

คู่มือพนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ยินดีต้อนรับสัปดาห์อาหารและเครื่องดื่มสนามกอล์ฟ! □□

เครื่องมือฉบับสมบูรณ์สำหรับการปฏิบัติงานร้านอาหาร บาร์ และรถเสิร์ฟเครื่องดื่ม

☐ การเริ่มต้นใช้งาน

การลงทะเบียน

1. ลงทะเบียนผ่านการยืนยันตัวตนพนักงาน (เข้าใช้งานทันที - ไม่ต้องรออนุมัติ)
2. เข้าสู่ระบบผ่าน LINE
3. เข้าสแกนบอร์ดฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

URL แดชบอร์ด

<https://mcipro-golf-platform.netlify.app>

□ ภาพรวมแดชบอร์ด

โปรไฟล์ของคุณ



3. Halfway House (จุดพักครึ่งทาง)

ที่ตั้ง: ระหว่างหลุม 9 และ 10

สิ่งที่มีให้บริการ: - ขงว่างรวดเร็ว - เครื่องดื่ม - อาหารสำเร็จรูป - ห้องน้ำใกล้เคียง

เวลาเปิดทำการ: 07:00 - 17:00 น.

☐ การดำเนินงานประจำวัน

ขั้นตอนเปิดร้าน - ร้านอาหาร

รายการตรวจสอบช่วงเช้า:

- ()
-
-
-
-
-
-
-
-
-
- POS
-
-
-
-

ขั้นตอนเปิดร้าน - รถเลิร์ฟเครื่องดื่ม

รายการตรวจสอบการเตรียมรถ:

- ()
-
- :

■ ()

■

■

■

■

■

■

■

■ :

■

■

■

■

■

■ POS

■

■

■

■

■

■

□ การรับออเดอร์ (ระบบ POS)

ออเดอร์ร้านอาหาร

ขั้นตอนที่ละขั้น:

1. ทักทายโต๊ะ: "สวัสดีครับ/ค่ะ! ยินดีต้อนรับสู่ [ชื่อนาม] ผม/ดิฉัน [ชื่อของคุณ] จะเป็นผู้ดูแลให้บริการ คุณในวันนี้ เริ่มต้นด้วยเครื่องดื่มอะไร ดีไหมครับ/คะ?"

2. บันทึกออเดอร์ใน POS:

		โต๊ะ 5 - 4 ท่าน	
		[เครื่องดื่ม]	
ชาเย็น x2	• กาแฟ x1	• น้าส้ม x1	[อาหาร]
- ไม้สับหัวหอม	• สลัดซีซาร์ + ไข่	• เบอร์เกอร์ - มีเตียม	- เพิ่มเบคอน
ปลากุ้งมันทอด	[ส่งไปครัว]		

3. ยืนยันออเดอร์: ทวนออเดอร์ให้แขกฟัง ยืนยันการปรับเปลี่ยน
จดบันทึกการแพ้อาหาร/ข้อจำกัดด้านอาหาร สอบถามเกี่ยวกับจังหวะการเสิร์ฟ

8. ส่งไปครัว: คลิก "ส่งไปครัว" ในเสร็จพิมพ์ออกที่ครัว เครื่องดื่มส่งไปยังบาร์ ตั้งเวลาเริ่มต้น

การขายจากรถเสิร์ฟเครื่องดื่ม

บริการบนสนาม:

1. เข้าหากลุ่มลูกค้า: "สวัสดีครับ/ค่ะ! กระหายน้ำไหมครับ/คะ? มีอะไรให้รับใช้ไหมครับ/คะ?"
2. บันทึกออเดอร์อย่างรวดเร็ว:

B180 | • น้าเปล่า x2 B40 | • ขนมห x1 B30 | | รวม: B250 | [เงินสด] [บัตรเครดิต]
[เลขสมาชิก] |

3. **ชำระเงินรวดเร็ว:** เงินสด: ทอนเงินอย่างรวดเร็ว บัตร: ตัดเพื่อชำระ สมาชิก:
ป้อนหมายเลขสมาชิก ขอบคณและเดินไปยังกลุ่มถัดไป

ประสิทธิภาพของรถเสิร์ฟ: - เคลื่อนที่ต่อเนื่อง - อย่าทำให้การเล่นช้าลง - มองเห็นได้แต่ไม่รบกวน - สังเกตสัญญาณ (โบกมือ, ธง) - หยดระหว่างข้อต่อ ไม่ใช่ระหว่างตี - ติดตามเส้นทางของคุณในระบบ

