

餐饮部工作操作手册的编制

MANLIKA PINYO : 曼利

651011422

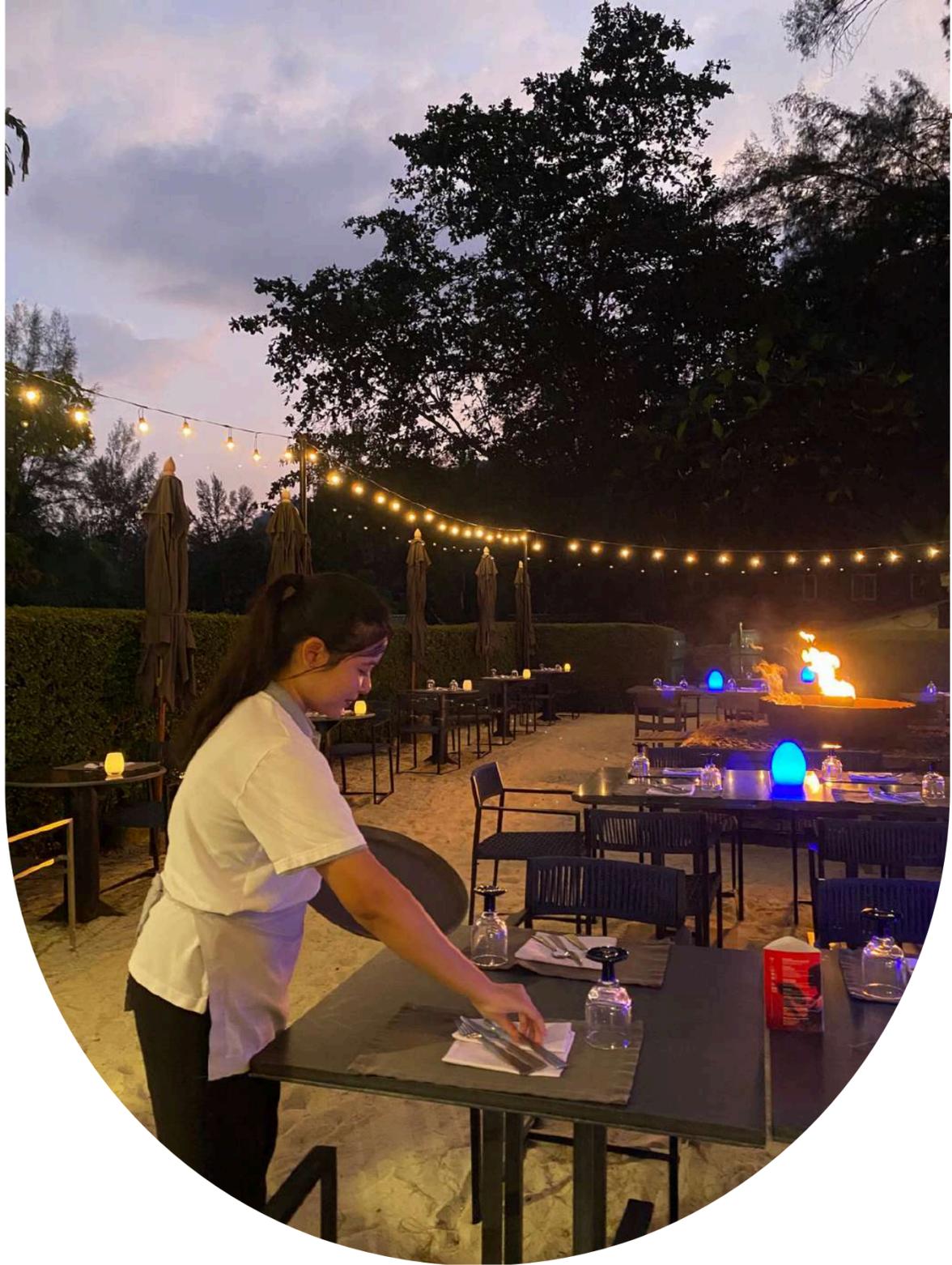
The Slate Phuket

The Slate Phuket 酒店位于普吉府奈扬海滩，是一家由“Na Ranong”家族经营管理的酒店。酒店名称“The Slate Phuket”的设计灵感来源于普吉府锡矿开采的历史背景

