

ความรู้ทั่วไปในงานบริการโรงแรม



ความรู้ทั่วไปในงานบริการโรงแรม

1. ตัวเลข (Number)

1 one	2 two	3 three	4 four	5 five
6 six	7 seven	8 eight	9 nine	10 ten
11 eleven	12 twelve	13 thirteen	14 fourteen	15 fifteen
16 sixteen	17 seventeen	18 eighteen	19 nineteen	20 twenty
30 thirty	40 fourty	50 fifty	60 sixty	70 seventy
80 eighty	90 ninety	100 a hundred	1000 a thousand	million (milyon) billion (milyar)

2. วัน (Day)

Sunday

วันอาทิตย์

Monday

วันจันทร์

Tuesday

วันอังคาร

Wednesday

วันพุธ

Thursday

วันพฤหัสบดี

Friday

วันศุกร์

Saturday

วันเสาร์

ความรู้ทั่วไปในงานบริการโรงแรม

3. เดือน (Month)

ที่	คำศัพท์	ฟังเสียง	คำอ่าน	คำแปล
1	January		แจ๊นยออะริ	เดือนมกราคม
2	February		เฟ็บบออะริ	เดือนกุมภาพันธ์
3	March		มาช	เดือนมีนาคม
4	April		เอ็พริล	เดือนเมษายน
5	May		เม	เดือนพฤษภาคม
6	June		จูน	เดือนมิถุนายน
7	July		จูลี	เดือนกรกฎาคม
8	August		ออกัสท	เดือนสิงหาคม
9	September		เซ็พเท็มเบอะ	เดือนกันยายน
10	October		อ็อคโทเบอะ	เดือนตุลาคม
11	November		โนเว็มเบอะ	เดือนพฤศจิกายน
12	December		ดิเซ็มเบอะ	เดือนธันวาคม

4. ปี (Year)

Year ปี ค.ศ. นิยมอ่านเป็นตัวเลข 2 จำนวน เช่น

1999 = nineteen – ninety-nine

1985 = nineteen – eighty-five

1900 = nineteen hundred

การอ่านตัวเลข ปี ๒ ค.ศ. 2000

2000 = two thousand

2005 = two thousand and five

*สังเกต การอ่านปี หากเป็นปี ค.ศ. 2000 ขึ้นไปให้อ่านแบบปกติก็ได้
เลข 0 ให้อ่าน Oh - โอ

ตัวอย่าง

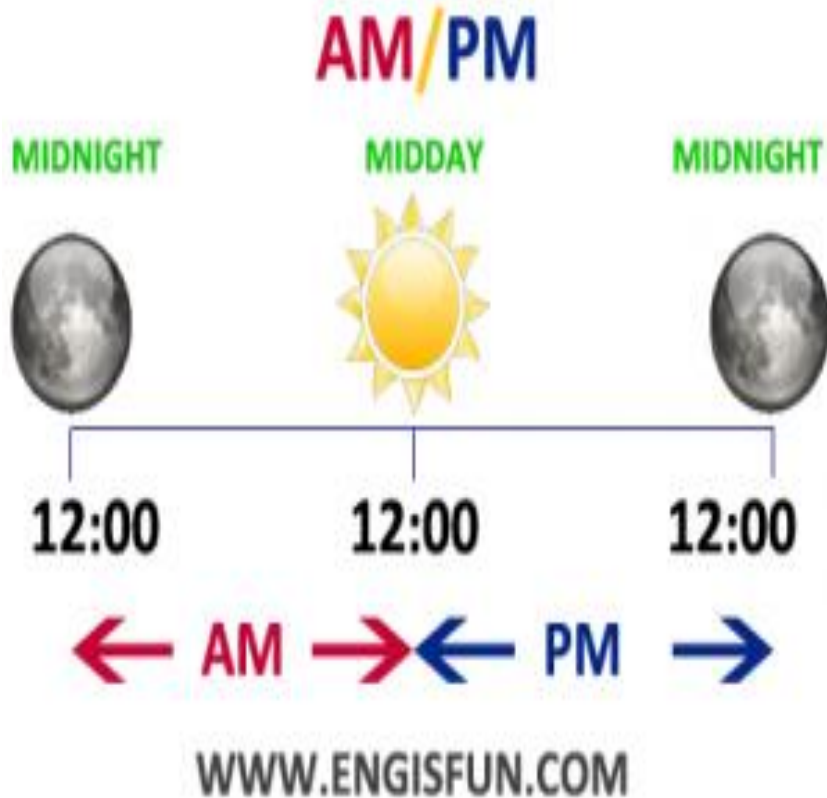
2012 - Two thousand twelve , Twenty twelve