□□ มาตรฐานการบริการ

ขั้นตอนการบริการร้านอาหาร

มาตรฐานด้านเวลา: - เครื่องดื่ม: เสิร์ฟภายใน 5 นาที - อาหารเรียกน้ำย่อย: 10-15 นาที - อาหารจานหลัก: 20-25 นาที - ของหวาน: 10 นาที - บิล: นำเสนอกภายใน 2 นาทีหลังจากขอ

จัดติดต่อกับโต๊ะ: 1. ทักทายครั้งแรก (30 วินาที) 2. รับออร์เดอร์เครื่องดื่ม (2 นาที) 3. รับออร์เดอร์อาหาร (5 นาที) 4. เดิมเครื่องดื่ม (ตรวจสอบทุก 5 นาที) 5. ส่งอาหาร (เมื่อพร้อม) 6. ตรวจสอบหลังเสิร์ฟ 2 นาที 7. เก็บจานทันที 8. เสนอของหวาน/กาแฟ 9. นำเสนอบิล 10. ชำระเงิน 11. กล่าวขอบคุณและอำลา

การติดต่อกับแขก

การบริการแบบมืออาชีพ: - ☐ ยิ้มและสบตา - ☐ เรียกชื่อแขกหากทราบ - ☐ ใส่ใจแต่ไม่รบกวน - ☐
 คาดการณ์ความต้องการ - ☐ จัดการข้อร้องเรียนอย่างสง่างาม - ☐ ขอขอบคุณแขกทุกท่าน - ☐
 จำลูกค้าประจำ

สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง: - ☐ ยืนพับแขน - ☐ มองโทรศัพท์ - ☐ พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน - ☐ เร่งรัดแขก
- ☐ โต้แย้งกับแขก - ☐ ลืมออร์เดอร์

☐ บริการเครื่องดื่ม

บริการเครื่องตีมแอลกอฮอล์

ข้อกำหนดทางกฎหมาย: - ตรวจบัตรประชาชนหากลูกค้าอายุต่ำกว่า 25 ปี -
 ไม่ให้บริการแก่แขกที่มีเมามา - สูงสุด 2 แก้วต่อบุคคลต่อครั้งที่แวะรถ - หยุดให้บริการแอลกอฮอล์ 30
 นาทีก่อนพระอาทิตย์ตก - ไม่ให้บริการผู้เยาว์เด็ดขาด

สัญญาณของความมั่นคง: - พุดล่ำปาก - สายคลอน - ตาแดง - พฤติกรรมก้าวร้าว - ง่วงซึม

การปฏิเสธการให้บริการ:

[illegible]

หากขาดได้แย่ง: - สงบและสุขภาพ - อยาโต้แย่งหรือสั่งสอน - เสนอทางเลือกอื่น (อาหาร, กาแฟ, น้ำ) - แจ้งผู้จัดการทันที - บันทึกเหตุการณ์

การเลือกเบียร์

เบียร์สด: - สิงห์ - ช้าง - ลีโอ - ไฮเนเก้น - เบียร์คราฟท์ (หมุนเวียนกัน)

เบียร์ขวด: - แบรินด์ทองถิ่น - นำเข้า (Corona, Asahi ฯลฯ) - เบียร์ไม่มีแอลกอฮอล์

เคล็ดลับการเสิร์ฟ: - อุณหภูมิที่เหมาะสม (เย็น!) - แก้วสะอาด - เทอย่างถูกต้อง (ฟองน้อย) - เสิร์ฟพร้อมรองแก้ว

ค็อกเทลและเครื่องดื่มผสม

เครื่องตีมกอล์ฟยอดเยี่ยม: - บลัดดีแมรี: วอดก้า, น้ามะเขือเทศ, เครื่องเทศ - สกรูไดรเวอร์: วอดก้า, น้าส้ม - จินโทนิค: จิน, โทนิควอเตอร์, มะนาว - รัมโค้ก: รัม, โค้ก, มะนาว - มาร์การิต้า: เติร์ล่า,

ทริปปีลเชค, น้ามะนาว - เบียร์ค็อกเทล: เบียร์กับมะนาว/น้ามะเชือเทศ

มาตรฐานการเท: - ไวน์: 150 มล. (5 ออนซ์) - เบียร์: ขวด 330 มล. / สด 400 มล. - สุรา: 45 มล. (1.5 ออนซ์) - ช็อค: 30 มล. (1 ออนซ์)

□ ความรู้เกี่ยวกับเมนู

เมนูอาหารเช้า (07:00 - 11:00 น.)