并由世界知名建筑师 Bill Bensley 设计，整体设计理念为

“Phuket Avant-Garde”。





小项目研究目的

为编制餐饮部工作操作手册，使员工及实习生能够正确理解整体工作流程与系统运作。

在 The Slate Phuket 酒店餐饮部实习期间，我发现工作流程较为复杂，涵盖备餐、点单、系统录入以及顾客服务等多个环节。

同时，菜单种类较多，需要在有限时间内掌握各项操作步骤，增加了实际工作的难度。因此，本课题《餐饮部工作操作手册的编制》旨在为员工及实习生提供明确的工作指导。



● 研究方法 ●



01 问题分析

- 本人在实习了四周后观察并分析工作中遇到的问题。

02 向导师提议项目题目

- 本人与实习指导员和导师进行咨询,提出了项目题目,并说明了项目的目的。导师批准之后,本人开始实施项目。

● 研究方法 ●



03 数据收集、检查准确性和制作项目

- 第一步，收集日常工作经验、主管的工作指导及实习导师的建议，并结合满意度问卷的数据进行分析，以编制工作手册。
第二步，将整理后的内容编写成手册，制作成 PDF（电子书）格式，并提供给 12 名员工进行试用。

● 研究方法 ●

04 项目评估



Pre-Training Survey for F&B Manual Evaluation (แบบสอบถามก่อนจัดทำคู่มือปฏิบัติงานแผนก F&B)

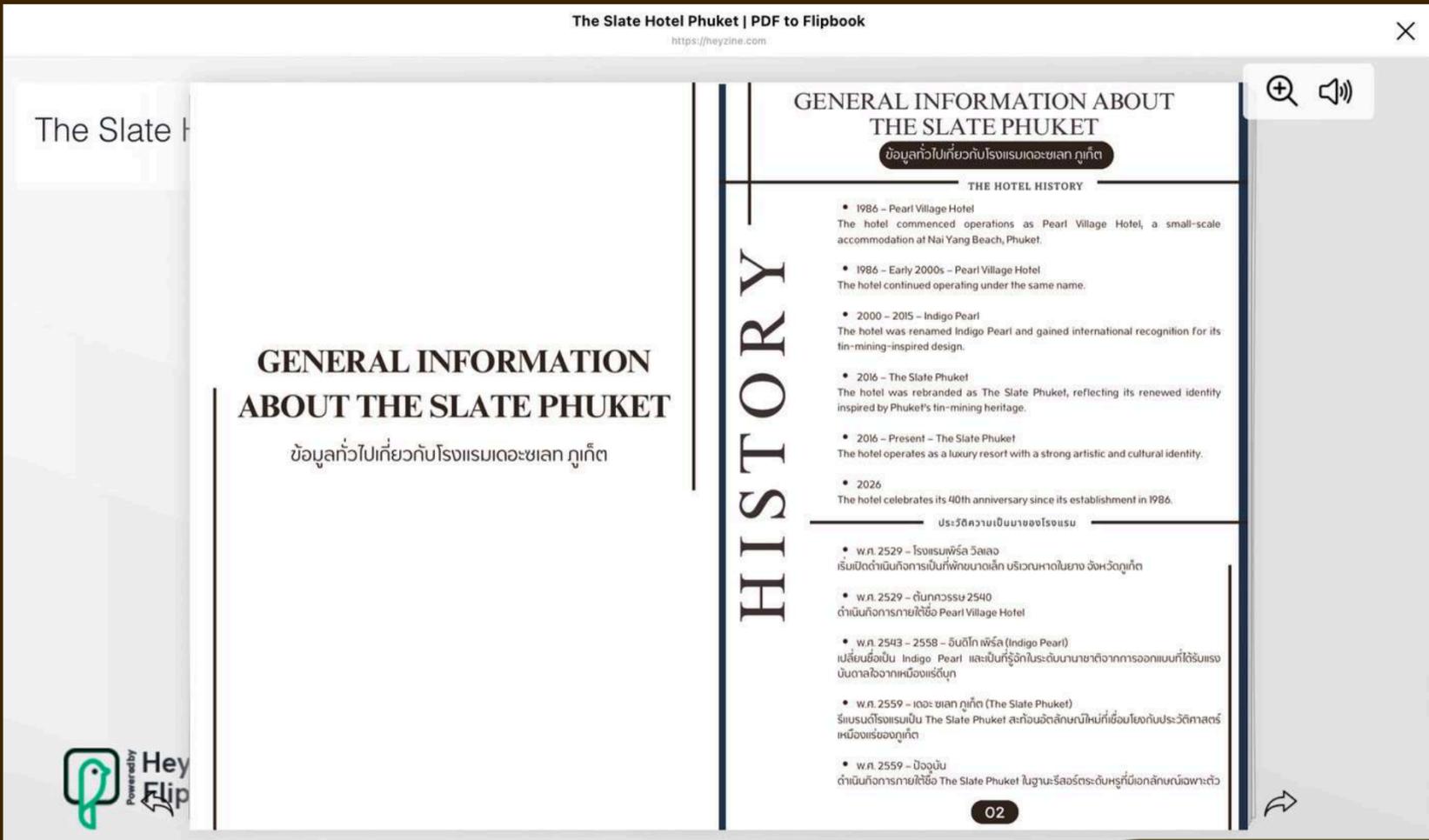
This survey collects feedback from staff and interns to identify key issues and needs prior to developing the Food & Beverage Operation Manual for Underground Café. Your feedback will help improve training efficiency and create a clear, practical, and easy-to-use manual for the team.



