

โครงการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ: โรงแรมศรีพินา
คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

1. หลักการและเหตุผล

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยและมีการขยายตัวและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ในภาพรวม สภาพการณ์การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีคุณภาพและมีทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับตำแหน่งงานที่เพิ่มมากขึ้น ในแต่ละระดับ จากการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมและการเปิดตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคตอันใกล้

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการร่วมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ได้จัดโครงการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมศรีพินา ขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพและผลิตบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีความชำนาญงาน และมีความรู้ความสามารถและทักษะตลอดจนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและเตรียมบุคลากรที่มีคุณภาพสู่อุตสาหกรรมเพื่อรองรับภาวะการแข่งขันที่จะมีมากขึ้นในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานโรงแรมได้มีโอกาสเรียนรู้การบริหารจัดการและการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ ไปประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและความชำนาญงานด้านอาหารและเครื่องดื่มระดับมืออาชีพ สู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศในภาพรวม

3. ผู้รับผิดชอบโครงการ

หลักสูตรการจัดการบริการ คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

4. ระยะเวลาการฝึกอบรม

เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2558

5. สถานที่ฝึกอบรม

โรงแรมศรีพินา จังหวัดภูเก็ต

6. จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้นประมาณ 100 คน

7. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผู้ทำงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอาหารและเครื่องดื่ม
โรงแรมศรีพินา

8. การจัดฝึกอบรมและการวัดผล

ผู้รับการฝึกอบรมจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎี การฝึกปฏิบัติ ตามเวลาที่กำหนดตามหลักสูตร

9. วิทยากรในการฝึกอบรม

ประกอบด้วยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก

9.1 คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และหรือ

9.2 ผู้เชี่ยวชาญและวิทยากรรับเชิญจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

10. หัวข้อ หลักสูตรการฝึกอบรม ประกอบด้วยเนื้อหาวิชาการฝึกอบรมทั้งสิ้น 30 ชั่วโมง

หลักสูตรเทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม : จำนวน 12 ชั่วโมง

วิทยากร : 1. อาจารย์ชัยนันท์ ไชยเสน 2. อาจารย์พัชรพินล อภิธรรมบัณฑิต

จำนวนผู้เข้าอบรม 40-50 คน

วัน-เวลา: ระหว่าง 9-10 เดือนกรกฎาคม 2558

1. โครงสร้างองค์กรของโรงแรมและโครงสร้างองค์กรของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
2. ตำแหน่งหน้าที่ คุณสมบัติ และความรับผิดชอบของพนักงาน ความรู้เกี่ยวกับบาร์ กฎระเบียบ ข้อบังคับ
3. เครื่องมือเครื่องใช้ในบาร์ และห้องอาหารประเภทต่าง ๆ การเก็บรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ ความปลอดภัย สุขอนามัยและความสะอาด
5. การวิเคราะห์และทบทวนการส่งมอบการให้บริการ Reservation to Reset up the table
6. เทคนิคการส่งเสริมการขายอาหารและเครื่องดื่ม Upselling techniques
7. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของแขกในห้องอาหาร
8. แบ่งกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม จัดทำ workshop เทคนิคการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2 ชั่วโมง

หลักสูตรการการจัดซื้อและการควบคุมต้นทุน:

ช่วงที่ 1: การสำรวจสถานประกอบการข้อมูลการวิเคราะห์การบริหารจัดการต้นทุน

การดำเนินการเพื่อเก็บข้อมูลจากสถานประกอบการสำหรับการวิเคราะห์การควบคุมต้นทุนในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และห้องอาหารต่าง ๆ จำนวน 4 ห้องอาหาร (Pre visit for cost analysis workshop)
พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลแก่สถานประกอบการ

