



分析泰国汉语导游的汉语服务质量——以中国游客的评估为例 THE ANALYSIS OF CHINESE SERVICE QUALITY OF THAI TOUR GUIDES : A CASE STUDY OF THE EVALUATION OF CHINESE TOURISTS

徐惠珠 *

龚宁珠 教授 **

赵平 博士 ***

摘 要

论文主要研究泰国汉语导游在导游中的汉语服务情况。本文采用问卷调查以及访谈管理人员的方式，向泰国尚泰旅贸有限公司曼谷和春府里芭堤雅地区的中国游客，通过对中国旅客的调查和对泰国导游的汉语服务情况的评估，来分析泰国汉语导游的汉语服务质量。论文主要调查了泰国汉语导游在讲解、景点介绍、说明泰国民俗文化、生活方式和宗教礼仪等方面的汉语应用情况，而且还调查和分析了一些旅游项目、住宿、饮食习惯和购物点的情况。

通过调查分析，发现中国游客对于泰国导游服务方面的满意度较高，但由于泰国导游自身汉语讲解能力水平参差不齐，对旅游景点的知识不全面，在讲解过程还存在一定的问题。论文根据中国游客对汉语导游在汉语服务中反映出的问题，提出了改进汉语导游服务的措施和建议，推荐泰国政府有关旅游部门、开办旅游专业课程的院校在导游从业人员中进行商务汉语考试（BCT），以提高导游从业人员的商务汉语水平，另外，鼓励泰国旅游专业的学生更好地学习和掌握商务汉语，提升了导游的素质和服务质量，树立良好的泰国旅游服务的形象，吸引更多中国旅游者来泰旅游，促进泰国旅游业的发展。

关键词：泰国汉语导游 商务汉语应用 中国游客

ABSTRACT

This research studied the use of Chinese language of Thai tour guides by interviewing the management of Saeng Thai Trade & Travel Co.,Ltd. as well as surveying the Chinese speaking tourists under this company in the area of Bangkok and Pattaya, Chonburi. The research focused on the evaluation of service quality of Thai guides during their Chinese practicing such as welcoming, introducing and providing knowledges, for instance, tourist activities, accommodations, dining, shopping and etc.

* SIRIDHON KANCHANADUSADE 泰国华侨崇圣大学中国汉语文化学院 2016 年 文学硕士学位 (商务汉语) 论文

** GONG NING ZHU; Prof. 指导老师：中国云南财经大学东盟学院特聘专家

*** ZHAO PING; Dr. 联合导师：泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 M.A. (CBC) 教师



The study shows a great level of satisfaction in service and a fair impression on the presentation of knowledge of tourist attractions and of Thai culture. This research reflecting that the abilities of Thai tour guides still need improvement in order to give the best information to tourists. It clearly shows that this research should be supported and encouraged to the government and other related facilities to including proposing to declare a policy which will give The Business Chinese Test (BCT) to increase efficiency and quality of guides; therefore, it will substantially increase the number of tourists in Thailand, thus, more benefit for our country

Keywords: Thai tour guides, Business Chinese, Chinese tourists

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ได้ออกแบบมาเพื่อการวิจัยค้นคว้าเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนของมัคคุเทศก์ไทย โดยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและสำรวจโดยวิธีการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาจีนที่มาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร และ อ.พญา จ.ชลบุรี ของบริษัทแสวงไทยการท่องเที่ยว จำกัด โดยการวิจัยในประเด็นผลการประเมินคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยในด้านการใช้ภาษาจีนในขณะปฏิบัติหน้าที่ทั้งในการให้บริการด้านการต้อนรับ แนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงบริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมท่องเที่ยว ที่พัก อาหารการกินและแหล่งซื้อสินค้าต่างๆ เป็นต้น

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการได้รับการบริการด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่สำหรับด้านการใช้ภาษาจีนเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งงานวิจัยได้ชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการใช้ภาษาจีนของมัคคุเทศก์ไทยยังจำเป็นต้องพัฒนาอย่างยิ่ง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ของประเทศไทย รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและสถานศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรมัคคุเทศก์ให้เพิ่มนโยบายการสอบวัดระดับภาษาจีนธุรกิจ (BCT - The Business Chinese Test) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ภาษาจีนของมัคคุเทศก์ไทย อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาและผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวได้เพิ่มการเรียนรู้ภาษาจีนให้มากยิ่งขึ้น อันเป็นผลดีต่อการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพและบริการได้ดียิ่งขึ้นอันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวจีนเลือกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: มัคคุเทศก์ไทย ภาษาจีนธุรกิจ นักท่องเที่ยวจีน



绪论

一、研究背景

进入 21 世纪以来,世界旅游业和泰国旅游业都在积极努力保持强劲的发展势头。旅游业作为一种营利性服务活动,也属商务活动。旅游业可以促进商品流通、贸易发展,促进产品的生产和服务的供给,促进国家自然资源的开发,促进国家区域平衡发展,扩大就业。总之,旅游业的发展可以带动各行各业的发展,对促进国家经济发展起到很大作用。泰国旅游业起步于 20 世纪 60 年代初期,泰国政府一直十分重视泰国旅游业,对旅游业的投入和培育很多,旅游基础设施得到很大改善,建设了一大批具有一定规模和高档次的精品旅游景区、景点,使旅游业成为泰国的重要经济支柱和主要创汇行业。旅游业已成为泰国经济发展的重要部分。在经济方面,增加了外汇收入,为国内各地从事与旅游业相关行业的人们创造了不少就业机会,提高了收入,刺激了生产,同时促进了其他各项事业的发展。