Post-Development Survey for Food & Beverage Training Manual (แบบสอบถามหลังการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)

● 通过 GOOGLE FORMS 进行项目测试，并开展用户满意度调查，以评估项目效果。

同时，通过对比项目实施前后的测评结果，对项目进行调整和改进。



项目介绍

小项目内容共分为 7 个主题，包括：The Slate Phuket 酒店的基本信息、餐饮服务部门介绍、酒店游泳池相关信息、Underground Café 餐厅介绍、Underground Café 餐厅工作流程、MICROS (POS) 系统的使用方法，以及 Underground Café 餐饮账单的查询流程。

USING THE MICROS (POS) SYSTEM

03

Food & Beverage Bill Settlement in the MICROS (POS) System
ขั้นตอนการปิดบิลอาหารและเครื่องดื่มในระบบ MICROS (POS)



STEP:1
Login Buttons (ปุ่มเข้าสู่ระบบ)
ใส่โค้ดPassword/Pin เพื่อเข้าสู่ระบบ



STEP:2
Select "All day"



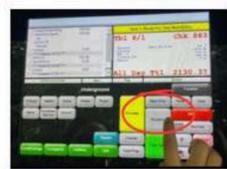
STEP:3
Table Selection (เลือกโต๊ะ)



STEP 4: Select Food/Bev Headcount

• During the bill closing process, it is not necessary to enter the food quantity. You can press **Done** to proceed to the next screen.

• ในขั้นตอนการปิดบิล ไม่จำเป็นต้องระบุจำนวนอาหาร สามารถกดปุ่ม **Done** เพื่อไปยังหน้าถัดไปได้ทันที



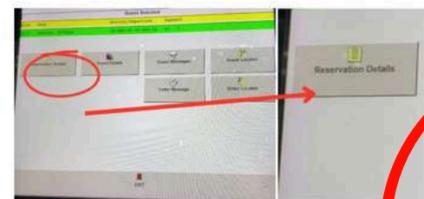
STEP 5: Selection Payment
• Press Payment.
• กดคำว่า Payment



STEP 6: Guest Detail
• Press Guest Detail
• กดคำว่า Guest Detail



STEP 7: Room Number
• Check the room number on the signed bill and enter it into the system.
• ตรวจสอบหมายเลขห้องจากบิลที่แขกเซ็น และใส่หมายเลขห้องลงในระบบ



STEP 8: Check Guest Name
• Check Guest Name
• ตรวจสอบชื่อแขกว่าตรงไหม

STEP 9: Check the guest benefits.

• After confirming that the guest name is correct, press **Reservation Detail** to check the guest benefits.

