

# ภาษาอังกฤษที่ใช้ในอาชีพต่าง ๆ

## ภาษาอังกฤษกับธุรกิจโรงแรม

ปิยนารถ พัททองพรรณ

ในกลุ่มธุรกิจทั้งหลายที่ขายบริการและสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้กับชาวต่างประเทศที่เข้าท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น ธุรกิจโรงแรมนับเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับหน้าชาวต่างประเทศ หลังจากที่พวกเขา่างเท้าก้าวเหยียบพื้นแผ่นดินไทยที่ทำอากาศยานดอนเมือง ธุรกิจโรงแรมนี้จึงนับเป็นธุรกิจที่รองรับการท่องเที่ยวโดยตรงและ พนักงานหลายระดับหลายประเภทของธุรกิจชนิดนี้ จำเป็นจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ การงานสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ส่วนภาษาที่ใช้ นั้นไม่เพียงแต่จะต้องสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ถูกต้องเหมาะสมกาลเทศะแล้วยังต้องสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้เป็นอาคันตุกะของโรงแรมให้หวนกลับมาใช้บริการของโรงแรมครั้งแล้วครั้งเล่าอีกด้วย

ภาษาอังกฤษที่ใช้ในอาชีพต่าง ๆ ฉบับนี้ขอเสนอ แง่มุมหนึ่งของภาษาอังกฤษที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม และโรงแรมที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการเขียนบทความฉบับนี้เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ไม่

เพียงแต่เป็นที่ยอมรับในกลุ่มสังคมชั้นสูงของชาวเรา ให้บริการกับบุคคลต่าง ๆ ในวงการเมือง สังคม และวงการอื่น ๆ ของประเทศ ยังมีชื่อเสียงขจรขจายในระดับอินเตอร์ทั้งเพิ่งได้รับการจัดระดับจากนิตยสารอินสติตวชันนัลอินเวสเตอร์ให้เป็นโรงแรมดีเด่นเป็นอันดับ 7 ของโลกในปี พ.ศ. 2534 นี้ โดยได้ระดับพุ่งพรวดจากอันดับที่ 16 เมื่อปี 2533 และอันดับที่ 20 ในปี 2532 ขึ้นมาเป็นที่น่าภาคภูมิใจของชาวไทย สถาบันภาษาจึงถือโอกาสนี้แสดงความยินดีกับความสำเร็จของโรงแรมริเจนท์ และขอขอบคุณ นาย วิลเลียม ดี แบล็ค ผู้อำนวยการทั่วไปของโรงแรม ผู้อนุเคราะห์ คุณปรีญา จันทรานุสนธิ ผู้จัดการแผนกบุคคล คุณอำพล สายโอบเอื้อ อดีตผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม คุณสาโรช ไรจน์สกุลพานิช ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมปัจจุบัน และคุณวรรณมาศ ทองแถม ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมผู้ร่วมให้สัมภาษณ์ รวมทั้งพนักงานของโรงแรมจากแผนกต่าง ๆ หลายท่านที่ให้ข้อมูลเพื่อนำเสนอในครั้งนี้