อาหารเช้าร้อน: - อาหารเช้าอเมริกัน (ไข่, เบคอน, ขนมปัง) - อาหารเช้าไทย (ข้าวต้ม, กุ้งขาว) - ไข่เจียว (ใส่หลากหลาย) - แพนเค้ก / เฟรนช์โทสต์ - แชนด์วิชอาหารเช้า

อาหารเช้ารวดเร็ว: - เพสทรีและมัฟฟิน - โยเกิร์ตพาร์เฟต์ - จานผลไม้สด - ชามกราโนล่า - ขนมปังกับแยม

เมนูอาหารกลางวัน (11:00 - 16:00 น.)

เมนูชิกเนเจอร์: - แชนด์วิชคลับเฮาส์: แบบ 3 ชั้น, ไก่ทรง, เบคอน, ผักสลัด, มะเขือเทศ - เบอร์เกอร์นั้กกอล์ฟ: เนื้อ 1/2 ปอนด์, ชีส, ท็อปปิงครบ - ปลากับมันทอด: ปลาทอดแบ่ง, มันทอด, ซอสทาร์ทาร์ - สลัดซีซาร์: ผักโรเมน, พาร์เมซาน, ครูดอง, น้าสลัดซีซาร์ (+ ไก่/กุ้ง) - แกงเขียวหวานไทย: ไก่/ซี่ฟูด, ผัก, ข้าว

เมนูเบา: - ซุปประจำวัน - สลัดสวนครัว - แชนด์วิชแครีป - จานผลไม้สด - ปลาย่าง

ขนมและอาหารสำเร็จรูป

ของว่างร้อน: - สอทอด - ปีกไก่ - ปอเปี๊ยะทอด - ปลาหมึกทอด - นาโชส์

ของว่างเย็น: - ขนมขบเคี้ยว - เทลมิคซ์ - เอนเนอร์จีบาร์ - ผลไม้ - ผักกับน้าจิ้ม

ข้อจำกัดด้านอาหาร

ពាមស្រែង:

[illegible]

☐ การชำระเงิน

วิธีการชำระเงิน

เคล็ดลับการชำระเงิน

การจัดการทิป

☐ การรายงานและปิดงาน

สิ้นสุดกะทำงาน - ร้านอาหาร

รายการตรวจสอบปิดงาน:

```
# *****
```

```
# ****
```

```
# *****
```

```
# ****
```

```
# *****:
```

```
    # ****
```

```
    # ****
```

```
    # *****
```

```
    # *****
```

```
# ***** (*****)
```

```
# ***** (*****)
```

รายงานเชิรฟ์เวอร์:

[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED] : [REDACTED] (FB-007)	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] : 7 [REDACTED] 2025	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] : 11:00 - 19:00 [REDACTED].	[REDACTED]
[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] :	[REDACTED] 12,450 [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] :	[REDACTED] 4,200 [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] :	[REDACTED] 16,650 [REDACTED]
[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] :	[REDACTED] 18 [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] :	[REDACTED] 925 [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] :	[REDACTED] 45 [REDACTED]
[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] :	[REDACTED] 850 [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] :	[REDACTED] 1,200 [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] :	[REDACTED] 2,050 [REDACTED]
[REDACTED]	% [REDACTED] :	[REDACTED] 12.3% [REDACTED]
[REDACTED]		

สิ้นสุดกะทำงาน - รถเสิร์ฟเครื่องดื่ม

รายการตรวจสอบส่งคืนรถ:[illegible]**รายงานยอดขายรถ:**[illegible]

☐ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

สิ่งที่ติดตาม

ตัวชี้วัดการบริการ: - ขนาดบิลเฉลี่ย - เวลาหมุนเวียนโต๊ะ - คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า - ความแม่นยำของออร์เดอร์ - ความเร็วในการบริการ

ผลงานการขาย: - ยอดขายรายวัน/สัปดาห์/เดือน - สินค้าที่ขายได้ - ความสำเร็จในการขายเพิ่ม - โปรโมชันพิเศษ

ตัวชี้วัดคุณภาพ: - ข้อร้องเรียนของลูกค้า - ข้อผิดพลาดของออร์เดอร์ - ความคลาดเคลื่อนของเงินในลิ้นชัก - ความตรงต่อเวลา