1900 - Nineteen hundred, Nineteen oh oh

1609 - Sixteen oh nine

ความรู้ทั่วไปในงานบริการโรงแรม

5. เวลา (Time): at midnight, at noon, at six o'clock (0600), at seven fifteen (0715)



ตัวอย่าง

- 7:15 – seven fifteen

(เจ็ดโมงสิบห้านาที หรือหนึ่งทุ่มสิบห้านาที)

- 9:05 - nine O-five (เก้าโมงห้านาที หรือสามทุ่มห้านาที เลขศูนย์ ในที่นี้ให้ออกเสียง ว่า “โอ”)

- 10:13 – ten thirteen

(สิบโมงสิบสามนาที หรือสี่ทุ่มสิบสามนาที)

- 3:38 – three thirty-eight

(สามโมงสามสิบแปดนาที หรือตีสามสามสิบแปดนาที)

ความรู้ทั่วไปในงานบริการโรงแรม

6. ช่วงเวลา

Today / ทูเดย์/ วันนี้

Yesterday / เยส เตอร์ เดย์/ เมื่อวานนี้

Tonight / ทูไนท์/ คืนนี้

Tomorrow / ทูมอโรว์/ พรุ่งนี้

Tomorrow morning / ทูมอโรว์ มอร์นิง/ พรุ่งนี้เช้า

Tomorrow afternoon / ทูมอโรว์ อาฟเตอร์นูน/ พรุ่งนี้บ่าย

Tomorrow evening / ทูมอโรว์ อีฟนิง/ พรุ่งนี้เย็น

Tomorrow night / ทูมอโรว์ ไนท์/ คืนพรุ่งนี้

The day after tomorrow / เดอะ เดย์ อาฟเตอร์ ทูมอโรว์/ วันมะริิน

In the morning / อิน เดอะ มอร์นิง/ ในตอนเช้า

In the afternoon / อิน ดิ อาฟเตอร์นูน/ ในตอนบ่าย

In the evening / อิน ดิ อีฟนิง/ ในตอนเย็น

This week / ดีส วีค/ สัปดาห์นี้

Next week / เน็กส์ วีค/ สัปดาห์หน้า

This month / ดีส มัันท์/ เดือนนี้

Next month / เน็กส์ มัันท์/ เดือนหน้า

This year / ดีส เยียร์/ ปีนี้

Next year / เน็กส์ เยียร์/ ปีหน้า

7. ฤดูกาล (Season) และ สภาพดินฟ้าอากาศ (Weather)

Cold season / โคล ซีซั่น/ ฤดูหนาว

Winter / วินเทอร์/ ฤดูหนาว

Rainy season / เรนนี่ ซีซั่น/ ฤดูฝน

Hot season / ฮีท ซีซั่น/ ฤดูร้อน

Summer / ซัมเมอร์/ ฤดูร้อน

Wet / เวท/ เปียก, โซก, แฉะ, มีฝนตก

Sunny / ซันนี่/ มีแดด, แดดจ้า, สว่างสดใส, แจ่มใส

Cloudy / เคลาดี้/ มีเมฆ, คลุ้ม

Foggy / ฟอกกี้/ มีหมอก

Windy / วินดี้/ มีลมแรง

Storm / สตอม/ พายุ

ตัวอย่าง:

It's wet today. วันนี้มีฝนตก

It rains today. วันนี้ฝนตก

It's raining. ฝนกำลังตก

It is windy. มีลมแรง

It is sunny this morning. เช้านี้อากาศแจ่มใส

A storm is coming. พายุกำลังมา

สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

1. เพื่อประชุมและพบปะผู้คน:

Living room / ลิฟวิง รูม/ ห้องรับแขก
Meeting room / มีทติ้ง รูม/ ห้องประชุม
Conference room / รูม/ ห้องประชุม

2. เพื่อออกกำลังกายและผ่อนคลาย:

Is there a? / อีส แดร์ อะ...../ มี...ไหม?