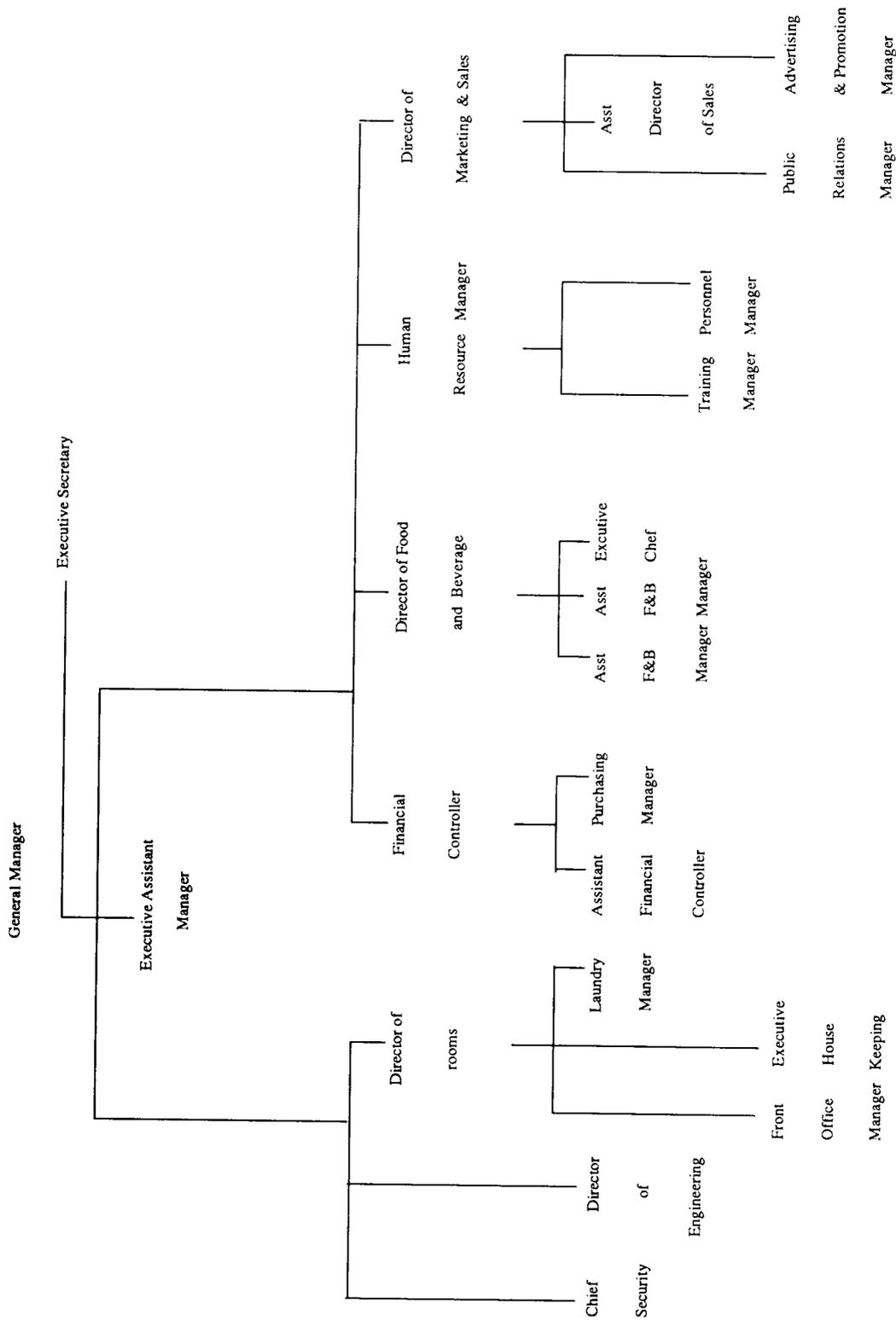


ก่อนที่จะก้าวไปสัมผัสกับภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงแรมรีเจนท์นั้น จะขอเอ่ยถึงโครงสร้างของระบบบริหารของโรงแรมอย่างคร่าว ๆ เพื่อความกระจ่างเมื่อกล่าวถึงลักษณะงานต่าง ๆ งานของโรงแรมรีเจนท์แบ่งออกเป็นส่วนใหญ่ ๆ 5 ส่วนขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการทั่วไปของโรงแรม คือ ส่วนห้อง (Rooms Division) ส่วนการเงิน (Financial & Accounting) ส่วนอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ส่วนทรัพยากรบุคคล (Human Resources) และส่วนการตลาดและการขาย (Marketing & Sales) ต่อจากนี้แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกรักษาความปลอดภัย (Security) และแผนกวิศวกรรม (Engineering) ซึ่งเขียนเป็นแผนผังโดยย่อในหน้าถัดไป

ส่วนห้องนั้นแบ่งออกเป็น 3 แผนกคือ แผนกส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) และแผนกซักรีด (Laundry) ส่วนการเงินมี 2 แผนก คือ ฝ่ายการเงิน (Financial office) และฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing office) ส่วนอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) แบ่งเป็น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มย่อย ๆ 2 ฝ่าย และฝ่ายครัว (Chef) สำหรับส่วนทรัพยากรบุคคลมี 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายบุคคล (Personnel Department) และ ฝ่ายอบรม (Training Department) ส่วนส่วนสุดท้ายคือ ส่วนการตลาดและการขาย (Marketing & Sales) ประกอบด้วย 3 ฝ่ายคือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ฝ่ายการขาย (Sales Department)

และฝ่ายการโฆษณาส่งเสริม (Advertising & Promotion Department) โดยทั่วไปแล้วการประชุมต่าง ๆ ของผู้บริหาร ในระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไปถึงหัวหน้าส่วน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ เลขานุการระดับสูง และผู้อำนวยการจะเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด พนักงานระดับผู้บริหารจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการฟังการพูดอภิปราย ได้แย้ง เสนอแนะ แลกงข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็น การอ่าน การเขียน รายงาน เอกสาร จดหมายและบันทึกการประชุมต่าง ๆ ทำบันทึกย่อภายในเป็นภาษาอังกฤษและนำมาถ่ายทอดให้พนักงานของฝ่ายตนฟังเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงแรมลักษณะนี้เป็นการสื่อสารในระหว่างพนักงานระดับบริหารด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศ

อาคันตุกะของโรงแรมจะเป็นชาวอเมริกันหรืออังกฤษประมาณ 30% ชาวยุโรป 30% ชาวญี่ปุ่น 25%-30% และที่เหลือจะเป็นชาวออสเตรเลียบ้าง ได้หวันบ้างหรือชาวฮ่องกงบ้าง แต่ทางโรงแรมจะมีแขกชาวต่างประเทศที่มาจากตะวันออกกลางน้อยมาก ฉะนั้นภาษาที่พนักงานใช้สื่อสารกับแขกของโรงแรมจึงเป็นภาษาอังกฤษเสียส่วนใหญ่ โดยทั่วไปแล้วการปฏิบัติหน้าที่ภารกิจของโรงแรมและการสื่อสารโดยตรงกับแขกของโรงแรมทั้งแขกผู้มาพักและแขก ผู้ใช้บริการอื่น ๆ ของโรงแรมจะเกิดขึ้นมากในส่วนห้องพัก ส่วนอาหารและเครื่องดื่ม และส่วนการตลาดและการขาย ภาษาอังกฤษกับโรงแรมฉบับนี้จะขอกล่าวถึงงานของโรงแรมที่ให้บริการโดยตรงกับชาวต่างประเทศผู้เป็นแขกทั้งภายในและภายนอกของโรงแรมโดยเฉพาะในงานของส่วนห้องพัก ส่วนอาหารและเครื่องดื่ม โดยจะวิเคราะห์สถานการณ์และภาษาที่ใช้ จากนั้นจะกล่าวถึงงานของฝ่ายอบรม ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการวางมาตรฐาน พัฒนา คุณภาพของพนักงานทั้งทางด้านการทำงานและด้านภาษาของพนักงานของโรงแรม

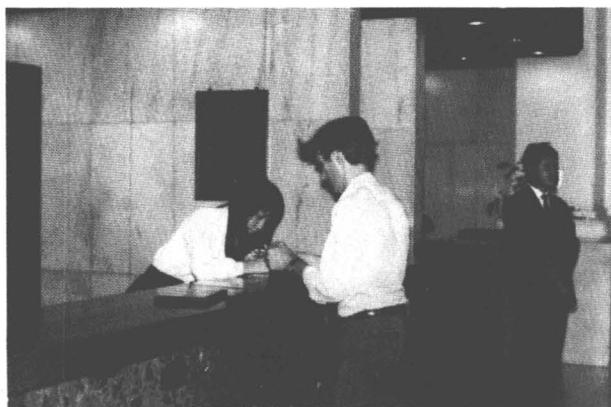


งานที่จะกล่าวถึงงานแรกคืองานของส่วนห้องพัก ซึ่งแบ่งออกเป็นส่วนใหญ่ ๆ 3 ส่วน คือ ส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) และแผนกซักกรีด (Laundry) งานส่วนหน้า จำแนกหน้าที่ออกเป็นงาน Airport Representative Reception Reservation Guest Relation Concierge และ Business Center

