

การใช้ทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกสหกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

The use of English skills by students in co-operative hotel and tourism training.

บทคัดย่อ

บทความครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกสหกิจของสถานประกอบการธุรกิจทางด้านโรงแรมและบริษัททัวร์ ระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยว วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในประเด็นปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษในแวดวงอุตสาหกรรม ความต้องการภาษาอังกฤษในสถานประกอบการโรงแรม ความต้องการภาษาอังกฤษในบริษัททัวร์ และรายวิชาภาษาอังกฤษที่ช่วยพัฒนาทักษะทางด้านการสื่อสารในกลุ่มสถานประกอบการโรงแรมและบริษัททัวร์ โดยนักศึกษาฝึกสหกิจต้องมีทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะในการบริการเป็นอย่างดี ทักษะด้านการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ทักษะการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ทักษะเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสำคัญ: การใช้ทักษะภาษาอังกฤษ1 นักศึกษาฝึกสหกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว2

Abstract

This article is for the English language needs of co-operative training students of hotel business establishments and tour operators in Department of Tourism, College of Innovation and Management Songkhla Rajabhat University in the issue In English communication in the industry, especially the need for English in hotel establishments, the need for English in tour companies, and English courses that help develop communication skills in hotel establishments and tour companies by co-training students. Activity As for the use of English Service skills, especially skills in using third languages such as Chinese, Japanese, Korean, tourism communication skills Food and beverage service skills

บทนำ

ความต้องการภาษาอังกฤษในการระบบการค้าเสรีด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ในการเยี่ยมชมสถานที่ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติ เป็นเรื่องสำคัญในการให้ความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ในอุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ธุรกิจจำนวนมากใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับลูกค้าจากประเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ดังนั้นนายจ้างจึงมองหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษและทักษะทางอาชีพ (WTTC, 2001, pp13-17) ในประเทศไทย ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว พนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าชาวต่างชาติ ทักษะภาษาอังกฤษทั้งสี่ทักษะจำเป็นสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่บริษัทต้องการมากที่สุด พนักงานใช้ทั้งทักษะการพูดและการฟังในการสื่อสารในสถานการณ์แบบเผชิญหน้า สำหรับทักษะการเขียนและการอ่าน พนักงานใช้เพื่อสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานผ่านงานเอกสาร นอกจากนี้พนักงานที่ขาดทักษะภาษาอังกฤษยังประสบปัญหาในการสื่อสารในขณะทำงาน นอกจากนี้ ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานในโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอาจเกิดขึ้นได้ในหลายประเทศที่คนในพื้นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ การศึกษานี้สำรวจทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว และปัญหาการใช้ทักษะเหล่านี้ในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว

ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกสหกิจในการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ควรเน้นหนักในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารให้มากในทุกทักษะ คือ อ่าน เขียน พูด และ ฟัง ควรกระตุ้นให้นักศึกษาทุกคนทดสอบภาษาอังกฤษแบบสมมติภาพ (Test of English for International Communication - TOEIC) หรือแบบทดสอบมาตรฐานทางภาษาอังกฤษอื่น ๆ อันเป็นการบอกถึงสมรรถภาพทางภาษาของนักศึกษา รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงานทั่วไป และความสามารถในการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อนักศึกษารุ่นต่อไปที่จะมีโอกาสฝึกงานในสถานประกอบการต่อไป

ดังนั้น ผู้เขียนบทความ จึงมีวัตถุประสงค์ในการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี ในการเข้าตลาดแรงงานภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มสถานประกอบการโรงแรมและบริษัททัวร์

ส่วนเนื้อหา

1.1 ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษทั่วไป ได้แก่ ความท้าทายกับผู้พูดอุปสรรคทั่วไปที่ผู้พูดภาษาอังกฤษที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาต้องเผชิญ

→ 1.1.1 การสัมผัสกับสภาพแวดล้อมที่พูดภาษาอังกฤษได้จำกัด ส่งผลให้ฝึกฝนน้อยลงและโอกาสในการแข่งขัน

1.1.2 ความยากในการทำความเข้าใจและออกเสียงภาษาอังกฤษบางเสียง ความท้าทายในการออกเสียง