据 กรมการท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, [online], 2550) 泰国旅游观光局统计 2015 年,来泰的外国游客多达 2,990 多万人次,与上年同比增加 500 多万人次,其中,来泰的中国游客多达 793.48 万多人次。以国别论,赴泰外国游客前五大客源国依次为中国、马来西亚、日本、南韩和老挝,分别占外国游客总人数的 26.5%、11.5%、4.6%、4.6%和 4.1%。近年来,中国游客人数持续增长,2015 年总人数已跃升至 793.48 万人次,与 2010 年 112.22 万人次相比,5 年间增长率为 603.56%;与 2014 年相比,增幅亦高达 71.15%。

根据以上数据,我们可以知道,目前中国市场是泰国旅游业的最大目标市场之一。中国是一个拥有 14 亿人口的国家,改革开放、全面建设小康社会不断稳步深入推进,中国人民可以支配收入和闲暇时间持续增加,消费结构迅猛升级,对旅游的需求,特别是出境旅游的需求日益强烈。目前,中国已成为全球增长最快的国际旅游客源市场之一。中国游客增长是推动泰国旅游业增长的重要因素。因此,泰国国家旅游局除了继续推广传统的海滩游外、文化历史游、养生度假游、美食天堂游等,还大力推介泰国会展奖励旅游,力图吸引更多中国商务游客到泰国参加会议、展览和旅游等。中国和泰国是友好邻邦,两国人民来往无论从陆路、水路还是航空都十分方便。要促进泰国旅游业的发展,一定要抓紧、抓好中国这个旅游客源大市场。

在旅游接待服务中,导游服务贯穿旅游活动的始终,其作用举足轻重,也可以这样说,导游工作是旅游服务的代表性工作,导游服务是旅游各项服务中最为根本的服务。在旅游接待工作中“饭店、交通、饮食、导游四要素缺一不可,其中导游人员最为重要;因为他的言行会直接影响其他方面”。这是因为食、住、行、游、购、娱构成了旅游活动的六要素,其中最重要的是“游”,而游览的“导演”则是导游人员。导游人员为旅游者提供的语言服务沟通了不同的文化,促进了不同民族之间的交流;导游人员提供的导游讲解服务可以帮助旅游者增长知识、加深阅历、获得美的享受;导游人员提供的生活服务帮助旅游者身心愉快地投入游览活动。导游人员的服务在旅游者实现其主要旅游目的方面起着不可或缺作用,因此导游服务是旅游服务中最为根本的服务,起着主导作用。怎样才能更多地吸引中国人以及各国的汉语游客到泰国旅游呢?这就是本选题研究的主要内容,语言是沟通的桥梁,“语言通感情通万事通”。因此,“分析泰国汉语导游的汉语服务质量—



以中国游客的评估为例” 为了提升导游为中国游客的服务质量的调查研究，是促进泰国旅游业发展的重要途径，也是本选题的研究意义所在。因此，本文的调查对象以赴泰的中国游客对泰国汉语导游在实现服务中的语言交际能力评价为主，对具体案例进行分析研究找出在汉语导游语言应用时所存在的问题。第二部分借鉴了学习需求分析理论，设计了《泰国汉语导游服务和语言应用调查问卷》，以泰国尚泰旅贸有限公司提供汉语导游服务的案例研究，选取了中国游客作为调查对象进行了问卷调查，了解他们对本公司的汉语导游在各个方面应用的需求。

二、研究范围、目的、主要内容、方法和创新性

（一）研究范围和对象

针对泰国尚泰旅贸有限公司的 300 位中国游客，以及采访 1 位 市场策划部经理。

（二）研究目的

本文主要研究的内容是对于泰国尚泰旅贸有限公司赴泰国旅游的中国游客对本公司汉语导游服务和导游汉语应用技能的意见，为了了解以下情况：

1. 了解游客对汉语导游服务在各个方面应用的需求
2. 主要从以下几个泰国汉语导游语言应用方面开展
 - （1）导游语言表达技能：讲解正确、清楚等
 - （2）导游口语交际语言能力：劝服、提醒、回绝、道歉的语言方式

（三）研究主要内容

本文研究的主要内容是汉语在泰国导游职业中的应用，针对调查泰国尚泰旅贸公司的中国游客对公司汉语导游服务的情况进行调查及提出促进旅游业发展的建议。为了了解本公司的游客对公司的汉语导游在各个方面应用的意见，本文设计了两段问卷调查表，第一段是主要涉及游客的基本情况、旅游目的、赴泰游的旅游因素以及对泰国旅游体验的满意度情况等。第二段是游客对泰国导游服务（如接待方面的服务、联络工作包括安排旅游活动的服务）和语言能力体验（如讲解能力、解答游客问题、语言表达能力包括口语交际能力）的满意度情况等。本文从中国游客赴泰国旅游情况出发，简述导游职业技能、导游的服务对旅游服务的影响包括导游的汉语应用情况。本文还设计对导游汉语服务以及导游汉语应用的问卷调查表，根据调查数据统计情况进行统计分析，提出泰国导游汉语服务存在的问题及建议。