Airport Representative จะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างสายการบิน สนามบินและแผนก Reservation ของโรงแรมเพื่อตรวจสอบรายชื่อของแขกที่เข้าพัก วันเวลา ของเที่ยวบิน 2 วันก่อนกำหนดที่แขกจองที่พักร่วมกับ Reservation เพื่อจะตรวจสอบให้แน่นอนว่ามีการยืนยันหรือเปลี่ยนแปลงอย่างใดหรือไม่ และในกรณีที่เป็นการสำคัญ เช่นเป็นนักธุรกิจเจ้าของกิจการใหญ่ ๆ ทางโรงแรมจะจัดเจ้าหน้าที่ Airport Representative ของโรงแรมเป็นผู้ไปต้อนรับแขกและส่งแขกที่สนามบินเพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องกระเป๋าเดินทางหรือเอกสารการเดินทางต่าง ๆ และยานพาหนะให้ ฉะนั้นจึงนับว่า Airport Representative เป็นพนักงานคนแรกและคนสุดท้ายของโรงแรมที่จะดูแลบริการอำนวยความสะดวกกับแขกและด้วยเหตุนี้เองโรงแรมจึงกำหนดไว้ว่า พนักงาน Airport Representative จะต้องเป็นผู้ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีปฏิภาณดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น และมีความสามารถทางภาษาพอสมควร ทักษะทางภาษาที่ใช้จะเป็นการฟังและการพูด โดยพูดต้อนรับทักทายอย่างสุภาพสั้น ๆ แนะนำตัวเอง ตามเกี่ยวกับกระเป๋าเดินทาง เกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง แจ้งเกี่ยวกับรถ สถานที่ออกรถ และพาแขกไปขึ้นรถหรืออาจจะมีการจัดการเกี่ยวกับตัวเพื่อยืนยันวันเดินทางกลับกับสายการบิน ซึ่งพนักงานในหน้าที่นี้จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกทั้งสิ้น

Reservation ทำหน้าที่รับจองห้องพักของโรงแรม แขกที่เข้าพักที่โรงแรมจะมาจาก 3 ทาง คือ ผ่านจาก sales ของโรงแรมและโทรศัพท์มาจองหรือ

ติดต่อที่พักร่วมด้วยตนเอง ทางรีเจนท์มีแขกประจำสูงถึง 60%-70% เจ้าหน้าที่ Reservation จะใช้ภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ในการพูดสนทนาทางโทรศัพท์ รับจองที่พักร่วม และยืนยันกำหนดวันเวลาระยะเข้าพัก และรับคำร้องทุกข์จากแขกเข้าพักในเรื่องเกี่ยวกับห้อง พิมพ์บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ จากนั้นก็จะส่งต่อรายงานผู้เข้าพักให้กับงาน Airport Representation และงาน Reception ทักษะทางภาษาอังกฤษที่ใช้จึงเป็นการพูดฟังตอบถามและรับทราบข้อมูลตามหัวข้อซึ่งอยู่ในวงจำกัดดังที่กล่าวไว้แล้ว



งาน Reception ของโรงแรมรีเจนท์จะทำหน้าที่รับช่วงรายงานผู้เข้าพักจากงาน Reservation และรับแขกผู้พักที่เคาน์เตอร์ โดยทำงานประสานกับ Airport Representative ด้วยว่าจะมีแขกเข้ามาในเวลาเท่าไร แขกพักห้องไหน ชื่ออะไร อีกภายในก็หน้าที่รถหมายเลขทะเบียนใดจะพาแขกชื่ออะไรเข้าถึงโรงแรม

ก่อนที่แขกจะ check in เข้าพักที่ Reception จะมีเจ้าหน้าที่ Concerige ต้อนรับแขก โดยจะไปรอเปิดประตูให้แขกลงจากรถเลยทีเดียว จากนั้นก็จะทักทายต้อนรับ ดูแลเรื่องกระเป๋า สอบถามและตรวจสอบจำนวนกระเป๋า จัดการนำขึ้นไปไว้บนห้องพัก ภาษาอังกฤษที่ Concerige ใช้จะเป็นทักษะการพูดและฟังในหัวข้อจำกัดคือ ทักทาย พูดคุยเล็กน้อยเกี่ยวกับการเดินทางและกระเป๋าเท่านั้น เมื่อแขกเข้า check in ที่ Reception พนักงานก็จะทักทายต้อนรับ และเพราะแขกส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำ Reception มีหน้าที่จำชื่อนามสกุล และหน้าตากันได้เป็นอย่างดี จากนั้นจะเป็นงานของ Guest Relation ซึ่งพนักงานในงานนี้จะรับรองแขกผู้พักต่อจาก Reception โดยพาแขกเข้าสู่ห้องพัก ขณะที่นำทางเข้าห้องพัก Guest Relation จะอธิบายให้แขกฟัง โดยเฉพาะแขกใหม่เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรมที่จะอำนวยความสะดวกให้กับแขกและทิศทางการเดินทางที่แขกจะรับบริการนั้น เช่น บริการพิมพ์จดหมาย ส่งจดหมาย ส่งแฟกซ์ ถ่ายเอกสาร พิมพ์ดีด ฯลฯ จากนั้นก็อาจจะชวนคุยทั่ว ๆ ไป แขกบางรายอาจจะถามเกี่ยวกับสถานที่เที่ยวที่น่าสนใจบ้าง หรือสถานที่ติดต่อธุรกิจบ้าง เมื่อแขกเข้าถึงห้องพักแล้ว Guest Relation จะอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องพัก เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ วิทยุไอ และเครื่องเสียง เป็นต้น

ในกระบวนการในฝ่ายหน้าแล้วจะเห็นว่า Guest Relation จะต้องใช้ทักษะการฟังการพูดในสถานการณ์ที่กว้างกว่างานอื่น ๆ คือจะต้องพูดทักทายต้อนรับ พูดอธิบาย บรรยายรายละเอียดของสถานที่ให้บริการ ลักษณะวันเวลาของการเปิดบริการ อธิบายวิธีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ พูดสนทนาทั่ว ๆ ไป รวมทั้งการตอบคำถามให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหรือที่ติดต่อธุรกิจเฉพาะแห่งอีกด้วย