Swimming pool / สวิมมิง พูล/ สระว่ายน้ำ
Tennis court / เทนนิส คอร์ท/ สนามเทนนิส
Fitness room / ฟิตเนส รูม/ ห้องฟิตเนส
Table tennis room / ห้องเล่นเทเบิลเทนนิส
Yoga class / โย๊กเกอะ คลาส/ ห้องเรียนโยคะ
Sauna / เซาเนา/ ห้องซาวน่า ห้องอบตัว
Massage / แมสซาจ หรือ มาสซาจ / การนวด
กล้ามเนื้อ
Masseur / แมสเซอ/ หมอนวดชาย
Masseuse / แมสเซส/ หมอนวดหญิง

3. เพื่อเรื่องส่วนตัว:

Beauty Salon / บิวตี้ แซลลอน/ ร้านเสริมสวย
Laundry / ลอนดรี/ บริการซักรีด
Tailor / เทลเลอร์/ ช่างตัดเสื้อของผู้ชาย

4. เพื่อรับประทานอาหาร:

Restaurant / เรสเตอรอนท์/ ภัตตาคาร
Coffee shop / ค็อฟฟี่ ช็อพ/ ร้านกาแฟ
Café / แค็ฟเฟ/ ร้านกาแฟ หรือ ร้านอาหารขนาดเล็ก

5. สิ่งที่ต้องรู้อื่นๆ:

B&Bs (ค้าย่อของ bed and breakfasts) = ที่พักพร้อมอาหารเช้า
Do not disturb. / ดู น็อท ดิสเต็บ/ กรุณาอย่ารบกวน
Please make up room. กรุณาทำความสะอาดห้อง
Out of order. เสีย หรือใช้การไม่ได้

เช่น **Lift is out of order.** ลิฟท์เสีย

ศัพท์เรียก ห้องน้ำ:

Gens หรือ **The Gents** / เจนส์ หรือ เดอะ เจนส์/ ห้องน้ำชาย
Ladies หรือ **Ladies' room** / เลดีส์ หรือ เลดีส์ รูม/ ห้องน้ำหญิง
Water Closet / ว๊อทเทอ คลอสซิท/ ห้องน้ำ มักใช้ตัวย่อว่า **WC**
Toilet / ท็อยเลิท/ ห้องน้ำ
Lavatory / แล๊ฟเวิทเทอรี/ ห้องน้ำ
Latrine / เลอทริน/ ห้องน้ำ โดยเฉพาะในค่ายทหาร

Ground floor ชั้นที่อยู่ระดับถนน (ในภาษาอังกฤษแบบคนอังกฤษ)

First floor ชั้นที่อยู่เหนือระดับถนน (ในภาษาอังกฤษแบบคนอังกฤษ)

สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และ การให้ข้อมูลแขกผู้มาพัก

1. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก (Convenience in your room):

In your room, you will have.....

Internet access / อินเทอร์เน็ต แอ็คเซส/

Kettle / เค็ทเทิล/ กาต้มน้ำร้อนไฟฟ้า

Refrigerator with mini bar / รีฟริจเจอเรทเทอ วิธ มินิบาร์/

ตู้เย็นพร้อมมินิบาร์

Fridge / ฟริดจ์/ ตู้เย็น

Wardrobe / วอร์ดโรบ/ ตู้เสื้อผ้า

Air conditioner / แอร์ คอนดิชันเนอร์/ เครื่องปรับอากาศ

Safety box / เซฟตี้ บ็อกซ์/ ตู้นิรภัย

Bathroom with shower / บารรูม วิธ เซาเออ/ ห้องน้ำพร้อมฝักบัว

Bathtub / บาททัพ/ อ่างอาบน้ำ

Wash-basin / วอช-เบซิน/ อ่างล้างหน้า

Wash bowl / วอช โบล/ อ่างล้างหน้า

Towel / เทอเอิล/ ผ้าเช็ดตัว หรือ ผ้าขนหนู

bath towel / บาท เทอเอิล/ ผ้าเช็ดตัวผืนใหญ่

hand towel / แฮนด์ เทอเอิล/ ผ้าเช็ดมือ

towel rail, towel rack / เรล, แร็ค/ ราวสำหรับห้อยผ้าเช็ดตัว

Sheet / ชีท/ ผ้าปูที่นอน

Blanket / แบล็งคิท/ ผ้าห่ม

Hot and cold running water / ฮ็อท แอนด์ คอลด์ รันนิง ว็อทเทอ/

น้ำร้อนและน้ำเย็น

Private balcony / ไพร์เวท บาลโคนีย์/ ระเบียงส่วนตัว

Coffee and tea is available in your room.

