

ภาษาอังกฤษ งานโรงแรม



"พูดและให้บริการได้อย่างมืออาชีพ"

เขียนโดยสถาบันสอนภาษา Tina Academy by Tina Taylor

ภาษาอังกฤษงานโรงแรม

ผู้เขียน ตีน่า เทย์เลอร์

ปกและภาพประกอบ ตีน่า เทย์เลอร์

Copyright © 2019 by Tina Taylor
All rights reserved.

กรณีต้องการสั่งซื้อหนังสือจำนวนมากเพื่อการฝึกอบรม พัฒนา
องค์กร ขายหรือซื้อเป็นของขวัญ กรุณาติดต่อขอรับส่วนลดพิเศษที่
Line: @linetina (พิมพ์ @ ด้วย)

www.tina-academy.com

สารบัญ

บทที่ 1	ความรู้ภาษาอังกฤษเบื้องต้น	7
	วัฒนธรรมตะวันตก	8
	การบอกวันและเดือน	10
	การบอกตัวเลข/ราคา	11
	การบอกปี	14
	การบอกเวลา	15
บทที่ 2	ทำอย่างไรถึงพูดภาษาอังกฤษได้	17
	เคล็ดลับการฝึกภาษาให้ได้ผล	20
บทที่ 3	100 คำศัพท์ที่ควรรู้ก่อนเริ่มงานโรงแรม	23
	เคล็ดลับการท่องจำคำศัพท์ให้ได้เร็ว	29
บทที่ 4	ไวยากรณ์เบื้องต้น	31
	โครงสร้างประโยค	32
	เทนส์ (เทนส์)	33
	การใช้ is, am, are หรือ Verb to be	40
บทที่ 5	การสร้างประโยคคำถามเบื้องต้น	45
บทที่ 6	การสำรองห้องพัก	49
	การจองห้องพัก	51
	การบอกราคาและการตอบรับการจองห้องพัก	54
	ประโยคที่ Receptionist ใช้บ่อย	61
บทที่ 7	การแจ้งเข้าพักที่โรงแรม	65
	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม	67
	สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม	70
	รายละเอียดการเดินทางเข้าพัก	71
	การแจ้งห้องพักพร้อมอาหารเช้า	72

บทที่ 8	การแสดงความไม่พึงพอใจในการบริการ	75
	ตัวอย่างการแสดงความไม่พึงพอใจของแขก	77
	ตัวอย่างประโยคที่แขกใช้บอกความไม่พอใจ	78
	เมื่อแขกต้องการให้แก้ไข	80
	เมื่อแขกแสดงการชมเชยพนักงาน	80
	พนักงานแสดงความเข้าใจแขก	81
	พนักงานขอทราบสาเหตุความไม่พอใจ	82
	การรับปากที่จะจัดการปัญหาให้กับแขก	83
บทที่ 9	การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	93
	การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	95
	การแสดงความไม่พอใจในการให้บริการ	96
บทที่ 10	การแนะนำสถานที่ที่น่าสนใจ	105
	คำถามที่นักท่องเที่ยวมักถาม	107
	การแนะนำแหล่งซื้อของ	108
	การบอกเส้นทางและวิธีการเดินทาง	109
บทที่ 11	การแจ้งออกจากโรงแรม	113
	การบอกราคาห้องพัก	115
	วิธีการจ่ายเงิน	116
	ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	116
	การกล่าวลา	117

คำนำ

หนังสือเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรมโดยเฉพาะ โดยหนังสือเล่มนี้ เน้นการให้บริการชาวต่างชาติจากแถบตะวันตกที่สื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวติดอันดับต้นๆของโลกหลายแห่ง จากสถิติของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในปี 2561 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาพักผ่อนในประเทศไทยถึง 38 ล้านคน คิดเป็นรายได้เข้าประเทศอยู่ที่ประมาณ 2 ล้านล้านบาท หากเรามีทักษะที่สามารถนำมาเป็นประโยชน์ในด้านการท่องเที่ยวและบริการได้ การหางานก็จะง่ายขึ้น และรายได้ของเราก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

