



曼谷唐人街大华酒店汉语服务应用研究

THE STUDY OF USING CHINESE LANGUAGE IN SERVICE OF GRAND CHINA HOTEL BANGKOK

万里

HIRUN RUNGVIMOLSIN

Huachiew Chalermprakiet University , Thailand

E-mail: the_arkz@hotmail.com

赵平 博士

ZHAO PING; Dr.

Huachiew Chalermprakiet University , Thailand

E-mail: zhaoping1880@gmail.com

Received: 15 August 2019 / Revised: 11 October 2019 / Accepted: 23 October 2019

摘要

泰国是世界最著名的旅游胜地之一，吸引了不少中国游客来泰国旅游，中国人已成为泰国的第一大入境游客。泰国旅游业的发展也促进了泰国酒店业的发展。泰国曼谷唐人街的大华酒店日常接待大量中国游客，做好汉语服务对酒店来说是很重要的。研究的目的是通过调查大华酒店服务人员汉语水平与汉语应用的情况，说明汉语服务对提高酒店服务质量，吸引中国游客。

论文主要通过收集相关文献资料、调查问卷、访谈和观察对泰国大华酒店的汉语服务情况进行分析研究。这项研究采访了 1 位酒店管理人员，对 70 位大华酒店的汉语服务人员和对中国游客来酒店服务 100 人进行了问卷调查。论文对这些资料进行了定性和定量分析。

论文通过对曼谷唐人街大华酒店汉语服务的分析研究，发现大华酒店的汉语服务质量比较差，汉语服务人员在汉语服务方面还存在不少问题。酒店的汉语服务人员不能较好地与中国客户进行沟通。为了满足中国游客的需要，大华酒店需要提高酒店的汉语服务质量，加强酒店的中文服务，以适应大量中国游客来泰国旅游和入住酒店的需求。本论文针对酒店在汉语服务方面出现的问题，研究者提出了加强汉语培训、招聘汉语人才和提议增加酒店的中文信息。

关键词： 大华酒店 汉语服务人员 汉语服务 中国游客



ABSTRACT

Thailand is a famous place of the world where attract a lot of Chinese tourists to visit in this country, so they are a first group to travel in it. The Thailand tourism business development help to promote Thai hotels include Grand China Hotel welcomes a lot of them to relax. Moreover using Chinese language in hotel service is more important. This research have a purpose to survey Chinese language level of personnel and situation in using it that describes raising the service qualities to push and develop this hotel.

This thesis compiles analysis information paper through the interview hotel's manager in using a questionnaire from this service personnel and tourists in Grand China Hotel with stochastic.

This thesis has researched using Chinese in the service of the Grand China Hotel in Bangkok, Chinatown. The research found that the quality of Chinese language services in this hotel is quite bad. Other side the Chinese language service of the hotel staff still has many problems. The Chinese-speaking staff of the hotel are not also communicating this language. Currently, there are quite a lot of hotels in Yaowarat that make a serious competition to be able meeting the needs of Chinese tourists. Grand China Hotel needs to upgrade the quality of its Chinese language service to meet the needs of Chinese tourists to stay in the hotel.

Keywords: Grand China Hotel, Chinese personnel service, Chinese language service and Chinese tourists

绪论

一、选题的背景及研究意义

曼谷是泰国的热门城市，是泰国政治经济文化的中心，曼谷有许多旅游景点，每年都可以吸引很多外国游客来泰国旅游。在中国经济高速发展的强大推动下，中国出国旅游的人数逐年增长。根据泰国旅游和体育部 2016 年 12 月 29 日公布的数据，2016 年泰国入境游客人次和旅游收入均较去年明显增加，中国游客达到 877 万人次，较去年增加了 10.56%，促进了泰国旅游业的大力发展。

曼谷大华酒店（Grand China Hotel Bangkok）原名大华公主酒店，是曼谷的一家有名酒店，建立于 1993 年，大华酒店是一家 4 星级酒店，酒店拥有 155 间现代的客房，酒店为游客提供了良好的服务。是屹立在唐人街的最高大厦。现今大华酒店位于在曼谷市热闹的唐人街中心地带，附近湄南河，酒店地处交通便利地区。已成为当地旅游的优选住宿点。这座富有华夏风采的名副其实的“中国城”，唐人街的街区长约 2 公里，矗立在泰京城西，由三聘街、耀华力路、石龙

军路三条大街以及许多街巷连接而成。它是老曼谷的街区之一，已有 200 多年历史。

唐人街耀华力路是游客喜欢观光购物和餐饮的地方。在这里可以看到传统的中华文化和泰国华人的生活面貌。耀华力路不仅吸引了很多西方游客，也吸引了大量中国游客。这里的不少华人说的潮州话，商业用语以泰语、中国方言为主。随着中国游客的不断增加，中国普通话的使用开始出现在唐人街的一些旅游服务行业。唐人街上的大华酒店日常接待不少中国游客，提供商务汉语服务的使用对酒店来说是很重要的。酒店服务人员汉语服务的水平直接影响着酒店的服务质量和对中国游客的吸引力。目前大华酒店可以提供简单的中文服务。中国游客的反映是酒店从经理到服务员保安都会简单说几句中文。泰国旅游业的发展促进了泰国酒店业的发展。大华酒店的发展和提供汉语服务与泰国整个旅游业的发展联系在一起的。

服务人员的商务汉语在酒店业中的应用，不仅能促进泰国酒店服务业的发展，加强游客对泰国酒店服务业的信心与游客的满意度更多，而且能让很容易对谈话和说的明白，进一步酒店业的发展与大华酒店的服务。