ทีมผู้เชี่ยวชาญ : 1. Mr. Mitchell John Amarando 2. อาจารย์พัชรพิมล อภิธรรมบัณฑิต

หมายเหตุ : Mr. Mitchell John Amarando เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญด้านอาหารและเครื่องดื่ม จากสถาบันชั้นนำ Culinary Institute of America (CIA) และมีประสบการณ์การบริหารจัดการร้านอาหารขนาดใหญ่และมีชื่อเสียงมาไม่ต่ำกว่า 30 ปี จากประเทศสหรัฐอเมริกา และปัจจุบันเป็นอาจารย์ คณะการบริการและการท่องเที่ยว

ช่วงที่ 2: การอบรมการจัดซื้อและการควบคุมต้นทุน: จำนวน 12 ชั่วโมง

วิทยากร: 1.อาจารย์ชัยนันท์ ไชยเสน 2. อาจารย์พัชรพิมล อภิธรรมบัณฑิต

จำนวนผู้เข้าอบรม 50 คน สำหรับพนักงานใหม่และผู้ที่มีตำแหน่งไม่เกิน หัวหน้างาน (supervisor)

วัน-เวลา: ระหว่าง 15-30 เดือนกรกฎาคม 2558

1. การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ต้นทุนสูงกว่ามาตรฐาน (Cost analysis workshop)
2. การควบคุมการจัดซื้ออาหาร (Food purchasing control): วงจรระบบการจัดซื้อ การเลือกผู้ขายและการซื้อในปริมาณที่เหมาะสม
3. การจัดทำ Production Sheet เพื่อควบคุมการผลิตอาหาร
4. การวางแผนและวิเคราะห์รายการอาหาร
5. จัดแบ่งกลุ่มย่อย 3-4 กลุ่มเพื่อเตรียมงานและนำเสนอผลงานกลุ่ม จำนวน 3 ชั่วโมง

หลักสูตรความปลอดภัยและสุขอนามัยในการประกอบอาหาร: จำนวน 6 ชั่วโมง

วิทยากร: 1. คุณฉัฐนันท์ ธรรมประดิษฐ์ Food Hygiene Consultant, Andaman Food Hygiene

2. อาจารย์พัชรพิมล อภิธรรมบัณฑิต คณะการบริการและการท่องเที่ยว

วัน-เวลา: ระหว่าง 11 เดือนมิถุนายน 2558

จำนวนผู้เข้าอบรม: 50 คน

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหาร ข้อมูลการผลิต ฉลากและวันที่ของอาหาร
2. การเก็บรักษาอาหารที่เหมาะสม การหมุนเวียนของที่จัดเก็บไว้เพื่อป้องกันอาหารเป็นพิษและอาหารเน่าเสีย การทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อ
3. การปนเปื้อนในอาหาร สาเหตุ และการป้องกันการปนเปื้อนและอาหารเป็นพิษ
4. การจัดการ การเตรียม การละลายอาหารแช่แข็งที่ถูกต้องเหมาะสม
5. เทคนิคการทำความเย็น และ เทคนิคการอุ่นอาหาร และขั้นตอนต่างๆในการทำอาหาร
6. อันตรายของอาหารเป็นพิษ อาการและสาเหตุหลักของอาหารเป็นพิษ
7. เชื้อโรคประเภทต่าง ๆ ขั้นตอนการเติบโต ระยะเวลาของเชื้อ และความเสี่ยง
8. สุขอนามัยส่วนบุคคลและ ความสำคัญของสุขอนามัยส่วนบุคคล
9. การทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อ ความจำเป็นและวิธีการในการที่จะบรรลุมาตรฐานของความสะอาด
10. การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานประกอบการ
11. จัดแบ่งกลุ่มย่อย 3-4 กลุ่มเพื่อเตรียมงานและนำเสนอผลงานกลุ่ม จำนวน 3 ชั่วโมง

11. เทคนิค และวิธีการฝึกอบรม ประกอบด้วย

1. การบรรยาย และหรือการบรรยายประกอบสื่อวีดิทัศน์
 2. การสาธิต
 3. การฝึกปฏิบัติ
-