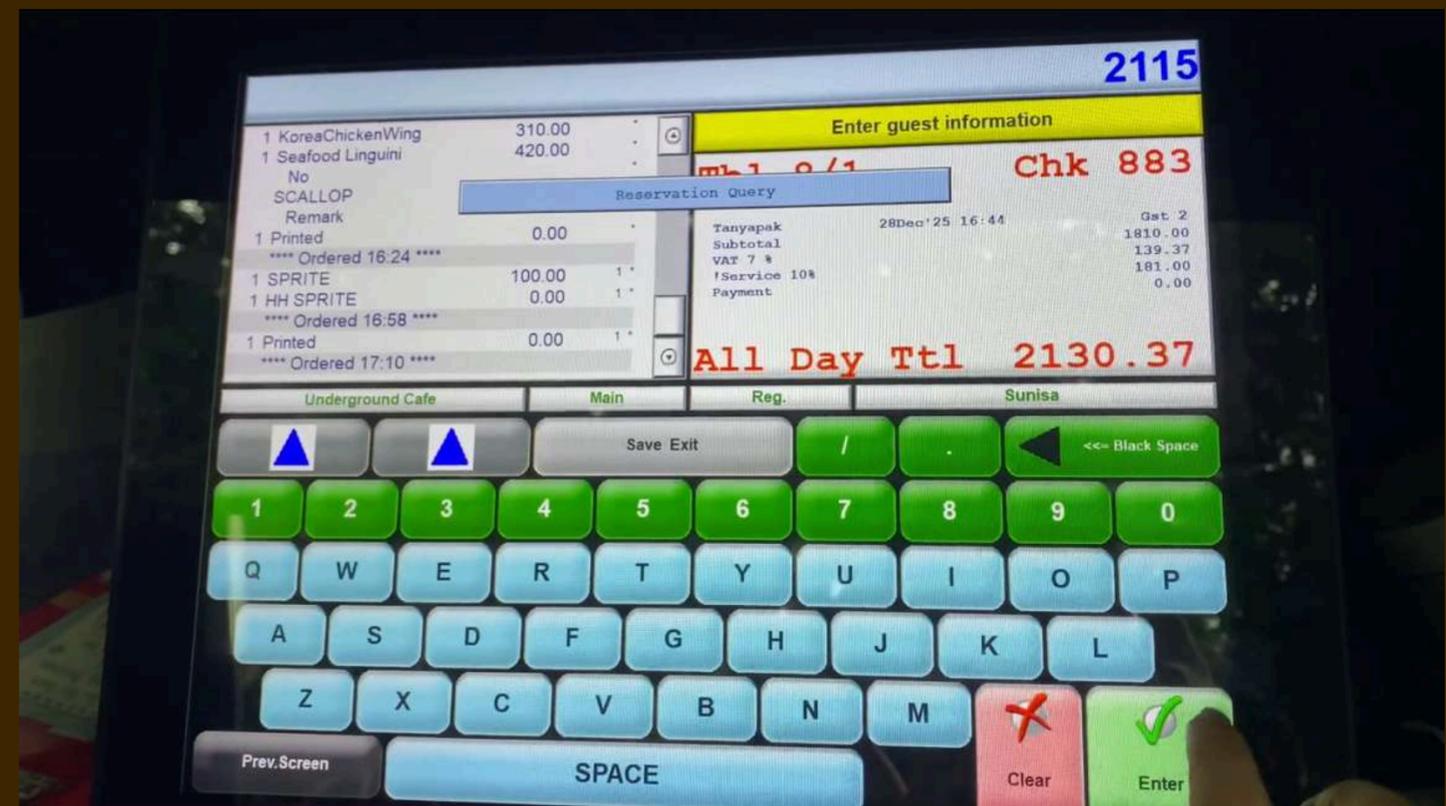
• เมื่อตรวจสอบแล้วชื่อแขกถูกต้อง ให้กด **Reservation Detail** เพื่อเช็คสิทธิประโยชน์ของแขก



NAPKIN FOLDING PROCEDURE FOR POOL



How to Fold Cold Towels and Napkins



How to Closing an Order

手册内还设置了二维码 (QR Code), 方便员工及实习生扫码观看系统点单操作步骤的演示视频, 使其能够更清晰地理解实际操作流程, 进一步提升工作理解与实践能力。

小项目使用前的情况

评分等级划分如下：第1级 = 非常不了解，第2级 = 不了解，第3级 = 一般，第4级 = 了解，第5级 = 非常了解。具体如下

序号	使用项目前的评估内容	等级 1	等级 2	等级 3	等级 4	等级 5	平均值
1	对 MICROS (POS) 系统使用的理解程度	0	3	4	2	3	3.42
2	对餐饮菜单的理解程度	0	3	3	3	3	3.5
3	对服务标准的理解程度	1	1	1	5	4	3.83
4	在学习或教授点单系统方面的信心	0	2	5	3	2	3.42
5	对餐饮部工具与设备使用的理解程度	0	4	1	2	5	3.67
总体平均值							3.57