本论文通过提供汉语服务的酒店业中的状况进行分析，发现还存在许多方面的问题，提出改善的建议，以及提高酒店业服务人员的汉语水平，影响吸引中国游客来泰国酒店服务。进一步搞好酒店经营服务。

二、主要研究的目的、方法、内容和创新性

(一) 研究的目的

本论文研究的目的是通过调查 70 位大华酒店服务人员汉语水平与汉语应用的情况，说明汉语服务对提高酒店服务质量，吸引中国游客，推动酒店发展的提高盈利的重要作用；同时指出酒店在汉语服务方面优势和不足，提出改进措施和建议。

(二) 研究的方法

收集资料方法包括

1. **文献法：**收集论文研究所需要的文献和相关的研究资料，通过文献研究对大华酒店的汉语服务情况进行分析研究。
2. **访谈法：**通过对酒店的管理人员、服务人员和中国游客的访谈，搜集汉语服务管理、汉语水平和顾客对酒店汉语服务的反映情况。
3. **问卷调查法：**一是对大华酒店汉语服务人员状况的问卷调查，包括（酒店服务人员的汉语水平情况，酒店汉语服务工作和管理情况）。调查的对象是 70 名服务人员。二是对中国游客的问卷调查，包括酒店汉语服务的质量，对酒店汉语服务的满意度。调查中国游客来曼谷大华酒店服务 100 人。
4. **观察法：**查看大华酒店里汉语服务人员具体的工作情况，酒店汉语文字服务的情况，包括



酒店汉语信息情况：如菜单、传单、标识牌和宣传等。以及在网站调查真实住客评论内容由用户提交的意见，实情以酒店实际情况为准。

论文在对相关资料的收集后，对这些资料进行定性和定量分析，以达到本论文研究的目的，取得预期的研究成果。

（三）研究的主要内容

1. 大华酒店服务人员的基本情况，汉语水平情况，汉语服务人员的工作情况，酒店的管理情况，中国游客对酒店汉语服务的反映情况和影响对中国游客选择来大华酒店服务的因素。
2. 评估调查分析的情况，指出酒店服务人员汉语应用中优势和不足，以及遇到的问题。
3. 指出产生问题的原因，提出对汉语服务改进的措施和建议。

（四）论文研究的创新性：

本论文通过对相关研究资料的查询，但还没有对专门针对曼谷唐人街大华酒店汉语服务方面的研究。本论文针对大华酒店汉语服务的研究是对曼谷唐人街汉语服务的一项深入研究，具体体现在通过唐人街最高大华酒店汉语服务的研究，说明汉语服务加强了大华酒店的经营，提升服务质量，对吸引中国游客，发展酒店企业和泰国旅游服务业的发展都具有促进作用。本研究对酒店汉语服务的改进，酒店的发展具有现实意义。

三、泰国酒店业的发展概况

由于泰国酒店业总体上发展良好，服务周到，设施比较完善，能满足不同游客的不同层次的需要，所以得到了游客普遍良好的满意度。

2014 年泰国出现了政治不稳定的情况，但泰国酒店业已经快速地恢复起来，连续两年酒店业表现强势。泰国在 2015 年和 2016 年继续创造了新的达到游客访问纪录。泰国酒店业在 2016 年表现良好，从 2016 年第一季度开始泰国客房的平均房价已经上涨了 8%至 10%。可以看出来一个积极的迹象，虽然房价已经上涨了，但是影响对酒店业不大，因为泰国酒店业房价本身偏低，（蚂蜂窝网站，[online]，2017）。2016 年泰国入境外国游客人次和旅游收入比去年明显增加，外国游客达到 3,260 万人次，较去年增加 9%。泰国全国酒店平均入住率大约为 66.6%，去年同期相比提高 1.48%。

泰国作为 2016 年受中国游客欢迎目的地的第一名，酒店业与旅游业一起高速发展。2017 年酒店业的平均收入大约达到 564,000 亿泰铢至 574,000 亿泰铢，比 2016 年增加 3.7-5.5%。酒店业的主要收入来自客房服务，会展和婚礼。近几年来，入住酒店游客人数第一的是中国游客、第二是印度游客，第三是台湾游客。

2017 年泰国酒店业面对旅游业的快速发展，外国游客的不断增加，出现了不少新的经营商。这些酒店的新经营商是推动 2017 年酒店业增加的群体。泰国酒店业的竞争也日趋激烈。特别是 3



星级以下的酒店，面临提高住宿率和房价巨大压力。（ศูนย์วิจัยกิจการไทย，[online]，2017）。2017 年泰国旅游业和体育部与政府制定了促进和提高中国旅游市场品质的计划，让旅游业成为了泰国的主要收入来源。从以下来自泰国国家旅游局研究中心的资料中我们可以看到这种情况。

表 1.1.3 2015 年至 2017 年 泰国酒店和客房数量表

年份	酒店数量（家）	同比增长	客房数量（间）	同比增长
2015 年	13,657	——	541,752	——
2016 年	16,933	23.99	680,757	25.66
2017 年	17,317	2.34	696,568	2.19

资料来源：泰国国家旅游局研究中心 2017-7-17

大量中国游客喜欢选择入住酒店比其他住宿方式多达 79%，但是 2017 年游客的行为趋势正在转变，大多年轻的游客开始青睐于度假短租、公寓或者入住 3 星级酒店。影响中国游客选择来酒店的因素主要是酒店的设施、自身安全性、名声和价格等。中国游客在 2017 年酒店住宿的费用比 2016 年增长了 6%。另外，酒店餐厅的消费占酒店整个消费中的比率最大。酒店提供的客房服务和商务中心对中国游客也非常重要。中国游客在泰国住宿希望有良好的基础设施及服务。为了满足中国游客的需要，酒店必要改进服务，尤其是能提供汉语服务、中文标识牌、中文版旅游指南和酒店中文网站等。

四、曼谷唐人街区的发展状况

（一）曼谷唐人街商业经营概况

在曼谷市华人人口众多，大约有 50 多万人。唐人街不仅是华人聚居的地区，也是工商业特别繁华的热闹市场。唐人街上大部分的商店经营者都是华裔。浓浓的潮汕风情充斥着整个街道。在唐人街可以看到传统的中华文化和泰国华人的生活面貌。在唐人街人们可以看到很多中文广告招牌，招牌上有泰语和汉语两种文字。

在语言方面，除了潮州话外，还有客家话、广东话和闽南话。这里的华人主要是潮州人，潮州话是他们的母语。大部分的商业经营者使用泰语或潮州话。唐人街的华人已经在泰国生根，大部分从华侨变成了泰国的公民。泰语逐渐变成了他们的“母语”。唐人街的华裔大多数已经是满口流利的泰语，很少人会讲中文，主要是老一辈人还可以说潮州话，年轻人大都不会说了。当地人基本上是用泰语和潮州话交流。但大多数华人不会说普通话。外国游客来到这里主要用英语沟通。小部分餐厅可以提供英语菜单。近几年来，随着中国改革开放，使得中国经济高速发展，中国人去外国旅游的人数日益增加。随着中国游客的不断增加，中国普通话的使用开始出现在唐人街的一些旅游服务行业。在曼谷唐人街的商业活动中，一些餐饮店、便利店、酒店、珠宝店和金

店的服务人员，在与中国游客沟通时可以用一些简单的中文。有些人员可以说流利的中文。

（二）曼谷唐人街酒店经营概况

曼谷以湄南河、大皇宫为旅游景点的主线。曼谷市区最为著名的景点是大皇宫、玉佛寺、金佛寺、黎明寺、四面佛和唐人街。唐人街耀华力路是游客喜欢观光购物和餐饮的地方。耀华力路不仅吸引了很多西方游客，也吸引了大量中国游客来旅游。

曼谷唐人街上的酒店数量多，可以选择余地大。曼谷唐人街的酒店从一星级到四星级。酒店的星级是按其建筑、装饰、维修保养状况、设备、设施条件、服务质量的高低、管理水平和服务项目的多少以及环境来评定的。具不完全统计，唐人街主要街道两旁共有约 27 家酒店，按客房和床位的数量可分为 3 种，一是大型酒店：有 6 家。这些酒店客房在 100 间以上，如大华酒店、曼谷森塔拉中央车站酒店和曼谷美丽华酒店等。二是中型酒店，拥有 4 家，这些酒店的客房在 50-100 间，如上海曼谷庄园酒店、中国大酒店和普通广场旅馆等。三是小型酒店拥有 17 家，客房在 50 间以下，如曼谷唐人街禅室酒店、唐人街查科酒店和诺恩亚奥瓦拉特酒店等。

作为一个曼谷市区的著名旅游景点，曼谷唐人街的住宿条件设施和服务从普通到中级和高级都有。这些酒店住宿设施完善，价格适宜，可满足游客不同层次的需求。除了酒店游客还可以选择唐人街大上各种旅馆和公寓。这些旅馆或公寓同样提供良好的设施和服务。因此，游客前往曼谷唐人街，无论是长居或是短留，可以选择不同种类的酒店和旅店。

曼谷唐人街有五大酒店包括上海曼谷庄园酒店、曼谷美丽华酒店、曼谷森塔拉中央车站酒店、大华酒店和中国大酒店。这些酒店是曼谷唐人街的最好酒店。唐人街最受推崇的是精品酒店，大多采用怀旧设计，个性化客服在泰国可谓有口皆碑。曼谷唐人街的所有最佳酒店，而便是优中选优。根据目前曼谷唐人街的酒店数量非常多，为了能够满足游客的需要和游客的人数逐年增长，导致市场竞争日益激烈。曼谷唐人街的各个酒店有不同经营管理，各个酒店有自己的特征。发现大部分曼谷唐人街酒店的主要经营原则包括以下几个方面。

1. 组织管理方面

曼谷唐人街酒店和其它酒店的管理部门差太多。这些酒店主要有五大部门包括餐饮部、客房部、销售部、财务部和人力资源部。有些酒店受酒店集团管理，如曼谷森塔拉中央车站酒店，有些酒店是家庭管理，有些酒店是个管理，还有些酒店是股份制管理。大部分发现小型酒店的管理组织结构简单直接，不像大型酒店有良好的经营管理系统，

2. 市场营销方面

大部分曼谷唐人街酒店的市场营销渠道主要是通过网络对酒店进行营销，创造客房销售收入。这些网站是 Hotels、Agoda 和 Booking。另外，还通过公关宣传。这些酒店有不同的市场策略和目标市场。曼谷唐人街的酒店竞争激烈，促销和优惠活动吸引游客入住酒店。