หนึ่งในทักษะที่จำเป็นในงานโรงแรมก็คือทักษะภาษาอังกฤษ เพราะเป็นภาษาสากลที่นักท่องเที่ยวใช้ ไม่ว่าจะไปประเทศไหนก็ตาม หนังสือเล่มนี้จะบอกทุกเคล็ดลับว่าต้องทำอย่างไร ถึงจะพูดภาษาอังกฤษให้สื่อสารได้เร็วและเข้าใจง่าย พังให้เข้าใจว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าในฐานะตัวแทนของโรงแรมนั้นๆได้

ขอให้หนังสือเล่มนี้ เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้คุณได้พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อการงานที่ดีขึ้นและการยกระดับชีวิตของตนเอง

ติน่า เทย์เลอร์

การอ่านออกเสียงจาก คำอ่านภาษาไทยของหนังสือเล่มนี้

การอ่านออกเสียงจากคำอ่านภาษาไทยของหนังสือเล่มนี้ อาจจะไม่ตรงตามการอ่านออกเสียงที่ถูกต้อง เพราะตัวอักษรบางตัวในภาษาอังกฤษ ไม่มีตัวอักษรไทยที่สามารถเทียบเคียงได้ เช่น ...

1. ตัว V ที่ไม่ใช่เสียง ว.แหวน บางครั้งผู้เขียนอาจจะเขียนด้วยว.แหวน เวลาที่เสียงนี้ใกล้เคียงกับตัวนี้ หรือบางทีก็จะเขียนเป็นตัว ฟ.ฟัน หรือ ฝ.ฝา เมื่อเสียงนี้ใกล้เคียงกับตัวอักษรนี้ เช่นคำว่า Have จะเขียนว่า แฮฟ

ตัวอื่นๆที่ไม่มีเสียงในภาษาไทย สามารถดูคลิปการออกเสียงได้จาก Youtube ศึกษาคลิปชื่อว่า “ออกเสียง A-Z Tina Academy”

2. สำหรับการออกเสียงก้องที่ท้ายคำ ผู้เขียนจะใช้จุด จุดข้างล่าง พยัญชนะ เพื่อให้รู้ว่าต้องออกเสียงพยัญชนะนี้ เช่นคำว่า Like ออกเสียงว่า ไลคฺ ตัว คฺ คือเสียง k ที่ออกคล้ายๆกับคำว่าเคอะ แต่เป็นเสียงก้องในลำคอ ลงท้ายคำ

3. บางครั้งจะมีการเชื่อมเสียงของคำ 2 คำ เวลาที่คำที่ 2 ขึ้นต้นด้วยเสียง อ.อ่าง เช่นคำว่า I like it. ฝรั่งจะพูดว่า “อาย ไล้ กิท” ไม่ใช่ “อาย ไลคฺ อิท” แต่ถ้าเป็น it เดียวๆ ก็อ่านว่า อิท เหมือนเดิม ไม่ใช่ กิท เพราะฉะนั้น ผู้เขียนอาจจะเขียนคำอ่านแบบเชื่อม ในบางประโยค

4. การใช้ตัวการ์นต์ของหนังสือเล่มนี้ ใช้เพื่อบอกว่าจะออกเสียงหรือไม่ต้องออกเสียงก็ได้ เช่นตัว R ทำยคำอย่างคำว่า For จะเขียนว่าฟอร์ ถ้าต้องการออกเสียงตัว R ก็จะทำให้เสียงคล้ายกับสำเนียงอเมริกัน ถ้าไม่ออกเสียง ก็จะได้สำเนียงที่คล้ายกับสำเนียงบริติช

หากต้องการฟังการออกเสียงที่ชัดเจนทั้ง 2 สำเนียง ผู้เขียนแนะนำให้เปิด Dictionary ฟังจากเว็บไซต์ dictionary.cambridge.org