/คอฟฟี่ แอนด์ ที อีส เออเว็ลเลิบเบิ้ล อิน ยัวร์ รูม/

มีกาแฟและชาไว้บริการในห้องพักครับ

You can order food to your room. Just call.....for room service.

/ยู แคน ออร์เดอ ฟู้ด ทู ยัวร์ รูม/ /จัส คอล...ฟอร์ รูม เซอร์วิส/

คุณสามารถสั่งอาหารมารับประทานที่ห้องได้ เพียงโทร.....ฝ่ายบริการห้องพัก

2. การให้ข้อมูลแขกผู้มาพัก (Giving information)

The hotel phone number is.....

หมายเลขโทรศัพท์ของโรงแรมคือ.....

In case of emergency, please call.....

กรณีฉุกเฉิน โปรดโทร.....

For room service, just press zero.

บริการห้องพัก เพียงกดหมายเลข 0 ครับ

This is the map of our hotel.

/ดิส อีส เดอะ แมพ ออฟ เอาเออ ไฮเทล/

นี่เป็นแผนที่ของโรงแรมของเราครับ

In case you get lost, you can show this map to taxi driver, he will take you back here.

/อิน เคส ยู เก็ท ลอส, ยู แคน โชว์ ดิส แมพ ทู แท็กซี่

ไดร์เวอร์, ฮี วิล เทค ยู แบ็ค เฮีย/

กรณีคุณหลงทาง ให้เอาแผนที่ให้คนขับแท็กซี่ดู เขาจะพาคุณกลับมาที่นี่เองครับ

If you want to buy some snacks and drinks, 7-eleven is just across the hotel.

/อิฟ ยู ว็อน ทู บาย ซัม สแน็คส์ แอนด์ ดริงค์, เซเว่น-อีเลเว่น อีส จัส อะครอส

เดอะ ไฮเทล/

ถ้าคุณต้องการของขบเคี้ยวและเครื่องดื่ม ร้านเซเว่น-อีเลเว่นอยู่ตรงข้ามโรงแรม
แค่นี้เองครับ

การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์

(Making a reservation by phone)

1. บทสนทนาขณะจองห้องพัก (Making a reservation):

Staff: Good morning, Navyphirom. May I help you?

สวัสดีครับ นาวีภิรมย์ ยินดีรับใช้ค่ะ

Guest: I'd like to make a reservation for a room?

ผมอยากจองห้องพักสักห้องครับ

It's for two people on the 15th of September.

สำหรับสองคน ในวันที่ ๑๕ ก.ย. ครับ

Staff: What kind of room would you like?

A single room or a double room.

อยากได้ห้องแบบไหนคะ ห้องเตียงเดี่ยวหรือห้องเตียงคู่

Guest: A double room for two, please.

ขอเตียงคู่สำหรับสองคนครับ

Staff: For how many nights?

เข้าพักกี่คืนคะ

Guest: For three nights. สามคืนครับ

And what's the room rate? อัตราค่าห้องพักเท่าไรครับ

Staff: It's 1,400 baht a night.

คืนละหนึ่งพันสี่ร้อยบาทคะ

Guest: OK, I'll take it. ตกลง ผมจองครับ

2. บทสนทนาตอบรับการจองห้องพัก (Accepting a reservation):

Staff: Your name, please? ขอทราบชื่อค่ะ

Guest: Tim Anderson. ทิม แอนเดอร์สัน

Staff: OK, all set. We'll see you on the 15th of September.