3. 服务方面

酒店的经营是以顾客为中心，尽量为顾客提供良好的服务。不仅在客房，餐饮等方面提供良

好的服务，而且也提供外语服务，主要是英语服务。由于近几年来中国游客越来越多，一些酒店也开始提供一些简单的汉语服务。

五、大华酒店服务人员的汉语水平情况

目前来泰国旅游的中国游客不断增加，许多酒店业都需要能说汉语的服务人员。本次研究对大华酒店员工的汉语服务情况进行了问卷调查。

1. 汉语学习情况

通过调查大华酒店的服务人员已经学习汉语在 1-2 年的人最多，共计 23 个人，占总数 32.9%。其次没学过汉语的有 19 人，占总数 27.1%。学习汉语 1 年以下的有 17 人，占总数的 24.3%。学习汉语 5-6 年的有 7 人，占总数 10%。学习汉语 3-4 年的有 4 人，占总数 5.7%。

2. HSK 考试情况

一般来说，虽然学过多年汉语，也不一定能说好中文，与中国游客较好地沟通。新汉语水平考试（HSK）是一项国际汉语能力标准化考试。HSK 总共 6 级，注重考查考生的汉语能力，也是公司企业衡量汉语能力的一个证明。大华酒店服务人员大多没有参加过 HSK 考试，有 53 个人，占总数 75.7%。参加过 HSK4 级考试的有 9 人，占总数 12.9%。考过 3 级的占 5.7%。考过最高级 HSK6 级的有 1 人，占总数 1.4%。

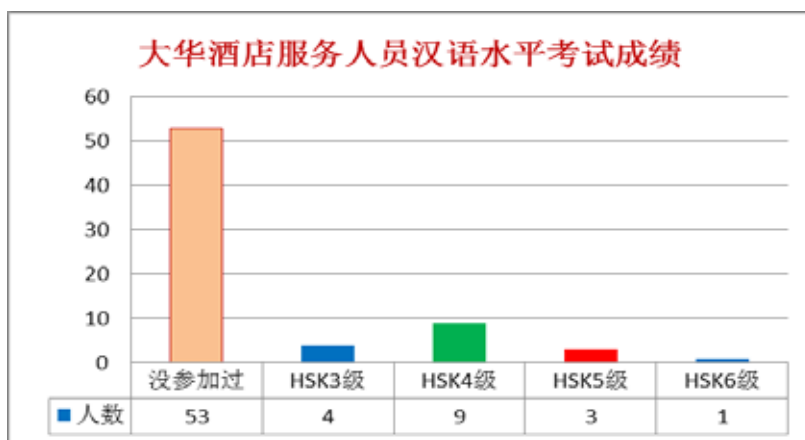


图 2.2.2 大华酒店服务人员汉语水平考试的成绩

3. 汉语水平情况

大华酒店的 70 位服务人员对自己的汉语水平进行了自我评估。评估的内容包括听力、口语、阅读和写作四个方面。根据问卷调查，将大华酒店服务人员不同的汉语水平进行统计分析，分为五个等级，用平均值 $\text{mean}(\bar{x})$ 表示总体的一般水平。测量尺度通常设置很好为 5 级、良好为 4 级、一般为 3 级、差为 2 级、很差为 1 级。本次对汉语水平评估的判断是：平均值在 1.00-1.49 = 汉语程度很差；1.50-2.49 = 汉语程度差；2.50-3.49 = 汉语程度一般；3.50-4.49 = 汉语程度良好；4.50-5.00 = 汉语程度很好。以下是大华酒店服务人员对自己的汉语水平评估表。评估标准是用数字表示。汉语程度由高到低，用数字 5 到 1 来评估。



表 2.2.11 大华酒店服务人员的汉语水平评估表

程 序	项 目	汉语水平等级					平均值	程 度
		5	4	3	2	1		
1	听力	4	7	18	32	9	2.50	一般
		5.7%	10.0%	25.7%	45.7%	12.9%		
2	口语	2	8	17	26	17	2.31	低
		2.9%	11.4%	24.3%	37.1%	24.3%		
3	阅读	4	2	4	7	53	1.52	低
		5.7%	2.9%	5.7%	10.0%	75.7%		
4	写作	3	2	3	10	52	1.48	很低
		4.3%	2.9%	4.3%	14.3%	74.3%		

1. 在听力方面

70 位大华酒店服务人员的汉语水平都比较低。有 32 人占 45.7%，在听力方面评分为“差”，人数最多。有 18 人员选择回答“一般”，人占 25.7%。

2. 口语方面

有 26 人占 37.1%，评分为“差”。有 17 人占 24.3%，评分为“一般”和“很差”。

3. 阅读方面

大部分人员在阅读和写作方面的评分为“很差”。有 53 人，占 75.7%的人员认为自己在阅读方面“很差”。表示“差”的占 10%。认为“很好”和“一般”的各占 5.7%。仅有 2.9%的人认为自己在阅读方面良好。

4. 写作方面

针对“写作方面的汉语水平”大华酒店服务人员有 52 人占 74.3%，认为“很差”，认为“差”的占比 14.3%；认为“很好”和“一般”的各占 4.3%。仅有 2.9%的人认为自己在写作方面良好。

综合以上大华酒店服务人员对汉语水平的自我评估，大部分服务人员对自己的汉语水平是“一般”和“不太满意”，有 34.3%的受访者认为“一般”。有 28.6%的受访者表示不太满意。大华酒店的一半受访者认为自己在汉语口语方面最有问题，有 35 人，占总数 50%。另有 28 人认为自己在听力方面最有问题，占总数 40%。大华酒店的服务人员总体上认为自己的汉语水平“一般”。需要提高自己汉语水平，加强汉语学习，参加汉语培训，以提高酒店的汉语服务质量。

六、对大华酒店汉语服务人员的评估

大华酒店的汉语服务主要在两个方面：一个是酒店汉语服务管理方面，另一个是酒店汉语服务人员方面。



(一) 酒店汉语服务管理方面

大华酒店的汉语服务设施与其它酒店相比是比较好的。通过调查可知大华酒店提供的汉语服务主要有：

1. 24 小时酒店大厅服务台汉语服务
2. 中文广告标识牌
3. 大华酒店商场店铺中文索引
4. 商品中文目录、中文食品广告
5. 水疗休闲健身中心（Spa）的中文服务目录
6. 餐厅的中文菜单
7. 提供中文培训

(二) 汉语服务人员方面

面对大量中国游客来泰旅游的形势，为了满足中国游客的来大华酒店入住的需求，大华酒店不仅提供了一些中文标识牌和书面中文服务，而且也提供了汉语服务人员，为中国游客办理入住和退房等手续和解答一下酒店服务的各种问题。大华酒店汉语服务人员汉语水平情况通过问卷调查和中国游客的反映，表现为以下几个方面：

1. 在汉语听力方面

问卷调查和酒店服务人员自我评估中可知，这些人员汉语听力水平较差，但基本上可以沟通。大多数服务人员只会听一些基本常用的酒店中文用语，如果超出酒店基本用语范围，这些服务人员就可能听不懂了。另外，中国游客来自不同的省份，不一定都能说标准的普通话，他们的口音不同，也影响了服务人员的中文听力，听不懂他们说的是什么。

2. 在汉语口语方面

酒店服务人员在自我评估中认为自己的汉语口语水平不高。调查表明，酒店服务人员与中国游客沟通时主要是用口语，使用简单的酒店方面的词语。服务人员的中文程度还达不到与中国游客深入交谈和介绍其他服务方面的程度，如安排旅游活动、说明酒店的规则，解答和处理中国游客提出的问题等。

3. 在汉语阅读方面

大华酒店的汉语服务人员在自我评估中认为自己的汉语阅读能力差。一方面是他们主要的工作是与中国游客口语交谈，一般不阅读中文信息，汉语阅读方面使用比较少。另一方面，这些服务人员本身的中文阅读能力也不好。

4. 在汉语写作方面

通过调查，大华酒店的汉语服务人员汉语写作能力很低的，与汉语阅读一样，在他们的工作中都很少使用到，甚至根本就用不到。酒店客户登记都是用电脑，使用泰文，所以他们的汉语写作能力很差。一些服务人员会汉语拼音，他们可以在电脑上打中文与中国游客沟通。



总的来说，大华酒店汉语服务人员汉语词汇少，服务人员词汇积累不多，主要是酒店专业的词汇量不够，跟中国游客沟通经常会遇到困难。大多数服务人员缺乏持续训练，有些服务人员经常使用中文。在使用汉语的时候服务人员觉得没有自信，怕发生错误，所以不太敢说。另外，这些服务人员的汉语语法也不好，在使用汉语时，语句表达上有不少错误，会造成中国游客理解上的困难。

七、对中国游客反映的评估

1. 对酒店汉语服务人员的评估

通过问卷调查，大多数受访的中国游客认为酒店汉语服务人员的中文水平一般。汉语服务人员的人数少。他们的主要问题是口语和词汇量少。从这个评估中反映出目前大华酒店汉语服务人员的中文水平有待提高，特别是在听说方面需要加强。与此同时，还要多了解中国文化，增加中文的词汇。

2. 对酒店中文服务的评估

根据调查结果，多数中国游客认为酒店有提供中文菜单，标识牌和酒店介绍。中国游客的这些评估显示，大华酒店在中文文字方面的服务基本上能够满足顾客的需要，在一定程度上弥补了酒店在中文口语服务上的不足。但如何提高酒店在中文信息提供方面的质量，为顾客提供更多的中文信息，还有不少方面需要改进和提升。

3. 对中国游客影响因素的评估

从调查中，我们可以了解到影响中国游客选择大华酒店的不同因素。

影响因素排在第一位的是：

- 酒店周边环境干净和安全 (4.43)
- 酒店的汉语标识牌 (4.32)
- 酒店周边交通情况 (4.19)
- 酒店客房的卫生 (4.02)

影响因素排在第二位的是：

- 酒店总体服务质量 (3.90)
- 酒店的管理 (3.82)
- 酒店的中文菜单 (3.78)
- 酒店的服务态度 (3.72)

影响因素排在第三位的是：

- 酒店房价 (3.62)
- 酒店设施 (3.59)
- 酒店 Wi-Fi (3.57)
- 酒店人员汉语能力 (3.34)

从以上影响因素指数来看, 酒店周边环境的好坏和是否有提供汉语标识对中国游客的影响指数与其它影响因素相比较要大一点。尽管影响因素指数的大小有一些差别, 但有关汉语服务方面的指数, 在影响因素的前三位中都有。汉语服务的问题是不可忽视的影响中国游客选择大华酒店的一个因素。

综上所述, 中国游客反映的评估可以归纳以下几个方面:

(1) 语言服务方面

大部分的中国游客认为大华酒店提供了简单的中文服务。酒店从经理到服务人员都会听说一些简单的中文。但酒店的汉语服务人员比较少。少部分人员的中文好一些, 大多数人员不好。中国游客如果遇到中文不好或不太好的服务人员, 就会遇到沟通障碍。如果酒店提供多一些中文好的服务人员, 就可以提升汉语服务的质量, 够满足中国游客的需要。在中文沟通困难时, 不少中国游客会用英语与酒店服务人员沟通。酒店服务人员用英语与客户沟通上比用中文要好。