1.1.3 ขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากกลัวที่จะทำผิดพลาดหรือเป็นเข้าใจผิด

1.1.4 ช่องว่างด้านไวยากรณ์และคำศัพท์ ทำให้การแสดงความคิดและความรู้สึกเป็นเรื่องท้าทาย

ความคิดได้อย่างแม่นยำ

1.1.5 ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและไม่คุ้นเคยกับสำนวนหรือภาษาพูดภาษาที่ใช้ในภาษาอังกฤษ

กลยุทธ์ในการเอาชนะอุปสรรคทางภาษาและสร้างความมั่นใจ

1.1.6 สร้างกิจวัตรการเรียนรู้ภาษาและอุทิศเวลาเป็นประจำเพื่อฝึกการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษ

เนื้อหาในชีวิตประจำวัน (Everyday Life) การพบปะเพื่อนใหม่ (Meeting New People) มีเดีย (Media) วิถีชีวิตในยุคสมัยใหม่ (Modern Lifestyle) ออกไปท่องโลกกว้าง (Go ahead around the world) ความทรงจำที่หายไป (Losing your memories) ดิจิทัลและเทคโนโลยี (Digital and Technology) ความสำเร็จ (Achievements)

เนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่ต้องการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ตลอดจนสามารถปรับตัวให้ดำเนินชีวิต อย่างมีความสุขท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป และนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2562)

ทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้กับกลุ่มบริษัททัวร์ และกลุ่มสถานประกอบการโรงแรม

1. กลุ่มบริษัททัวร์

การสนทนาระหว่างซื้อขายทัวร์การฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

การฟังความต้องการของลูกค้าด้านการท่องเที่ยว การฟังเพื่อจดบันทึกข้อความและการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมทัวร์มีปัญหามากที่สุด และการกล่าวอ่าลูกค้า

การพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

การฟังสำนวนและคำแสลงภาษาอังกฤษ การฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไป การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆ และการฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไป การฟังเรื่องทั่วไปที่ลูกค้าทักท้วง

การอ่านเอกสารการซื้อขายทัวร์

การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง การพูดเพื่อแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชย

การพูดเพื่ออธิบายแนวทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น การกล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพและการพูดเพื่อแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชย การอ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท การอ่านข้อมูลการจองทัวร์ของลูกค้า การอ่านข้อมูลการเดินทางของลูกค้า อ่านข้อมูลยืนยันการจองทัวร์ และการอ่านข้อมูลการจองทัวร์ของลูกค้า

การเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์

การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ การกรอกแบบฟอร์มต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้า การเขียนบันทึกข้อมูลการจองทัวร์ของลูกค้าและการกรอกแบบฟอร์มต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจอง

บทสนทนาการรับส่งแขก บทสนทนาภาษาอังกฤษ Picking up Visitors

โดยมีการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านคำศัพท์และสำนวน การทักทายและการต้อนรับนักท่องเที่ยว การแนะนำตัวและการแนะนำกับต้น มัคคุเทศก์ และเจ้าหน้าที่ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยว การกล่าวลาและเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในครั้งต่อไป

ตัวอย่างบทสนทนา (ทบทวนปัญหา, 2561)

ทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้กับกลุ่มบริษัททัวร์ และกลุ่มสถานประกอบการโรงแรม

กลุ่มบริษัททัวร์ - ข การนำเสนอโปรแกรมท่องเที่ยว และนำเสนอ

Guide: Hello, Sir. Good morning. I'm Borigorn as your tour guide. Welcome to Bangkok.

(สวัสดีค่ะ ฉันชื่อบริกรเป็นไกด์นำเที่ยวของคุณ ยินดีต้อนรับสู่กรุงเทพมหานครค่ะ)

Tourist: Hi Borigorn. How do you do?

(สวัสดีบริกร ยินดีที่ได้รู้จัก)

Guide: Pleased to meet you.

