

บทความจากการสัมภาษณ์ บุคคลที่ใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพต่าง ๆ

ภาษาอังกฤษกับธุรกิจท่องเที่ยว

ปิยนารถ พักทองพรรณ
ศิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์



ปัจจุบันนี้ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยเติบโตขึ้นมาก และมีแนวโน้มที่จะเป็นอุตสาหกรรมหลักทำเงินเข้าประเทศอุตสาหกรรมหนึ่ง บทความจากการสัมภาษณ์บุคคลที่ใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพต่าง ๆ ฉบับนี้จะนำท่านผู้อ่านมาสัมผัสกับภาษาอังกฤษที่ใช้ในธุรกิจท่องเที่ยวโดยการสัมภาษณ์ คุณพงษ์เทพ ศกุนะสิงห์ กรรมการผู้จัดการของบริษัท Siam Sept Tours & Travel Co., LTD บริษัททัวร์ในเครือขายของ Siam Sept Group ซึ่งมีธุรกิจบริการหลายประเภท

เมื่อพูดถึงการทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอาชีพแรกในความคิดของคนทั่วไปมักจะนึกถึงมัคคุเทศก์ ผู้มีหน้าที่พานักท่องเที่ยว เที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ บรรยายเล่าเรื่องทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับสถานที่นั้น ๆ ตลอดจนถึงความสะอาดในด้านอื่น ๆ แท้ที่จริงแล้วงานมัคคุเทศก์นั้น เป็นงานที่อยู่เกือบจะปลายสุดในเครือข่ายของสายงานธุรกิจท่องเที่ยวทีเดียว แต่ก็มีความสำคัญมากเพราะดำรงสภาพเหมือนผู้แทนของประเทศ และจะเป็นผู้ที่ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจกับประเทศที่ไปเยือน คุณพงษ์เทพอธิบายให้เราฟังว่า สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวแล้ว การเดินทางท่องเที่ยวนั้นมีหลายประเภทถ้าเรามองที่จุดหมายปลายทางของการเดินทางท่องเที่ยวจะแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ Inbound Travel, Outbound Travel และ Domestic Travel

Inbound Travel หมายถึงการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย

ส่วน Outbound Travel หมายถึงการท่องเที่ยวของคนไทยเราออกไปตามประเทศต่าง ๆ และ Domestic Travel ก็คือการท่องเที่ยวของคนไทยตามสถานที่ต่าง ๆ ในบ้านของเราเอง

ถ้ามองการท่องเที่ยวในลักษณะจุดประสงค์ของการเที่ยวจะแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภทคือ Leisure Travel เป็นลักษณะการท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจและ Corporate Travel คือการเดินทางท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์เฉพาะอย่าง เช่น เข้ามาเพื่อมาสัมมนาเพื่อมาทำธุรกิจหรือเพื่อมาชมมาแสดงนิทรรศการต่าง ๆ เป็นต้น

ในแง่ของธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวประเภท Leisure Travel นั้นไม่ว่าจะเป็นการเที่ยวที่ชาวต่างประเทศเข้ามาในบ้านเรา หรือคนไทยไปเที่ยวเมืองนอกหรือเที่ยวในบ้านเมืองของตัวเอง จะเป็นการเที่ยวคนเดียวหรือเที่ยวเป็นกลุ่ม โดยผู้ท่องเที่ยวจะใช้บริการผ่านบริษัททัวร์ให้จัดหารายการทัวร์ จัดจองตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรมและยานพาหนะต่าง ๆ และเตรียมรายละเอียดในการท่องเที่ยวให้ ธุรกิจท่องเที่ยวจะแบ่ง Leisure Travel ได้ออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่

1. Foreign Individual Travel คือการท่องเที่ยวนี้ผู้เดินทางท่องเที่ยวคนเดียว แต่จะใช้บริการของบริษัททัวร์ในเรื่องการจัดการเดินทางที่พักและสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าวโดยนักท่องเที่ยวจะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดตามความพอใจของตนเองว่า ต้องการจะไปเที่ยวที่ใด จะพักแต่ละแห่งนานเท่าไร และจะไปอย่างไร เป็นต้น การเที่ยวแบบนี้จึงค่อนข้างจะอิสระ

2. Group Travel คือการท่องเที่ยวที่ผู้เดินทางไปกันเป็นกลุ่ม อาจจะเป็นกลุ่ม ครอบครัวญาติมิตร หรือกลุ่มเพื่อนฝูง ผู้ร่วมงาน และใช้บริการดังกล่าวผ่านบริษัทแบบอิสระเหมือนประเภทแรก แตกต่างกันที่มาเป็นกลุ่มจำนวนผู้ท่องเที่ยวมากขึ้น

ทำให้ราคาถูกลง

3. Inclusive Travel หมายถึงการท่องเที่ยวตามหมายกำหนดการตายตัวตามรายการท่องเที่ยวที่บริษัทจัดทำแผนท่องเที่ยวไว้ เป็นการเหมาจ่ายรวมค่าเดินทาง ตัวเครื่องบิน รถทัวร์ รถไฟ และยานพาหนะต่าง ๆ ค่าโรงแรมที่พัก ค่าท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และมีการจ่ายเงินล่วงหน้า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวประเภทนี้สามารถติดต่อซื้อทัวร์เพิ่มเป็น optional tour สั้น ๆ ในวันเดียว โดยบริษัทจะจัดไว้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อไปเที่ยวตามสถานที่สำคัญ ๆ แบ่งได้ออกเป็นสองประเภทคือ Individual Inclusive Tour (IIT) คือ การเที่ยวคนเดียวตามรายการที่บริษัทจัดไว้หรือแบบ Group Inclusive Tour (GIT) คือเที่ยวเป็นกลุ่มตามรายการทัวร์ของบริษัท

จากประสบการณ์ของคุณพงษ์เทพ นักท่องเที่ยวที่มีจุดหมายปลายทางที่บ้านเราคือ เป็น Inbound Travel และเป็นแบบ Leisure Travel ซึ่งจะมีแนวโน้มว่ามาเที่ยวแบบ Individual Inclusive Tour มากขึ้นเรื่อย ๆ มากกว่าแบบ Group เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบริษัททัวร์นั้นออกมาในลักษณะที่ต้องการความเป็นอิสระ เที่ยวแบบฟรีสไตล์ ต้องการเที่ยวเมื่อไรสะดวกเมื่อไรก็มาทันที โดยไม่ต้องรอไปกันเป็นแบบกลุ่ม ซึ่งหากจำนวนผู้ท่องเที่ยวไม่ถึง 10-15 คน รายการเที่ยวก็อาจถูกยกเลิกไป นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยระยะหลังมีความรู้มากขึ้นสามารถเดินทางคนเดียวได้โดยสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร

4. Short Excursion Tour หมายถึง ทัวร์ระยะสั้นใน 1 วัน เป็นทัวร์ที่จัดไปเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ที่มีชื่อเสียง เช่น ไปพระบรมมหาราชวัง ตลาดน้ำ ฟาร์มจระเข้ สวนสามพราน หรือเมืองโบราณ เป็นต้น บริษัทจะจัดไว้โดยรวมค่าเดินทาง อาหารกลางวันและค่าเข้าชมสถานที่

นั้น ๆ ครบเสร็จ มีไว้ให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาแบบต่าง ๆ ซื่อเพิ่มเติมตามความพอใจ

5. Special Interest Tour หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์เฉพาะ นักท่องเที่ยวประเภทนี้ นอกจากจะมาเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหาความสำราญโดยทั่วไปแล้ว ยังมีจุดประสงค์เฉพาะในการมาเที่ยว ซึ่งจะเป็นตัวสำคัญในการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว และกิจกรรมต่าง ๆ ในระหว่างการท่องเที่ยวเช่น Bird Watching Tour มีจุดประสงค์จะศึกษานก วาดรูปนก สถานที่ท่องเที่ยวก็จะเป็นป่าเขา วนอุทยานต่าง ๆ ที่มีนกพันธุ์ต่าง ๆ หรือ Golf Tour ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมมากในบ้านเรา นักเที่ยวชนิดนี้ก็จะเลือกไปเล่นกอล์ฟตามสนามกอล์ฟในจังหวัดต่าง ๆ ที่มีชื่อ นอกจากนี้ยังอาจถือโอกาสชื่อ Short Excursion Tour เพื่อพักผ่อนหย่อนใจหาความรู้ความแปลกใหม่ตามสถานที่ที่มีชื่อของบ้านเราไปด้วย

6. Incentive Group หมายถึง กลุ่มท่องเที่ยวที่บริษัทหรือหน่วยงาน มอบให้บริษัททัวร์เป็นผู้จัดให้เป็นพิเศษเฉพาะกลุ่มของพนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทหรือหน่วยงานนั้นไปเที่ยวเป็นหมู่คณะใหญ่ เพื่อให้เป็นรางวัลในการทำงาน เป็นการเลี้ยงขอบคุณ หรือเป็นการเลี้ยงประจำปี การท่องเที่ยวชนิดนี้มีหลายระดับรายละเอียดปลีกย่อย และขั้นตอนในการดำเนินงานประสานงานเพื่อจัดรายการให้การท่องเที่ยวประเภทนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณของแต่ละบริษัทจะจัดสรรให้

การท่องเที่ยวซึ่งจำแนกตามจุดประสงค์ใหญ่ประเภทที่สองคือ Co-operate Travel หรือ Business Travel หมายถึงการท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์อื่น ๆ เฉพาะเจาะจง ไม่ได้มาพักผ่อนหย่อนใจแบ่งได้ออกเป็นหลายชนิดเช่นกัน ได้แก่

1. Exhibition Tour หมายถึง การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีประสงค์จะมาเที่ยวเพื่อชมงาน

แสดงหรือหาซื้อสินค้าประเภทต่าง ๆ เช่น เครื่องมือเครื่องจักร เทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดจนอาจมีการขายสินค้าที่ผลิตจากเครื่องมือเครื่องจักรเหล่านั้นเป็นต้น หรือนักท่องเที่ยวจะมาเพื่อจัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ เพื่อการศึกษาหรือเพื่อการค้าเปิดและนำสินค้าใหม่ ๆ ต่าง ๆ เช่น สิ่งตีพิมพ์ นิทรรศการสิ่งทอประเภท ผ้าทอ สิ่งทอจำหน่ายให้กับผู้เข้าชม ผู้เดินทางมาในลักษณะนี้จะมี 2 ประเภทคือ เป็น Exhibitor หรือตัวแทนของบริษัท ที่จะเข้ามาแสดงสินค้ามาจัดนิทรรศการและเป็น visitor หรือผู้ที่เดินทางมาเที่ยวเพื่อเข้าชมสินค้า บริษัททัวร์จะจัดดูแลความสะดวกในการเดินทางให้กับผู้เดินทางทั้งสองประเภท และผู้เดินทางก็มักจะถือโอกาสที่ได้เข้ามาชื่อ Short Excursion Tour เพื่อเปิดหูเปิดตาและพักผ่อนหย่อนใจไปด้วย

2. Technical visit หมายถึง การเดินทางที่ผู้เดินทางประสงค์จะมาเยี่ยมชมกิจการของบริษัท ทั้งของภาคเอกชนหรือการทำงานปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐบาล ที่ไม่ได้มีจัดเป็นนิทรรศการ เช่นดูงานทางด้านการศึกษา ด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ เฉพาะสาขาที่ดำเนินอยู่แล้ว เป็นต้น

3. Conference Tour และ Seminar Tour จะมีลักษณะคล้ายกันคือ ผู้เดินทางจะมาเป็นกลุ่มหรือหมู่คณะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะประชุมเหมือนกัน แต่ต่างกันที่ลักษณะของการประชุมตามคำจำกัดความของคำทั้งสอง ในบริบทของธุรกิจท่องเที่ยว conference จะหมายถึงการประชุมที่ผู้ประชุมจะประชุมอภิปราย ปรีกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมักจะแบ่งเป็นกลุ่มย่อยเล็ก ๆ เพื่อวางแผนหาวิธีการเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ ส่วน seminar จะหมายถึงการบรรยาย หรือการอภิปราย ซึ่งผู้เข้าร่วม สัมมนาจะสามารถแสดงความคิดเห็นหรือประสบการณ์ร่วมในการอภิปรายในบางหัวข้อ โดยมีผู้นำอภิปราย

4. Business Tour หรือ Business Travel หมายถึง การเดินทางที่ผู้เดินทางมีจุดมุ่งหมายเพื่อพบปะกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กลุ่มบุคคลหรือบริษัท เพื่อเจรจาต่อรองตกลงทางธุรกิจ ผู้เดินทางมาลักษณะนี้ อาจเดินทางมาคนเดียวหรือมาเป็นหมู่คณะ และอาจชื่อ Excursion Tour เพื่อพักผ่อนไปด้วยเช่นกัน

ชาวต่างประเทศที่เข้ามาเที่ยวประเทศไทยนั้นมีหลายเชื้อชาติทั้งชาวยุโรป ได้แก่ เยอรมัน สวีเดน ฝรั่งเศส ฯลฯ ชาวอเมริกัน และชาวเอเชียด้วยกันเอง เช่น พวกญี่ปุ่น เกาหลี สิงคโปร์ และจีน เป็นต้น ดังนั้นภาษาที่ใช้สื่อสารในธุรกิจการท่องเที่ยวจึงมีหลายภาษา ทั้งญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส เยอรมัน และอังกฤษ อย่างไรก็ตามภาษาอังกฤษนั้นยังถือว่าเป็นภาษากลางที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารในธุรกิจนี้

ภาษาที่ใช้ในการโฆษณา

ภาษาที่ใช้ในการโฆษณารุจิงานับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทางธุรกิจท่องเที่ยวที่เดียว โดยที่บริษัทจะต้องเป็นผู้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการโฆษณาว่า จะเป็นกลุ่มสาธารณชนทั่วไปหรือเป็นกลุ่มบริษัทห้างร้าน หรือเอเยนต์ในต่างประเทศ หรือ Incentive House ในต่างประเทศ ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ลักษณะเด่นของบริการ ตลอดจนข้อเสนอที่บริษัททัวร์เสนอขายให้แก่กลุ่ม จะแตกต่างกันทั้งเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยที่ข้อมูลที่โฆษณาให้กับสาธารณชนทั่วไป จะต้องละเอียดภาษาที่ใช้จะเป็นภาษาโฆษณา มีพาดหัว มีคำขวัญ ถ้อยคำที่ใช้ต้องดึงดูดใจ สวยงามและไพเราะ คือใช้ภาษาเพื่อจูงใจผู้อ่าน ดังตัวอย่างที่ได้ตัดตอนมาให้ดู

จะเห็นได้ว่าภาษาที่ใช้เป็น พาดหัว หรือคำขวัญ จะสั้นกระชับใช้ถ้อยคำจูงใจ ต่าง ๆ เช่น Now, better, discover, the real professional, expert นอกจากนี้ก็เลือกใช้คำที่มีสัมผัสสระหรืออักษร เช่น

*Now, there's a better way to
discover the world*

with

SIAM SEPT TOURS & TRAVEL

"The real professional experts in the travel business!"

" see more of the country, meet more of the people."

way กับ the world เป็นต้น และรูปแบบประโยคที่คล้องจองกัน เช่น

See more of the country

Meet more of the people

ส่วนข้อความที่ใช้บรรยายรายละเอียดในแผ่นพับก็จะเป็นถ้อยคำที่ไพเราะสวยงามจับใจ มักใช้คำขยาย คำวิเศษณ์ หรือคำนามคำกริยา ซึ่งอ่านแล้วเกิดจินตนาการ เห็นภาพสวยงาม หรือได้รับความรู้สึก คล้อยตามดังตัวอย่างที่ได้ตัดตอนมานี้

Thailand, something for everyone:

Only Thailand promises so much and yet delivers so much more in winning and rewarding experiences. Whatever you wish for is Siam Sept Tours & Travel's command: cruise and safari excursions; relaxing tropical beach vacations; adventure tours to remote hilltribe villages and sparkling theme parties and special events to round out a memorable incentive/meeting/convention or holiday experience.

And when it comes to shopping, Thailand is truly a paradise offering variety and value in gems, jewelry, clothes, leathers goods and traditional products like silk, cotton, bronze-ware, silverware, celadon ceramics and teakwood furniture.

Thailand, the preferred destination:

"Exotic Thailand", your gateway to all of Asia; known for its welcoming hospitality, superb historical sites, culture and amenities, embracing all the facilities for business or leisure. A favored holiday/incentive/meeting/convention destination, boasting a choice of white-sand tropical beaches, mountain hideaways, wildlife reserves and nature parks, and everywhere the smiling, hospitable Thai people, eager to welcome visitors.

นอกจากนี้คำศัพท์ที่พบใช้บ่อยๆ จะใช้คำขยายที่ให้ความหมายแสดง ความเป็นหนึ่งเช่น only ย้ำว่าจริงแท้แน่นอนเช่น real, truly หรือคำที่อ่านแล้วรู้สึกเกิดความอบอุ่น เช่น hospitable, welcoming หรือคำจูงใจทำให้เกิดความรู้สึกว่าจะได้รับประโยชน์ winning, rewarding หรือคำที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตื่นเต้น เช่น adventure, exotic, sparkling หรือน่าจดจำ memorable คำขยายอีกประเภทหนึ่งคือ คำที่บรรยายถึงความสวยงามในลักษณะต่างๆ ของสถานการณ์ เช่น tropical คำบรรยายความเก่าแก่เต็มไปด้วยวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์อันมีค่า เช่น historic, traditional เป็นต้น ส่วนคำนามต่างๆ ที่ใช้จะสร้างภาพพจน์ให้กับผู้อ่าน เช่น gateway, หรือ paradise และคำกริยา ก็จะเป็นคำที่มีพลัง เช่น promise และ eager เป็นต้น อ่านแล้วทำให้ต้องการมาเที่ยวและใช้บริการ

ส่วนรูปประโยคที่ใช้ในการโฆษณา จะเป็นรูปประโยค ที่สั้นกระชับได้ใจความ และจูงใจ ที่

พบบ่อยจะเป็นรูปประโยคแบบเงื่อนไขชนิดต่างๆ และรูปประโยคเสนอแนะ ที่ใช้กริยา imperative รูปประโยคที่ใช้ ...ever เช่น whatever, wherever, whenever เป็นต้น

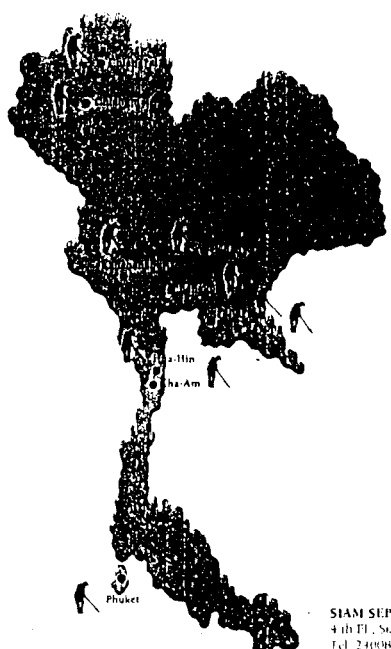
เช่น

Whatever you wish for is ...'s command.

If you want ..., Thailand has it.

When it comes to ..., Thailand is truly a paradise.

สำหรับโฆษณาที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบริษัท เอเยนต์ท่องเที่ยวต่างประเทศ หรือ Incentive House ต่างประเทศ บริษัทมักจะลงโฆษณาในหนังสือ Travel Trade Industry แมกกาซีนประเภทภาษาที่ใช้จะสั้นกระชับตรงจุด ไม่เยิ่นเย้อ เพราะเนื้อหาจำกัด เป็นการแจ้งให้ทราบว่าบริการอะไร ติดต่อที่ไหน ไม่ต้องใช้ภาษาบรรยาย จูงใจ ไม่ต้องใช้คำขยาย คำนามคำวิเศษณ์ต่างๆ เหมือนภาษาที่ใช้โฆษณาในกลุ่มสาธารณะชนทั่วไป ดังตัวอย่างนี้ ซึ่งเป็น



For golfers, there is nothing more exciting than having a golf game in a new golf course, nice fairways, challenging green and tee-off with your golfing mates.

Siam Sept Golf Holidays now offers more variety for "Good-Putt, Good-Par" in Thailand.

- *4 days Bangkok
- *4 days Pattaya
- *4 days Rayong
- *5 days Bangkok & Pattaya or Rayong
- *3 days River Kwai & Hua-Hin or Cha-Am
- *3 days Khaoyai
- *3 days Chiangmai
- *4 days Chiangmai & Chiangrai
- *3 days Phuket

It's easy. Just select the destination you prefer and contact us or your travel agent. Moreover, we also prepare back-up programmes for your accompanying non-golfers.

Siam Sept Golf Holidays

SIAM SEPT TOURS & TRAVEL CO., LTD.
4th Fl., Siam Sept Group Bldg., 330/36, 39 Siam Mancorn Rama IV Road, Bangkok 10110, Thailand
Tel. 24098423 Fax. 24023916 E-MAIL: SPT@SPT.HKTEL.NET

โฆษณาที่ลงในแมกกาซีน

Golf Vacations

Resorts Country Reports

The 19th Buyer's Guide

vol. 7 1993

Singapore Edition

ข้อมูลที่ลงจึงจะต้องเจาะจงเฉพาะเนื้อหาสำคัญ ไม่บรรยายละเอียดเหมือนกับข้อมูลโฆษณาให้กับกลุ่มสาธารณชนทั่วไป

ภาษาที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน

หลังจากโฆษณาแล้ว เมื่อมีบริษัทหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล สนใจติดต่อให้บริษัทจัดทัวร์ให้ จะต้องมีการสื่อสารติดต่อหาข้อมูลเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่ และผู้บริหารจะเป็นผู้ประสานงาน ถ้าเป็น Outbound Tour การประสานงานก็จะใช้ภาษาไทย แต่ถ้าเป็น Inbound Travel จะใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาฝรั่งเศสในการสื่อสาร

ในระยะประสานงานเพื่อหาข้อมูลในการจัดทัวร์นี้ ทักษะภาษาที่ใช้ 80% เป็นทักษะการอ่านและการเขียน ส่วนการฟังและการพูดจะใช้ประมาณ 20% ลักษณะของการอ่านและการเขียน เป็นการอ่านและการเขียนจดหมายชนิดต่างๆ บันทึกข้อความและแฟ้ม็กซ์ส่วนการฟังและการพูดนั้นเป็นแบบ 2 ระดับคือเจรจาสื่อสารและต่อรองในระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน

รูปแบบของจดหมาย บันทึก แฟ้ม็กซ์ และรูปแบบของการเจรจาจะเป็นการสอบถาม หรือแจ้งแจงแจ้งข้อมูลรายละเอียด แจ้งความประสงค์หรือยื่นข้อเสนอ ตอบรับ ตอบปฏิเสธ ตอบยืนยันยืนยันหรือแจ้งการเปลี่ยนแปลง การจอง การยกเลิก ตลอดจนตอบขอบคุณและขอภัย

การท่องเที่ยวชนิดต่างๆ นั้นไม่ว่าเป็น Inbound Tour หรือ Outbound Tour จะเที่ยวแบบ Leisure

หรือ Corporate Travel หรือแบบใดก็ตาม ลักษณะทักษะและเนื้อหาของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารจะมีรูปแบบ และเนื้อหาคล้ายกัน แต่จะมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันไปในแต่ละชนิดของการท่องเที่ยว

โดยทั่วไปเนื้อหาของของการสื่อสารจะเกี่ยวกับประเภทของการท่องเที่ยว จุดประสงค์ของการท่องเที่ยว จำนวนบุคคลที่จะเข้ามาเที่ยว และถ้าเป็น Incentive Tour ก็จะต้องได้ข้อมูลรายละเอียดถึงประเภทตำแหน่งหน้าที่การงานของแต่ละบุคคลอายุภรรยา และหน้าที่การงาน และจำนวนและอายุของบุตรธิดาที่มาด้วย จำนวนวันที่จะเที่ยว สถานที่ต่างๆ ที่สนใจจะเที่ยว การแสดงต่างๆ ที่ต้องการชมระดับประเภท และสถานที่ของโรงแรมที่จะพักระยะเวลาที่พักในแต่ละแห่ง สายการบินที่ต้องการเดินทาง ชนิดของตัวเครื่องบิน และยานพาหนะอื่นๆ ที่ต้องการเดินทาง ประเภทของอาหารที่ชอบรับประทาน ฯลฯ ตลอดจนงบประมาณที่กำหนดไว้ในการจัดทัวร์ครั้งนี้ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดทัวร์

ภาษาที่ใช้ในการวางแผนทัวร์

เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงมาวางแผนทัวร์ ทำแผนการท่องเที่ยว โดยบริษัทจะนำ Reservation and Quotation คือการจองสายการบินโรงแรม รีสอร์ท สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ สถานที่จัด life and sound รวมทั้งติดต่อร้านอาหาร ภัตตาคาร ยานพาหนะและมัคคุเทศน์

ในขั้นตอนนี้หากเป็นการจัด Inbound Tour ก็จะใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร เพราะสถานที่ต่างๆ คือบ้านเรา ถ้าเป็น Outbound Tour ก็ต้องติดต่อสื่อสารผ่านตัวแทนทัวร์ต่างประเทศ สายการบิน โรงแรม ร้านอาหาร ยานพาหนะ และมัคคุเทศน์ในต่างประเทศโดยใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาฝรั่งเศส

เมื่อได้รายละเอียดแล้วจึงทำแผนการท่องเที่ยว เสนอบริษัทหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ติดต่อมาด้วย ราคาที่เหมาะสม ซึ่งลูกค้าอาจขอปรับเปลี่ยนแก้ไข แผนการท่องเที่ยว ต่อรองราคา ฯลฯ ตามความต้องการของตนเอง เมื่อเป็นที่พอใจกันทั้งสองฝ่ายมีการสอบถาม บริษัทจะดำเนินการจัดจอบตามที่วางแผนไว้ และจะส่งแผนการท่องเที่ยวไปให้ลูกค้าเพื่อสนใจ และแนะนำการท่องเที่ยว

สรุปโดยทั่วไปแล้วรูปแบบโครงร่างของจดหมายบันทึกรายการต่างๆ รวมทั้งภาษาที่ใช้ในการสื่อสารของธุรกิจท่องเที่ยวนี้ก็เหมือนๆกับภาษาที่ใช้ในธุรกิจทั่วๆ ไป หากแต่คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ มีคำศัพท์เฉพาะ ในหัวข้อต่างๆ เช่น การต้อนรับแขกสำคัญ การจัดเลี้ยงการจัดโต๊ะ และห้องประชุมแบบต่างๆ อาหารแบบต่างๆ บาร์ชนิดต่างๆ บริการต่างๆ อุปกรณ์ที่สำคัญ หรือการเข้าพักชนิดต่างๆ เป็นต้น คำศัพท์เหล่านี้ผู้ที่นำธุรกิจท่องเที่ยว และพนักงานบริษัทที่ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำเป็นต้องรู้รายละเอียดเพื่อให้แน่ใจว่าเมื่อติดต่อสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษไม่ว่าจะเป็นทักษะการอ่าน การเขียน หรือการฟัง การพูดก็定会สื่อความหมายถึงสิ่งเดียวกัน ทำให้การสื่อความหมายถูกต้อง ซึ่งหมายถึงข้อมูลต่างๆ ในการจะนำมาจัดบริการให้ถูกต้อง ได้ตามความประสงค์ของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท

คุณพงษ์เทพกล่าวว่าธุรกิจท่องเที่ยวนั้นเป็นธุรกิจที่ขายบริการ คือบริการความสะดวก และสร้างความประทับใจในการท่องเที่ยว เริ่มตั้งแต่การจัดรายการการท่องเที่ยว การจองสายการบิน โรงแรม ภัตตาคาร ยานพาหนะ บริการมัคคุเทศก์ ตลอดจนแนะนำสถานที่ซื้อของมีชื่อและของที่ระลึก นั่นคือบริการทุกอย่างคือหัวใจของงานนี้ รวมทั้งสนนราคาเสนอไปจะต้องเหมาะสม และบริการจะต้องถูกอกถูกใจนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักกลับ

มาใช้บริการอีกหรือให้เล่าขานบอกต่อกันไปในหมู่เพื่อนฝูงญาติมิตร คุณพงษ์เทพได้ยกตัวอย่างการจัด Incentive Tour ของบริษัทต่างประเทศเพื่อแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนและความละเอียดของธุรกิจนี้ ซึ่งจะสะท้อนให้เราเห็นสถานการณ์ต่างๆ ที่ภาษาอังกฤษจะมีบทบาทในการสื่อสาร

เริ่มจากที่บริษัทได้รับการติดต่อให้จัดทัวร์ให้จะมี การสื่อสารข้อมูลรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและรายละเอียดส่วนตัวของแขก จากนั้นเมื่อได้ตกลงกันเรียบร้อยแล้ว บริษัทจะจัดทำ แผนการท่องเที่ยวเสนอรายการไปให้ Incentive House ซึ่งเป็นบริษัททัวร์ของต่างประเทศซึ่งเป็นตัวแทนจัดรายการท่องเที่ยวในต่างประเทศโดยเฉพาะของ Incentive Travel เมื่อได้รับการยอมรับ แล้วก็จัดพิมพ์รายการเที่ยว และพิมพ์โปสเตอร์พิเศษต้อนรับสู่ประเทศไทย เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศ

เมื่อถึงวันที่กำหนดเดินทาง Incentive House จะทำหน้าที่ส่งผู้เดินทาง VIP โดยประสานงานไว้ล่วงหน้ากับสายการบินให้รับรองทัวร์กลุ่มนี้อย่างพิเศษระดับชั้นหนึ่ง เช่น มีหมอนอิงปักชื่อบริษัท และชื่อแขกเฉพาะของทุกคน มีหนังสือพิมพ์และบริการนอกเหนือจากบริการอื่นๆ และจัดบริการบนเครื่อง

จากนั้นบริษัททัวร์ในประเทศไทยก็จะให้พนักงานในแผนก Inbound จัดรับแขกที่สนามบินและประสานงานกับการทำและกองตรวจคนเข้าเมือง จัดประทับตราตรวจหนังสือเดินทางบนเครื่อง เมื่อลงจากเครื่องจะมีรถบัสพิเศษ ที่ได้เตรียมไว้รับขึ้นรถ แจกบริการเครื่องดื่มพิเศษ เป็น welcome drinks แจกผ้าอุ่น ผ้าเย็นแล้วแต่ตามพอใจของแขก จากนั้นรถก็จะพาแขกไปเข้า Check in ที่โรงแรมระดับ 5 ดาว ห้อง check in พิเศษและมีพนักงานต้อนรับพาขึ้นห้องพักของโรงแรม ให้แขกได้พักผ่อนหลังจากการเดินทางโดยเครื่องบิน ส่วน

อาหารค่ำในคืนนั้นจะจัดเป็น Light and sound welcome dinner party เป็น Theme พิเศษเช่น อาจจะทำ light and sound ของเมืองสุโขทัย ออยุธยา กาญจนบุรี ฯลฯ รวมการฟ้อนรำ ตาม ยุคสมัยเป็นการต้อนรับในคืนแรก

ในวันต่อไปของรายการคือการจัดไปเที่ยว ตามสถานที่ต่างๆจะมีมัคคุเทศก์คอยต้อนรับดูแลแขก รถที่ใช้ในการท่องเที่ยวจะจัดที่นั่งพิเศษ เช่น 40 ที่นั่งต่อทัวร์ มัคคุเทศก์จำนวน 1 คน ต่อแขก 15-20 (ปกติจะใช้ 1/40-30 คน) เพื่อการดูแลเป็นพิเศษ

กิจกรรมพิเศษอื่นๆ ก็อาจจะมี การ cooking class หรือ Fashion Show Lunch ให้กับบรรดา ภรรยาครอบครัวของแขก ถ้ามีการจัดประชุมพิเศษ ในอาจจะเชิญ guest speaker มาพูดในหัวข้อ เฉพาะที่เป็นที่สนใจ

สำหรับคืนสุดท้ายของรายการจะมีงานใหญ่เป็น Gala Dinner มีการแจกรางวัลให้กับพนักงานดีเด่นในบริษัทในส่วนต่างๆ แจกของชำร่วยซึ่งพิมพ์ ชื่อเฉพาะให้กับแต่ละคนและยังมีการแจก 'surprise gift' ซึ่งเจ้าหน้าที่ของบริษัทจะนำไปวาง ไว้ในห้องพักของแขกแต่ละคน ของที่เลือกจะต้อง พิเศษว่าเป็นสำหรับ อายุและเพศ ทั้งนี้เพื่อความประทับใจให้กับแขกผู้มาท่องเที่ยวทั้งสิ้น และ ในการส่งแขกกลับก็จะไปส่งถึงสนามบินและ กล่าวอำลาพร้อมแจกของที่ระลึกเพื่อสร้างความ ประทับใจให้กับลูกค้า

ท้ายสุดคุณพงษ์เทพ ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าธุรกิจ ท่องเที่ยวเป็นงานเร่งด่วนที่ต้องใช้ความละเอียด

ถี่ถ้วน และเป็นการทำงานภายใต้สภาวะที่ต้องยอม รับการเปลี่ยนแปลงเสมอ ไม่ว่าจะการเปลี่ยนแปลงนั้น จะมาจากแขกผู้ท่องเที่ยวเอง เช่น เปลี่ยนเที่ยวบิน หรือเปลี่ยนเวลาในการเดินทาง หรือระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรม เปลี่ยนโรงแรมหรือสถานที่ท่องเที่ยว ตามใจชอบ เปลี่ยนจำนวนคนผู้เข้ามาท่องเที่ยว หรือยกเลิกการเดินทาง หรือจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มาจากสภาพการอื่นๆ เช่น รถบริการเสีย มัคคุเทศก์ป่วย หรือขาด ฯลฯ ทางบริษัททัวร์จะต้องมีหน้าที่แก้ไขปัญหาให้กับแขกนักท่องเที่ยว ของบริษัท ตามความต้องการให้ได้มากที่สุด

ฉะนั้นนอกจากจะต้องมีความรู้ทางภาษาดีแล้ว ผู้ทำงานในธุรกิจนี้จะต้องเป็นคนที่มีทัศนคติที่ดีต่อ การให้บริการ อดทน และยืดหยุ่นได้ปรับตัวได้ดี ที่สำคัญจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสาน งานกับหน่วยงานต่างๆ ได้ และมีความขยันในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีอีกด้วย

ธุรกิจท่องเที่ยวนับเป็นธุรกิจที่สำคัญของบ้านเรา และตลาดแรงงานของธุรกิจนี้ยังคงเป็นที่ต้องการอยู่ มาก การผลิตบุคลากรเพื่อสนองตลาดแรงงานใน ธุรกิจนี้ จึงควรคำนึงถึงภาษาอังกฤษที่ใช้ในหน่วยงานนี้ตลอดจนการแนะนำอบรมสร้างบุคลิกภาพ และทัศนคติที่เหมาะสมกับงานในธุรกิจนี้ด้วย*

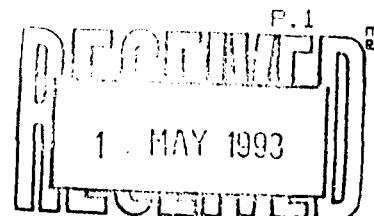
สุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณ คุณพงษ์เทพ ผู้จัดการบริษัท Siam Sept และ คุณสุรียพร พุก- ประยูรย์ ผู้ให้ข้อมูลในการเขียนบทความนี้ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษต่อไปไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

* คุณพงษ์เทพได้ให้ ข้อมูลสำหรับเตรียมการต้อนรับบุคคลสำคัญ และคำศัพท์ภาษาอังกฤษซึ่งใช้บ่อยๆ ในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม อันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในสาขานี้ ตลอดจนผู้ที่กำลังทำงานในธุรกิจประเภทนี้ คุณพงษ์เทพและผู้เขียนจึงได้ ร่วมกันให้ความหมายของคำเหล่านั้นประกอบตัวอย่าง โดยการตีความจากสถานการณ์ ที่ใช้คำนั้นๆ แบบมาท้ายบทความนี้

ตัวอย่างแฟกซ์ที่ใช้ในธุรกิจท่องเที่ยว

SWIRE TRAVEL LTD FACSIMILE TRANSMISSION

Suite 504-505 South Tower, World Finance Centre
Harbour City, Tsingshatsui, Kowloon



With effective from 15 May, our new office address, phone no and fax no is as following: 18/F DEVON HOUSE, TAIKOO PLACE, 979 KING'S ROAD, QUARRY BAY, HONG KONG. FAX (852) 590-0099 TEL (852) 579-6699

Ref No : FCHI 4802 / 93

Receiver : Siam Sept Tours & Travel Co. Ltd.

Fax No : 662-249 6481

Country: Bangkok

Sender : Alvita Lee For Elace Wong

Total No of Pages
Including This One: 1

Date : 13 May 1993

Fax No : 852-735 0202

Tel No: 852-735 0033

=====

Dear Pongtep

Re: Package to Beijing Ex HKG

Thank you very much your fax and your interest in Swire Travel. We would like to recommed our regular Tour 10,4-day Beijing which depart daily except Sunday & Monday. The cost of the tour is USD1174 per adult on Apr-Nov 1993, USD1135 p.p. on Dec,93-Jan to Mar 1994 and USD880.5 per child 2-11, 10% comm will be rebated to you once received pymt from clients.

Full prepayment is required for all China Tours for prepayment to CITS and issue of air tickets. Kindly adv if pax can pay us either by Diners or American Express credit card for pymt before they arr at HKG. If pax accept, they just fax us the front & back copy of the card with an authorization letter to authorise Swire Travel to charge their card plus signature same as the card. Pls adv.

Also kindly adv if pax are holding diplomatic ppt or regular tourist ppt. If the pax are holding dipomatic ppt, pls inform pax to apply own China visa in Thailand or if visa arrange through Swire, pls furnish us a letter from their consulate stating that their trip to China is lesuire only and no diplomatic courtesy is required. The process of individual visa requires 2 full working days with pax original ppt w lphoto each.

We look forward to hearing from you.

Best Regards.



Roger L. Armstrong
Director, Special Programs

HOW TO HANDLE VIPs

- Official titles, formal (and preferred) names of VIPs.
- Names of accompanying family members or guests.
- Contact secretary for pertinent hobbies/preferences.
- Will VIP entertain in the suite? How many?
- Airline/flight#, arrival and departure times.
- Does airline being used have its own VIP lounge?
- Airport layout available? (See Official Airline Guide.)
- Trace path incoming passengers must follow.
- Any potential customs or immigration problem to anticipate?
- Determine best airport location to meet VIP.
- Locate the baggage claim area.
- Where's the best place to park for incoming flights?
- Prolonged parking okay, if plane is delayed?
- What is the best drop-off point for departing VIPs?
- What is the most suitable transportation available?
- Check references check for ground transportation.
- Are drivers: courteous? well-groomed? dependable?
- Recruit or assign hosts to greet arriving VIPs.
- Are they knowledgeable on local geography, customs, problems?
- Briefed on courtesies and services they should extend?
- Check route and travel time to and from the airport.
- Create VIP airport arrival schedule.
- Clear vehicles needed and timetable with ground transportation company.
- Circulate schedule among appropriate staff members.
- Notify each VIP on airport arrival procedures.
- Reconfirm VIP arrival data just before your meeting.
- Personally inspect rooms or suites for VIPs.
- Is the housekeeping acceptable?
- Windows clean? Floor vacuumed?
- Lamps all in working order? TV? Radio?
- Are available suites compatible with rank of VIPs?
- What special VIP services does the hotel routinely supply?
 - Continental breakfast?
 - Morning newspaper?
 - Pre-registration?
 - Special floors with concierge service?
 - Establish pre-registration procedures for your guests.
 - Indicate how you want the rooms stocked for arrival.
- Flowers? Candy? Nuts?
- Liquor? Cheese/crackers?
- Should liquor and snacks be replenished automatically?
- Advise hotel of any special service you wish provided.
- Babysitting? Valet?
- Will secretarial help be needed?
- Extra maid service?
- Turndown service only?
- Will hotel official be available to personally greet VIP?
- Will some hotel official be at the registration desk?
- Will he/she accompany VIP to room?
- Personally deliver room keys to the VIP?
- Check with bell captain to be sure bellhops understand VIP status.
- Impress him with need for speedy delivery of luggage.
- Arrange for VIP rooms to be checked an hour before arrival.
- Room made up?
- Air conditioner/heat turned on?
- Materials ordered are delivered and in place?
- Are name badges and meeting materials where they'll be easily seen?
- If VIP entertains, are billing instructions for the suite clear?
- Will the VIP need rehearsal space before the meeting?
- Any special meeting aids, lighting, lecterns, etc.?
- Special audiovisual requirements to be checked out?
- Create a list of VIP room numbers and distribute to:
 - Appropriate staff members
 - Hotel personnel
- Recreation arranged for spouse or guests during meeting?
- Special tours?
- Sports activities and/or recreation for VIP during free time?
- Dinner reservations at hotel or outside restaurant?
- Transportation arranged, if necessary?
- How will gratuities be handled? Pre-paid?
- If included in the bill, has VIP been informed?
- Greens fees? Other charges?
- How should check-out be handled? Signature only?
- Personal items billed to VIP?
- Entire bill to planner for checking?
- Has the hotel been reminded of departure date?
- Will bellboys be available?
- Has the ground transportation been altered?
- Will the designated host accompany VIP to airport?
- Remain until departure?

ข้อมูลสำหรับเตรียมการต้อนรับบุคคลสำคัญ

ข้อมูลส่วนบุคคล

ยศ ชื่อ งานอดิเรก

หนังสือพิมพ์ การลงทะเบียนล่วงหน้า
บริการประจำชั้นที่พัก

ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ติดตาม (ครอบครัวหรือแขก)

กิจกรรม งานเลี้ยง ที่ไหน ที่คน

การมาและการกลับ เวลา สายการบิน เที่ยวบิน

การเดินทาง ห้องพักในอาคารสนามบิน

แผนที่บริเวณสนามบิน

- จัดให้มีขั้นตอนในการลงทะเบียน
ล่วงหน้าสำหรับแขก

- ระบุสิ่งของในห้องพักในเวลาของการ
เข้าพัก

ดอกไม้ ขนม ถ้วย เหล้า เนยแข็ง

ขนมปังแครกเกอร์ เติมเหล้าและ
กับแกล้มทันทีทั้งหมด

- ระบุบริการพิเศษที่ต้องการให้โรงแรมจัด
หาให้

การดูแลเป็นที่เลี้ยงเด็ก คนชกวีต

บริการงานเลขานุการ

บริการคนรับใช้พิเศษ

บริการเปิดผ้าคลุมเตียง โดยเฉพาะ
ก่อนนอน

พนักงานโรงแรมอยู่ต้อนรับแขกเป็น
ส่วนตัว

พนักงานโรงแรมอยู่ที่โต๊ะลงทะเบียน

- พนักงานโรงแรมจะพาแขกไปยังห้องพัก
หรือไม่

- ให้กุญแจห้องด้วยตัวเอง

- แจ้งให้พนักงานขนกระเป๋าทราบถึง
สถานภาพของแขก

- สร้างความประทับใจโดยบริการเร่งด่วน
ในการจัดส่วนกระเป๋าขึ้นห้องพัก

- จัดให้มีการตรวจสอบห้องพักของแขก
หนึ่งชั่วโมงก่อนการเข้าพัก

- สภาพห้องพร้อมที่จะเข้าพักได้หรือไม่

- เปิดเครื่องทำความเย็น/เครื่องทำ
ความร้อนแล้ว

- สิ่งที่สั่งไว้ส่งถึงห้องแล้ว

ขาเข้า

- ทางเดินขาเข้า

- ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมือง

- จุดนัดพบ ที่รับกระเป๋า ที่จอดรถ
(ถ้าต้องการรอนาน)

ขาออก

- จุดส่ง พาหนะ

- คนขับรถต้องสุภาพ แต่งตัวดี ไว้ใจได้

แผนกต้อนรับ

- มีความรู้เรื่องสภาพท้องถิ่น ประเพณี
และปัญหาต่างๆ ได้รับการอบรมเรื่อง
มารยาท และการให้บริการ

- เส้นทางและระยะเวลาจากสนามบิน

- กำหนดเวลาการมาถึง

- จัดพาหนะและตารางเวลาในการรับส่ง

- แจกหมายกำหนดการให้กับพนักงานที่
เกี่ยวข้องให้เหมาะสม

- แจ้งขั้นตอนในการเข้าเมืองให้แขกทราบ

- ยืนยันข้อมูลการมาถึงก่อนการไปรับ

- ตรวจสอบห้องพัก

- ความเป็นระเบียบของงานแม่บ้านใน
เรื่องต่างๆ เช่น

ทำความสะอาดหน้าต่าง ดูฝุ่นพื้น

ไฟฟ้าตั้งโต๊ะ ทิว วิทยุ เป็นต้น

- ความเหมาะสมของห้องพัก

- บริการที่โรงแรมจัดไว้ให้ อาหาร

- ป้ายชื่อและเอกสารที่จำเป็นอยู่ในที่มองเห็นได้ชัดเจน
- ถ้าแขกมีการเลี้ยง การจัดเก็บเงินระบุไว้ชัดเจนรียัง
- แขกต้องการสถานที่เตรียมการซ้อมก่อนประชุมหรือไม่
- ต้องการอะไรเป็นพิเศษไม่สำหรับการประชุม ไฟโต๊ะสำหรับยืนพูด ฯลฯ
- ต้องการยืมสื่อเครื่องเสียงพิเศษอะไรหรือไม่
- จัดทำรายการเบอร์ห้องของแขกและแจกจ่ายให้แก่พนักงานที่เหมาะสม และพนักงานโรงแรมแผนกบุคคลด้วย
- การพักผ่อนหย่อนใจสำหรับครอบครัวหรือแขกระหว่างการมีประชุม
- มีการจัดไปเที่ยวเป็นพิเศษหรือไม่
- จัดกีฬาหรือการพักผ่อนหย่อนใจสำหรับแขกในเวลาว่างหรือไม่
- การจองอาหารค่ำในโรงแรมหรือภัตตาคารนอกโรงแรม
- จัดพาหนะรับส่ง
- การตรวจรางวัลพิเศษทำอะไร จ่ายไว้ก่อนหรือไม่
- ถ้ารวมอยู่ในใบเสร็จรับเงิน แขกทราบหรือไม่
- ค่าสนามกอล์ฟ ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ
- การออกจากโรงแรมทำอะไร เพียงแต่เซ็นชื่อเท่านั้นพอหรือไม่
- การเก็บเงินสำหรับของใช้ส่วนตัวเก็บกับแขกเลยหรือไม่
- ใบเสร็จรับเงินทั้งหมดส่งให้ผู้จัดเพื่อการตรวจสอบ
- โรงแรมได้รับการเตือนเรื่องการออกจากโรงแรมหรือไม่
- พนักงานถือกระเป๋าไม้หรือไม่
- มีการเปลี่ยนแปลงพาหนะขนส่งหรือไม่
- เจ้าภาพจะไปส่งแขกที่สนามบินหรือไม่
- ของที่ลืมไว้หลังจากกลับไปแล้วทำอะไร

คำศัพท์

ADJACENT ROOMS	ห้องติดกัน ห้องเปิดถึงกันได้	CAPACITY	จำนวนคนที่บรรจุได้
ADJOINING ROOM	ห้องติดกัน	CASH BAR	บาร์ที่ชำระด้วยเงินสด
ADVANCE REGISTRATION	การลงทะเบียนล่วงหน้า	CATEGORY GOAL	ผู้เข้าแข่งขันแยกประเภทตามการขายหรือความสามารถ
AGENDA	วาระการประชุม	CHANGE ORDER	การเปลี่ยนแปลงรายการ
AIR FARES	ค่าเครื่องบิน	CHARTER	การเช่าพาหนะในอัตราเหมา
AIR WALL	ฉากกั้น	CHECK OUT TRIP	การสำรวจสถานที่
ALL SPACE HOLD	การจองพื้นที่ทั้งหมด	CHEF'S CHOICE	อาหารแนะนำโดยพ่อครัว
AMENITIES	สิ่งที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลินใจ	CLINIC	ประสบการณ์ในการฝึกเฉพาะด้าน
ARRIVAL PATTERN	หมายกำหนดการของการมาถึง	CLOSED END PROGRAM	โปรแกรมแข่งขันระบุจำนวนผู้ชนะเลิศ
AUTHORIZED SIGNATURE	ลายเซ็นผู้มีอำนาจ	COFFEE BREAK	พักดื่มกาแฟ
BACK TO BACK	การซ้อนชนกันของกลุ่มมาและกลุ่มไปของพนักงานที่อยู่ส่วนหลังของโรงแรม	COMMISSION	เปอร์เซ็นต์ที่ได้จากยอดขาย
BACK OF THE HOUSE	เนื้อที่จำกัดเฉพาะพนักงานของโรงแรมฝ่ายที่สนับสนุนการบริการของโรงแรม เช่น ฝ่ายแม่บ้าน	COMP	อภินันทนาการ
BACKUP	ห้องสำรอง	COMPANION TOUR	การท่องเที่ยวที่จัดสำหรับผู้ติดตามผู้ที่ได้มาท่องเที่ยว
BOARD ROOM	ห้องประชุม	COMPUTER CARD	การ์ดคอมพิวเตอร์
BOX LUNCH	อาหารกลางวันเป็นกล่อง	CONCIERGE	พนักงานฝ่ายบริการพิเศษ
BREAK-OUT SESSIONS	กลุ่มย่อย	CONCIERGE FLOOR	ชั้นบริการของพนักงานฝ่ายบริการพิเศษ
BREAKAGE	ผลกำไรเพิ่ม	CONFERENCE	การประชุมปรึกษา
BREAKDOWN / SETUP	เวลาที่ใช้ในการเตรียมหรือรื้อถอน	CONFERENCE STYLE	การจัดห้องประชุม
BUFFET	บุฟเฟต์	CONFIRMATION	การยืนยัน
BUILD UP	โปรแกรมสำหรับผู้มาถึงก่อนกำหนด	CONGRESS	การประชุมนานาชาติ
BY THE BOTTLE	ค่าเหล้าต่อขวด	CONNECTING ROOMS	ห้องติดต่อกันและเปิดถึงกันได้
BY THE DRINK	ค่าเหล้าต่อแก้ว	CONTINENTAL BREAKFAST	อาหารเช้าแบบคอนนั-ติเนนตัล
BY THE PIECE	ค่าอาหารเป็นชิ้น	CORKAGE	ค่าบริการเปิดขวดเหล้า
CABANA	ห้องพักผ่อนสระน้ำ	COST PLUS	ค่าบริการรวมที่เพิ่มจากต้นทุน
CABARET TABLE	โต๊ะกลมเล็กสำหรับคอกเทล	COVER	ค่าโต๊ะบริการสำหรับหนึ่งคน
CALL BRAND	เหล้ายี่ห้อเฉพาะที่แชกสั่ง	CUSTOM GOAL	จุดมุ่งหมายของลูกค้า
CAMPAIGN	โฆษณาชิงรางวัล	CUT-OFF DATE	วันสุดท้ายของการยืนยันจำนวนผู้เข้าพัก
CANCELLATION CLAUSE	วรรคระบุข้อลงโทษ เมื่อผิดสัญญา		

DEAD AREAS (SOUND) เขตปลอดภัย	FAP อัตราโรงแรมรวมอาหาร 3 มื้อ
DEALER INCENTIVE โปรแกรมแรงจูงใจของผู้ขาย	FAST START แรงจูงใจในการเริ่มต้นที่
DEFINITE ยืนยัน	FEE PER HEAD ค่าธรรมเนียมต่อหนึ่งคน
DEPARTURE DATE วันที่ออกจากโรงแรม	FIRST OPTION ทางเลือกอันที่หนึ่ง
DEPARTURE PATTERN หมายถึงกำหนดการกลับ	FIXED FEE ค่าธรรมเนียมที่แน่นอน
DEPARTURE TAX ค่าบริการสนามบินที่เรียกเก็บจากผู้โดยสารขาออก	FIXED GOAL จุดมุ่งหมายที่แน่นอน
DEPOSIT เงินมัดจำ	FIXED THEATRE ที่นั่งที่กำหนดแน่นอน
DESTINATION MANAGEMENT COMPANY บริษัทจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ Incentive Travel	FLIP CHART ป้ายที่พลิกได้
DIALOGUE การเจรจาตกลง	FLOOR OR STANDING LECTERN โต๊ะสำหรับยืนพูดหรืออ่าน
DIMMER สวิตช์หรี่ไฟ	FLOOR PLAN ผังชั้น
DINE AROUND รายการอาหารตามภัตตาคารต่าง ๆ ให้แขกของ Incentive Travel ได้เลือก เช่น อาหารไทย จีน ฝรั่งเศส	FORUM การประชุมอภิปรายเรื่องที่สนใจร่วมกัน
DISCIPLINES หัวข้อต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นแรงจูงใจ	FREE POUR การเปิดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์โดยไม่วัด
DOUBLE BOOKING การจองซ้อน	FULL HOUSE โรงแรมไม่มีห้องว่าง
DRY SNACK ของว่างชนิดแห้ง	FUNCTION BOARD ป้ายที่ใช้จัดบันทึกรายการประชุม
E KEY กุญแจป้องกันไม่ให้แขกเข้าห้องของตัวเอง	FUNCTION BOOK สมุดจดรายการแสดงการใช้พื้นที่
EASEL ขาตั้ง	FUNCTION SHEET บันทึกรายการรายละเอียดของการประชุมหรือการจัดเลี้ยง
ELECTRONIC POUR เครื่องที่ใช้ไฟฟ้าสำหรับจ่ายเหล้าหรือเครื่องดื่ม	FUNCTION SPACE สถานที่มีรายการ
END USER ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการของ Incentive Travel ที่บริษัททัวร์จัดให้	GATEWAY เมืองจุดหมายปลายทางของการเดินทาง ไปและกลับ
ENERGY BREAK ช่วงพักออกกำลัง หรือรับประทานอาหารว่าง	GRATUITY ของกำนัล
EP อัตราโรงแรมแบบยุโรป	GRID โปรแกรมรายการแสดงเป็นรายวัน
EVALUATION การประเมินผล	GROSS RATE อัตราผลิตภัณฑ์หรือบริการที่รวมเปอร์เซ็นต์การขายไว้ด้วย
EVENT ORDER รายการ	GROUND OPERATOR บริษัทขนส่งภาคพื้นดิน
EVENTS COORDINATOR ผู้ประสานงานการจัดประชุมหรือการจัดงานเลี้ยงขนาดใหญ่	GROUP AIR การมาถึงหรือการจากไปโดยเครื่องบินเป็นกลุ่ม
EXPOSITION การแสดงสินค้า	GROUP BOOKING การจองเป็นหมู่คณะ
EXTRA SECTION เครื่องบินเสริมสำหรับเฉพาะกลุ่ม	GROUP FUNCTION รายการจัดเลี้ยงหรือการแสดงสำหรับแขกตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป
FACILITATOR ผู้ดำเนินการอภิปราย	GUARANTEE จำนวนตายตัวที่ต้องจ่าย
FAM TRIP การท่องเที่ยวเพื่อทำให้เกิดความคุ้นเคย	GUEST PROGRAMS โปรแกรมสำหรับแขกที่พัก
	HARD OBJECTIVE จุดประสงค์ที่กำหนดไว้
	HEAD COUNT จำนวนจริงของบุคคลที่เข้าร่วมในการประชุม หรือการจัดเลี้ยง

HIGH-TECH VISUALS	วิดิทัศน์ที่ใช้ไฮเทค	MASTER KEY	กุญแจแม่ใช้เปิดประตูห้องพัก และห้อง จัดเลี้ยงได้ทุกห้อง ซึ่งผู้จัดการเป็นคนเก็บรักษาไว้
HOSPITALITY SUITE	ห้องชุดรับรองพิเศษสำหรับแขก ที่เป็นกลุ่ม	MEETING SPECIFICATIONS	สิ่งจำเป็นในการประชุม
HOSTED BAR / OPEN BAR	บาร์ต้อนรับโดยมีเครื่องดื่ม เป็นอภินันทนาการ	MARCHANDISE	สินค้า
HOUSE ACCOUNT	บัญชีค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บ	MOTIVATION	แรงจูงใจ
HOUSE BRAND	ชนิดหรือยี่ห้อของเครื่องดื่มหลังอาหาร ที่โรงแรมแต่ละแห่งจะใช้เป็นประจำ	MOTORCOACH	พาหนะขนส่งเป็นรถโค้ช
HOUSE COUNT	จำนวนห้องที่มีผู้พักในคืนนั้น ๆ	NET RATE	ราคาอัตราสุทธิ
HOUSE PLAN	ผังโรงแรม	NETWORKING	เครือข่าย
HOUSE WINE	เหล้าไวน์ชนิดที่โรงแรมแต่ละแห่งใช้เป็น ประจำโดยแขกสามารถสั่งได้ที่ละแก้ว	NO SHOW	ไม่ปรากฏตัว
INCENTIVE CLASS	บริการที่จัดให้กับ Incentive Travel หรือ Incentive group หรือสูงกว่าระดับ first class	NTO	องค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
INCENTIVE HOUSE	บริษัท หรือ Travel Fulfillment House บริษัทซึ่งจัดบริการโดยเฉพาะสำหรับ Incentive Travel หรือ Incentive group	OBJECTIVE	จุดประสงค์
INCENTIVE TRAVEL	การท่องเที่ยวที่เป็นแรงจูงใจ	OFF-PROPERTY PROGRAM	โปรแกรมนอกสถานที่
INCIDENTALS	ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกจากภาษีห้อง	OFF-SEASON	นอกฤดูฤดูกาล
INCREMENTAL INCOME	ยอดขายหรือผลกำไร เพิ่มขึ้น	ON-SITE REGISTRATION	การลงทะเบียนเพื่อเข้า ร่วมกิจกรรม
IN-HOUSE	นโยบายหรือกิจการที่เกิดขึ้นภายในบริษัท หรือโรงแรม	ONE FOR FIFTY	ข้อตกลงให้หนึ่งห้องเป็นอภินัน- ทนาการถ้ามีการพัก 50 ห้อง
JUNIOR SUITE	ห้องชุดระดับกลาง	OPEN BAR	บาร์ฟรี หรือ SPONSORED BAR หรือ HOST BAR
LANAI	ห้องที่มีระเบียงมองเห็นสวนหรือน้ำ	OPEN END	รายการที่ไม่กำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมแข่งขัน
LEAD TRAVEL DIRECTOR	หัวหน้าฝ่ายบุคลากรผู้ รับผิดชอบโปรแกรม	OVERAGE	สิ่งที่มีเกิน
LETTER OF AGREEMENT	จดหมายแสดงการตกลง	OVERBOOKING	การรับจองเกินจำนวนที่มีอยู่
LOCK UP	ห้องเก็บของ	OVERSET	จำนวนอาหารซึ่งจัดไว้มากกว่าที่กำหนดไว้
LOCK OUT	การไม่อนุญาตให้เข้าห้องพักของตัวเอง	PAID OUT	แบบฟอร์มการถอนเงินสด
LOT COST	ค่าใช้จ่ายทั้งหมด	PERDIEM RATE	ค่าใช้จ่ายรายวัน
MAP	อัตราค่าโรงแรมรวมอาหารเช้าและอาหารเย็น	PER DIEM RATE	ค่าใช้จ่ายรายบุคคล
MASTER ACCOUNT	บัญชีค่าใช้จ่ายหลัก ซึ่งสปอนเซอร์ เป็นผู้จัดให้	PLUS / PLUS	ค่าอัตราภาษีใช้ในโรงแรม หรือ ภัตตาคาร ชั้นสูง เช่น ค่า service charge
		PODIUM	ยกพื้น หรือแท่นซึ่งจัดไว้สำหรับประธาน หรือ พิธีกรของงาน
		POINTS	จำนวนแต้ม
		POST PROGRAM RATE	อัตราพิเศษสำหรับผู้ที่พัก ต่อจากรายการที่จัดไว้แล้ว
		POST PROGRAM MEETING	การประชุมหลังจากจบ รายการแล้ว