งานสุดท้ายของฝ่ายหน้าคือ งาน Business Center ซึ่งทำหน้าที่เสมือนเป็นเลขานุการของแขก

รับพิมพ์งาน ส่งจดหมาย ส่งแฟกซ์ จัดทำรายงาน ทำรูปเล่ม และแม้กระทั่งค้นคว้าข้อมูลทางธุรกิจให้กับแขกผู้มาพักตามความประสงค์ของแขก พนักงานในงานนี้ จึงเป็นคู่แข่งส่วนตัว ในด้านการงาน ต้องใช้ภาษาพูด ฟัง รับคำสั่งให้เข้าใจ กระฉับ และอ่านข้อความที่ต้องจัดพิมพ์ ตรวจสอบความเรียบร้อยให้กับแขกอีกด้วย

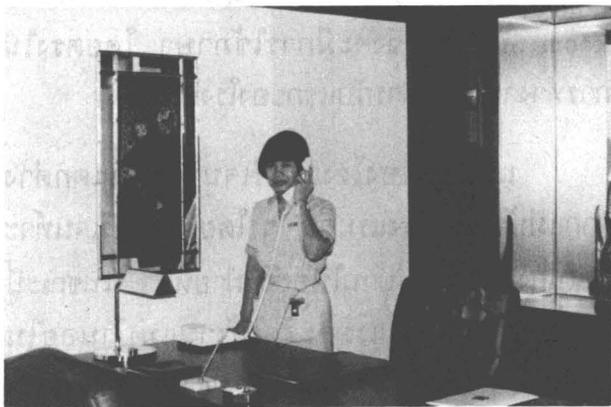
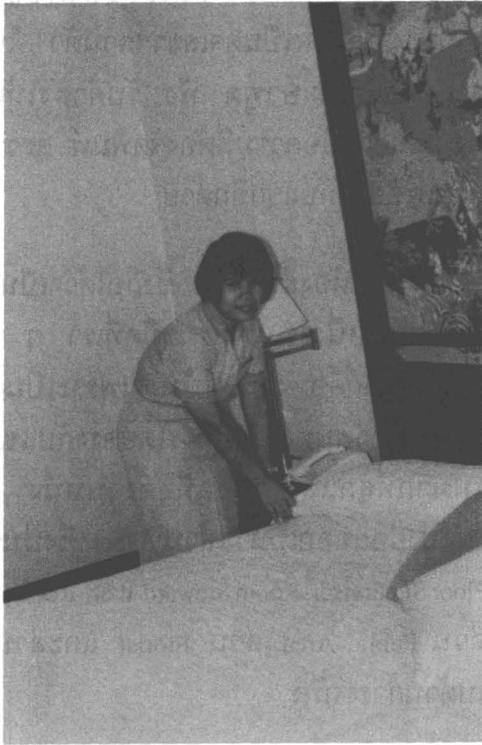
งานฝ่ายห้องส่วนที่ 2 ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจห้องสำคัญห้องหนึ่งของโรงแรมชนิดที่เรา ๆ จะนึกไม่ถึงเลยทีเดียวก็คือ งานแม่บ้าน เพราะเป็นงานที่พนักงานจะต้องพบปะให้บริการโดยตรงกับแขกของโรงแรมมากที่สุดและใกล้ชิดที่สุดงานหนึ่ง งานแม่บ้านแบ่งย่อยออกเป็น ส่วน Floor ซึ่งประกอบด้วย Floor Supervisor, Room Steward และ Room Attendant ส่วน Public Area ส่วน Florist และส่วนที่รับผิดชอบด้านการซักรีด

ผู้เขียนจะขอล่าวเฉพาะถึงงานแม่บ้านที่เป็น Room Steward ซึ่งจะมีการใช้ภาษา โดยตรงในการทำงานให้บริการกับแขกของโรงแรม

แม่บ้านของโรงแรมรีเจนท์จัดว่าแตกต่างจากแม่บ้านของโรงแรมอื่น ๆ โดยโรงแรมรีเจนท์จะจำแนกงานของแม่บ้านให้อยู่ในฝ่ายหน้า ในขณะที่หลายต่อหลายโรงแรมจะจัดให้งานแม่บ้านอยู่ในฝ่ายหลัง (Back) ดังนั้นทางโรงแรมจึงกำหนดคุณสมบัติของแม่บ้านไว้ 3 ประการคือ มีบุคลิกที่ดีเหมาะสมกับงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน และสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง มีพื้นความรู้ตั้งแต่ ม.ศ. 5 อนุปริญญาถึงปริญญาตรี ปัจจุบันแม่บ้านของโรงแรมกว่าครึ่งที่มีพื้นความรู้ระดับปริญญาตรี

หน้าที่หลักของแม่บ้านคือการดูแลอำนวยความสะดวกให้กับแขกในทุกกรณี ดังนั้นจึงจัดเป็นงานหนักทั้งกายและใจ หนักกายคือต้องใช้แรงงานดูแลทำความสะอาดจัดของ จัดความเรียบร้อยให้บริการต่าง ๆ และหนักใจคือจะต้องใช้ปฏิภาณ

พิจารณาเอาใจใส่แขกให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และที่สำคัญคืออารมณ์ของแขกผู้มาพัก

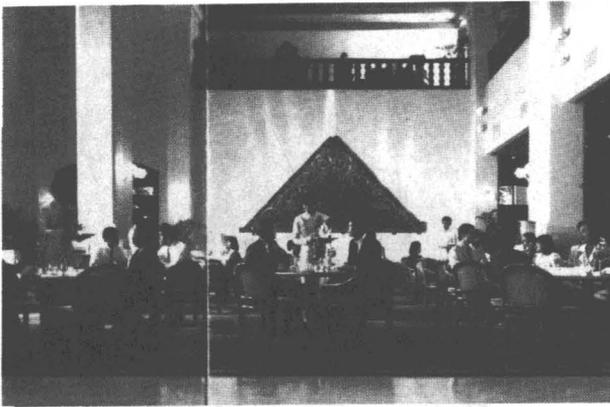


งานแม่บ้านเริ่มตั้งแต่ 7.30 โดยจะมีประชุม floor brief รับรู้รายการของแขกสำคัญ ๆ ที่จะเข้าพัก หรือออกจากโรงแรม รับทราบประวัติของแขก ตรวจสอบงานที่ยังค้างที่ต้องปฏิบัติ และพวกแขกซึ่ง Guest Relation พาเข้าพักแล้ว แม่บ้านจะเป็นผู้ต้อนรับแขกต่อโดยนำน้ำชามาบริการ กล่าวต้อนรับแนะนำตนเอง และอาจจะต้องพูดแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก รายละเอียดปลีกย่อยในห้องพัก เช่น ตำแหน่งปลั๊กไฟต่าง ๆ

