หมายความว่าตัวแขกจะไม่หิวมาก เขาต้องการอาหารเย็นที่ไม่มากนัก

Is the water purified? น้ำดื่มที่นั่นสะอาดปลอดภัยพอที่จะดื่มไหม

How about the special? Is it good today? มีอาหารพิเศษอะไรบ้างและดีไหมสำหรับวันนี้

This doesn't taste right/good. It tastes sour/spoiled. หมายความว่า อาหารจานนี้ชิมแล้วรสชาติไม่ดี มีรสเปรี้ยวหรือเสีย

May I sign for this? หมายถึงแขกขอเซ็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม โดยแขกอาจเป็นลูกค้าที่พักในโรงแรม และจะขอจ่ายเมื่อแขกจะทำการเช็คเอาท์ (Check Out) หรืออาจเป็นเจ้าหน้าที่ระดับสูง ซึ่งอาจจะขอเซ็นเมื่อนำแขกมาเลี้ยงก็ได้

Please bring my bill right away. หมายความว่า โปรดนำบิลมาให้ด้วย หรือ ให้คิดเงินด้วย

I want only a small portion./Just a small helping please. ในกรณีที่พนักงานเป็นผู้เสิร์ฟตักแบ่งอาหารให้ลูกค้า ก็ขอให้ตักเพียงนิดเดียวให้เขา หรือในกรณีขอเพิ่มอีกนิดหน่อย

I appreciate your good service. keep the change. หมายถึง แยกพอใจในการบริการของพนักงานและให้เงินทอนทั้งหมดเป็นรางวัล

That's not what I ordered. please take it back. หมายถึง อาหารที่เอามาเสิร์ฟไม่ใช่ที่แชกสั่งให้เอาคืนไป

Please hurry, we haven't much time. ลูกค้าต้องการให้บริการเขาด่วน โดยแจ้งให้ทราบว่าเขาต้องรีบไป

May I change my order? ในกรณีที่แชกเปลี่ยนใจ ต้องการสั่งอย่างอื่น ไม่เอาสิ่งที่สั่งไว้ครั้งแรก

This seems very high. Is the service charge included? เป็นการทักท้วงจากลูกค้าว่า ค่าอาหารแพงไปและคิดค่าบริการรวมในยอดนี้ด้วยใช่ไหม

I'd like my steak rare/medium rare/medium/well-done.
เป็นความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับเนื้อสเต็กว่า ชอบทอดหรือย่างกึ่งดิบ พอมีเลือดแดง อยู่น้อยหรือกึ่งสุกพอประมาณ/สุกพอดี/สุกมากจนเลือดแห้ง

What kind of scotch do you have recommend? หมายถึง เครื่องดื่มเป็นเหล้าสก๊อต วิสกี้ มียี่ห้ออะไรบ้าง ที่จะพอแนะนำได้

แบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 7

ทักษะที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือการนำจานอาหารมาให้แขกที่โต๊ะที่ถูกต้อง

- ก. การถือจาน 2 ใบคือ คว่ำฝ่ามือลง
- ข. จานเปล่าหลายใบใช้มือ 1 มือถือจานมาให้แขก
- ค. จาน 1 ใบ ใช้นิ้วหัวแม่มือและนิ้วชี้จับบริเวณขอบจาน**
- ง. จาน 2 ใบ จับจานด้วยนิ้วหัวแม่มือนิ้วชี้และนิ้วกลาง

2. การนำแก้วเปล่าออกมาบริการให้กับแขกควรกระทำอย่างไร

- ก. วางคว่ำมาในถาดมีฝารอง**
- ข. สอดก้านแก้วในร่องนิ้ว
- ค. ใช้รถเข็นในการบริการ
- ง. ใช้มือถือมาโดยสัมผัสที่ก้านแก้ว

3. บริการแบบฝรั่งเศส (French Service) และบริการแบบรัสเซีย (Russian Service) พนักงานจะต้องฝึกฝนทักษะในเรื่องใด

- ก. Bar Service
- ข. Service Spoon/Service Fork**
- ค. Silver Ware/Flat Ware Service
- ง. Gueridon/Trolley

4. ก่อนการนำถาดออกมาใช้ใส่จานอาหาร พนักงานบริการจะต้องตรวจสอบในเรื่องใด

- ก. ความทนทานของถาด
- ข. ความเหมาะสมของถาด
- ค. ขนาดของถาดกับจานอาหาร
- ง. ความสะอาดของถาด**

5. ข้อใดกล่าวถึงการเก็บแก้วที่ถูกต้อง

- ก. จัดลำดับแก้วจากด้านนอกสู่ด้านใน
- ข. แก้วใบแรกนำมาวางไว้ด้านในสุดของถาด**
- ค. แก้วใบแรกนำมาวางไว้ด้านนอกสุดของถาด
- ง. แก้วใบถัดมาจะนำขึ้นมาวางห่างกับแก้วใบแรก

6. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการเสิร์ฟไวน์ในอุณหภูมิที่เหมาะสม

- ก. เหล้าไวน์ขาว เสิร์ฟเย็น
- ข. โรเซไวน์ เสิร์ฟเย็น
- ค. สปาร์กลิงไวน์ เสิร์ฟอุณหภูมิของห้อง
- ง. เหล้าไวน์แดง เสิร์ฟอุณหภูมิของห้อง

7. พนักงานเสิร์ฟเหล้า มีชื่อเฉพาะว่าอะไร

- ก. Bartender
- ข. Waiter
- ค. Butler
- ง. Sommelier

8. อาหารทะเล (Seafood) พนักงานควรแนะนำเหล้าชนิดใด

- ก. Chablis, Riesling
- ข. Chateaufeuf De Pape
- ค. Muscadet, Chardonnay
- ง. Dry Sherries, Vermouths

9. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการใช้แก้วสำหรับไวน์แต่ละชนิดโดยเฉพาะ

- ก. แก้วที่มีก้านทรงสูงขนาดใหญ่ สำหรับไวน์เยอรมัน
- ข. แก้วที่มีก้านทรงสูงขนาดเล็ก สำหรับไวน์ฝรั่งเศส
- ค. แก้วทรงบอลขนาดใหญ่ สำหรับไวน์ขาวเบอร์กันดี
- ง. แก้วทรงบอลขนาดใหญ่ สำหรับไวน์แดงเบอร์กันดี

10. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดของห้องอาหาร พนักงานควรจัดการปัญหานี้อย่างไร

- ก. ให้ใช้ความอดกลั้น อย่าแสดงท่าทีเบื่อหน่าย
- ข. แจ้งให้แขกทราบว่าห้องอาหารจะเปิดเวลาใด
- ค. ให้การต้อนรับด้วยการยิ้มแย้ม รับฟังคำบ่นหรือข้อตำหนิ
- ง. ต้อนรับตามปกติ อย่าแสดงให้เห็นว่ากำลังปฏิบัติงานอย่างเร่งรีบ

11. การวางท่าที่สุภาพ หลีกเลี้ยงการสนทนาที่ยืดยาว เป็นทักษะการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าในกรณีใด

ก. แยกพูดอะอะโว้ยวาย

ข. แขนำสัตว์เลี้ยงมาด้วย

ค. แยกที่มาคนเดียว

ง. แยกที่ลวนลาม

12. สำนวนใดใช้เมื่อพนักงานจะถามเพื่อต้องการทราบว่าแขกต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมอีกไหม

ก. What would you like to have?

ข. May I take your order?

ค. Are you ready to order?

ง. Don't you want anything else?