PRE-PROGRAM MEETING การประชุมก่อนการมีรายการ	ROUND ROBIN การแข่งขัน หรือ การประกวดในหมู่คณะเดียวกัน มักใช้ในบริบทของ Incentive Travel
PRE-FUNCTION SPACE บริเวณรับรองก่อนเข้าห้องจัดเลี้ยง หรือห้องประชุม	ROUND TABLE DISCUSSION การอภิปรายหมู่
PRE-PROGRAM RATE อัตราก่อนการมีรายการ	RULES STRUCTURE ข้อกำหนดหรือมาตรฐาน
PRE-OPENING / SOFT-OPENING ช่วงระยะเวลาก่อนการเปิดรายการ หรือเปิดกิจการ	RUN-OF-HOUSE อัตราเฉลี่ยสำหรับค่าห้องพักโดยไม่กำหนดชนิดของห้องยกเว้นห้องชุด
PRE-REGISTRATION การลงทะเบียนล่วงหน้า	SALES INCENTIVE แรงจูงใจในการขาย
PRESET การจัดวางเตรียมอาหารล่วงหน้า	SCATTERED AIR การมาถึงและการกลับเดินทางโดยเครื่องบินสายต่าง ๆ
PREMIUM อัตราค่าพรีเมียม	SEASON ในหน้าฤดูที่โรงแรมเต็ม
PREMIUM BEER เบียร์ที่สั่งซื้อจากนอก	SELF-LIQUIDATING โปรแกรมการท่องเที่ยวที่คุ้มค่า
PREMIUM BRANDS เบียร์ระดับสูง หรือเบียร์ วิสกี้ เหล้า หรือ เครื่องดื่มระดับสูงหลังอาหาร	SEMINAR สัมมนา
PRESENTER ผู้เสนอรายการ	SERVICE CHARGE อัตราค่าบริการ
PRESS ROOM ห้องสำหรับนักหนังสือพิมพ์	SHOULDER SEASON ช่วงเวลาระหว่างฤดูที่มีการท่องเที่ยวต่ำสุดและสูงสุด
PRIVATE SECRETARY ยามรักษาการณ	SITE-SOCIETY OF INCENTIVE TRAVEL EXECUTIVES (S.I.T.E) สมาคมผู้บริหารการท่องเที่ยวซึ่งเกี่ยวกับ Incentive Travel โดยเฉพาะ
PROGRAM โปรแกรม	SITE INSPECTION การตรวจสอบสถานที่
PROGRAM OF EVENTS โปรแกรมรายการ	SKED AIR การมาถึงและการกลับโดยเครื่องบินสายต่าง ๆ
PROPOSAL แผนเสนอ	SKIRTING เครื่องตกแต่งโต๊ะหรือยกพื้น
PROSCENIUM ยกพื้นที่ยื่นออกมา หรือ เวทีลอย	SIGNIFICANT OTHER ผู้เข้าร่วมแข่งขันที่ไม่ใช่ผู้ชนะ
PUBLIC SPACE เนื้อที่เปิดสำหรับบุคคลภายนอก	SPECIAL EVENT รายการพิเศษซึ่งจัดอย่างพิเศษสุด
Q & A เวลาสำหรับการถามตอบ	SPOUSE PROGRAM โปรแกรมของคู่สมรสหรือผู้ติดตาม
QUALIFIERS KIT ข้อมูล และเอกสารการเดินทางโดยละเอียดของผู้ที่ได้รับรางวัลสำหรับ Incentive Travel	SPRINT แรงจูงใจเสริมเร่ง
RAP SESSION รายการสนทนาโดยไม่มีวาระแน่นอน	STANDING MAILER รายการพัสดุที่ส่งไปเป็นระยะ ๆ ให้กับผู้เดินทางของ Incentive Travel ก่อนเดินทางจริงเพื่อสร้างความสนใจและประทับใจ
RECEPTION การเลี้ยงรับรอง	STATE-OF-THE-ART เทคโนโลยีล่าสุด
REFRESHMENT BREAK ช่วงพักเพื่อดื่มและรับประทานอาหารว่าง	SURCHARGE ค่าธรรมเนียมนอกเหนือจากอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้
REMOTE CHECK-IN บริเวณ check-in นอกเหนือไปจากที่เคาน์เตอร์ check in เพื่อบริการพิเศษ	SYMPOSIUM การประชุมเรื่องพิเศษเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ
RHEOSTAT เครื่องหรือเพิ่มแสงไฟ	TABLE LECTERN โต๊ะสำหรับยืนอ่านบนยกพื้น
RISERS ยกพื้นหลายระดับหรือทำเป็นขั้น ๆ	TAP ก๊อกสำหรับรินเครื่องดื่ม
ROLL-A-WAY เตียงเสริม	TARIFF รายการอัตราค่าของและบริการ
ROOM BLOCK ห้องจองสำหรับหมู่คณะ	
ROOM NIGHTS จำนวนห้องที่ใช้ใน 1 คืน	
ROOM SET UPS การจัดห้อง	

TEASER โปรชคณิตบัตรที่ออกแบบเป็นพิเศษ เพื่อส่งให้
กับผู้เดินทางของ Incentive Travel ก่อนการเดินทาง

TELECONFERENCE การประชุมทางไกล

TENTATIVE รายการที่ยังไม่แน่นอน

THEME PARTY งานเลี้ยงที่จัดให้เป็นบรรยากาศเดียวกัน
เช่น Ayuthaya Night เป็นต้น

TIERED CAMPAIGN โปรแกรมที่ให้รางวัลแตกต่างกัน
ตามความสามารถ

TRAFFIC FLOW การจราจรของผู้คนในเซต

TRANSFER การโอนโยกย้าย

TRAVEL STAFF / TRIP DIRECTORS ผู้จัดการ
ฝ่ายการท่องเที่ยว

TURN DOWN SERVICE บริการเลิกผ้าคลุมเตียง
ก่อนนอน

TURNOVER เวลาในการจัดเตรียมห้องเพื่อรับแขกใหม่

UNDER DEPARTURE ช่วงเวลาที่บุคคลจะออกจาก
โรงแรมแล้วยังไม่ออก

UPGRADE ทำให้มีราคาขึ้น

VAT ภาษีมูลค่าเพิ่ม

VENDOR ผู้ขาย

VENUE สถานที่จัดรายการ

V-SHAPEP SETUP การจัดรูปเป็นรูปตัววี

WALL-THROUGH การพิจารณาขั้นสุดท้ายก่อนการ
ทำสัญญา

WAKE-UP CALL การโทรปลุกในเวลาที่ต้องการ

TO WALK การปฏิเสธคนที่จองไว้แล้ว

WATER STATIONS สถานที่ที่มีน้ำและแก้วสำหรับบริการ

WORKSHOP กลุ่มปฏิบัติการ

WRAP-UP การสรุป

WORKING HOST ตัวแทนลูกค้าที่ทำหน้าที่ประสานงาน

YIELD จำนวนชิ้นในการสั่งแต่ละครั้ง

ROOM SETUP TERMS

คำที่ใช้ในการจัดห้อง

ROOM SETUP TERMS คำที่ใช้ในการจัดห้อง

BOARD OF DIRECTORS SETUP โต๊ะประชุมกรรมการ

CHEVRON การจัดโต๊ะรูปตัว V

CLASSROOM STYLE จัดแบบห้องเรียน

DRAPE ม่านตกแต่ง

DUAL SETUP จัดเหมือนกันสองแห่ง

'E' SHAPED SETUP จัดเป็นรูปตัวอี

FLOOR SETUP DIAGRAM มั่งพื้นที่

HERRINGBONE จัดเป็นรูปกระดูกปลาเฮอริง

HOLLOW CIRCULAR SETUP จัดเป็นรูปวงกลม

HOLLOW SQUARE SETUP จัดเป็นรูปสี่เหลี่ยม

HORSESHOE SETUP จัดเป็นรูปเกือกม้า

REFRESH การจัดห้องและเสริมเพิ่มเติมสิ่งที่หมดไปใน
ระหว่างช่วงเวลาหยุดพัก

ROUND โต๊ะจัดเลี้ยง

RUNNER พรมยาวในห้องโถง หรือยกพื้น

RUNWAY ยกพื้นเข้าไปในห้องประชุม

SCHOOLROOM PERPENDICULAR SETUP การจัดแบบห้องเรียนตรงกันทุกโต๊ะมีเก้าอี้สองข้าง

SCHOOLROOM SETUP การจัดแบบห้องเรียนมีโต๊ะ
เรียงกันเป็นแถว

SERPENTINE การจัดเป็นรูปตัวเลข

SETUP การจัดห้อง หรือการจัดของสำหรับบริการพร้อม
กับเครื่องดื่มประเภทอัลกอฮอล์

SETUP TIME เวลาในการจัดห้อง

'T' SHAPE SETUP การจัดเป็นรูปตัวที

THEATRE STYLE SETUP การจัดเป็นรูปในโรงละคร

UNION STYLE SEATING การจัดแบบสหภาพแรงงาน

V-SHAPED SETUP การจัดเป็นรูปตัววี