หากต้องการฝึกการออกเสียงตัว R สามารถดูคลิปการออกเสียงได้จาก Youtube เช็หาคลิปชื่อว่า “R กับ L Tina Academy”

บทที่ 1

ความรู้ภาษาอังกฤษเบื้องต้น

สำหรับการทำงานโรงแรม



HOTEL



การเรียนรู้ภาษา ไม่ว่าจะ เป็นภาษาใดก็ตาม สิ่ง¹ที่ผู้เรียนทุกคนควรรู้ คือเราต้องเรียนรู้วัฒนธรรมไปด้วย เพราะวัฒนธรรมบอกภาษา และภาษาก็บอกวัฒนธรรม

โดยส่วนใหญ่ คนไทยเราเป็นคนใจดี มีคุณสมบัติของการเป็นคนที่ให้บริการได้ดี เพราะวัฒนธรรมเราเป็นวัฒนธรรมที่สอนให้เราเป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักกาลเทศะ และให้ความเคารพผู้ใหญ่ หรือคนที่มียศถาบรรดาศักดิ์มากกว่า และเพราะสิ่ง²นี้เอง นักท่องเที่ยวต่างชาติน่ามากมายถึงติดใจและชอบมาเที่ยวประเทศไทย

โดยประสบการณ์ส่วนตัวที่ฉันได้มีโอกาสเดินทางไปเที่ยวในหลายประเทศในแถบยุโรปและอเมริกา ฉันขอบอกตามตรงเลยว่า ฉันยังไม่เคยเจอการให้บริการของฝรั่งเศสที่ไหนที่ดีกว่าประเทศไทย

ในวัฒนธรรมตะวันตก คนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะใครจะทำงานโรงแรม เป็นแม่บ้าน เป็นช่างทำผม หรือพนักงานเสิร์ฟในร้านอาหาร ลูกค้าไม่ใช่พระเจ้าเสมอไป เพราะการเลี้ยงดูของวัฒนธรรมตะวันตกที่สอนให้ทุกคนเคารพสิทธิส่วนบุคคลของกันและกัน ทำให้เวลาทำงานบริการ เขาไม่ได้เอาใจใส่ลูกค้าแบบคนไทย หรือถ้าเขาใส่ใจและพยายามมากเกินไป บางทีมันจะดูไม่เป็นธรรมชาติ

ซึ่งแตกต่างกับวัฒนธรรมไทยที่เราปลูกฝังเรื่องการอ่อนน้อมถ่อมตนมาตั้งแต่เด็ก ถูกสอนให้รู้จักให้ความเคารพกับคนที่อายุมากกว่า หรือมียศถาบรรดาศักดิ์มากกว่าตั้งแต่เด็ก สองวัฒนธรรมนี้มีทั้งข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันไป แต่ถ้านำมาเปรียบเทียบและมองด้วยมุมมองของงานบริการแล้ว ประเทศไทยเราชนะเลิศ

มีวัฒนธรรมแค่ไม่กี่อย่างที่เรารู้จักเพิ่มเติม เพื่อที่ว่าเราจะ

ได้ไม่เข้าใจผิดเวลาที่ลูกค้าทำแบบนี้ หรือเราจะได้ไม่ไปทำอะไรที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่สบายใจได้

หากเป็นการทักทายแบบธรรมดาที่เราอยู่ข้างหลังเคาน์เตอร์ เราสามารถยกมือไหว้แบบไทยๆ ได้ หรือถ้าจะพูดว่า Hi หรือ Hello เฉยๆ ก็ไม่ได้ผิดอะไร แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดในการทักทายคือเราต้องมองตาผู้พูด

วัฒนธรรมไทยเราจะหลีกเลี่ยงการมองตาผู้พูด เพราะเรารู้สึกว่ามันดูก้าวร้าว หรือบางทีเราก็ไม่มองหน้าผู้พูดด้วยซ้ำไป อาจเป็นเพราะตอนเด็กๆ เคยถูกแม่ตำว่า พูดแล้วยังจะมาองหน้าอีก แต่สำหรับวัฒนธรรมตะวันตก หากเราไม่มองหน้าเขา เขาจะคิดว่าเราพยายามปิดบังอะไรอยู่ อาจจะมีลับลมคมใน ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความไม่น่าไว้ใจ