เป้าหมายและเป้าหมาย

เป้าหมายส่วนบุคคล: - บิลเฉลี่ย: ฿800+ - คะแนนลูกค้า: 4.5+ / 5.0 - ความแม่นยำของออร์เดอร์: 95%+ - ความสำเร็จในการขายเพิ่ม: 30%+

เป้าหมายของทีม: - เป้าหมายยอดขายรายวัน - ความพึงพอใจของลูกค้า - ความแม่นยำของสินค้าคงคลัง - บันทึกความปลอดภัย

☐ หัวข้อการฝึกอบรม

ความปลอดภัยด้านอาหาร

กฎสำคัญ: - ล้างมือบ่อยๆ (ก่อนทุกการบริการ) - ใช้ถุงมือเมื่อจับอาหารสำเร็จรูป - ห้ามเสิร์ฟอาหารที่ตกพื้น - ตรวจสอบอุณหภูมิอาหาร - รายงานอาการป่วยทันที - รักษาพื้นที่ทำงานให้สะอาด

การแพ้อาหาร: - ถือเป็นเรื่องจริงจัง - อาจเป็นอันตรายถึงชีวิต - แจ้งครัวทันที - ยืนยันส่วนผสมกับเชฟ - ส่งอาหารด้วยตนเอง - ตรวจสอบกับแขก

เทคนิคการขายเพิ่ม

การขายเพิ่มตามธรรมชาติ: - "คุณต้องการเพิ่มเป็นดับเบิลไหมครับ/คะ?" -

"สนใจอาหารเรียกน้ำย่อยไหมครับ/คะ?" - "เมนูพิเศษวันนี้คือ..." -

"อยากได้ของหวานหรือกาแฟไหมครับ/คะ?" - "ต้องการเพิ่มมันทอดไหมครับ/คะ?"

คำแนะนำระดับพรีเมียม: - สุราพรีเมียมเทียบกับสุราทั่วไป - น้ำผลไม้คั้นสดเทียบกับขวด -

เบียร์นำเข้าเทียบกับท้องถิ่น - เพิ่มโปรตีนในสลัด - เช็ดมือ

อย่าเบียดเสียดจนเกินไป: - เสนอครั้งเดียว, รับคำว่า "ไม่" - อ่านลูกค้า - แนะนำตามสิ่งที่เขาสั่ง -

คำแนะนำที่จริงใจ ไม่ใช่ขายของ

□ ขั้นตอนฉุกเฉิน

เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์

1. หยุดการบริการทันที
2. เรียกความช่วยเหลือ / แจ้งผู้จัดการ
3. อย่าขยับผู้บาดเจ็บ
4. เคลียร์พื้นที่หากจำเป็น
5. หยิบชุดปฐมพยาบาล
6. บันทึกเหตุการณ์
7. กรอกรายงานเหตุการณ์

สำคัญ

1. ถาม "คุณสำคัญไหม?"
2. ทำการ Heimlich หากได้รับการฝึกอบรม
3. เรียกความช่วยเหลือทันที
4. อย่าทิ้งบุคคลนั้นไว้คนเดียว
5. ดำเนินการต่อจนกว่าจะมีความช่วยเหลือมาถึงหรือวัตถุออก

แพ้อาหาร

1. แจ้งผู้จัดการทันที

2. ถามว่าพวกเขามี EpiPen หรือไม่
3. โทรหาบริการฉุกเฉิน
4. อยู่กับบุคคลนั้น
5. บันทึกสิ่งที่พวกเขากิน
6. เก็บตัวอย่างอาหาร

ไหมไฟ

1. อพยพแยกอย่างสงบ
2. ใช้เครื่องดับเพลิงเฉพาะเมื่อปลอดภัยและได้รับการฝึก
3. ห้ามใช้น้ำดับไฟจากไขมัน
4. ปิดประตู/หน้าต่างหากปลอดภัย
5. พบกันที่พื้นที่ที่กำหนด
6. นับแขก/พนักงานทั้งหมด

☐ เคล็ดลับมืออาชีพ

เพิ่มทิปให้สูงสุด

ความเป็นเลิศในการบริการ: 1. ยิ้มอย่างจริงใจ 2. จำชื่อและความชอบ 3. ใส่ใจโดยไม่ลอยเลื่อน 4. คาดการณ์ความต้องการ 5. จัดการข้อร้องเรียนอย่างสง่างาม 6. ขอบคุณแขกทุกท่านด้วยตนเอง 7. เสนอคำแนะนำที่จริงใจ