（四）研究方法

1. 问卷调查，是本文的主要方法，为了进行了解游客对汉语导游服务以及语言应用的真实情况。根据本文设计的两段问卷调查表运用 Excel 处理收回的问卷，数据统计得出结果进行分许。
2. 文献分析法，主要通过泰国、中国先前研究过的有关论文和文章的成果再次进行研究，找出观点和特点根据相关的理论与数据的统计进行论证。
3. 个人访谈，通过请管理人员个人访谈，了解公司的汉语导游基本情况包括在导游向游客提供服务中存在的问题进行分析找出解决问题的建议。



本文通过以上的研究方法综合分析所得出的结果，最后归纳总结泰国汉语导游服务及语言应用存在的问题，探讨解决办法。

(五) 研究创新性

本文就是把所研究的结果指出游客对汉语导游语言运用的意见，并在汉语导游语言应用中找出的问题，提出提高导游人员汉语的应用水平能力的措施以提升导游服务质，吸引更多中国游客到泰国旅游，提高泰国旅游业的经济收入，推进泰国旅游业的持续发展。

三、与论文选题有关的国内外研究综述

据笔者研究过程发现有关分析研究对泰国旅游业的论文和论著，对泰国导游的其他语言交际能力的调查研究中泰有很多，但对泰国导游的汉语语言服务能力的调查研究目前国内外学者还没有进行研究，根据目前所掌握的资料 2007 年国内学者 โพธิ์นัย เชิญเพชร (โพธิ์นัย เชิญเพชร, [online], 2550) 主要调查研究是中国昆明市游客对泰国旅游业的正面及负面形象的意见他的论文中对外国游客对泰国导游的服务做了一些研究，提出外国游客对泰国导游提供如下四个方面的信息服务的希望和满意度较高：宗教信息、文化信息、艺术信息、导游的语言交际能力。

(一) 导游的定义

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, [online], 2551) 泰国 2008 年《旅游业及导游从业者法》第七条 的规定中指出导游的定义是“为旅行者组织和安排旅行和游览事项，提供向导、讲解、和旅途服务的人员。กุลวรา สุวรรณพิมล (กุลวรา สุวรรณพิมล, [online], 2548) 提出导游的定义是向外地旅行者的旅途中指导地方的知识、文化、和向旅行者提供接待服务的工作人员。中国国家旅游局宣布的《导游人员管理条例》第二条规定：“本条例所称导游人员，是指依据本条例取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游人员的概念包含了三层含义第一，特定的程序。在中国担任导游工作的人员，是依据《导游人员管理条例》经过导游人员资格考试并取得导游证的人员，这与日常生活中人们俗称的“导游”不同。第二，特定的委托。导游人员是接受旅行社委派而从事导游业务的人员，接受旅行社委派从事导游业务是导游人员概念的特征。第三，特定的工作。导游人员的工作范围，主要是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务。“向导”，一般是指为他人引路、带路；“讲解”，是指为旅游者解说、指点风景名胜；“相关旅游服务”，一般是指为旅游者代办各种旅游证件、代购交通票据、安排旅游住宿、旅程、就餐等与旅行游览有关的各种活动。

(二) 导游人员的基本职责

导游人员的工作各有侧重，所起的作用也不尽相同，เถกิง สวาสติพันธ์ (เถกิง สวาสติพันธ์, 2525) 泰国研究者提出根据当前我国旅游业发展的实际和各类导游人员的服务对象，导游人员的基本职责可概括如下：

1. 根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照旅游计划安排和组织游客参观、游览。
2. 负责向游客导游、讲解、介绍泰国旅游地点的历史、文化等。
3. 配合和督促有关单位安排游客的交通、住宿等保护游客的人身和财物安全。



4. 耐心解答游客的问讯，协助处理旅途中遇到的问题。
5. 反映游客的意见和要求，协助安排游客会见、座谈等活动。

(三) 导游服务能力

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2551) 2008 年《导游培训班培训资料》说明导游人员的能力(Tourist's guide ability)，是导游人员运用所掌握的知识、经验和技能为旅游者服务的方式、能力和水平，是在良好素质基础上所形成的独立工作能力、组织服务能力、协调应变能力和导游技巧能力等，也是导游人员搞好导游服务工作，给游客提供优质导游服务的重要条件。

1. 独立工作能力。导游人员不仅能够根据旅游活动的特点和要求，独立执行旅游接待计划，独立进行旅游产品讲解，独立分析问题和解决问题；而且具有冷静思考、沉着分析、果断决定，正确处理旅游活动中出现的各种意外事故的能力。

2. 组织服务能力。导游人员的组织服务能力，是指导游人员的带团能力，即导游人员根据旅游团(者)的整体需要和不同旅游者的个别需要，熟练地组织旅游团(者)的旅游活动，提供导游服务的能力。组织服务能力是一种高智能的旅游服务能力，它不仅要求导游人员付出辛勤的体力劳动，而且需要导游人员以自己的智力资源为依托，以生动准确的语言，富有魅力的表达，活泼开朗的形象，为旅游团(者)提供优质的导游服务。