หากเป็นสถานการณ์อื่น เช่น การคุยงานเพื่อจองสถานที่สำหรับการจัดงานต่างๆ เราสามารถทักทายโดยการจับมือ (Handshake) ได้ ถือว่าเป็นการทักทายแบบสากล ตอนที่เราจับมือให้ยื่นมือขวาออกมาจับข้างเดียว พยายามจับให้แน่นและกระชับ โดยที่สายตาก็มองหน้าคนที่ทักทายไปด้วย

ถ้าไม่มีพื้นฐานภาษาจะทำยังไง เริ่มต้นจากตรงไหน

ให้เริ่มจากการท่องศัพท์ เพราะการพูดเป็นประโยค ก็คือการนำคำต่างๆ มาปะติดปะต่อกัน คำศัพท์หลักๆ ที่เราจำเป็นต้องแม่น ในการทำงานขั้นพื้นฐานสำหรับงานโรงแรมคือคำศัพท์เกี่ยวกับวัน เดือน ปี และตัวเลขต่างๆ สำหรับการบอกวัน เวลาและราคา เพราะถ้าหากเราคุยกับลูกค้าไม่ได้ แต่อย่างน้อยเราบอกวัน เช็คอินและเช็คเอาท์ได้ บอกราคาได้ เราก็ยังช่วยเหลือลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง แต่หากคำศัพท์เหล่านี้เรายังไม่แม่น นอกจากเราจะบริการลูกค้าได้ไม่ดีแล้ว

ยังอาจเสียงถูกไล่ออกได้อีกด้วย

การบอกวันในภาษาอังกฤษ

คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
Monday	มัน เดย์	วันจันทร์
Tuesday	ทิวส เดย์	วันอังคาร
Wednesday	เวนส เดย์	วันพุธ
Thursday	เธิส เดย์	วันพฤหัสบดี
Friday	ฟราย เดย์	วันศุกร์
Saturday	แซท เทอร์ เดย์	วันเสาร์
Sunday	ซัน เดย์	วันอาทิตย์

การบอกเดือนในภาษาอังกฤษ

คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
January	แจน ยู อะ หริ	มกราคม
February	เฟบ บรู อะ หริ	กุมภาพันธ์
March	มาร์ช	มีนาคม
April	เอ พริล	เมษายน
May	เมย์	พฤษภาคม
June	จูน	มิถุนายน
July	จูลาย	กรกฎาคม

August	ออสท์	สิงหาคม
September	เซปเทมเบอร์	กันยายน
October	ออคโทเบอร์	ตุลาคม
November	โนเวมเบอร์	พฤศจิกายน
December	ดีเซมเบอร์	ธันวาคม

คำแนะนำสำหรับมือใหม่

สำหรับวันและเดือน ให้หาปฏิทินตั้งโต๊ะหรือปฏิทินอันเล็กๆ ที่มีวันและเดือนเป็นภาษาอังกฤษมาเตรียมเอาไว้ใกล้ๆ ที่ทำงาน เมื่อต้องคุยกับฝรั่งแล้วต้องระบุวันเวลา ให้ยกปฏิทินขึ้นมาเปรียบเทียบให้มั่นใจว่าเข้าใจวันและเดือนตรงกัน

