

普吉攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部汉语服务比较研究

A COMPARATIVE ANALYSIS OF CHINESE USED IN SRIPANWA AND ANANTARA VACATION CLUB, MAIKHAO BEACH PHUKET

陈幸娟*

解琨 博士 副教授**

摘要

中国游客已经成为赴泰国旅游的第一大客源国，普吉成为中国游客的第一个目的地，因此，普吉岛高级酒店为中国游客提供汉语服务越来越重要。本论文研究目的为分析普吉高级酒店对中国游客提供汉语服务的研究：分析中国游客与普吉酒店业发展的关系，对比分析两家酒店员工应用汉语的能力及中国游客的满意度，找出两家酒店服务业与语言所存在问题和改进措施。论文通过资料分析和问卷调查法及分析酒店人员的汉语应用，结果显示安纳塔拉度假俱乐部酒店人员的汉语水平比斯攀瓦酒店高，包括听、说、阅、写及广东话。此外，酒店人员的经验及培训也有区别。汉语服务人员数量不够以及没有定期汉语培训。

关键词：汉语服务 斯攀瓦酒店 安纳塔拉度假俱乐部酒店 对比研究

ABSTRACT

China has become the largest number of tourists to travel in Thailand, Phuket become the first destinations for Chinese tourists, so Phuket senior hotel provide Chinese services. With the rapid development of tourism This research aims to analyze Chinese language services of Phuket hotels for Chinese tourists, relationship between Chinese tourist and Phuket hotels, Chinese language competencies of staff in two Phuket hotels as well as satisfaction levels of Chinese tourist, and finally summarize problem on Chinese language usage of those Hotels and proposed improvement measures. This research uses questionnaire and analysis on Chinese usage of staff. The findings show that the Chinese language skills of Anantara vacation club, Maikhao beach staff are better than Sripanwa hotel staff including listening, speaking, reading, writing as well as Cantonese language. In addition, there are differences on experiences of staff training. Chinese language staffs are not enough and uncertain Chinese language training.

Keywords: Chinese Service, Sri Panwa Hotel, Anantara Vacation Club, Comparative Analysis

*SUNITRA PHAYAKKHAPHAN 泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 2016 年文学硕士学位（商务汉语）论文

**XIE KUN; Assoc. Prof. Dr. 指导老师：云南财经大学物流学院物流管理系主任



บทคัดย่อ

นักท่องเที่ยวจีนกลายเป็นอันดับหนึ่งของประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย และจังหวัดภูเก็ตถือเป็นจุดหมายสำคัญอันดับหนึ่งของนักท่องเที่ยวจีน ดังนั้นโรงแรมชั้นนำในจังหวัดภูเก็ตจึงควรเน้นความสำคัญในเรื่องของการบริการภาษาจีน วัตถุประสงค์งานวิจัยฉบับนี้เพื่อสำรวจสถานการณ์การใช้ภาษาจีนของพนักงานโรงแรมชั้นนำในจังหวัดภูเก็ตทั้งสองแห่ง กล่าวถึงปัญหาการใช้ภาษาจีน โอกาสและความท้าทาย การอบรมภาษาจีนของพนักงานโรงแรม ช่วยเหลือส่งเสริมความรู้พื้นฐานภาษาจีนให้พนักงาน คำศัพท์พื้นฐานในการสนทนากับผู้เข้าพักได้ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทั้งยังทำให้เพิ่มมาตรฐานการบริการของโรงแรมด้วยงานวิจัยนี้ใช้แบบสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ภาษาจีนของพนักงาน พบว่า การใช้ภาษาจีนของพนักงานโรงแรมอนันตรา เวคชั่นคลับ ไม่ขาดดีกว่าพนักงานโรงแรมศรีพันวา ทั้งด้านทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ทักษะการใช้ภาษาทางธุรกิจที่นอกเหนือจากภาษาจีนกลาง และ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เวลาการจัดอบรมภาษาจีนของพนักงานที่แตกต่างกัน รวมถึงวิเคราะห์ผลการสำรวจ และเปรียบเทียบการบริการภาษาจีนของโรงแรมวิเคราะห์ถึงปัญหาของจำนวนพนักงานที่บริการภาษาจีนไม่เพียงพอ การจัดอบรมภาษาจีนให้พนักงานที่ไม่แน่นอน

คำสำคัญ: การบริการภาษาจีน โรงแรมศรีพันวา โรงแรมอนันตรา เวคชั่นคลับ วิเคราะห์ข้อเปรียบเทียบ