(ยินดีที่ได้รู้จักค่ะ)

2. ภาษาอังกฤษระหว่างการนำเที่ยว

โดยมีเนื้อหาภาษาอังกฤษสำหรับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษสำหรับการสอบถามเส้นทาง ภาษาอังกฤษสำหรับการซื้อสินค้า สอบถามราคา ต่ราคา และชำระเงิน ภาษาอังกฤษสำหรับการทำเกษตร ภาษาอังกฤษสำหรับการแนะนำเกี่ยวกับอาหารท้องถิ่น ภาษาอังกฤษสำหรับโรคโควิด 19 (COVID-19)

ตัวอย่างบทสนทนา (ทบทวนปัญหา, 2561)

You: Good morning. Nice to meet you. My name's Preecha.

สวัสดีครับ ยินดีที่ได้พบคุณครับ ผมชื่อปรีชา

Tourist: Nice to meet you Preecha.

ยินดีที่ได้พบคุณ

You: I will be your guide today. Is there anything special that you would like to see or do? อะไร do?

วันนี้ผมจะเป็นคนพาคุณไปเที่ยว มีอะไรที่ครุอยากไปชมหรือทำเป็นพิเศษไหม

Tourist: Mm, well I'm really interested in temples but would also like to do some shopping.

อืม, คือว่า ฉัน / ผม สนใจอยากชมวัดต่าง ๆ จริง ๆ แต่ว่าอยากจะไปช้อปปิ้งด้วย

You: Oh, mm, what kind of shopping do you want to do?

โอ, อืม, ว่าแต่คุณอยากจะไปซื้อของประเภทไหน

Tourist: Um, I'd like to pick up some nice souvenirs.

อืม, ฉัน/ ผม อยากจะซื้อของที่ระลึก

You: OK. I know just the place.

ได้เลย ฉันรู้ที่ซื้อของ

Tourist: Great. Then let's get started!

เยี่ยมเลย งั้นก็ไปกันเลย

You :	↓	กิจกรรมในสวนสาธารณะ
Tourist :	↓	xx
You :	↓	xx
Tourist :	↓	xx

ตัวอย่างบทสนทนาภาษาอังกฤษ (Conversation) (คณะวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่.

มปป.)

A: Which do you prefer, the city or the country?

วิช ดู ยู พรึเฟอร์ เรอะ ซิตี้ ออร์ เรอะ คันทรี

คุณชอบในเมืองหรือต่างจังหวัดมากกว่ากัน

B: I prefer the country.

ไอ พรึเฟอร์ เรอะ คันทรี

ผมชอบต่างจังหวัดครับ

A: Why do you like the country more?

ไว ดู ยู ไคค เรอะ คันทรี มอร์

ทำไมคุณจึงชอบต่างจังหวัดมากกว่าละ

B: I like it because it's quiet and peaceful, and the people are so friendly.

ไอ ไคค อิท บิคอช อิทส ไควอิท แอนด ฟีสเฟิล แอนด เรอะ ฟีเฟิล อาร์ โซ เฟรนด์ลี

ผมชอบต่างจังหวัดก็เพราะบรรยากาศที่เงียบสงบ และผู้คนที่เป็นมิตรที่ดีต่อ

บทสนทนาส่งแขก (Bidding Farewell)

จิตโฟกัสน

Thank you for your joining us.

ขอบคุณที่มาใช้บริการนะคะ/ ครับ

Thank you for coming.

ขอบคุณที่คุณมาคะ/ ครับ

We hope to see you again.

เราหวังว่าจะได้เจอคุณอีกครั้ง

We hope to serve you again.

เราหวังว่าจะได้บริการคุณอีกครั้ง

Have a good day

ขอให้เป็นวันที่ดี

Have a good night

ขอให้คืนที่ดี

หลังจากชำระค่าอาหารแล้วพนักงานอาจจะถามถึงความพึงพอใจของลูกค้าได้เช่น เรื่องอาหาร การบริการ หรือ มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นหรือไม่ สามารถถามได้ดังนี้

is everything ok?

is everything alright?

Did you enjoy your meal?

May I ask were you happy with your meal/dish?

ตัวอย่างบทสนทนา

การสอบถามการโต้ตอบ

Waitress: May I ask do you enjoy with your meal sir?

Guest: Yes, I do the steak was very good.

Waitress: Thank you, we hope to serve you again. Have a nice day sir.

Guest: Thank you, you too.