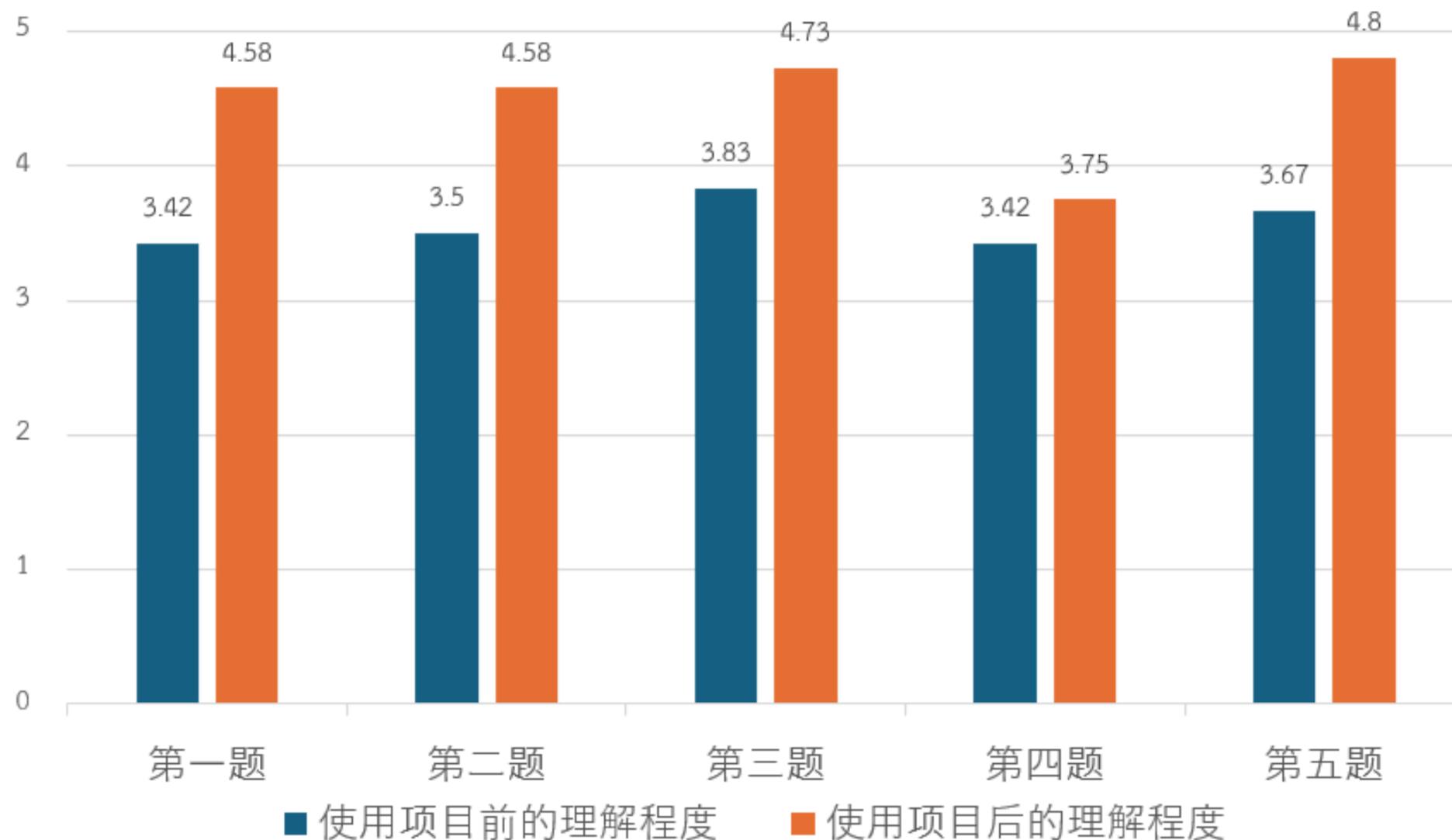
小项目使用后的结果

序号	使用项目前的评估内容	等级 1	等级 2	等级 3	等级 4	等级 5	平均值
1	对 MICROS (POS) 系统使用的理解程度	0	0	3	4	8	4.58
2	对餐饮菜单的理解程度	0	0	1	3	8	4.58
3	对服务标准的理解程度	0	0	0	4	8	4.73
4	在学习或教授点单系统方面的信心	0	0	0	3	8	3.75
5	对餐饮部工具与设备使用的理解程度	0	0	0	4	8	4.8
总体平均值							4.49

小项目使用前后的对比

在比较使用项目前与使用项目后的结果时，编写者采用柱状图的方式来展示使用项目之前和之后的理解程度数据。

根据柱状图对比分析，项目实施前后员工及实习生的工作理解程度存在明显差异。结果显示，实施后各项指标平均值均有所提高，说明本项目有效提升了对实际工作的理解。



谢谢