บนรถเสิร์ฟเครื่องดื่ม: 1. มองเห็นได้และเป็นมิตร 2. เคลื่อนที่อย่างมีประสิทธิภาพ 3. จำลูกค้าประจำ 4. รักษาเครื่องดื่มให้เย็นฉ่ำ 5. เก็บสินค้ายอดนิยม 6. เตรียมเงินทอนไว้ 7. ขอบคุณทุกคน 8. โบกมือลาขณะออกจากไป

การจัดการเวลา

ในช่วงเร่งด่วน: - จัดลำดับความสำคัญของงาน - ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม - จัดระเบียบ - อย่าตื่นตระหนก - สื่อสารกับครัว - แจ้งแขกเกี่ยวกับความล่าช้า - คงทัศนคติเชิงบวก

ในช่วงเจียบ: - ทำงานเสริม - เดิมสถานี่ - ช่วยเหลือผู้อื่น - ทำความสะอาดและจัดระเบียบ -
ศึกษาเมนู - เตรียมตัวสำหรับช่วงเร่งรัดไป

☐ คำถามที่พบบ่อย

ถาม: แยกบอกว่าอาหารผิด/เย็น/ไม่ตามที่คาดหวัง?

ตอบ: ขอโทษอย่างจริงใจ, นำออกทันที, แจ้งครัว/ผู้จัดการ, เสนอเปลี่ยนหรือตัดออกจากบิล,
ติดตามเพื่อให้แน่ใจว่าพอใจ

ถาม: ฉันสามารถกิน/ดื่มในขณะที่ทำงานได้หรือไม่?

ตอบ: เฉพาะในช่วงพักตามกำหนด, ในพื้นที่พนักงานที่กำหนด, ห้ามในที่ที่แขกมองเห็น,
ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยด้านอาหารทั้งหมด

ถาม: แยกสั่งเมนูที่ไม่มี?

ตอบ: ขอโทษ, เสนอทางเลือกที่คล้ายกัน, อธิบายว่าทำไมไม่มี, แนะนำเมนูพิเศษของเชฟ,
สอบถามครัวว่าสามารถรองรับได้หรือไม่

ถาม: ฉันจัดการกับแขกที่ยาก/หยวนคายอย่างไร?

ตอบ: สงบและมีอาชีพ, อย่าเอาเรื่องส่วนตัว, ฟังโดยไม่ขัดจังหวะ,
ขอโทษแม้ว่าจะไม่ใช่ความผิดของคุณ, เสนอโซลูชัน, ยกระดับไปยังผู้จัดการหากจำเป็น

ถาม: ถ้าฉันทำผิดพลาดในออร์เดอร์?

ตอบ: แจ้งครัว/บาร์ทันที, บอกแขกอย่างซื่อสัตย์, ขอโทษ, แก้ไขออร์เดอร์ทันทีที่เป็นไปได้,
พิจารณาตัดออกจากบิล, เรียนรู้จากความผิดพลาด

ถาม: ฉันสามารถรับของขวัญจากแขกได้หรือไม่?

ตอบ: ปฏิบัติตามนโยบายของสนามกอล์ฟ, โดยปกติทีปเล็กน้อยไม่เป็นไร,
ของขั้วราคาแพงควรปฏิเสธหรือรายงานผู้จัดการ

☐ ช่องทางติดต่อสำคัญ

ทีมโดยตรง: - ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม: [โทรศัพท์] - หัวหน้าเชฟ: [โทรศัพท์] -
ผู้จัดการบาร์: [โทรศัพท์] - หัวหน้างานร้านอาหาร: [โทรศัพท์]

การสนับสนุน: - ผู้จัดการทั่วไป: [โทรศัพท์] - ซ่อมบำรุง (ปัญหาอุปกรณ์): [โทรศัพท์] -
รักษาความปลอดภัย: [โทรศัพท์] - ประชุมพยาบาล: [สถานที่]

☐ แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม

- เมนู (ปัจจุบัน)
- รายการไวน์
- สูตรค็อกเทล
- การฝึกอบรมความปลอดภัยด้านอาหาร
- นโยบายมืออาหารพนักงาน

อัปเดตล่าสุด: 7 ตุลาคม 2025 เวอร์ชัน: 1.0 มีคำถาม?: ติดต่อผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม