

ชื่อโครงการ : การใช้คำพูดในการสนทนาเพื่อความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในโรงแรม

หน่วยกิต : 5

ชื่อนักศึกษา : นางสาวพัชรี น้อยกาญจนะ 5704500004

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ชัชนิษฐา สังข์รัตน์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาคเรียนการศึกษา : 3/2559

บทคัดย่อ

ผู้จัดทำได้ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาที่โรงแรมข้าวสารพาเลซซึ่งตั้งอยู่ใจกลางถนนข้าวสารให้บริการห้องพักพร้อมห้องพักรวม 24 ชั่วโมง เป็นโรงแรมแนววินเทจ เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย เช่น ด้านล่างจะมีห้องอาหารที่เชื่อมต่อกับร้านกาแฟ Kappu Kappu ด้านบนจะมีสระว่ายน้ำและบาร์ ซึ่งผู้จัดทำได้ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยได้รับมอบหมายให้ต้อนรับลูกค้าที่มารับประทานอาหารเข้าที่ห้องอาหารและช่วงบ่ายจะรับออเดอร์อาหารในร้านกาแฟ kappu Kappu

จากการที่ได้ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้ได้รู้ถึงการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดและฝึกฟังภาษาอังกฤษ การสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากกับงานบริการโรงแรมซึ่งใช้กับลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาจากนานาชาติ รูปแบบการใช้ประโยคและคำศัพท์ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานครั้งนี้

ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้ทำโครงการเรื่อง “ การใช้คำพูดในการสนทนาเพื่อความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานโรงแรม ” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงหลักการใช้ภาษา คำพูดในการสนทนาและเทคนิคการรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ที่หลากหลายรูปแบบ ผู้จัดทำโครงการนี้หวังว่าโครงการนี้จะเป็นประโยชน์กับนักศึกษาฝึกงานและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับทางโรงแรม

คำสำคัญ : หลักการใช้ภาษาคำพูด / เทคนิคการรับมือกับลูกค้า

ผู้ตรวจ

.....

Project title : Language used in conversation for suitability in work at hotel

Credit : 5

By : Miss Patcharee Noikanjana 5704500004

Advisor : Ajarn Kanidtha Sungkarat

Degree : Bachelor of Arts

Major : English Business Communication

Faculty : Liberal Arts

Semester / Academic year : 3/2016

Abstract

I am as a trainee in the cooperative student affair applied to train at Khaosan Palace Hotel which is located on Khaosan road. I offers rooms with 24-hour booking with a vintage style. This is 3-star hotel with many amenities such as restaurants connecting to Kappu Kappu coffee shop at downstairs. On the top, there is a swimming pool and bar. My duties are in the food and beverage zone. I was assigned to welcome the customers coming to have breakfast at the restaurant, and in the afternoon, I have to get order at the kappu kappu coffee shop.

From my working which involved using English with the foreign customers make me use English in speaking and listening quite fluent. Therefore, I realize that English is very important to communicate in hotel service. Patterns of sentence and vocabulary is important to implement in my work.

For this reason my project "**Language used conversation for suitability in work at hotel**" The objective of this project is to increase my knowledge of using language for conversation properly and correctly to my work. Also, I hope it enhances my techniques to continue further a conversation with customer when they aren't satisfied with my service. I hope that this project will be beneficial to the interns and could create good image for the hotel.

Keywords: Principles of Speech Language/ Customer Response Techniques

Approved by

.....