เรียบร้อยแล้ว เราพบกันวันที่ ๑๕ ก.ย. นะคะ

Guest: Thank you, bye. ขอขอบคุณครับ ลาก่อน

3. ประโยคและคำศัพท์ที่ควรทราบ:

Guest:

Do you have any vacancies? มีห้องว่างไหม

Could we have an extra bed? เราขอเตียงเสริมได้ไหม

Do you allow pets? อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาได้ไหม

Do you have wheelchair access? มีทางสำหรับเก้าอี้รถเข็นไหม

I'd like a room with a sea view. ฉันต้องการห้องที่มีวิวทะเล

What's the price per night? ราคาต่อคืนเท่าไร

Is breakfast included? รวมอาหารเช้าไหม

Can you offer me any discount? ลดหน่อยได้ไหม

Staff:

Could I take your name? ขอทราบชื่อหน่อยค่ะ/ครับ

What time will you be arriving? คุณจะมาถึงกี่โมง

From what date? ตั้งแต่วันที่เท่าไร

For how many nights? สำหรับกี่คืน

How long will you stay? คุณจะพักที่นี้นานเท่าไร

one night หนึ่งคืน **two nights** สองคืน **a week** หนึ่งสัปดาห์

a fortnight / ฟอทไนท์/ = two weeks สองสัปดาห์

What kind of room would you like? ต้องการห้องพักแบบไหน

single room ห้องเตียงเดี่ยว

double room ห้องเตียงคู่

triple room ห้องที่มีสามเตียง

suite ห้องสวีท หรือห้องชุด

half board จองห้องแบบรวมอาหารเช้าและเที่ยง

full board จองห้องแบบรวมอาหารสามมื้อ

shared bathroom เป็นห้องที่ต้องใช้ห้องน้ำรวม

ประเภทห้องพัก และชนิดของเตียงในโรงแรม

แบ่งตามจำนวนและขนาดของเตียงในห้อง

ห้องเตียงเดี่ยว

(Single Bedded Room)

มีเตียงเดี่ยวขนาดเล็ก 1 เตียง สำหรับ
แขกที่มาคนเดียว

ห้องเตียงคู่

(Double Bedded Room)

มีเตียงใหญ่ ๑ เตียง สำหรับแขกที่พักผ่อน
เกิน ๒ คน

ห้องเตียงคู่ หรือห้องทวิน

(Twin Bedded Room) มีเตียง

เดี่ยวจำนวน ๒ เตียงสำหรับแขกที่พักผ่อน
เกิน ๒ คน

ห้อง ๓ เตียง

(Triple Bedded Room)

หรือ Double room แล้วเพิ่มเตียง
เสริม (Extra Bed) สำหรับแขกที่พักผ่อน
ไม่เกิน ๓ คน

ประเภทห้องพัก และชนิดของเตียงในโรงแรม

แบ่งตามขนาดห้องพัก และทัศนียภาพ

- **Standard Room /สแตนเดิด/** เป็นห้องพักที่มีขนาด และการตกแต่งตามมาตรฐานทั่วไป ซึ่งอาจเป็นห้องแบบเตียงเดี่ยว หรือเตียงคู่ ก็ได้ โรงแรมส่วนใหญ่ตั้งราคาเริ่มต้นจากห้องประเภทนี้
- **Superior Room /ซูเพียริเออ/** ลักษณะเหมือนห้อง **Standard** แต่มีทัศนียภาพที่ดีกว่า หรือเตียงมีขนาดใหญ่กว่าห้อง **Standard** ราคาจึงสูงกว่าเล็กน้อย
- **Deluxe Room /ดีลักซ์ เดอลักซ์ เดอลูคซ/** ขนาดห้องอาจจะเท่ากันหรือกว้างกว่าห้อง **Standard** แต่จะเป็นห้องที่ดีที่สุดของโรงแรม เช่น ได้รับการตกแต่งให้สวยงามเป็นพิเศษ มีขนาดเตียงใหญ่เป็นพิเศษ หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในห้อง และสามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์ในมุมที่สวยงามที่สุดของโรงแรมแห่งนั้นได้จากห้องพักนี้ จึงเป็นห้องที่มีราคาสูงที่สุดในโรงแรม
- **Suite Room /สวีท/** ห้องชุด เป็นห้องที่มีห้องนอน ห้องน้ำ และห้องนั่งเล่นด้วย โดยมีส่วนพื้นที่ของ โซฟา ตู้เย็น โทรทัศน์ โต๊ะเขียนหนังสือ และอาจมีห้องครัวเล็กๆก็ได้ ห้องประเภทนี้จึงมีขนาดใหญ่กว่าห้องประเภทอื่นๆ

การลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Check in)



การลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม

(Check in)

1. การสนทนาแรกเข้า:

Staff: Good evening, may I help you? / กุด อีฟนิง, เม ไอ เฮ็พ ยู/
สวัสดีครับ ยินดีรับใช้ค่ะ

Guest: Good evening. I want a single room for two, please. / กุด อีฟนิง ไอ วอนท์ อะ ซิงเกิ้ล รูม ฟอว์ ทู, พลีส/
สวัสดีครับ ผมต้องการห้องพักเตียงเดี่ยวสำหรับสองคนครับ

Staff: Did you book the room before?