Waitress: Is everything ok Siri

Guest: Yes, it is loving your Seafood Noodle.

Waitress: Thank you for joining us. I hope to see you again.

Guest: Of course, I'll back.

Waitress: Is everything alright madam?

Guest: Nile to say tout my soup was too spicy.

Waitress: Is everything alright madam?

Guest: I hate to say but my soup was too spicy. I already told the waitress, now it's ok.

2. พนักงานโรงแรม

2.1 เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Guest Relation Officer) (GRO)

การฟังคำถาม การฟังการตอบรับการจองห้องพัก การให้ข้อมูลโรงแรมและการบันทึกข้อความทางโทรศัพท์ การพูด ทักษะการใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ที่ถูกต้อง และการออกเสียง เมื่อพูดคุยกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ ความชัดเจน (clearness) ความสุภาพ (politeness) และความถูกต้องทางไวยากรณ์ (accuracy) เนื้อหา (Sirithavee , 2008) การจองห้องพัก การลงทะเบียน การสื่อสารทางโทรศัพท์ การให้ข้อมูล การบริการอาหารและภัตตาคาร การแลกเปลี่ยนเงินตรา การชำระค่าโรงแรมและค่าอาหาร รายวิชา บทบาทหน้าที่ในโรงแรมที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Guest Relation Officer) (GRO) บุคคลที่มีหน้าที่รับแขกที่มาพัก และนำเข้าสู่ล็อบบี้และห้องพักแขก ต้องมีคุณสมบัติ

2.2 พนักงานต้อนรับ (Guest Service Assistant (GSA) or Receptionist)

พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารเรื่องการลงทะเบียน อธิบายงานตัวแทนฝ่ายบริการลูกค้า การให้บริการแผนกต้อนรับแก่แขก ปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารต่างๆ และลดความขัดแย้งหรือความตึงเครียดในโรงแรม นอกเหนือจากหน้าที่อื่นๆ มีความอดทนอย่างมากเมื่อต้องรับมือกับแขก และตอบสนองทุกความต้องการด้วยความ

กระตือรือร้นและสุขุม ทักทายแขกเมื่อมาถึงและต้อนรับเป็นอย่างดี บริหารจัดการการเช็คอินและเช็คเอาท์ ให้บริการแผนกต้อนรับส่วนหน้าแก่แขก การกำหนดห้องและดูแลหน้าที่การบริหาร การส่งจดหมายและข้อความ การคำนวณเรื่องการชำระเงินของแขก ประสานงานกับบริการและการจัดการพนักงาน เป็นแหล่งข้อมูลแก่แขกในเรื่องต่างๆ เช่น การคมนาคม และคำแนะนำร้านอาหาร ดำเนินการคำขออาหารและเครื่องดื่ม รองรับคำขอทั่วไปและไม่ซ้ำกัน กระจายความขัดแย้งหรือสถานการณ์ตึงเครียดกับแขก ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและวาจาดีเยี่ยม มีทักษะการจัดการเวลาและการจัดองค์กรที่ดี ประสบการณ์การแก้ไขข้อขัดแย้ง มีความอดทนและทักษะการฟังที่ดี (Betterteam Pty Ltd., 2024).

2.3 พนักงานโรงแรม (Hotel staff)

สื่อสารเป็นภาษาอังกฤษระบุคำอธิบายโดยละเอียดของข้อมูลทั้งหมดที่อาจขอได้พร้อมกับเอกสารที่จำเป็น เมนูอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก พื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว ดูแลทุกสิ่งที่แขกอาจต้องการและขอ เพื่อหลีกเลี่ยงความเร่งรีบในนาที่สุดท้าย ตรวจสอบคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดหาที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนจากแขก ดูแลให้มีการบำรุงรักษาข้อมูลที่ต้องการในฐานข้อมูล ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการ ต้องเป็นคนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี มีความรู้ด้านการจัดการโรงแรม การท่องเที่ยว หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง มีบุคลิกภาพ อ่อนโยน และมนุษยสัมพันธ์ มีไหวพริบ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ระบุคำอธิบายโดยละเอียดของข้อมูลทั้งหมดที่อาจขอได้พร้อมกับเอกสารที่จำเป็น เมนูอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก พื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว ฯลฯ ดูแลทุกสิ่งที่แขกอาจต้องการและขอ เพื่อหลีกเลี่ยงความเร่งด่วน ตรวจสอบคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดหาที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนจากแขก (CuteHR. มปป.)