3. 协调应变能力。旅游活动是一个动态过程，并涉及多种活动内容和多种关系，需要导游人员具有较强的协调能力和灵活的工作方法，善于和各种人沟通交流并妥善处理事务的能力。对于导游人员来讲，首先要协调好内部关系，包括与领队、旅游者和其他陪同人员之间的关系；其次，要协调好外部关系，包括为旅游团(者)提供食、住、行、游、购、娱等相关服务的有关企业和人员的关系；再次，要灵活应对各种错综复杂的环境变化，能够及时、正确、合理地处理好各种复杂关系和问题。

4. 导游技巧能力。导游服务既是一种旅游工作，更是一门专业和艺术，要求导游人员具有较高的导游服务技能，包括智力技能、语言技能和业务技能。导游智力技能，是集思想性、科学性、知识性、趣味性为一体的智能体系，是在导游人员掌握丰富知识基础上所形成的导游方法、技巧及风格的结合体。导游语言技能，要求导游人员在运用语言时要遵循正确、清楚、生动、灵活的原则。导游业务技能，则是在智力技能和语言技能基础上所体现的导游、讲解服务的业务能力。因此，智能、语言和业务技能构成了导游服务技能的三要素，并且缺一不可。

(四) 导游语言的运用

导游语言一般是指导游人员与旅游者交流思想、表达感情、指导游览、进行讲解、传播文化时使用的一种具有丰富表达力、生动形象的口头语言。导游语言是一种口头语言，要求导游人员在工作现场能以准确、高雅的语言，生动形象地进行导游讲解，有志成为一名能进行高水平导游讲解的优秀导游人员，不仅要有坚实的语言功底，导游人员运用语言时要遵循“正确、清楚、生动、灵活”的原则，从中不断锻炼和提高，使语言的表达生动形象，引人入胜。

1. 正确、清楚正确是指导游员在导游讲解时要使用规范化的语言，导游员在导游讲解时必须遵守的基本原则。
2. 生动。正确、清楚的导游语言能使旅游者得到正确的信息，生动形象、幽默诙谐，是导游语



言可以给旅游者带来轻松、愉快和美的享受。

3. 灵活。导游语言的灵活性体现在导游员应具备语言的应变能力。根据不同的对象和时空条件决定讲解的多少、内容的深浅、语言的层次、声音的大小等等。

(五) 导游对旅游业的作用

เถกิง สวาสติพันธ์ (เถกิง สวาสติพันธ์, 2525) 泰国研究者提出导游对国家的主要职责分为：第一、导游是代表国家接待外国游客的人员。第二、为旅游者讲述、解释、介绍、说明国家的美好河山、悠久历史，传播泰国的灿烂文化。根据中国导游专家认为导游人员在旅游接待过程中的作用主要表现在四个方面：主导作用、标志作用、纽带作用和扩散作用。

1. 主导作用。在旅游接待服务中，导游服务贯穿旅游活动的始终，其作用举足轻重，也可以这么说，导游工作是旅游服务的代表性工种，导游服务是旅游各项服务中最为根本的服务。

2. 标志作用。导游服务是服务质量高低的最敏感的标志。服务质量包括导游讲解质量、为旅游者提供生活服务的质量以及各项旅游活动安排落实的质量。导游人员与旅游者陪伴始终、朝夕相处，因此，旅游者对导游人员的服务接触最直接，感受最深切，对其服务质量的反应最敏感。

3. 纽带作用。导游服务是各项旅游服务的联系纽带和中间桥梁。旅行社与旅游者之间、旅行社与其他旅游企业之间的第一线联络人员是导游人员，在旅游服务各环节之间相互协作、顾全大局方面，在沟通上下、内外、左右的关系方面，导游人员的作用举足轻重。

四、泰国导游现状

(一) 导游人员的类型

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, [online], 2551) 泰国《旅游业及旅游从业者法》把导游人员划分为：

1. 全程陪同导游人员 (General Guide) 简称全陪，是受组团旅行社委派，作为组团社的代表，可运用泰语或外语在旅途中指导地方的知识、文化并向旅行者提供接待服务的导游人员。并在领队和地方陪同导游人员的配合下实施旅游接待计划，为旅游团(者)提供全程陪同服务的导游人员。全陪服务，是保证旅游团(者)的旅游活动按计划实施，并安全、顺畅旅行的重要因素之一。全程陪同导游人员 还分成以下两种类型：

(1) 海外全陪：具有银色的导游从业执照，服务范围为泰国和外国游客提供全国陪同服务的人员。

(2) 国内全陪：具有金色的导游从业执照，服务范围为泰国游客提供全国陪同服务的导游人员。

2. 地陪导游人员 (Special guides) 简称地陪，是指受地方接待旅行社委派，代表地方接待旅行社实施旅游接待计划，为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等旅游服务的导游人员。地陪服务，是确保旅游团(者)在当地旅游活动的顺利进行，并充分了解和感受所游览对象的重要因素之一，因此地陪既是地方旅行社的代表，也是旅游接待计划的具体执行者。