/ ดิด ยู บুক เดอะ รูม บีฟอว์/ คุณได้จองห้องไว้แล้วหรือยังคะ

Guest: Yes, we did. My name is Thomas Anderson.

/ เยส วี ดิด / / มายเนม อีส โทมัส แอนเดอร์สัน/
จองไว้แล้วครับ ชื่อโทมัส แอนเดอร์สัน

Staff: Let me check. Yes, we have a room for you,

Mr. Anderson. / เล็ท มี เช็ค / / เยส วี แฮฟ อะ รูม ฟอว์ ยู มิสเตอร์
แอนเดอร์สัน / ขออนุญาตตรวจสอบนะคะ ใช่ค่ะ เรามีห้องให้คะ คุณ
แอนเดอร์สัน

Guest: What's the room rate? / วอท'ส เดอะ รูม เรท/
อัตราค่าห้องพักเท่าไรครับ

Staff: 1,400 baht per night. / อะ เต้าส์น โฟฮันเดรทบาท เพอร์ ไนท์/
๑,๔๐๐ บาท ต่อคืนคะ

How many nights do you plan to stay?

/ ฮาว เมની ไนท์ ดู ยู แพลน ทู สเตย์ / เข้าพักกี่คืนคะ

Guest: Three days. / ทรี เดย์ / สามวันครับ

2. การลงทะเบียนเข้าพัก:

Staff: May I see your passport please?

ขออนุญาตดูหนังสือเดินทางค่ะ

And please fill out this registration form.

และกรุณากรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนคะ

Staff: Thank you. ขอบคุณคะ

This is the key to your room. นี่เป็นกุญแจห้องของคุณ

Your room number is 317. ห้องหมายเลข ๓๑๗ ค่ะ

Breakfast is served from 6 to 10 at Room.

อาหารเช้ามีบริการระหว่างเวลา ๖ - ๑๐ ที่ห้อง.....

Enjoy your stay here. ขอให้พักที่นี่อย่างมีความสุขนะคะ

Welcome. ยินดีต้อนรับคะ

Guest: I hope so. Thank you. ก็หวังเช่นนั้น ขอบคุณครับ

3. ประโยคและคำศัพท์ที่ควรทราบ:

I've got a reservation. ฉันจองไว้แล้ว

My booking was for a twin room. จองห้องแบบมี ๒ เตียงไว้

Your room is on the first floor. (floor one)

the second floor. (floor two) the third floor. (floor three)

the fourth floor. (floor four) (fourth ออกเสียงว่า /ฟอท์/)

the fifth floor. (floor five) (fifth ออกเสียงว่า /ฟิฟท์/)

Would you like a wake-up call? คุณต้องการให้โทรปลุกไหมครับ

Would you like any help with your luggage?

อยากให้ช่วยขนกระเป๋าไหมครับ

Do you need a porter?

ต้องการพนักงานขนกระเป๋าไหมครับ

porter / พ็อทเทอ / พนักงานขนกระเป๋า

Test!

ประโยค หรือ คำศัพท์ในโรงแรมนาวิกิรมย์

ให้ผู้เข้าอบรมหาประโยคหรือคำศัพท์ภาษาอังกฤษในโรงแรมนาวิกิรมย์ดังต่อไปนี้:

1. ห้องน้ำนี้ ทำความสะอาด และฆ่าเชื้อ พร้อมใช้งาน
2. น้ำจากก๊อกไม่เหมาะสมกับการบริโภค
3. กรุณาอย่ารบกวน
4. แก้วน้ำผ่านการฆ่าเชื้อ

เฉลยคำตอบ

- 1. CLEANED & DISINFECTED.**
- 2. Tap water is not suitable for drinking.**
- 3. DO NOT DISTURB.**
- 4. STERILIZED GLASS.**