(2) 酒店服务方面

大多数中国游客对前台接待人员的服务态度比较满意。虽然大华酒店是一家四星级酒店, 可在唐人街是一个老酒店, 客房比较干净整洁卫生, 工作人员热情服务, 友好热心。

(3) 酒店设施和价格方面

总的来说大华酒店房价被大多数游客认可。虽然酒店有些设施陈旧, 但由于大华酒店提供的客房分不同的形式, 装修的程度不同, 顾客对客房设施有不同的反映。大部分顾客的反映是“位置在唐人街, 因为是有一定年龄的酒店, 不过有翻新, 还算不错, 有个小阳台挺舒服, 价格也不贵, 周边很热闹, 吃吃喝喝逛逛超级方便”。

(4) 在周边环境方面

酒店的地理位置十分优越, 出门就是唐人街, 街道两边是繁华的小商品聚集地, 特别是晚上, 主要街道成了食品一条街。酒店门口有很多路公共汽车往返各大景点, 叫出租车也很方便。中国游客反映酒店周边环境不错, 购物餐饮都很方便。

八、对酒店汉语服务管理的评估

1. 提供全天汉语服务

大华酒店在外语服务方面和英文一样, 提供 24 个小时全天服务。白天汉语服务的人员会比晚上多一些。另外, 每当中国的主要传统节日酒店还会推出汉语公关宣传酒店的产品, 进行中国传统节日食品的促销活动, 满足顾客的需求。

2. 在多个部门提供汉语服务

大华酒店差不多在各个部门都有汉语服务。主要的部门是前台接待部和餐饮部。这两个部门接触很多的中国游客沟通, 是提供汉语服务的主要部门。酒店要求汉语服务人员都要掌握和使用酒店服务基本常用语, 如中文的问候、道歉、感谢、应答和征询等词汇。酒店还要求汉语服务人员倾听客户的需求。此外, 酒店还提供酒店中文简介, 中文菜单和中文标识牌给中国游客。



3. ภาษาจีนสำหรับโรงแรมมีความสำคัญ

โรงแรมส่วนใหญ่ของลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้นการให้บริการภาษาจีนจึงมีความสำคัญเป็นพิเศษ การให้บริการพนักงานจำเป็นต้องมีการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้นโรงแรมจึงให้ความสำคัญกับการให้บริการภาษาจีน เมื่อเทียบกับบริการภาษาจีนก่อนหน้านี้ โรงแรมได้เพิ่มการให้บริการภาษาจีน ในโรงแรม พนักงานบริการส่วนใหญ่จะพูดภาษาจีนได้บ้าง อย่างไรก็ตาม โรงแรมให้ความสำคัญกับการให้บริการภาษาจีน โรงแรมจำเป็นต้องให้บริการภาษาจีนมาตรฐานแก่ลูกค้าจีน การให้บริการภาษาจีนที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจีนและคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น การจัดการโรงแรมจึงทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการภาษาจีน โรงแรมจะเพิ่มระดับภาษาจีนของพนักงานโดยให้พนักงานรับการฝึกอบรม การฝึกอบรมจะรวมถึงความรู้และทักษะ เช่น การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน รวมถึงความรู้ทางวัฒนธรรม เช่น การ让员工了解中国的传统文化和风俗习惯。

4. การเพิ่มการจัดการโรงแรม การเพิ่มคุณภาพการให้บริการภาษาจีน

โรงแรมได้เพิ่มการจัดการกับการให้บริการภาษาจีน โดยให้พนักงานรับการฝึกอบรม พนักงานจะตรวจสอบการให้บริการพนักงาน การให้บริการพนักงานจะได้รับการตรวจสอบเป็นประจำ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โรงแรมได้ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับ HSK การสอบ การเพิ่มการเรียนรู้ การเพิ่มระดับภาษาจีนและการสื่อสารภาษาจีน

5. การแก้ไขปัญหาการให้บริการภาษาจีน

เมื่อโรงแรมพบปัญหาในการให้บริการภาษาจีน โรงแรมได้จัดการในหลายด้าน โดยจ้างพนักงานที่มีทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาจีนที่ดี อีกด้านหนึ่งคือการฝึกอบรมพนักงานที่มีอยู่ การเพิ่มระดับภาษาจีนของพนักงาน

6. การเพิ่มการจัดการกับการให้บริการภาษาจีน

เพื่อให้โรงแรมให้บริการภาษาจีนได้ดีขึ้น เพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวจีน โรงแรมจำเป็นต้อง采取了一些改进措施。比如酒店需要建立自己的中文网站。因为目前酒店还没有自己中文网站，中国游客需要从英语版翻译。许多中国游客不会英语，查找酒店的信息不太方便。另外，酒店要提供中文广告，进行公关宣传，方便中国游客了解酒店情况。酒店方面还要提供中文的旅游景点地图手册，手册包括旅游景点的中文介绍和二维码扫描，这样方便中国游客在泰国旅游。除了以上措施外，酒店要提高服务人员的汉语水平。