อุปกรณ์ในห้องน้ำ ตู้เสื้อผ้า ผ้าเช็ดตัว แม่บ้านจะต้องรู้ถึงศัพท์ต่าง ๆ เหล่านี้ และจะต้องสามารถพูดอธิบาย รายละเอียดอื่น ๆ ในห้อง เช่น การใช้โทรศัพท์ภายในและภายนอก อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ Mini bar และสามารถพูดให้ข้อมูลในด้านบริการอื่น ๆ ของโรงแรม วันเวลาสถานที่ให้บริการเหล่านั้น เช่นเดียวกับ Guest Relation เนื่องจากแขกอาจขอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดพิมพ์เอกสารเกี่ยวกับ Health Center และ Business Center หรือกิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ จะไปได้ อย่างไรก็ตาม ห่างจากโรงแรมเท่าไร ซึ่งแม่บ้านเองไม่ทราบข้อมูลก็มีหน้าที่ ๆ จะติดต่อสอบถามหาข้อมูลเหล่านั้นมาแจ้งให้กับแขกและยังมีหน้าที่ดูแลบริการอำนวยความสะดวกในเรื่องปลีกย่อยส่วนตัวให้กับแขกอีกด้วย เช่น แม่บ้านจะต้องพูดถามแขกด้วยว่าต้องการจะให้จัดของในกระเป๋าเดินทางจัดเก็บเข้าตู้ด้วยหรือไม่ ถามแขกว่าต้องการจะนำเสื้อผ้าส่งซักในลักษณะใดหรือไม่และต้องการรับกลับในวันใดมีของใช้ส่วนตัวขาดตกบกพร่องอย่างไร ถ้าจะต้องซื้อหาเพิ่มเติม แม่บ้านจะเป็นคนจัดการบริการซื้อหามาให้บริการช่วยเหลือของขวัญ จัดกระเป๋าหรือแม้กระทั่งจัดรองเท้าให้กับแขกด้วย งานเล็ก ๆ น้อย ๆ ปลีกย่อยในหน้าที่ของแม่บ้านเหล่านี้ ทำให้เห็นได้ว่า งานแม่บ้านนั้นเปรียบเสมือนเป็นงานมหาดเล็ก ผู้รู้ใจของขุนพล ซึ่งนอกเหนือจากจะต้องสามารถใช้ทักษะฟังและพูดภาษาสื่อความหมายเพื่อสามารถให้บริการรับคำสั่งได้อย่างถูกต้องสุภาพเหมาะสมกาลเทศะ แล้วยังต้องมีปฏิภาณและจิตวิทยาอ่านใจของแขกได้อย่างดีอีกด้วย เหล่านี้ก็อร์กักกันทำงานแม่บ้านเป็นเสมือนหัวใจของธุรกิจ ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้มาเยือนได้เป็นอย่างดี ทำให้ต้องหวนกลับมาเป็นแขกประจำของโรงแรมอีกทีเดียว

งานส่วนต่อไปที่มีลักษณะการบริการที่ต้องใช้ภาษาสื่อสารกับต่างประเทศในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งผู้เขียนจะกล่าวถึงคืองานใหญ่ส่วนของส่วน

อาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) ซึ่งจะแยกออกเป็นห้องครัว ห้องอาหารต่าง ๆ ตั้งแต่ที่ Lobby ที่ห้องอาหาร Rim Sra Terrace ห้องอาหาร Spice Market (ซึ่งเป็นห้องอาหารไทย) ห้อง La Brasserie และที่ Regent Grill ซึ่งเป็นห้องอาหารชั้นหนึ่งของโรงแรม พนักงานในห้องอาหารจะต้องสามารถฟังและพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ห้อง Regent Grill



ทักษะต่าง ๆ ที่พนักงานจะใช้สื่อสารกับแขกทั้งภายในและภายนอกของโรงแรมคือการพูดและการฟัง โดยสถานการณ์หลักคือ ต้องพูดทักทายต้อนรับเข้าสู่ห้องอาหาร เชิญนั่งโต๊ะที่จองไว้หรือโต๊ะว่างในกรณีที่แขกไม่ได้จอง รับ order สั่งอาหาร สามารถบรรยายคร่าว ๆ ลักษณะของ อาหาร ส่วนประกอบของอาหาร หรืออาหารว่างแบบต่าง ๆ สามารถแนะนำอาหารอร่อยหรืออาหารพิเศษของ โรงแรม สอบถามความต้องการอื่น ๆ เช่น แขกบางคนอาจจะอยากได้นั่งสีพิมพ์หรือบางคนอาจจะร้องทุกข์หรือบ่นเกี่ยวกับบริการและอาหาร และดำเนินการแก้ไข ฟังคำสั่งเรียกเก็บเงินและทอนเงินเป็นต้น นอกจากสถานการณ์หนักเหล่านี้แล้ว พนักงานห้องอาหารหญิงที่เรามีโอกาสสัมภาษณ์ยังให้ข้อมูลเสริมอีกว่าเธอมีโอกาส สนทนากับแขกในเรื่องต่าง ๆ เช่น พูดคุยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ทั่วไปของคนไทย เรื่องภูมิอากาศ เรื่องศาสนา แม้กระทั่ง