(二) 泰国导游人员总人数

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ , [online], 2550) 据泰国旅游部旅游业及导游注册处 2015 年全国导游注册拥有从业执照的统计共 52,900 名分为全程陪同导游人员 (General Guide) 43,394 名, 地方陪同导游人员 (Special guides) 9,506 名。

表 1 2015 年全国导游注册的统计

导游类型	人数
全程陪同导游人员	43,394
地方陪同导游人员	9,506
总人数	52,900

来源：泰国旅游部旅游业及导游注册处 2015 年全国导游注册的统计

(三) 泰国汉语导游现状

据泰国旅游部旅游业及导游注册处 2015 年的统计, 可知泰国导游按语言分裂总人数前五语言为英语导游 50,645 名、汉语导游 9,808 名、日语导游 6,692 名、法语导游 2,329 名、韩国语 1,168 名排列。目前, 泰国的汉语导游仅仅有 10,000 人, 而中部的曼谷和芭提雅则只有 3,000—3,500 人。对于平均每天上万的赴泰中国游客来说, 数量如此有限的中文导游, 显然远远满足不了当下的迫切需求。在此情况会出现巨大的问题, 特别是外国非法导游缺少关于泰国文化的专业知识, 从而给很多游客传递了错误信息, 还存在强制游客购物和购买自费行程的问题, 在此情况下一定会损害了泰国旅游业的形象。因此, 泰国政府 2008 年立法规定, 外国人在泰国境内当导游违法。但是由于会讲汉语的导游稀缺, 令曼谷等多个旅游城市经常出现中国人从事非法导游的问题, 甚至抢走当地导游的工作。

商务汉语在泰国导游中的运用

一、中国游客与汉语导游人才现状

(一) 泰国尚泰旅贸有限公司介绍

泰国尚泰旅贸有限公司, 以下简称尚泰公司, 是一家经泰国旅游局许可批准经营入境泰国旅游的专业地接旅行社, 是国家旅游局指定合法接待中国旅游团队经过泰国国家商业厅合法注册的, 泰国国家旅游局特许批准认证旅游执照号码为 (14/01382)。也是泰国当地旅游界中比较受中国游客欢迎的一家旅游企业。尚泰公司拥有一批旅游服务人员、贸易业务人员, 受过专门培训的各级管理人员, 优秀的各种合法专业导游人员多名。本公司每年接待达上万人次游客, 客源来自于中国大陆、台湾、港、澳以及各国华侨赴泰旅游项目, 近年来公司提供了不少旅游服务。笔者通过敬请策划市场部经理人员个人访谈, 了解公司情况以及公司的汉语导游基本情况包括在导游向游客提供服务中存在的问题进行分析。



(二) 泰国尚泰旅贸有限公司的游客情况

近几年来,赴泰的中国游客的人数逐渐上升,对泰国旅游市场影响甚大。据尚泰公司 2015 年接待游客人数的统计达 2.3 万人次,客源最多来自于中国大陆占总游客人数的 80%、其次 12% 为台湾游客、8% 为香港以及各国华侨游客。关于泰国旅游景点,多年来公司的中国游客大多数将泰国曼谷、芭堤雅、清迈、普吉岛为旅游的目的地的首选。但由于泰国旅游市场不断的开发新的旅游景点,目前很多游客对泰国南部旅游景点选择较多,不少游客也喜欢自由行、美容医疗顾问等新旅游服务。中国游客不再像以前单纯追求价格便宜,要求的档次正在逐步提高,正常的团费可以保证泰国地接社的利润,从而让游客得到更好的服务、在泰国玩得更开心,这已经成为越来越多中国游客的共识。

(三) 泰国尚泰旅贸有限公司的汉语导游人才情况

经过笔者敬请尚泰公司策划市场部经理访谈,了解了公司的泰国国籍者从业汉语导游的个人信息包括学历、汉语水平、工作经验等情况如下:

表 2.1 泰国尚泰旅贸公司的汉语导游人才个人信息

导游类型	人数	年龄	学历	HSK	工作经验	从业执照类型
专职导游	2	27, 30	本科	5 级	3 - 5 年	海外-全陪
兼职导游	18-20	25 以上	高中-本科	没参加过	3 年以上	海外-全陪

经过调查,可了解到尚泰公司的汉语导游共有 20 多以上其中分成 2 位专职工作人员,18 - 2 位兼职工作人员两种汉语导游,在调查泰国汉语导游的学历和汉语水平方面,有 2 位专职导游是本科毕业也已经考过汉语水平考试 五级, 20 位兼职导游是高中、大专学历没有参加过汉语水平考试,但对导游工作经验都有 5 年以上。问到导游培训方面都参加过了最少一次 3 或 6 个月的培训项目,而且都拥有泰国导游从业执照。由于汉语导游不足的情况下,公司录用工作质量优秀的兼职的汉语导游较多,专为客户量身打造旅游计划,提供最完善的服务,保障客户质量旅游权益,另外公司设计的旅游产品让客户出游轻松愉快、安全无忧、质量保证;让客户玩出旅游质感,全新体验旅游乐趣;公司最大的努力目标是提倡泰国深度旅游、优质旅游,让全世界游客知道泰国不单只有廉价的旅游商品,公司也将不断开拓新的泰国旅游线路,开发新的旅游产品,让全世界游客莅临泰国,了解泰国,热爱泰国这块美丽而热情的土地,以真善美呈献世界的泰国。

汉语导游服务和语言应用的调查结果

一、中国游客对旅游体验的满意度分析

笔者划分了调查分为两段:第一段是主要涉及游客的基本情况、旅游目的、赴泰游的旅游因素以及对泰国旅游体验的满意度情况等。第二段是游客对泰国导游服务和语言能力体验的满意度情况。

(一) 问卷调查基本情况

本文调查问卷共发放 300 份调查问卷,回收有效问卷 230 份。全体参与者均依据个人现实情况完整的作答了本问卷,有效问卷率达到 85 %。根据笔者运用 Excel 处理收回的问卷,数据统计得出结论



果进行分析，第一部分为赴泰国的华语游客的基本信息，这一部分本文的调查对象以泰国尚泰旅贸有限公司的中国游客，这里包括跟团的游客和少部分自行游客，笔者通过尚泰公司的帮助下向公司的游客调查和笔者敬请公司策划市场部经理访谈两种调查方式，调查对象的信息包括性别、年龄等具体结果如下：

表 2.2 汉语游客基本情况

中国游客年龄	男	女	总人数	100
21-25	15	17	32	14%
25-30	13	31	44	19%
31-35	11	29	40	17%
36-40	15	17	32	14%
41-45	14	16	30	13%
46-50	6	17	23	10%
51 岁以上	14	15	29	13%
	88	142	230	100%
	38%	62%	100	

据调查的统计结果,如表三所示,被调查的人数一共 230 人,来自中国大陆,其中女性居多 142 人占总人数的 62%,而男性 88 人占 38%。调查对象中最多的游客的年龄是 25-30 岁。旅游者年龄分布特征游客多由中青年(21 岁-50 岁)组成,占到整个旅游群体的 87%,其中中年人(31-50 岁)占比达到 54%,青年人(21-30)占比比例达到 33%。由此可见,中青年消费群体是泰国旅游市场的主力军,喜欢在闲暇之余出来旅游,而老年人由于经济能力有限,再加上大多数都观念陈旧过于节俭,出游偏于保守。

(二) 中国游客对旅游体验的满意度分析

让中国游客在体验旅游各个方面的服务中达到的满意的程度,是旅游业吸引游客的最主要的措施,笔者希望通过调查结果可以反映出泰国旅游业服务、旅游活动、旅游购物环境包括导游服务等各方面服务的不足,为了进一步发展泰国旅游业的发展。调查结果如下:

表 2.3 中国游客对泰国旅游体验的满意度

选项	非常满意	比较满意	一般	较不满意	非常不满意
文化古迹	81%	19%	-	-	-
自然风光	84%	14%	2%	-	-
传统生活方式	88%	10%	2%	-	-
环境清洁程度	94%	6%	-	-	-
旅游景点基础设施	72%	20%	8%	-	-
酒店或宾馆环境	91%	9%	-	-	-
当地交通	-	-	45%	22%	33%



旅游购物环境	93%	7%	-	-	-
导游服务	81%	16%	0%	3%	0%
特色餐饮文化	73%	21%	0%	6%	0%
特色旅游景点	92%	8%	-	-	-
旅游购物价格	97%	3%	-	-	-
娱乐场所设施	89%	11%	-	-	-

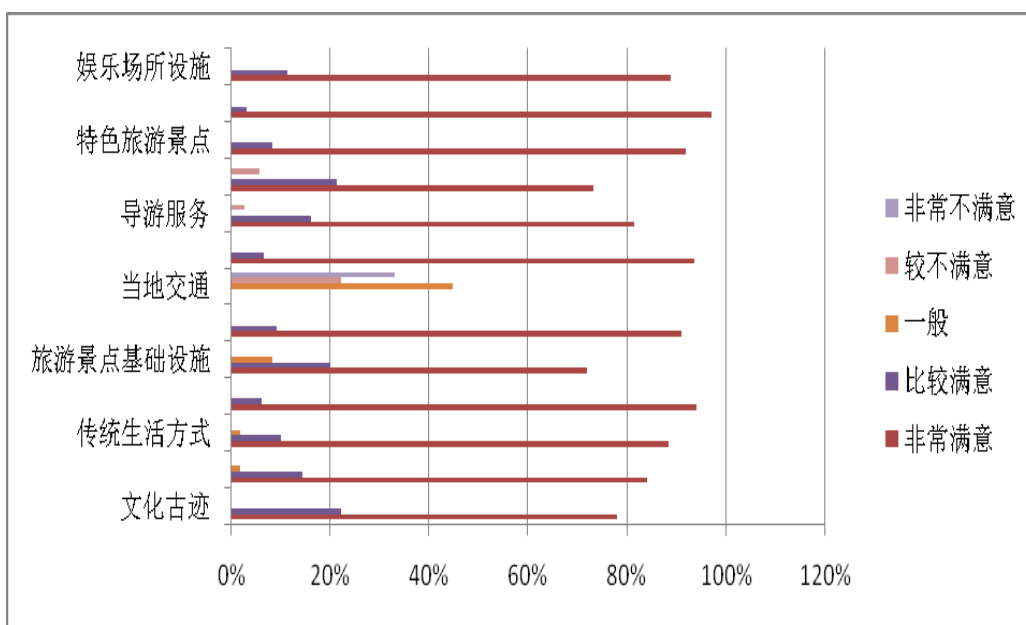


图 2.1 中国游客对泰国旅游体验的满意度

根据调查的统计结果, 如表 2.3 与图 2.1 所示, 在中国游客体验的旅游活动各方面的选项上文化古迹、自然风光、传统生活方式、环境清洁程度、酒店或宾馆环境、旅游购物环境、导游服务、特色旅游景点、旅游购物价格、娱乐场所设施等选项中国游客的满意都达到 80% 以上, 其中酒店或宾馆环境、旅游购物环境以及旅游购物价格的满意度都达到 90% 以上, 通过调查我们可以知道泰国的旅游资源种类齐全, 宝贵旅游资源以及购物价格等都能满足游客多方面的需要。

二、泰国汉语导游服务和语言应用调查结果

中国游客大量进入泰国旅游, 对于泰国各机构和旅行社的接待能力提出了新的挑战。目前, 各旅行社对于汉语导游的需求较大, 虽然泰国有汉语导游上万人, 但其中很大一部分仅能进行基本交流, 缺乏导游语言能力技巧, 需要泰国旅游局加大力度培养并增加汉语导游。

通过敬请访谈公司的管理人员我们了解了泰国汉语导游的一些个人信息, 了解了他们的学历、工作经验等信息。本文调查问卷的最后一段就专门为中国游客调查, 为了了解赴泰的中国游客对对



泰国的汉语导游在实现服务中的语言应用的反映、了解了语言服务各方面的不足，并找出存在的问题以及如何去解决问题。调查结果如下：

表 2.4 中国游客对泰国汉语导游接待服务体验的评价

	非常满意	比较满意	一般	较不满意	非常不满意
实施旅游接待计划	86%	6.08%	7.8%	—	—
旅途中的联络工作	73.91%	17%	21%	—	—
安排旅游活动	91.74%	2.17%	6.08%	—	—
做好接待准备	90%	10%	-	—	—
维护游客旅游过程中的人身和财物安全	81.3%	18.7%	-	—	—
协调领队、地陪、司机等各方面接待人员之间的合作关系	94%	6.08%	-	—	—
耐心解答游客的问讯	76%	6.96%	17%	—	—

表 2.4 的调查结果我们可以知道，在泰国汉语导游实现接待服务工作中做到很优秀，都能受到游客最高的评价 90% 以上，尤其是协调领队、地陪、司机、安排旅游活动等这些方面的接待服务。以上说明、泰国汉语导游的接待服务是比较好的、给游客留下良好的印象。

表 2.5 中国游客对泰国汉语导游语言应用的评价

	非常满意	比较满意	一般	较不满意	非常不满意
讲解正确、清楚	64.78%	23.04%	12.17%	-	-
迎接生动、灵活	93.48%	6.5%	-	-	-
解答游客疑问	88.26%	11.74%	-	-	-
口语交际	86.5%	9.13%	4.37%	-	-

表 2.5 调查结果表示了泰国导游应用汉语讲解正确、清楚选项的评价不太高，在这里我们可以知道泰国导游在语言应用讲解时导游的语言方面最可能存在的以下几个问题

（一）导游语言的不规范。汉语导游、明确汉语是导游人员的工作用语，由于说话不标准，带有地方口音，以至于在带团过程中出现很多问题。

（二）思路混乱，逻辑不清。一些导游在讲解过程中看到什么说什么，想到什么说什么，游客却往往听不出个头绪来，这样的讲解就变成了知识点的堆砌，听起来就平淡如水了。

（三）导游没有完备知识结构 导游人员只有具备了规范化的知识结构,才能在语言中应用自如,通过丰富的语言表达和知识传递,实现旅游的最大价值,做到言之有物。

笔者认为泰国导游提高讲解能力还是必要的。导游语言是导游交际的工具，在旅游活动中占有重要的作用。导游掌握知识的深浅直接影响导游服务效果的好坏。



改进汉语导游汉语服务的建议

一、提高泰国导游的汉语技能

近年来,为提升泰国旅游业为中国游客提供服务现象,泰国国家旅游局等机构加强管理,旅行社也达成共识,出现问题宁可牺牲旅行社的部分利润也不能让服务“打折”,不给导游形成压力,以免变相转嫁给游客,并且通过游客反馈的导游服务调查表对导游进行监督。另外,随着收入的提高,中国游客不再像以前单纯追求价格便宜,要求的档次正在逐步提高,正常的团费可以保证泰国地接社的利润,从而让游客得到更好的服务、在泰国玩得更开心,这已经成为越来越多中国游客的共识。