九、大华酒店商务汉语服务中存在的问题

根据调查，大华酒店在汉语服务还存在着不少问题。大华酒店汉语服务中的主要问题如下：

1. การให้บริการภาษาจีนของพนักงานไม่สูง

大华酒店服务人员有 27.1% 没有学过中文。学过不到一年和 3 年的占 57.2%。学过 3-4 年的有 5.7%，学过 5-6 年的有 10%。调查表明大多数服务人员的中文程度不高，职员小部分人员中文好一些。通过 3-4 HSK 汉语水平考试的只有 13 人。在泰国即使通过 HSK 考试 5 级的人，如果没有努力练习口语，经常阅读和写一些中文，他们说中文水平也是不行的。调查结果和酒店服务人员自我评估都证明他们的汉语水平是不高的，没有达到良好的标准。目前从酒店工作来看，大华酒店汉语服务人员听说问题直接关系到与中国游客的沟通，读写方面不是主要问题。加强酒店人员的听说汉语能力是酒店管理部门需要重视的。

2. 酒店缺少汉语人才

大华酒店在汉语服务方面的主要问题之一是缺乏汉语人才。64.6%的中国游客认为酒店汉语服务人员的数量不能够满足需要。目前大华酒店能提供简单汉语服务的人员有大约 15 个人，在前台值班的人员不一定是汉语说的好的，有些甚至是不会说汉语的。当遇到中国游客时就不能用中文与顾客沟通。

3. 酒店专用的词汇量不够

大华酒店汉语服务人员听说读写方面的问题不是孤立的，与服务人员的汉语基础，词汇量的多少有直接的联系。由于词汇少，没有较好地加强酒店专业词汇的学习，在工作中就不能较好地与中国客户沟通。汉语词汇方面的问题具体表现在以下几个方面：

- (1) 服务人员词汇积累不多，主要是酒店专用的词汇量不够。不可说长一些的语句。
- (2) 大多数服务人员缺乏持续训练。有些服务人员不经常使用中文。在使用汉语的时候觉得没有自信，怕说错，不敢大胆与中国游客沟通。
- (3) 汉语语法不太好，在使用汉语的时候有不少语法错误，让中国游客很难理解。

4. 酒店汉语网络服务缺失

泰国大华酒店没有自己的中文网站，倒是中国一些旅游网站提供了大华酒店的中文信息，如 Fnetravel 网站 (<http://www.fnetravel.com/>)，猫途鹰网站 (www.tripadvisor.cn) 和携程网 (<http://hotels.ctrip.com/international/1292635.html>) 等，都可以查到泰国曼谷大华酒店的相关信息，包括房价，房型，酒店简介和客户对酒店点评，游客也可以通过这些网站预订大华酒店。中国游客主要是通过中国这些旅游网站获得大华酒店的信息。如果大华酒店有自己的中文网站，可以更好地为客户提供酒店的信息，为酒店做广告，吸引更多的中国游客，改善和弥补酒店在汉语服务上的不足。

十、改进大华酒店商务汉语服务的建议

1. 加强汉语培训，提高汉语水平

通过对大华酒店汉语服务人员的调查分析，在汉语服务上酒店出现的最大问题就是服务人员的汉语水平低。这是影响大华酒店汉语服务质量的主要原因。因此提高汉语服务人员的中文水平是改进酒店汉语服务质量的重点。加强酒店汉语服务人员的培训是解决这个问题的一個方法。

大华酒店的管理方面认识到酒店提供中文服务重要性，已经对本酒店相关人员进行了一定的汉语培训。大华酒店汉语培训课程的时候是一年举行 2-3 次，每次 10 天，一天学了两个小时，总共共用学习的时候约 20 个小时，一般是短期的培训课程。可是从调查分析来看，服务人员的汉语水平低的问题没有很好的解决。酒店方面也看到了这些问题，制定了新的计划，为服务人员开办汉语培训班，尤其是对新员工。

根据调查所反映的问题，酒店的汉语培训主要重点应放在汉语口语，听力和酒店专业词汇的训练和学习上。其次是增加服务人员对中国文化知识的了解。另外，酒店方面要定期对相关人员进行汉语水平考核，要求服务人员参加 HSK 考试，HSKK 汉语水平口语考试，鼓励服务人员主动加

强自己的中文学习。

2. 招聘汉语人才，解决人员不足问题

大华酒店汉语服务方面的另一个问题是缺乏具有良好中文水平的人员。解决这方面的问题除了以上加强现有人员的汉语培训外，招聘一些具有良好汉语水平的人员，也是一个有效地解决汉语人才不足的方法。这些人员可以直接参加酒店的汉语服务工作，能及时解决酒店汉语人才短缺的问题，也减轻了酒店汉语培训的成本，较快地提高酒店的汉语服务质量，满足中国游客的需要。

大华酒店的汉语服务主要在前台接待部门和餐饮部门。在中国的节假日，中国游客来泰人数会大量增加。酒店方面也可以考虑招聘一些泰国大学中文系听说能力好的学生帮忙，一方面可以加强酒店这些部门的汉语服务工作，另一方面也可以给这些学生社会实习的机会，在工作中提高自己的中文水平。另外，酒店方面还可以考虑招聘社会上具有中文水平的人员在酒店做临时工作。

3. 完善酒店中文信息，增加网络和二维码服务

调查分析显示，大华酒店为中国游客提供了一些中文信息，包括中文标识，商品目录，餐厅菜单，酒店广告等信息。为了进一步满足中国游客的需要，酒店方面还需要进一步改善中文信息的提供。根据中国游客的反映，希望酒店方面提供中文版的旅游指南，各大景点的中文介绍，以及曼谷周边主要景点和购物中心的中文交通地图等。

另外，目前大华酒店还没有自己的中文网站，中国游客获取大华酒店的信息主要看中国几大旅游网站和网友的推荐。如果大华酒店有自己的中文网站，可以更好地为酒店进行宣传，为中国游客提供更多的有关酒店方面的中文信息。