เรื่องเหตุการณ์บ้านเมือง สำคัญ ๆ หรือกรณีที่มีแขกนักการเมืองใหญ่มาจัดงานมาประชุม หรือรับประทานอาหารที่โรงแรมก็ สามารถอธิบายให้ข้อมูลกับแขกผู้สนใจกิจกรรมที่เกิดขึ้นในโรงแรมได้ เป็นต้น ทั้งนี้โอกาสในการพูดคุยกับแขกก็เป็นไปในลักษณะทำนองเดียวกัน กับงานแม่บ้าน คือพนักงานจะต้องมีวิจรรย์าน ใช้จิตวิทยาหรือกระแสดูใจแขกได้ว่าเมื่อไร อาคันตุกะของโรงแรมจะมีอารมณ์อยากสนทนามีเพื่อนคุย หรือเมื่อไรแขกผู้นั้นประสงค์จะรับประทานอาหารจีบไวน์ในมุมสวยสงบ ๆ คนเดียว พนักงานหญิงคนหนึ่งที่เราสัมภาษณ์ บอกเป็นเคล็ดให้ว่าอาศัยสังเกตสายตาของแขกเป็นหลัก หากพบว่าแขกสบตาและยิ้มให้ พนักงานก็อาจจะเข้ามาคุยด้วย แต่หากอาคันตุกะ ผู้นั้นหันหน้าหรือเบนหน้าไปทางอื่น พนักงานก็จะอยู่ห่าง ๆ ให้ความสงบเป็นเพื่อนแขกในสถานการณ์นั้น

เล็ก ๆ น้อยในความละเอียดอ่อนนี้ นับเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่ทำให้แขกพึงพอใจในบริการของโรงแรม

โดยสรุปแล้วภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานโรงแรมเพื่อบริการแขกผู้มาพักและผู้มาเยือนในแผนกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแผนกต้อนรับจากสนามบินถึงที่พัก แผนกบริการห้องพักและแผนกบริการทางด้านอาหารนั้น พอจะรวมสถานการณ์สังเขปได้ดังนี้คือ

1. การพูดทักทาย กล่าวสวัสดิ์ กล่าวต้อนรับเข้าสู่เมืองไทย โรงแรมหรือห้องพัก ห้องอาหาร เป็นต้น
2. แนะนำตนเอง ชื่ออะไร มีหน้าที่ทำอะไร และจะให้บริการด้านใดกับแขกผู้มาพัก แขกผู้มาพักจะติดต่อได้อย่างไร
3. สอบถามความต้องการเพื่อเสนอบริการ เช่น ต้องการให้จัดกระเป๋าหรือไม่ ต้องการใส่ผ้าตาลินซาหรือไม่ ต้องการโต๊ะที่นั่ง ต้องการอาหาร

ในลักษณะใด ต้องการซักридเสื้อผ้าหรือไม่ ต้องการจะให้จัดการเกี่ยวกับตัวเดินทางหรือไม่ เป็นต้น

4. บรรยายแบบอธิบายคำจำกัดความและรายละเอียดของบริการ หน้าที่คร่าว ๆ ของงานในโรงแรม บรรยายเกี่ยวกับอาหารชนิดต่าง ๆ และส่วนประกอบสำคัญ

5. อธิบายวิธีใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ของเครื่องอำนวยความสะดวกเครื่องใช้ในห้องพัก

6. บอกตำแหน่งของสิ่งของต่าง ๆ ในห้องพัก

7. บอกทิศทางของสถานที่หรือห้องที่ให้บริการต่าง ๆ สถานที่ท่องเที่ยว

8. สนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับดิน ฟ้า อากาศ เหตุการณ์บ้านเมือง

ส่วนหัวข้อคำศัพท์ที่จำเป็นต้องรู้ เห็นจะหลากหลายตั้งแต่เกี่ยวกับตัวเครื่องบิน สายการบิน อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก เสื้อผ้าและการซักридอาหารที่บริการในโรงแรมและส่วนประกอบบริการต่าง ๆ ในโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญและเทศกาลหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว จนกระทั่งเรื่องดินฟ้าอากาศ เหตุการณ์บ้านเมืองที่สำคัญ ๆ เป็นต้น

โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานจะพยายามจนสุดความสามารถที่จะสื่อสารกับชาวต่างประเทศ แต่ก็เป็นธรรมชาติของการสื่อสารทั่วไป ซึ่งย่อมจะมีปัญหาบ้างในบางครั้ง ซึ่งอาจจะเกิดจากความจำกัดทางภาษาของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง

พนักงานหลายคนบอกเราในทำนองเดียวกันว่ามีทางแก้ปัญหาหลายทางตั้งแต่ใช้ภาษา ง่าย ๆ สั้น ๆ คำศัพท์ง่าย ๆ ซึ่งตัวอาคันตุกะทั้งเจ้าของภาษาอังกฤษและชาวยุโรป ชาวญี่ปุ่น ฯลฯ ก็จะสามารถใช้ภาษาง่าย ๆ อยู่แล้ว หากยังมีปัญหาอีกก็จะใช้ภาษาไป หรือทำทางประกอบ และใช้การเขียนเป็นต้น โดยเขียนเป็นภาษาอังกฤษและเขียน

เป็นรูปภาพ หรือท้ายสุดก็จะใช้การยิ้ม แล้วเรียกหัวหน้าส่วนหรือฝ่ายมาช่วยเจรจาแทน

ที่กล่าวไปแล้วนั้นจึงเป็นลักษณะงานและสถานการณ์ที่พนักงานผู้มีส่วนให้บริการโดยตรงกับแขกของโรงแรมจะต้องใช้ภาษาสื่อสารติดต่ออย่างถูกต้อง และเหมาะสมกับกาลเทศะเพื่อสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้ให้บริการของโรงแรม ซึ่งเบื้องหลังความสำเร็จของโรงแรมในด้านนี้คงจะปฏิเสธไม่ได้เลยว่า งานฝ่ายฝึกอบรมไม่มีส่วนในการสร้างแนะนำ และฝึกปรือพนักงาน