所以,经过分析调查结果笔者认为要提高泰国导游的商务汉语运用技能,首先要从源头抓起。导游人员主要来源于旅游专业的学生,对旅游专业学生的培养必须要严格,要设置门槛。对于旅游专业的学生,即准导游们可以采取的措施可以从以下方面着手。汉语导游作为技能型人才,要注重理论基础、实际运用和实践技巧三个方面能力的培养。强调理论和实践相结合。汉语导游的师资队伍既要有能“走进来”的老师,还要有能“带出去”的老师。理论基础课教师群体是倾向于“走进来”的师资队伍,要充分发挥其对基础理论的认识比较系统和透彻的优势,对学生进行汉语基本能力、中国文化知识和综合素质的培养。实践课程教师群体属于“带出去”类型的实训师。职业学校要加强对教学硬环境的投入,对实践性比较强的课程,如模拟导游课程来说,平时运用电子模拟环境中进行导游练习,看图说话,模拟在汉语言环境中的导游情境。要有针对性地训练学生的业务能力,让学生熟悉专业汉语,强化商务口语、听力、阅读和口译能力的训练。目的是让学生能在旅游情景中用商务汉语对所表达的内容畅所欲言。导游讲解能力的培养,要通过熟悉常规景点、景区,撰写或翻译导游词并背诵讲解来进行初步训练,在模拟实验室进一步模拟训练。然后,让旅游专业的学生接受上岗前训练,内容包括中国文化、专业术语、技能技巧和应急问题处理的案例分析等,培训结束后,学生成为实习导游,独自带团,有企业派出质量监督人员随团考核,合格人员正式上岗。

二、加强汉语培训提升汉语水平

对于正式导游的商务汉语运用能力也可以采取相应的提高措施。每年旅游淡季的时候,可以组织正式导游进行培训和年审,继续提高他们的素质和能力,要提高导游运用商务汉语的准确性、逻辑性和生动性;要学会运用商务汉语劝服游客的方式、提醒游客的方式、回绝游客的方式、向游客道歉的方式;要训练导游在不同场合的导游讲解技巧和讲解方法。年审可以从语言能力、职业技能、职业道德等几个方面开展,不合格人员再次接受岗前培训,作为实习导游带团接受检验,合格者上岗,再次不合格者可选择继续接受培训或离开。

随着中国经济发展的国际化,其经济建设已扩展到各个国家。汉语也就随即普及到世界各地,它成为主要商务语言的趋势也日益明显。在经济全球化的浪潮下,汉语正逐渐成为国际商务领域的一大语言工具。由此,商务汉语考试对商务汉语学习者是非常重要的,商务汉语水平考试(Business Chinese Test,简称“BCT”)是2006年又中国国家汉语对外推广领导小组办公室(简称“汉办”)研发的。它是为测试第一语言非汉语者从事商务活动的汉语水平而设立的国家级标准化考试,是针对外



籍在职人员、留学生的商务中文水平。目前，包括新加坡劳动发展局、首尔市政府、韩国三星集团等政府部门和企业门将 BCT 作为衡量其员工职业中文能力的权威测评标准，并以 BCT 成绩作为员工招聘和晋级的参考标准。但在泰国，企业公司还未向招聘者要求商务汉语水平考试的证书，有些公司只看汉语水平考试（HSK）的证书就可以了。因此，笔者认为，为了实现提高导游从业人员商务汉语水平的目的，可以在导游从业人员中推广 BCT 考试，将 BCT 考试成绩作为旅行社录取和考量导游汉语水平的标准之一，从而实现提高中文导游综合素质的作用。

结论

导游语言在旅游活动中的价值是任何工具都无法替代的，它既代表了企业形象，又体现了员工的价值。导游语言要具有思想性、艺术性、时代感，在旅游活动中，导游语言不但要职业化、个性化，而且要情绪化、多样化和时尚化，提高导游语言的针对性。游客通过精彩的导游语言，可以增强游览的兴致，加深旅游观光的印象，减轻旅途的疲劳和寂寞，了解在风景区看不到的许多知识，感受到宾至如归的浓郁人情味，在精神上和心理上得到满足，从而留下深刻美好的记忆。因此，导游员应该注重导游语言在旅游中的重要作用，才能更好地从事导游工作。

现代导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览、按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。因此提升导游的服务质量，提高导游的商务汉语运用技能和提高导游运用商务汉语讲解的技巧和方法，提升中国游客对泰国旅游的满意度和吸引力，从而大力推动泰国旅游业的发展。

参考文献

- กรมการท่องเที่ยว. (2550) “สถิติการท่องเที่ยว”. [ออนไลน์]. (<http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>). 2016/02/19
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). “หลักการมัคคุเทศก์”. [ออนไลน์]. (<http://news.msu.ac.th/web/dublin.php?ID=13400208291#.WHPHJUNKLR0w>). 2015/03/20
- เลกิง สวาสติพันธ์. (2525). “มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว”. เอกสารประกอบการสอน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ไพลิน เชิญเพชร (2550) “ภาพลักษณ์ด้านบวกและภาพลักษณ์ด้านลบของการท่องเที่ยวไทย ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวจีน: กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีนในนครคุนหมิง มณฑลยูนนาน สาธารณรัฐประชาชนจีน”. [ออนไลน์]. (http://research.dru.ac.th/ejournal/index.php?url=abstract.php&abs_id=161&jn_id=20). 2009/04/07
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2551). “โครงการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์”. เอกสารประกอบการอบรม
- สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา (2551) “พระราชบัญญัติ รุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ .พ.ศ. ๒๕๕๑”. (<http://www.police9.go.th/files/travel.pdf>). 2015/01/20
- สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (2550) กรมการท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. (<http://www.tourism.go.th>) 2015/04/24