目前，酒店方面除了提供手机支付外，还应该提供二维码服务，包括多种外国语言，让游客从中获取必要的信息。酒店方面可以考虑把酒店的各种中文信息放到二维码里，让中国游客用手机扫描，这样可以快捷方便地获得酒店、旅游购物和交通方面的中文信息，满足中国的需要，改善酒店的服务质量。

4. 更新酒店设施，提供现代化服务

通过调查，大华酒店除了需要改进汉语服务外，还需要改善酒店的客房设施。虽然总体上中国游客对大华酒店的管理和设施是满意的，但一些中国游客反映酒店有些设施陈旧，存在一些客房卫生间问题。大华酒店管理部门应该适应酒店现代化的发展。具体改进的建议如下：

(1) 改善酒店入住条件环境，及时更新老旧设施，酒店让旅客享受舒适、干净和安全的休闲环境。

(2) 更换酒店传统的门房钥匙方式，提升为使用电子房卡系统，方便客户携带和保管，提高客房的安全性。

(3) 改善整个酒店 WiFi 系统，提高 WiFi 性能和网速，让客户上网方便快捷。

以上对大华酒店提出的解决问题的方法和改进措施，是希望大华酒店能够有效地提高酒店的汉语服务水平，从整体上提升酒店的服务质量，以吸引更多的游客，特别是中国游客光临酒店，给酒店带来更多的收益。



结论

随着泰国旅游业的发展,中国经济的繁荣,中国人民生活水平的不断提高,大量中国游客来泰国旅游,中国人已成为泰国的第一大入境游客。泰国唐人街上的大华酒店日常接待不少中国游客。酒店为中国游客提供了汉语服务,方便了中国游客入住酒店和旅游。

本论文研究的课题是对曼谷唐人街大华酒店汉语服务的应用研究。本论文研究的目的是通过调查大华酒店服务人员汉语水平与汉语应用的情况,说明汉语服务对提高酒店服务质量,吸引中国游客,推动酒店发展的提高盈利的重要作用。通过问卷调查,访谈和文献资料的分析,论文分析了大华酒店汉语服务的情况,指出了酒店在汉语服务方面的优势和不足,提出了改进措施和建议。通过对大华酒店汉语服务管理的分析和对大华酒店汉语服务人员汉语水平的调查研究,说明做好酒店的汉语服务,是提升酒店服务质量,吸引更多的中国游客入住酒店,发展酒店的业务,为酒店带来更多的收入都是非常有利的。

本论文主要通过定性分析和定量分析的方法,通过文献研究、访谈调查、问卷调查和观察对大华酒店的汉语服务应用情况进行了分析研究。研究的主要内容包括大华酒店服务人员的基本情况,汉语水平情况,汉语服务人员的工作情况,酒店的管理情况,中国游客对酒店汉语服务的反映情况,以及影响中国游客选择来大华酒店服务的因素。论文在分析研究的基础上指出了酒店遇到的问题 and 产生问题的原因,提出了对汉语服务改进的措施和建议。

研究结果表明,大华酒店的经营总体上是良好的,酒店提供汉语服务方便了中国游客,提升了酒店的服务质量。但是酒店在汉语服务上存在着不足,服务人员汉语水平不高,汉语服务人员缺乏,汉语口语沟通能力差。这些问题影响了酒店汉语服务的质量。从中国游客的反映和酒店服务人员自我评估中可知,酒店汉语服务人员只能说一些基本的酒店用语,在听力方面也是一些简单的中文,汉语词汇方面也不够。为了提高酒店的汉语服务质量,酒店需要加强对服务人员的汉语培训,提高汉语沟通能力。为了解决酒店汉语人才短缺的问题,酒店还可以通过招聘汉语人才,增加汉语人才,满足中国客户对汉语服务的需要。

根据本次研究,酒店是否有汉语服务,虽然不是影响中国游客的首要因素,但酒店如能提供汉语服务,再加上酒店具有的良好设施和周边环境,会提升酒店的性价比,增加中国游客对选择这家酒店的考虑。所以,为了提升大华酒店的服务质量,吸引更多的中国游客,大华酒店需要改进汉语服务,提高员工的汉语水平。


参考文献

蚂蜂窝网站 (MAFENGWO WEBSITE). “泰国酒店业或四年来首次涨价” [Online],
(<http://www.mafengwo.cn/travel-news/188208.html>), 2017/9/16

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. “ธุรกิจโรงแรมแข่งขันรุนแรงขึ้น คาดปี’ 60 รายได้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวร้อยละ 3.7-5.5”[ออนไลน์], แหล่งที่มา:

(http://portal.settrade.com/brokerpage/IPO/Research/upload/2000000314699/2826_p.pdf)

20 กันยายน 2560

	Name and Surname (姓名):
	Hirun Rungvimolsin
	Highest Education (最高学历):
	Master degree
	University or Agency (任职院校或单位):
	Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域):
	Chinese Language
	Address (地址):
	99/29 Soi 4/6 Laddarom Village Moo.3 Taringchan-Suphanburi Rd. Bang Khu wiang, Bangkruai District, Nonthaburi, 11130

	Name and Surname (姓名):
	Zhao Ping
	Highest Education (最高学历):
	Ph. D.
	University or Agency (任职院校或单位):
	Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域):
	1. Business Administration
	2. Chinese Modern and Contemporary Literature
	Address (地址):
	18/18 Bangna Trad KM.18 Bangchalong Bangplee Samutprakarn 10540