คุณสาโรช โรจนสกุลพานิช ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม

ฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมขึ้นอยู่กับส่วน Human Resources อดีตผู้จัดการและผู้จัดการคนปัจจุบันได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์กับเราว่า โรงแรมนั้นเปรียบเสมือนเป็นเมืองเล็ก ๆ มีคนชื่อคนชาย คนทำบัญชี ทำอาหาร มีแม่บ้าน ฯลฯ มีผู้รักษาความปลอดภัยและมีกระทั่งช่างซ่อมห้องน้ำและแอร์ และบริการทุกอย่างที่ผู้ให้บริการปรารถนา โรงแรมนับเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญ การแข่งขันในอุตสาหกรรมนี้จึงเป็นการแข่งขันทางด้านบริการ ดังนั้นหน้าที่หลักของแผนกฝึกอบรมของโรงแรม ริเจนท์ ก็คือการสร้างให้พนักงานมี "service mind" มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการเพราะการบริการคือผลผลิตที่สำคัญของอุตสาหกรรมนี้ แผนกอบรมจะมีหน้าที่ปูพื้นฐานให้พนักงานมีความเข้าใจในส่วน

ประกอบของการบริการ ซึ่งได้กำหนดส่วนประกอบออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ทักษะทางด้านภาษาที่ใช้ในการบริการ ตามสถานการณ์ของแต่ละงาน
2. ทักษะทางการให้บริการ ซึ่งจะหลากหลายในแผนกต่าง ๆ กัน เช่น แผนกแม่บ้าน ต้องให้บริการอย่างหนึ่ง ในขณะที่แผนกรักษาความปลอดภัยจะใช้อีกลักษณะหนึ่งเป็นต้น
3. ทักษะคติในการให้บริการ นั่นคือทุกคนในองค์กรหรือเมืองเล็ก ๆ นี้จะต้องมีเป้าหมายเดียวกันคือ ร่วมมือร่วมใจให้บริการอย่างดีที่สุด โดยมองเห็นว่า แขนงทุกคนทั้งภายในและภายนอกเป็นคนที่สำคัญที่สุด

ฝ่ายฝึกอบรมมีหน้าที่สร้างความเข้าใจฝึกฝน และปรับปรุงให้พนักงานออร์ปด้วยคุณสมบัติทั้ง 3 ประการนี้ แต่ด้วยฝ่ายนี้มีพนักงานเพียง 5 คน คือ ผู้จัดการ ผู้ช่วย 2 คน เจ้าหน้าที่ 1 คน และเลขานุการ 1 คน ฝ่ายนี้จึงทำหน้าที่เสมือนผู้ให้คำปรึกษาในการฝึกอบรมให้กับฝ่ายต่าง ๆ โดยที่เจ้าหน้าที่อบรมโดยตรงจะมาจากหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งผู้รายงานในแผนกนั้นดีที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่ในฝ่ายอบรมจะเป็นผู้ประสานงานและเป็นพี่เลี้ยงและนำขั้นตอน และวิธีการในการถ่ายทอดทักษะความรู้เกี่ยวกับงานนั้น ๆ ว่าจะทำอย่างไรให้พนักงานเข้าใจได้ง่ายที่สุด โดยทางฝ่ายจะจัดทำปฐมนิเทศ เดือนละ 2 ครั้งเป็นประจำโดยกำหนดอาทิตย์ที่ 1 และ 3 ของเดือน และในกรณีที่มีพนักงานใหม่ ไม่ว่าจะ เป็นนักศึกษาฝึกงาน หรือพนักงานที่รับมาใหม่ฝ่ายอบรมมีหน้าที่ปูพื้นฐาน แนะนำอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบของโรงแรมโดยทั่วไปและรายละเอียดของแต่ละฝ่าย

นอกจากนี้ฝ่ายฝึกอบรมจะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางด้านบริหารให้กับหัวหน้าฝ่ายหัวหน้าส่วนและแม้กระทั่งผู้จัดการใหญ่ในเรื่องของการยกระดับมาตรฐานของการบริการ การเปลี่ยนแปลง

ทัศนคติของพนักงาน และวางโครงการฝึกอบรมของโรงแรมซึ่งไม่ว่าจะออกมาในรูปแบบของการสัมมนาหรือการประชุมก็ตามจะต้องมีหัวใจอยู่ที่การหล่อหลอมทัศนคติความคิดของพนักงานทุกคนให้มองภาพเป็นภาพเดียวกันคือการให้บริการอย่างดีที่สุด

ส่วนการฝึกอบรมทางด้านทักษะทางภาษาที่ใช้ในการให้บริการนั้นฝ่ายอบรมมีหน้าที่เป็นผู้วางหลักสูตรการอบรม วางมาตรฐานของระดับความรู้ทางภาษาของพนักงานในแต่ละฝ่าย ประสานงานจัดการสอบภาษาอังกฤษให้พนักงาน จัดการอบรมภาษาอังกฤษให้พนักงานเอง และประสานงานในการอบรมในกรณีที่ผู้สอนภายนอกมาอบรม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นเสมือนที่ปรึกษาทาง-



ภาษา ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ แปลเอกสารข้อมูลและเขียนจดหมายหรือบันทึกต่าง ๆ ให้พนักงาน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ประกาศให้พนักงานทราบทั่วกัน เช่น กรณีที่มีแฟกซ์เป็นภาษาอังกฤษ แสดงความยินดีกับโรงแรม ฝ่ายฝึกอบรมจะแปลเป็นภาษาไทย หรือจะประกาศข่าวสารเกี่ยวกับการอบรม และนอกจากนี้ในบางแผนกยังมีเกิดความรู้แก่พนักงานในช่วงที่มีการประชุมแนะนำงานทุก ๆ เข้า เรียกว่า English for Today ซึ่งจะทำให้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวนที่เกิดขึ้นและต้องใช้อยู่ในการทำงาน

สำหรับมาตรฐานทางภาษาของพนักงาน คุณวรรณมาศได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมผู้เขียนว่าทางโรงแรมได้กำหนดพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานในแต่ละแผนกไว้ โดยอาศัยแบบการทดสอบ TOEIC (Test of English for International Communication) เป็นหลักและจากการประมวลผลการสอบ TOEIC ของพนักงานในแต่ละแผนกเป็นเวลากว่าหลายปีได้นำมากำหนดคะแนนเป็นมาตรฐานของโรงแรมว่าพนักงานในแต่ละแผนกจะต้องได้คะแนน TOEIC ใน ระดับนั้น ๆ ดังตัวอย่างข้างล่างนี้