绪论

本论文选题的主要依据是中国游客已成为普吉岛的主要客源之一，普吉高级酒店对中国游客提供汉语服务越来越重要。由于泰国普吉岛的旅游业及酒店业发展快速，因此，对服务人员与游客交流的汉语语言要求越来越高。例如：对于中国游客服务时，发资料，或者给中国游客一些建议，这些需要汉语服务。特别是中国与泰国的关系非常密切，汉语应用也十分重要。论文选题主要研究泰国普吉高级酒店汉语服务的情况，特别是与中国游客汉语应用情况。标准化服务是酒店生存的基石，服务过程环环相扣，从顾客订房、机场迎接到进入酒店后的迎宾、开房、餐饮服务等等，需要有序的运转。要让顾客感受到标准规范及完整服务。管理者在提高顾客满意度中应该是一个营建“关注顾客”文化的倡导者，将员工导向“关注顾客”的管理文化。此时的管理者即是顾客服务第一人，又是训导师，既要亲自为顾客服务，用榜样作用带动员工的动力，又要教会员工“关注顾客”文化的新标准，让员工相信并应用，使员工明白“关注顾客”的重要性。这就要求管理员有良好的中文服务。本论文选题的研究意义在于通过对普吉岛高级酒店业应用汉语进行研究，说明普吉高级酒店业对中国游客应用汉语的现状，服务业跟语言关系遇到问题、机遇和挑战，并提出改进建议。

一、研究目的和方法

1. 研究的目的

本论文研究目的是通过分析普吉高级酒店对中国游客提供汉语服务的研究：分析中国游客与普吉酒店业发展的关系、对比分析两家酒店员工应用汉语的能力及中国游客的满意度、找出两家酒店服务业与语言所存在问题和改进措施。

2. 研究的方法

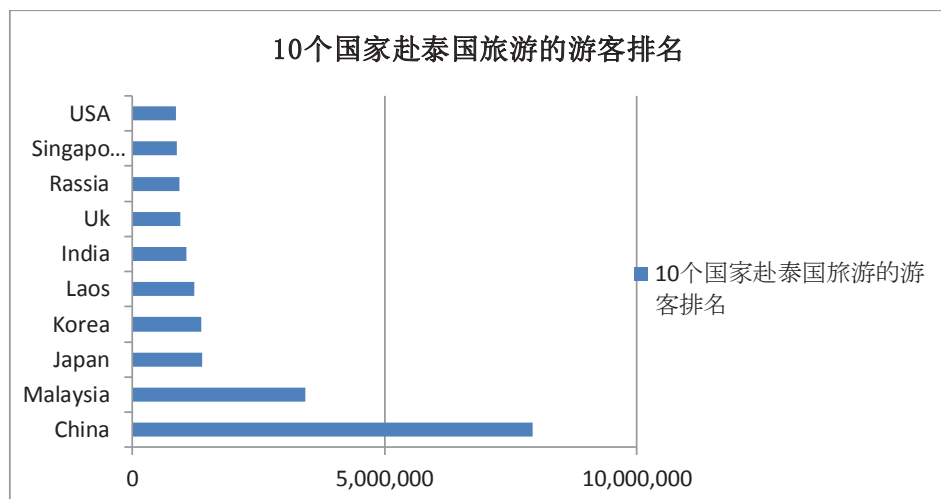
研究方法主要是调查法中的访谈法和问卷调查法根据普吉高级酒店业对中国游客应用汉语之研究；分为酒店工作人员及中国客人。对相关的资料进行理论分析，对比分析研究普吉酒店业对中国游客应用汉语之研究的情况，中国游客对普吉岛高级酒店业发展的影响，通过分析发现服务业的语言问题，对相关的资料进行定量分析和定性分析，进而探求解决问题的措施。

2.1 访谈法

做出普吉攀瓦酒店与普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店的汉语服务调查问题各酒店 50 份发给酒店的中国顾客。内容是酒店人员服务调查：中国旅客对汉语服务的需求，酒店汉语服务标志问题情况，酒店汉语服务处点服务情况，酒店汉语服务人员配备与服务水平。另外是做出普吉攀瓦酒店与普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店各酒店 50 份问卷调查发给酒店服务人员。内容是两家酒店服务人员构成不同，两家酒店员工汉语使用情况及汉语指能比较，两家酒店员工对汉语学习的态度。

二、中国游客赴泰国旅游发展情况

近年来，中国游客掀起了巨大的出国旅游浪潮，随着中国经济日益增长，中国游客的消费能力不断提高，同时，也激发了中国游客积极接受新事物，敢于走出国门到世界各地旅游的激情。因此，中国游客为世界各国旅游经济的发展带去了巨额的流动资金，成为促进当地经济发展的重要资金来源。对于泰国的旅游产业来说，中国游客则是最主要的旅游经济支柱。据中国国家旅游局数据统计显示，2014 年中国游客赴国外旅游总量达到 1 亿人次。主要是由于中国经济大发展使得中国人的收入得到不断提高，提高了国民的消费实力，让原来仅在中国境内旅游的游客开始走出国门。中国游客巨大的购买力，也促使世界各个国家放松了对中国游客的签证政策，以吸引更多的中国游客到自己的国家旅游，这也是中国游客近年来掀起出国浪潮的重要因素之一。（爱丽，[online]，2013）



2015 年 10 个国家赴泰国旅游的游客排名



泰国移民局及旅游局显示, 2015 年的 10 个国家赴泰国旅游的游客排名如图 3 所示。中国游客是排第一, 7, 934, 791 人或者 26.55%。第二是马来西亚 3, 423, 397 人 (11.46%), 第三是日本 1, 381, 690 人 (4.62%)。韩国人 1, 372, 995 人 (4.59%), 老挝 1, 233, 138 人 (4.13%), 印度 1, 069, 149 人 (3.58%), 英国 946, 919 人 (3.17%), 新加坡 937, 311 人 (3.14%), 俄罗斯 884, 085 人 (2.96%), 美国 867, 520 人 (2.90%)。

三、泰国酒店业的总体状况

2015 年 酒店业的收入大约 5,130 亿泰铢至 5,270 亿泰铢。比 2014 年增加 7.1%–10%。2014 年酒店业的收入, 一方面是外国人带来的收入约 3, 440 亿泰铢至 3, 530 亿泰铢, 增加 4.9%–7.6%; 另外一方面就是泰国游客大约 1, 690 亿泰铢至 1, 740 亿泰铢, 增加 11.9–15.2%。2014 的经济情况影响到酒店业的发展收入降低了 2.6%。因为泰国政治情况不稳定以及这几年来发生的经济危机。酒店企业要防范企业风险, 过度依靠一个国家的游客, 会影响到企业的收入。如果外国游客的数量减少了, 企业收入也会减少。企业在减少风险方面, 应该采取一些措施, 扩大酒店业规模, 吸引亚洲国家的游客来泰国旅游, 同时重视加强国内的收入。赴普吉的中国游客数据继续增长, 酒店网站调查结果显示中国游客到外国旅游增长 20%, 80%中国游客有旅途计划, 而且会用手机、电脑进入网站订酒店, 去年增长多 53%。富有的中国游客习惯用新技术, 手机预订出国的比率比较多。为了满足中国游客的需求, 必须调整服务。(微信易读, [online], 2016)

四、泰国高级酒店

(一) 泰国高级酒店的服务要求

泰国高级酒店的标准比外国高级酒店的标准更高, 因为泰国酒店更强调服务。服务是一个很重要的标准, 一部分会参考到各家酒店的标准, 即便外国酒店很少看重服务, 所以这是泰国酒店与外国酒店的服务标准的一个差别。服务是泰国酒店的特色。泰国人的服务及泰国文化使大多数外国游客感动。泰国人的性格比较谦虚, 热烈欢迎客人, 热心帮助他人, 这是泰国人的特性。泰国人的热情使客人感受到了更好的服务。世界各国的人都能感受到泰国的文化, 爱心, 笑容, 真心, 好心, 消费最低的国家之一, 并且有很好的餐饮, 既营养还便宜。泰国的气候能吸引外国人移民到泰国, 因为有部分国家的冬季比较长, 因此会有这类国家的不少人来到泰国度假避寒, 而且泰国还有着丰富的景点可以吸引大量游客前来。(ผู้จัดการรายวัน, [online], 2011)

1. 高级酒店语言要求
2. 语言要文明、礼貌、简明、清晰。
3. 提倡讲普通话。
4. 对客人提出的问题无法解决时, 应予以耐心解释, 不推托和应付。

(二) 酒店各部门的应用语言要求

(1) 前台服务

负责前台的相关工作，协助客人入住，退房，也要陪同客人到房间里帮忙介绍酒店房间设备。协助其他任何要求、闻讯外、客房预订、结帐、信用卡服务、行李服务、留言服务、叫醒服务等。语言是很重要。英文、中文服务是酒店服务台必须会有人可以跟客人沟通。随着泰国对外开放的不断深入和 服务业的迅速发展, 越来越多中国人选定为旅游、商务等活动的目的地。调查结果说酒店工作人员需要持续发展语言方面及沟通方面。由专业讲师授课学基本上的语言。也需要图书馆或任何设备让酒店人员可以自学。

(2) 餐饮部/餐厅服务员必须掌握语言能力

服务语言形式程序上的要求要清楚服务：一些服务人员会害羞，或者普通话说得不好，所以，在服务过程中不能向中国客人提供清楚的服务，造成了客人对服务不满意。特别是报菜名，经常使顾客听得不太清楚，不得不再问。这就服务人员与中国客人沟通问题，耽误了正常的工作。因而必须在服务语言的规范化上加上清楚这一条。普通话服务：一个品牌企业在服务语言上，应该做到普通话服务。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅使用。酒店餐厅服务员也应该会说中文普通话，或者至少要求领班的管理人员会说中文。

(3) 行销与订房中文服务

行销人员要了解市场，客人的目标。现在酒店不能只会行销房间，但是要看客人的要求服务是重要之一，为了调整行销服务、订房服务。现在客人不只是看房间，服务是比较重要。语言对行销及订房间非常重要。尤其是汉语沟通服务。因为大部分的客人是中国人。行销服务、订房服务必须使用汉语沟通或写 E-mail 联络事情。平常酒店预订会有包括早餐、午餐或晚餐，还有酒店的其他服务，由于这些没有其他费用。比如：游泳池，spa, 健身房。另外，酒店有接送机场服务、待客旅游是另外费用。另外行销中文服务是航空公司出卖机票包括预订房，旅游计划。高档酒店的客人，财务上可行。客人为了自己的满意，所以愿意支付高。酒店人员必须口语技巧，有沟通的艺术。

(4) 高级酒店汉语培训要求

酒店的汉语培训主要目的是帮助酒店工作人员掌握基本的汉语知识，了解相关的中国文化，让工作人员能够用汉语与客人进行简单的交流，从而提升该酒店的服务质量和水平。每个高级酒店应该会有汉语培训班。培训将围绕酒店各部门在工作中遇到的真实场景依次展开，内容包括房间预定、客房服务、餐厅用餐等，注重是交际性和实用性。培训将保证参训人员掌握基本的汉语会话能力，提高参训人员对中国国情的了解，全面提升洲际酒店工作人员及面对中国客人时的沟通交流能力。培训也将为酒店未来多层次的合作奠定基础。教师及汉语教师志愿者们受邀参观洲际酒店期间，曾对餐厅、客房等一线工作人员进行了走访，调查记录了不同部门工作人员对汉语的不同需求，为了随后的培训提供了参考和依据。（图宝贝，[online]，2013）

酒店汉语课程教学会让更多的酒店员工有机会接受基本的服务行业汉语培训，应对快速增长的中国游客。



五、普吉岛高级酒店业概况

普吉岛位于泰国南部安达曼海域的普吉岛，距离曼谷约 900 公里，是泰国的第一大岛。再加上泰国有着优美的阳光、海浪、沙滩吸引了很多中国游客来这里享受阳光，海滩边到处可见白皮肤的欧美游客在沙滩上进行日光浴；除了很美很自然的风光，泰国还有着独特的佛教文化吸引了很多对佛教文化感兴趣或信佛的游客，特别是亚洲国家如中国游客。泰国普吉岛旅游特色是著名的景点很多、对外国投资者有兴趣在普吉投资买地、建立世界级的国连锁酒店能吸引不少游客来普吉旅游。从 2013 年 7 月 1 日-2016 年 6 月 30 日酒店的营销策略是减少酒店业的运营成本，国家投资基础设施建设，扩大机场规模、建设普吉市区到巴东海滩的高速公路、增加国内航班到普吉岛的架次。泰国观光局局长表示普吉岛素食节让普吉岛市区很热闹，因为泰国人及外国人入境普吉岛参加素食节活动，尤其是中国人会有很多航空包机飞到普吉。2 月初春节放假中国游客赴普吉旅游比较多，海滩酒店客满，同时城市酒店预订也高到 80-90%。泰国南部酒店会长表示每年 2 月份中国的春节期间，赴普吉岛旅游的中国游客人数激增，普吉酒店基本被中国游客预订一空，特别是 2 月份 2-10 日酒店的预订数量达到 100%。由于普吉酒店景区的酒店预订满，大部分酒店的预订订单只能由市区城市酒店接收。城市酒店的预订也增长到 80-90%。跟旅游团一起来的中国游客会住 3-4 星级的酒店，尤其是巴东海周围的酒店订房的几率很高有些地方住宿率高达 100%。其他海滩酒店入住率达 90-95%。中国游客来普吉的方式很多，航空包机也有飞到普吉，所以住宿环境、住宿设备以及每天的住宿价格、好订网是客人好的选择。（วิจารณ์ เจริญผล, [online], 2013）

六、普吉斯攀瓦酒店

（一）斯攀瓦酒店介绍

斯攀瓦酒店位于普吉东南攀瓦角，海拔 40-60 米，是全世界最漂亮的一个海岛之一。斯攀瓦酒店的面积有 80 亩，分成两部分，别墅区有 20 栋别墅出售，出售的别墅是豪华的别墅度假村，每栋有 1-4 卧室；酒店区有 52 栋别墅是酒店，酒店每个房间有 1-2 卧室，各个别墅按降序排列可以欣赏到安达曼海的风光，每个别墅都有室内的游泳池，而且斯攀瓦的别墅是大房间，使用自然的材料来装饰房子。斯攀瓦酒店的客户大部分是 VIP 客户，一般来住 3 至 4 晚。斯攀瓦酒店重要的目标是让客户感觉到放松、温暖。购买别墅的客户可以使用酒店的设备及参加酒店的活动。斯攀瓦酒店目前继续在网上行销，目标是希望泰国游客增加 35%，去年增加了 8%，排名斯攀瓦客户第一，第二名是中国客户，第三名是韩国客户，大部分的客户是亚洲人。同时，欧洲客户及其他客户占 20%。对于斯攀瓦酒店业，虽然欧洲经济危机，但是斯攀瓦酒店有像中国这样的亚洲客户越来越多，业务进展顺利，实现的市场份额比目标高。酒店为了吸引更多客户住宿，会提供豪华的旅游行程及好的服务，以满足客户的需求。广告让酒店成为世界上知名的一家酒店，斯攀瓦酒店住宿的回头客户占 40%。斯攀瓦工作人员在服务时注重心情、文化、友好，所以斯攀瓦酒店工作人员看重服务，每个人有个性，统一穿 polo 衫及短裤上班。2014 年普吉斯攀瓦酒店的收入大约

414, 000, 000 泰铢，比 2013 年增加了 3 百万铢。斯攀瓦酒店业增长比较慢的原因是因为 2014 年初泰国的政局不稳，虽然如此，斯攀瓦酒店的收入一直在增长，增幅虽然不多。（ชาญอิสสระ，[online]）

（二）酒店汉语服务的问卷调查

相关问题	50 份调查结果				
	很好	好	一般	不好	很差
中国客人的英语水平	3	16	8	18	5
	6%	32%	16%	36%	10%
中国客人需要接受汉语服务吗？	38	9	3		
	76%	18%	6%		

在 50 份调查问卷中，中国游客对语言服务需求在“您有接受汉语服务的需求”调查中得到了体现，有 76% 的人表示“非常需要”，有 18% 的人认为自己很需要，仅有 6% 的人表示偶尔需要汉语服务。据调查数据显示，对游客来说，酒店业还是需要汉语服务的，因为他们出国旅游会害怕很多沟通问题，有时候跟工作人员询问路、解决问题方式还是要麻烦当地人。大部分的客户不会英语，所以汉语服务还是很重要。出于加强普吉攀瓦酒店语言服务水平，泰国普吉攀瓦酒店在某个地方放置了汉语标示牌，为中国客户在酒店住宿服务。针对“普吉攀瓦酒店汉语服务标志牌放置的合理”这一问题，有 16% 的人认为汉语服务指示标志放置是一般没什么不好，而认为汉语标识放置合理总数有 84%。这主要是普吉攀瓦酒店汉语服务指示标志放置的一点问题。因为客户认为标志牌可以简单用英文表示。针对“普吉攀瓦酒店汉语服务指示标志数量充足”这一问题，感到充足的人数为 88%，有 12% 认为一般。但是很少中国客户认为指示标志数量不够。虽然很多地方的汉语指示标志都没有设立。

相关问题	50 份调查结果				
中国客人认为汉语服务人员数量能够满足需求吗？	完全能满足	大多满足	可以满足	满足一点	很少满足
	41	5	4		
	82%	10%	2%		
前台酒店汉语服务人员的态度如何？	非常好	好	一般	不太好	不好
	38	10	2		
	76%	20%	4%		



酒店汉语服务人员能否解决您的问题?	完全能解决	解决不少	一般	解决一点	不能解决
	24	21	5		
	48%	42%	10%		
酒店汉语服务人员的汉语水平如何?	非常好	好	一般	不好	很不好
	31	8	11		
	62%	16%	22%		
酒店汉语导购人员的服务质量如何?	非常好	好	一般	不好	很不好
	35	12	3		
	70%	24%	6%		

针对“普吉斯攀瓦酒店汉语服务指示标志设计是否有问题?”接受调查者选择“没有问题”为 92%，总有一些客户说汉语指示标志的设计有点问题数为 8%，从这可以看出，中国客户对普吉斯攀瓦酒店汉语指示标志设计还是满意。大部分的普吉斯攀瓦酒店的中国客户满意汉语服务。在调查中有 76%的人认为普吉斯攀瓦酒店的汉语服务人员接待咨询者的态度“非常好”，20%的人数认为“好”，认为“一般”的人占比为 4%。针对“普吉斯攀瓦酒店汉语服务人员能否解决您的问题?”，有 52 的人中认为服务人员已经“一般”的了解自己的咨询问题，但是也有 48%的人认为服务人员已经“完全能解决”和 42%的人数认为能“解决不少”，而仍然有 10%的人认为机场汉语服务人员“解决一点”咨询问题。所有的问题与服务人员的汉语水平能力有关，在“普吉斯攀瓦酒店服务人员的汉语水平如何?”这个问题上，大多数的人 62%的人认为服务人员的汉语水平“非常好”，有 16%的人认为服务人员的汉语水平“一般”，而 22%的人认为他们汉语水平“好”。所以出现了很多中国客户的角度对泰国普吉斯攀瓦酒店服务人员的汉语满意，有 70%的人表示他们的导购服务质量“非常好”，这与认为“好”的占为 24%，可是认为“一般”只是为 6%。由以上几个调查问题的来看，普吉斯攀瓦酒店汉语服务人员的服务质量基本上能够使中国客户满意。

七、普吉安纳塔拉度假俱乐部酒店

(一) 普吉岛安纳塔拉度假俱乐部介绍

普吉岛安纳塔拉度假俱乐部在商务区，而且只需几分钟便能到达海滩。五星级别墅位于巨浪森林水上乐园和蓝峡谷乡村俱乐部附近。安纳塔拉度假会母公司的渊源可追溯至 1978 年。现在被视为泰国规模最大的酒店和食品服务运营商之一，称为美诺国际(Minor International)。酒店提供的服务包括：客房服务，包括有 100 间客房提供备有大冰箱和微波炉的小厨房，让客人感受到在旅途中找到家的舒适。客房设有私人阳台，免费提供有线和无线上网及卫星电视服务；休闲、SPA、高端服务，包括、健身中心和自行车租赁等度假设施。保姆服务/儿童看护（收费）和专人儿童看护/活动。安纳塔拉度假俱乐部酒店的 60%顾客是中国人。此外香港人、马来西亚人、新加

坡人最多。酒店的服务人员都是用普通话及广东话和顾客交流。安纳搭拉度假俱乐部酒店的员工是泰国人专门会说中文普通话与泰国人专门会广东话。而且这里还接中国员工、香港员工、新加坡员工、日本员工、韩国员工在这里工作。几乎每个部门需要用中文与顾客交流。比如说：前台服务、客厅服务、电讯行销服务、行销与订房、客户服务的代表。他们都很贴心。客人非常满意安纳搭拉度假俱乐部酒店的中文服务。酒店的客户可以分为三个大组：第一组，客户通过国内旅行社与国外旅行社预订房间，这些旅行社会转发客户给酒店；第二组，普通的客户自己来跟酒店预订房间，但是通过旅行社订房间的数量还是很高；第三组，来参加研讨会的客户、小组会议的客户来酒店住宿，这些客户的类型除了房费以外还会向酒店造成其他收入。（Minor International Public Company Limited, [online]）

（二）酒店汉语服务的问卷调查

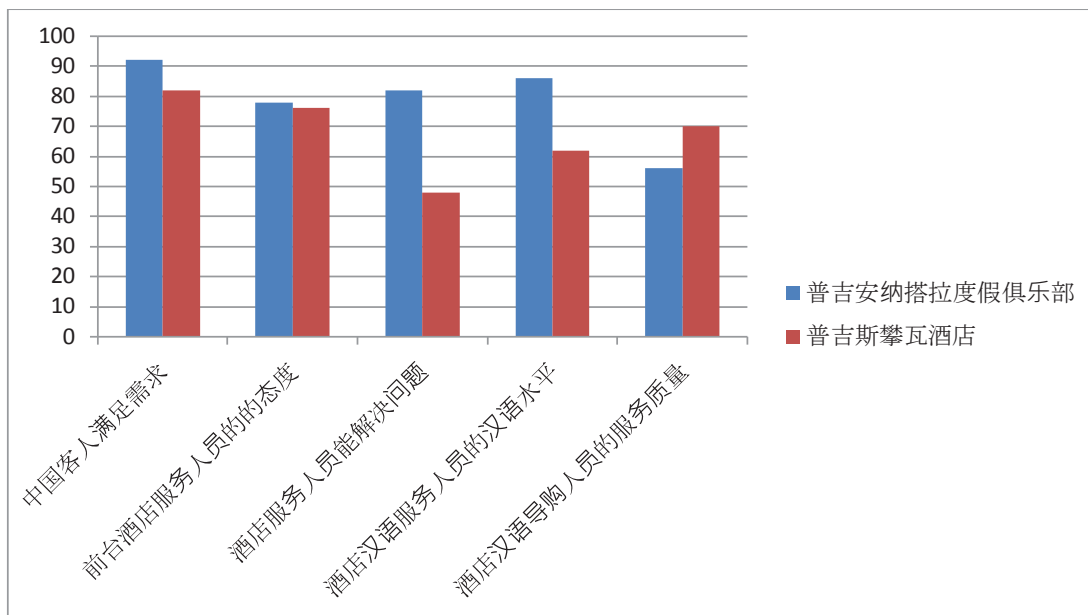
相关问题	50 份调查结果				
	很好	好	一般	不好	很差
中国客人的英语水平	27	18	5		
	54%	36%	10%		
中国客人需要接受汉语服务吗	22	17	11		
	44%	34%	22%		

在 50 份调查问卷中，中国游客对语言服务需求在“您有接受汉语服务的需求”调查中得到了体现，有 44% 的人表示“非常需要”，有 34% 的人认为自己很需要，仅 22% 的人表示偶尔需要汉语服务。据调查数据显示，对游客来说，酒店业大部分还是需要汉语服务的，因为他们出国旅游害怕很多沟通问题，需要用国语询问工作人员。解决问题方式还是要麻烦当地人帮忙处理。虽然但部分的客户会英语，但是不少人认为汉语服务还是很重要。出于加强普吉攀瓦酒店语言服务水平，普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店在某个地方放置了汉语标示牌，为中国客户在酒店住宿服务。针对“普吉攀瓦酒店汉语服务标志牌放置的合理”这一问题，有 4% 的人认为汉语服务指示标志放置是不合理，有 16% 的人认为汉语服务指示标志放置是一般，没有特别好。认为汉语标识放置合理总数有 80%。这主要是普吉攀瓦酒店汉语服务指示标志放置的一点问题。因为客户认为标志牌可以简单用英文表示。



相关问题	50 份调查结果				
中国客人认为汉语服务人员数量能够满足需求吗？	完全能满足	大多满足	可以满足	满足一点	很少满足
	46	4			
	92%	8%			
前台酒店汉语服务人员的态度如何？	非常好	好	一般	不太好	不好
	39	9	2		
	78%	18%	4%		
酒店汉语服务人员能否解决您的问题？	完全能解决	解决不少	一般	解决一点	不能解决
	41	7	2		
	82%	14%	4%		
酒店汉语服务人员的汉语水平如何？	非常好	好	一般	不好	很不好
	43	7			
	86%	14%			
酒店汉语导购人员的服务质量如何？	非常好	好	一般	不好	很不好
	28	19	3		
	56%	38%	6%		

针对“普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务指示标志数量充足”这一问题，感到充足的人数为 88%，有 12%认为一般。但是很少中国客户认为指示标志数量不够。虽然很多地方的汉语指示标志都没有设立。针对“普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务指示标志设计是否有问题？”接受调查者选择“没有问题”为 96%，总有一些客户说汉语指示标志的设计有点问题数为 4%，从这可以看出，中国客户对普吉攀瓦酒店汉语指示标志设计还是满意。在调查中有 78%的人认为普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店的前台汉语服务人员接待咨询者的态度“非常好”，18%的人数认为“好”，认为“一般”的人占比为 4%。针对“普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务人员能否解决您的问题？”，有 4%的人中认为服务人员已经“一般”的了解自己的咨询问题，和 14%的人数认为能“解决不少”，但是也有 82%的人认为服务人员已经“完全能解决”所有的问题与服务人员的汉语水平能力有关，在“普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店服务人员的汉语水平如何？”这个问题上，大多数的人 86%的人认为服务人员的汉语水平“非常好，而有 14%的人认为服务人员的汉语水平“好”。所以出现了很多中国客户的角度对泰国普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店服务人员的汉语满意，有 56%的人表示他们的导购服务质量“非常好”，这与认为“好”的占为 38%，可是认为“一般”只是为 6%。由以上几个调查问题的来看，普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务人员的服务质量基本上能够使中国客户满意，中国客人相信连锁酒店的标准，服务肯定没有大问题，虽然有发生一些问题，但是酒店可以找办法解决。



两个酒店在汉语服务方面的区别

八、普吉攀瓦酒店汉语服务中存在的问题与建议的看法

(一) 普吉攀瓦酒店汉语服务中存在的问题

1. 酒店中文指示不清晰

普吉攀瓦酒店指示牌方向没有很多。因为酒店老板的计划不要有很多牌子，想要自然的周围。让客人轻松的休息。酒店牌子很少，发现的问题就是指示牌一般都是英文。没有中文指示牌服务。所以中国客人住普吉攀瓦酒店，要从英文指示牌方向的牌子了解或者必须从酒店地图了解方向。

2. 中文服务人员不足

Cool spa 水疗中心会有中文菜单服务介绍 spa 种类。介绍一下疗程跟价格。酒店为宾客提供终极的水疗之旅。Cool spa 柜台会有会中文的工作人员为中国客人服务。BABA Nest 日落餐厅、BABA Nest 顶层酒吧。这边都会有中文菜单服务，也会有酒店工作人员会说中文服务。但是餐厅服务及 Spa 服务有很少会中文的酒店工作人员为中国客人服务。问题存在的就是缺少职员。

3. 酒店汉语培训存在的问题

普吉攀瓦酒店每个星期三有中文培训，专门针对没有学过汉语的酒店人员进行培训。一个星期学三小时，总共学三个月。培训的主要内容是基本的汉语用语，每天所遇到的客人的问题及如何回答。学过汉语的工作人员没有参加酒店培训。

(二) 酒店汉语服务中建议的看法

普吉攀瓦酒店应该给予工作人员基本的汉语培训，因为酒店还有不懂汉语的工作人员。虽然会中文的工作人员也有不少，但他们还是需要了解更多基本汉语会话及如何给予中国客人服务、其他知识、对中国人的礼貌、如何用语比较合适。如何解决在酒店中国客人常发生的问题；比如说：抽烟地方。酒店少有中文指示牌。一般中文服务只会有咨询表格（简体字），活动柜台，Spa 介绍，中文菜单。酒店的联系方式像邮箱也是用英文回客人的信息。工作人员建议说：为了人家认识酒店更多，酒店应该要做更多的广告，批准节目或者电影来拍，在微博、杂志等渠道宣传介绍酒店。常发现的中国客人的问题没有提早预定房间。但说他们已经预定了。或者想修改入住时间，需要跟客人解释清楚是酒店规定。（ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, [Online], 2013）

九、安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务中存在的问题与建议的看法

(一) 安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务中存在的问题

1. 酒店中文指示牌过少

酒店有用中文写指示牌比如：餐厅菜单及时间开始也有中文版服务给游客参考。餐馆环境优雅，游客可在休闲的氛围中用餐，独特的特色菜肴与西式美食。酒店的活动有指示牌写有哪些酒店活动，酒店的规定如何。

2. 中文服务人员不足

在安纳塔拉 SPA 水疗部门工作人员有一位会讲中文为客人服务。但是一个礼拜会有两天她放假。所以这是一个酒店缺人的问题。

3. 酒店汉语培训存在的问题

安纳搭拉度假俱乐部酒店也有培训给不懂中文的工作人员。之前没有举办培训过。酒店的计划是一个星期培训两天，分为一天一个小时。一个星期只能学到两小时。一共学 30 个小时。酒店会请外人来教职员。由有支出的学费一个人 3,500 酒店会帮忙交培训费。中文培训要看酒店工作人员的兴趣参加。因为每个工作人员的时间也不同。

(二) 安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务中建议的看法

酒店应该给予工作人员基本的汉语培训，虽然各部门有酒店工作人员会懂中文，但是还不够。比如：有些部门像 SPA 服务，会中文的人只有一个人。酒店一个星期放假两天，意思是如果她有休假就不会有人能代她工作。所以缺少了会汉语的员工，酒店该聘请几位会汉语的员工或安排时间培训中文给需要用中文服务的单位。酒店工作人员必须了解更多基本汉语会话及如何给予中国客人服务、其他知识、对中国人的礼貌、如何用语比较合适。如何解决在酒店中国客人常发生的问题；比如说：抽烟地方。酒店少有中文指示牌。一般中文服务只会有咨询表格简体字，网上资

料也是简体字。但是安纳搭拉度假俱乐部酒店各部门的服务台的目录、广告都是繁体字。活动柜台会有中国人职员, Spa 介绍也有中文解释, 有中文菜单。酒店的联系方式像邮箱一般用英文回客入的信息。工作人员建议说: 为了中国人认识酒店更多, 酒店应该要做更多的广告好消息。比如: 安纳搭拉度假俱乐部酒店有夸奖活动吸引游客, 在微博、杂志等渠道宣传介绍酒店。(อนันตรา, [Online])

结论

随着中国经济日益增长, 中国游客的消费能力不断提高, 中国游客掀起了巨大的出国旅游浪潮, 泰国是目标之一。赴普吉的中国游客数据越来越增长。所以酒店业必须要提供中文服务满足中国客人的需求。论文研究主要内容是比较斯攀瓦酒店与安纳搭拉度假俱乐部酒店的汉语服务情况。分析存在的问题及对策, 对比两家酒店汉语服务, 汉语服务存在的问题以及改进汉语服务建议与措施。两家酒店服务人员大部分有考试汉语水平的成绩 5 级以上。这是会汉语的酒店人员标准。两家酒店人员都认为需要加强“说”方面的汉语技能为第一, 其次是“听”方面。因为这些方面常用到。两家酒店人员认为汉语服务方面做得好以及认为一般, 没有大问题。安纳搭拉度假俱乐部酒店的员工汉语技能比斯攀瓦酒店的员工强, 而且各部门有普通话服务, 广东话服务给予中国客人、香港客人、新加坡客人等。安纳搭拉度假俱乐部酒店员工经验多, 是应为安纳搭是连锁酒店, 会有酒店计划高。斯攀瓦酒店业有中文的员工为中国人服务, 员工能力是基本的中文, 还有酒店的问题是缺少了会中文员工。但两家酒店人员都需要继续培训中文, 提高自己的能力。两家酒店都是高级酒店, 事实上服务方面有达到酒店标准及客人的要求。

参考文献

- 图宝贝. “餐饮部服务语言技巧培训” [Online],
(<http://www.tubaobei.com/show-71e1f715-8203084-49f34aed.html>), 2013/06/06
- 爱丽. “泰国旅游业对泰国经济发展的影响” [Online],
(http://econ.cssn.cn/jjx/xk/jjx_yyjx/csqyhjjx/201312/t20131219_915725.shtml), 2013/09/18
- 微信易读. “五星级酒店服务的语言艺术” [Online], (http://www.weixinyidu.com/n_600496), 2016/03/30
- Minor International Public Company Limited. “อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม” [Online], (www.mint-th.listedcompany.com)
- ชาญอิสสระ. “sripanwa Phuket”, [Online],
(<http://charnissara.com/th/thailandproperty,sripanwaresidense.html>)



- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. “ศรีพันวา”รุกรับบริหารโรงแรมเมืองจีน ระดมทุน2พันล.ขยายห้องพัก"ภูเก็ต"รับตีมาตรฐานดีฟุ้ง” [Online],
(http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1372307124), 2013/06/27
- ผู้จัดการรายวัน. “โรงแรมภูเก็ตรับโชคตรุษจีนนักท่องเที่ยวจีนเข้าพักจนล้น ” [Online],
(<http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9540000011961>), 2011/01/27
- วิธาน เจริญผล. “การท่องเที่ยวและพฤติกรรมผู้บริโภคห้องพักรวมกำลังจะเปลี่ยนแปลงไป” [Online],
(<https://www.sceic.com/th/detail/product/385>), 2013/07/04
- อนันตรา. “Anantara Vacation Club Mai Khao Phuket” [Online],
(<https://www.anantaravacationclub.com/club-resort-collection/anantara-vacation-club-mai-khao-phuket>)