การบอกตัวเลขในภาษาอังกฤษ

คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
one	วัน	หนึ่ง
two	ทู	สอง
three	ธรี	สาม
four	โฟร์	สี่
five	ไฟฟ์	ห้า
six	ซิกส์	หก
seven	เซเว่น	เจ็ด
eight	เอท	แปด
nine	ไนน์	เก้า

ten	เทิน	สิบ
eleven	อิเลฟเว่น	สิบเอ็ด
twelve	ทเวลฟุ	สิบสอง
thirteen	เธอร์ทีน	สิบสาม
fourteen	โฟร์ทีน	สิบสี่
fifteen	ฟิฟทีน	สิบห้า
sixteen	ซิกสุทีน	สิบหก
seventeen	เซเว่นทีน	สิบเจ็ด
eighteen	เอททีน	สิบแปด
nineteen	ไนน์ทีน	สิบเก้า
twenty	ทเวนตี	ยี่สิบ
twenty one	ทเวนตี -วัน	ยี่สิบเอ็ด
thirty	เธอร์ตี	สามสิบ
forty	โฟร์ตี	สี่สิบ
forty – five	โฟร์ตี - ไฟฟุ	สี่สิบห้า
fifty	ฟิฟตี	ห้าสิบ
sixty	ซิกสุตี	หกสิบ
seventy	เซเว่นตี	เจ็ดสิบ
eighty	เอทตี	แปดสิบ
ninety	ไนน์ตี	เก้าสิบ
one hundred	วัน - ฮันเดรด	หนึ่งร้อย
one thousand	วัน - เธาเซินดู	หนึ่งพัน

ten thousand	เทิน - เชาเซินดู	หนึ่งหมื่น
one hundred thousand	วัน - ฮันเดรด - เชาเซินดู	หนึ่งแสน
one million	วัน - มิลเลียน	หนึ่งล้าน

การบอกตัวเลขหลักไม่เกินหลักหมื่น สามารถใช้วิธีการอ่านคล้ายๆกับภาษาไทยได้

ตัวอย่าง

199 อ่านว่า One hundred ninety nine

2,500 อ่านว่า Two thousand five hundred

แต่สำหรับหลักหมื่นและหลักแสนในภาษาอังกฤษนั้น จะแตกต่างจากภาษาไทย เพราะเขาไม่มีคำว่าหมื่นและแสนเหมือนในภาษาไทย แต่ใช้วิธีการนับเป็นหลักสิบและหลักร้อย แล้วตามด้วยคำว่า พันแทน

ตัวอย่าง

20,000 อ่านว่า Twenty thousand

(หรือคิดเป็นหลักการง่ายๆว่า $20 \times 1,000 = 20,000$)

300,000 อ่านว่า Three-hundred thousand

(= $300 \times 1,000$)

1,456,235 อ่านว่า One million four hundred fifty six

thousand and two hundred thirty five

หรือบางที่เราจะได้ยินชาวต่างชาติพูดคำว่า Grand (แกรนด์) หรือ K (เค) แทนคำว่าพัน (เป็นภาษาพูดแบบไม่เป็นทางการ เวลาทำงาน ควรอ่านตามหลักการข้างต้น)

ตัวอย่าง

4 grand อ่านว่า โฟร์ แกรนด์ = 4,000

50k อ่านว่า ฟิฟที เค = 50,000

การอ่านจุดทศนิยม

จุด = point (พ้อยท์)

ให้อ่านเลขหลังจุดเป็นเลขหลักเดียวเหมือนภาษาไทย

ตัวอย่าง

12.75 อ่านว่า Twelve point seven five

234.55 อ่านว่า Two hundred thirty four point five five

การบอกจำนวนเงินที่มีเศษสตางค์

สามารถพูดได้คล้ายกับภาษาไทย

ตัวอย่าง

1,200.50 บาท อ่านว่า One thousand two hundred Baht and fifty Satang

คำแนะนำสำหรับมือใหม่

สำหรับตัวเลข ให้เตรียมเครื่องคิดเลขเอาไว้ข้างๆ หากกลัวว่าจะบอกราคาผิด ให้กดตัวเลขลงบนเครื่องคิดเลขแล้วแสดงให้ลูกค้าดู แต่ก็ควรที่จะพยายามอ่านออกเสียงให้ถูกต้องที่สุด เพื่อเป็นการฝึกตัวเองให้พูดภาษาอังกฤษได้โดยไม่ต้องพึ่งอุปกรณ์