**\*ตัวอย่างคะแนน**

Training Officer	700-745
Asst. Training Officer	700-745
Front Office	
1. Office Supervisor	500-545
Reception, Guest	
Relation	450-495
Airport Representative	450-495
2. Business Center	550-595
3. Baggage Attendant	270-295
4. Page boy	240-265
5. Driver	200-235

หากพนักงานผู้ใดยังสอบภาษาอังกฤษของ TOEIC ไม่ได้ตามระดับมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้ เป็นหน้าที่ของฝ่ายฝึกอบรมที่จะต้องจัดหลักสูตรสั้น ๆ อบรมพนักงานเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถกลับไปสอบ TOEIC ใหม่จนผ่าน แต่ปรากฏว่ามีพนักงานหลายคนผ่านการสอบ TOEIC หลายครั้งแล้วแต่ยังไม่สามารถทำคะแนนได้ตามมาตรฐานที่ฝ่ายฝึกอบรมกำหนดไว้ทำให้หมดกำลังใจทั้งที่พวกเขา

เหล่านี้มีทักษะอื่น ๆ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเนื่องด้วยลักษณะข้อสอบของ TOEIC เกี่ยวกับภาษาและสถานการณ์ธุรกิจโดยทั่วไปและพนักงานบางคนแม้จะทำข้อสอบไม่ได้ดี แต่สามารถทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ ทางฝ่ายอบรมจึงจัดสร้างแบบทดสอบจาก Job description ของแต่ละงาน เพื่อให้ตรงกับสถานการณ์จริงที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และเมื่อพนักงานสอบข้อสอบของฝ่ายฝึกอบรมผ่านทางฝ่ายจะยอมรับว่าทักษะทางภาษาของพนักงานนั้นอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้ ส่วนข้อสอบ TOEIC นั้น ก็จะทำให้พนักงานสอบอีกในกรณีที่พนักงานผู้นั้น ต้องการจะเลื่อนตำแหน่งเช่นจาก waiter เป็น head waiter เป็นต้น และถ้าผลสอบภาษาของเขาได้ระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ของงานในหน้าที่นั้น พนักงานก็จะได้เลื่อนตำแหน่งและทางโรงแรมจะจ่ายค่าทดสอบให้ด้วย

นอกจากนี้ทางโรงแรมยังสนับสนุนให้พนักงานปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเองเสมอ โดยยินดีจ่ายเงินค่าสอบ TOEIC ให้กับพนักงานคนใดก็ตามที่ประสงค์จะทดสอบความสามารถทางภาษาของตนเองและสามารถทำคะแนนได้ดีกว่าเดิม นับเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้พนักงานตื่นตัวอยู่เสมอ

สำหรับหลักสูตรที่เปิดสอนแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ประเภทหลักสูตรเข้ม ซึ่งจะเชิญอาจารย์ไทยหรือชาวต่างชาติจากที่อื่นมาสอน และประเภทที่จัดสอนเองโดยอาจารย์จากฝ่ายฝึกอบรม

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอนนับว่าหนักกว่าลักษณะการเรียนการสอนในโรงเรียนในมหาวิทยาลัยแบบที่เราคุ้นเคย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องเข้าชั้นเรียน เนื่องจากผู้เรียนต้องทำงานประจำจึงจะต้องปลีกเวลามาเรียน ในบางกลุ่มพนักงานทำงานเป็นกะจะต้องเลือกวันและเวลาที่พนักงานส่วนใหญ่เรียนได้ บางกลุ่มพนักงานจะมีวันหยุดเวียนกันไป ฉะนั้นใน 1 วันจะมีผู้เรียนขาดอย่างน้อย 1 คน เป็นต้น

นอกจากนี้พนักงานบางคนจะเหนื่อยมาจากการงาน ผลการเรียนจึงจะคาดหวัง 100% ไม่ได้ แต่ในเรื่อง แรงจูงใจ และขนาด ของกลุ่มนั้น การอบรมนับว่า ได้เปรียบเพราะจะได้ผู้เรียนกลุ่มเล็ก ไม่เกิน 15 คน และผู้เรียนส่วนใหญ่ล้วนกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้ เพิ่มเติม แม้ช่วงเวลาพักหรือว่างหากพนักงานมี เวลาก็สามารถเข้ามาฝึกการฟังที่ห้องปฏิบัติการทาง ภาษาในฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรม ซึ่งได้สร้างไว้ อย่างดีก็นับเป็นการฝึกการทักษะการฟังได้อีกด้วย

โดยสรุปแล้วฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมจึงนับ ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งช่วยฝึกทักษะทางการให้ บริการในงานต่าง ๆ อบรมแนะนำคำทักษะทาง



ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นใน การให้บริการและมีส่วนหล่อหลอมทัศนคติความ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อประสานงานและสร้าง ผลผลิตที่ดีเยี่ยมให้กับโรงแรมหรือเมืองเล็กเมืองนี้

ในแง่การศึกษา ธุรกิจโรงแรมนับเป็นตลาด แรงงานที่สำคัญแหล่งหนึ่งที่จะรองรับบัณฑิตใหม่ ของเรา ผู้เขียนจึงอยากจะฝากข้อคิดถึงผู้อ่านในการ เรียนการสอนภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศว่านอกเหนือจากการเน้นเรื่องทักษะทางภาษาที่ นักเรียนหรือนิสิต นักศึกษาของเราจะนำไปใช้ใน อาชีพต่าง ๆ ได้ ตามสถานการณ์จริงแล้ว ทัศนคติ ที่พวกเขามีต่อภาษาที่มีต่อการสื่อสารและผู้ที่เรา

สื่อสาร รวมทั้งความใฝ่รู้ปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ นับ เป็นคุณสมบัติของบัณฑิตที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้เขา ประสบความสำเร็จในการทำงานอาชีพของเขา

ปิยนารถ พัทททองพรรณ } ผู้สัมภาษณ์  
สิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์

ปิยนารถ พัทททองพรรณ ถอดเทปและ  
เรียบเรียง