3. รายวิชาภาษาอังกฤษที่มีความสำคัญในการสื่อสารในกลุ่มโรงแรมและบริษัททัวร์

โดยเป็นกลุ่มรายวิชาภาษาอังกฤษที่ การฝึกทักษะ การพูด การอ่านและการเขียน โดยเน้นคำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว การบริการด้านโรงแรม ร้านอาหาร การขนส่ง ธุรกิจ การบิน และธุรกิจบริการอื่นๆ การบูรณาการ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร ในงานการท่องเที่ยว เนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะงานและการจัดการ ฝึกการใช้ภาษา เพื่อติดต่อสื่อสารในลักษณะงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การสร้างบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลองในฐานะพนักงาน ทักษะทางภาษาอังกฤษและวิชาชีพซึ่งจำเป็นต่อการนำเที่ยว สถานที่ทาง ประวัติศาสตร์และโบราณคดี แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ การใช้ภาษาอังกฤษในการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับศิลปะ งานฝีมือ วัฒนธรรม ความสวยงามของธรรมชาติ และวิถีชีวิตไทย การสร้างบทบาท สมมติในสถานการณ์จำลองในฐานะพนักงาน

✓ รายวิชา ภาษาอังกฤษเฉพาะด้าน

- กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ

ภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวและนันทนาการ

ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ

ภาษาอังกฤษเพื่อบุคลากรการท่องเที่ยว

นางสาว พวง ทรัพย์แสงใจ / ครูภาษาอังกฤษ

นางสาว พวง ทรัพย์แสงใจ	นางสาว พวง ทรัพย์แสงใจ	นางสาว พวง ทรัพย์แสงใจ
~	~	~

ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเที่ยว

ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการแบบมีอาชีพ

การอยู่ท่ามกลางนักท่องเที่ยว
จากต่างประเทศ

สมรรถนะและผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาเมื่อสิ้นปีการศึกษา

ปีที่ 1 นักศึกษาสามารถอธิบายความรู้พื้นฐานด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการเบื้องต้นได้และเป็นผู้นำกิจกรรม
นันทนาการและผู้นำเกมได้

ปีที่ 2 นักศึกษาสามารถจัดโปรแกรมนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยวได้และมีทักษะการนำเที่ยว สามารถถ่ายทอดเล่า
เรื่องวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย

ปีที่ 3 นักศึกษาสามารถจัดกิจกรรมนันทนาการ บรรยายนำเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม
เป็นภาษาอังกฤษได้และสามารถวางแผนและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้

ปีที่ 4 นักศึกษาสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยว ตั้งแต่การจัดโปรแกรมนำเที่ยวจนสามารถเป็นผู้นำเที่ยวและ
มัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

✓ รายวิชาบังคับ

ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

ภาษาอังกฤษเพื่อบุคคลากรการท่องเที่ยว

ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเที่ยว

ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการแบบมีอาชีพ

ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 1

ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 2

ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 3

ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 4

ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 1

ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 2

ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 3

ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 4

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

✓ กลุ่มรายวิชาศึกษาทั่วไป

ภาษาอังกฤษ 1 English I

ภาษาอังกฤษ 2 English II

ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม English for Hotel

ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน English for Aviation

ปีที่	สมรรถนะและผลลัพธ์การเรียนรู้
ปีที่ 1	✓✓
2	✓✓
3	✓
4	✓✓

ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ MICE English for MICE

ภาษาอังกฤษ TOEIC English for TOEIC

ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์

ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการท่องเที่ยว

ภาษาอังกฤษเพื่อไทยศึกษา

การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนองานการท่องเที่ยวและการโรงแรม