การบอกปีในภาษาอังกฤษ

การบอกปีกับชาวต่างชาติ ควรใช้วิธีบอกปีแบบสากลเรียกว่า คริสต์ศักราช หรือ ค.ศ. เพราะชาวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่รู้จักพุทธศักราชหรือปีพ.ศ. วิธีการคำนวณค.ศ.อย่างง่าย คือการนำพ.ศ. มาลบด้วย 543

ตัวอย่าง

ปีพ.ศ. 2562 = 2562 - 543 = 2019

หมายความว่าปีพ.ศ. 2562 ตรงกับปีค.ศ. 2019

วิธีการอ่านปีค.ศ.ให้อ่านแยกเป็นสองหลัก

ตัวอย่าง

2019 อ่านว่า Twenty - nineteen

1990 อ่านว่า Nineteen - ninety

การอ่านแบบพ.ศ. ให้ใส่ BE (Buddha Era) ไว้ด้านหลัง

ตัวอย่าง

2562 BE อ่านว่า Twenty-five-sixty-two BE

2533 BE อ่านว่า Twenty-five-thirty-three BE

การบอกเวลาในภาษาอังกฤษ

การบอกเวลากับชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่จะใช้ระบบ a.m. และ p.m. โดยที่ a.m. ใช้ลงท้ายเวลาตั้งแต่ 00:00 น. - 11:59 น. และ p.m. ใช้ลงท้ายเวลาตั้งแต่ 12:00 น. - 23:59 น. และเป็นการบอกเวลาที่ใช้ตัวเลขแค่เลข 1-12 เท่านั้น (เหมือนตัวเลขบนนาฬิกาที่มีเข็มสั้นเข็มยาว)

ตัวอย่าง เวลา 9 โมงเช้า = 9 a.m.

เวลา 3 ทุ่ม = 9 p.m

จะสังเกตว่าเราใช้เลข 9 เหมือนกัน แต่ต่างกันว่า a.m. และ p.m. หากใครอ่านแล้วยังงงอยู่ สามารถดูคลิปอธิบายเพิ่มเติมได้ทาง YouTube เช็หาคำว่า “บอกเวลา Tina Academy”

ตัวอย่างประโยค

You can check in at 1 p.m. (ยู แคน เช็ค อิน แอท วัน พี เอ็ม)

คุณสามารถเช็คอินได้ตอนบ่าย 1 โมง

We are open at 10:30 a.m. (วี อาร์ โอเพ่น แอท เท็น เฮอร์ที)

เราเปิดให้บริการตอน 10 โมงครึ่ง

แบบฝึกหัด

1. 9 โมงเช้า = 9 a.m.
2. 11 โมงเช้า = _____
3. เที่ยงวัน = _____
4. บ่าย 3 โมง 45 นาที = _____
5. ห้าโมง 10 นาที = _____
6. สองทุ่ม = _____
7. สี่ทุ่ม 8 นาที = _____
8. เที่ยงคืน = _____
9. ตีหนึ่งครึ่ง = _____

- ๒๕๕
9. 1:30 a.m.
 8. 12:00 a.m.
 7. 10:08 p.m.
 6. 8:00 p.m.
 5. 5:10 p.m.
 4. 3:45 p.m.
 3. 12:00 p.m.
 2. 11 a.m.

เทคนิคการสื่อสารเพื่อการบริการ

ง่ายและใช้ได้ผล!

เนื้อหาครอบคลุม



- ฝ่ายต้อนรับ เช็คอิน เช็คเอาท์ลูกค้า
- ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- การรับมือปัญหาลูกค้าไม่พึงพอใจ
- เรียนรู้วัฒนธรรมการให้บริการชาวต่างชาติ
- ทำอย่างไรให้ได้ทิปส์เพิ่ม

พร้อมคำศัพท์พื้นฐานที่จำเป็นในภาษาอังกฤษ กว่า 500+ คำ
และไวยากรณ์อย่างง่าย สามารถจำและนำไปใช้ได้เลย