รายวิชาเลือกศึกษาจากรายวิชาดังต่อไปนี้ 6 หน่วยกิต

ภาษาอังกฤษสำหรับตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว

English for Travel Agency

ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการการบิน

English for Airline Services

ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการในโรงแรม

English for Hotel Services

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านการท่องเที่ยว

และการโรงแรม

กลุ่มวิชาชีพเลือก

ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์

English for Tourist Guide

ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

English for Hospitality

ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

ภาษาอังกฤษสำหรับงานวิจัยทางการท่องเที่ยวและการบริการ

English for Research in Tourism and Hospitality

ภาษาอังกฤษสำหรับการสมัครงานและการศึกษาต่อ

English for Job Application and Further Study

รายวิชาเลือกเสรี ภาษาต่างประเทศ

Chinese

Indian

Japanese

Korean

Malay

Thai

บทสรุป

โดยสรุป เอกสารวิชานี้เน้นถึงความสำคัญของความสามารถทางภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาฝึกสหกิจในโรงแรมและบริษัททัวร์ โดยนำไปฝึกในเรื่องของเส้นทางสู่ความเป็นมืออาชีพ และใช้ประโยชน์ในการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง การเอาชนะความท้าทาย และการใช้ประโยชน์จากทักษะภาษาอังกฤษเพื่อสร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ และการสร้างอัตลักษณ์ส่วนบุคคล ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความก้าวหน้าทางอาชีพ ด้วยการตระหนักถึงคุณค่าของความสามารถทางภาษาอังกฤษ แต่ละบุคคลจึงสามารถพัฒนาทักษะทางภาษาของตนเอง และหาโอกาสใหม่ๆ และเพิ่มโอกาสในตลาดงานทั่วโลกที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2560, มกราคม 20). สถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้นจาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>.

คณะวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่. มปป. *คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับการต้อนรับแขกต่างชาติ เล่ม 2*. แหล่งที่มา: <https://webapp.northcm.ac.th/research/upload/document/>

ผู้จัดการออนไลน์. (2557, ธันวาคม 25). โครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาต. สืบค้นจาก <http://www.manager.co.th/travel/viewnews.aspx?NewsID=9570000125455>.

ทรูปลูกปัญญา. ภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับไกด์จิตอาสา. 2561. แหล่งที่มา: <https://www.truelookpanya.com/knowledge/content/65644/-blo-laneng-lan->

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. (2557, มิถุนายน 2559). ทิศทางการวิจัยแผนการวิจัย ประเด็นการวิจัย 2557-2559. สืบค้นจาก http://rdi.rmuts.ac.th/_info/?q=th/news/449-1493025291-84-240417.

ยุพาภรณ์ พิริยศิลป์. (2557). ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย* 9(2): 16-30.

- ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมอาเซียน. (2560, มกราคม 13). วิชาชีพท่องเที่ยวเกี่ยวกับ AEC. สืบค้นจาก <http://www.thai-aec.com/635>.
- สุรินทร์ พิศสุวรรณ. (2555). *อาเซียน รู้ไว้ได้เปรียบแน่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อัมรินทร์.
- สุสิทธิ์ ศุภสิริวิทยา. (2557). การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสำหรับเจ้าบ้าน ชุมชน คลองมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง. (2559, พฤศจิกายน 25). รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตรัง. สืบค้นจาก [http:// www. mots.go.th/trang/more_news.php?cid=11](http://www.mots.go.th/trang/more_news.php?cid=11).
- สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2562). เอกสารประกอบการสอนภาษาอังกฤษเพื่อทักษะการเรียนรู้ *English for Study Skills*. แหล่งที่มา: http://apj.ssru.ac.th/ssruplan2010/dept/strategy/content_document/Ref_73916-4217-1650945511.pdf
- Abu- Zahra, M. , & Shayeb, A. S. (2011 , January 13) . *Is ESP a Need?*. Available Source: <http://www.qou.edu/english/conferences/First National Conference>.
- Anthony, L. (1997). *Defining English for Specific Purposes and the Role of ESP*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bosher, S. & Smalkoski, K. (2002). *From needs analysis to curriculum development: designing a course in health-care communication for the immigrant students in the USA. English for Specific purposes*, 21, 59-79.
- Carter, D. 1983. Some propositions about ESP. *The ESP Journal* 2, 131-137.
- Chen, Y. (2006). *From the common core to specific*. *Asian ESP Journal*, 1(3), 24-50.
- Crystal, D. (2003). *English as a global language*. Cambridge: Cambridge University Press.