



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนไทยจากมุมมอง  
การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

**TOURISM CHINESE FOR THAI STUDENTS FROM THE PERSPECTIVE  
OF INTERCULTURAL COMMUNICATION TUTORIAL RESEARCH**  
**跨文化交际视野下泰国学生的旅游汉语教程研究**

คณิศร ฉันทศรีวิโรจน์  
(陈雅群)

ดุขฎิณิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรดุขฎิณิบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)  
คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนไทยจากมุมมองการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม  
**TOURISM CHINESE FOR THAI STUDENTS FROM THE PERSPECTIVE  
OF INTERCULTURAL COMMUNICATION TUTORIAL RESEARCH**  
跨文化交际视野下泰国学生的旅游汉语教程研究

คณิศร ฉันทศรีวิโรจน์ (陈雅群)

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)

เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2562

*Wei Shu Guan*

Prof. Dr. Wei Shuguan  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

*李银生*

Prof. Dr. Li Yinsheng  
อาจารย์ที่ปรึกษา

*李银生*

Prof. Dr. Li Yinsheng  
กรรมการ

*唐齐元*

Prof. Dr. Tang Qiyuan  
กรรมการ

*Li zhi yan*

Prof. Dr. Li Zhiyan  
กรรมการ

*ดร. ธเนศ อิมสำราญ*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ อิมสำราญ  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
(การสอนภาษาจีน)

*Qin Feng Yu*

Prof. Dr. Qin Fengyu  
กรรมการ

*ดร. พรพรรณ จันทโรนานนท์*

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

## การศึกษาภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนไทยจากมุมมองการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

คณิตศร ฉันทศรีวิโรจน์ 596007

ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)

คณะกรรมการที่ปรึกษาฯ: LI YINSHENG, Ph.D.

### บทคัดย่อ

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมเกิดจากผู้คนที่มีความเชื่อและค่านิยมที่แตกต่างกัน การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทำให้เกิดความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องปกติ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นความรู้ทางทักษะซึ่งครอบคลุมถึงทัศนคติและการเข้าใจถึงความต่างทางวัฒนธรรมของทั้งสองฝ่าย การสอนภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวนอกจากความสามารถขั้นพื้นฐานทางภาษาแล้ว การฝึกฝนความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศไทยรู้แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นและหลีกเลี่ยงข้อพิพาทที่เกิดจากความขัดแย้งทางวัฒนธรรมอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าแต่ละมหาวิทยาลัยในประเทศไทยจะมีหลักสูตรเกี่ยวกับภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว แต่สถาบันเหล่านี้ก็ไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยกับจีนและทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเท่าที่ควร จนถึงขณะนี้ การเรียนการสอนภาษาจีนในประเทศไทยเกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมยังมีไม่มากนักและแม้แต่ตำราที่มุ่งเน้นเนื้อหาดังกล่าวที่เหมาะสมก็ยังมีไม่เพียงพอ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มุ่งหวังที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทย-จีน ศึกษาเกี่ยวกับตำราการเรียนการสอนภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวและการเรียบเรียงหนังสือแบบเรียนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จุดประสงค์เพื่อที่จะเพิ่มเนื้อหาตรงส่วนนี้เข้าไปในตำราและการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้รวมหกบท: บทที่ 1 ศึกษาตำราและหลักสูตร "ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว" มหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลของการสำรวจ ทักษะการสื่อสารยังไม่มีการจัดทำหลักสูตร "ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว" บทที่ 2 และ 3 การสำรวจความต้องการที่สอดคล้องกับความเป็นจริงของตลาดท่องเที่ยวจีนเกี่ยวกับการบริการด้านภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการสำรวจจากผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยและต่างประเทศ มัคคุเทศก์ไทยและมัคคุเทศก์ต่างชาติในประเทศไทย โรงแรมร้านอาหารและสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้ความเห็นเกี่ยวกับตำรา "ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว" ในปัจจุบันจำเป็นต้องมีเนื้อหาเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทย - จีนและเนื้อหาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมหรือไม่ บทที่ 4 การยกตัวอย่างความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและวัฒนธรรมต่างระหว่างไทย-จีน ทำให้เกิดการเข้าใจผิดจนนำไปสู่การทะเลาะวิวาทกัน บทที่ 5 ปัญหาและความไม่สมบูรณ์ของตำราและหลักสูตรการเรียนการสอน "ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว" บทที่ 6 การจัดตั้งหลักสูตร และแนวคิดใหม่สำหรับ "ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว"

การให้ความสนใจตำราและการเรียนการสอนภาษาจีนเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เน้นความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทย-จีนนั้น มีบทบาทสำคัญต่อการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ผู้เขียนมีจุดประสงค์อย่างแรงกล้าที่ต้องการให้นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้มีทักษะการใช้ภาษาจีนและมีทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่สูงขึ้น เพื่ออนาคตจะได้เป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการดำเนินกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่สำคัญเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยให้มากขึ้น

**คำสำคัญ:** การสอนภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การศึกษาหลักสูตร

# **TOURISM CHINESE FOR THAI STUDENTS FROM THE PERSPECTIVE OF INTERCULTURAL COMMUNICATION TUTORIAL RESEARCH**

KANISORN CHANTASRIVIROJ 596007

DOCTOR OF ARTS (TEACHING CHINESE)

DISSERTATION ADVISORY COMMITTEE: LI YINSHENG, Ph.D.

## **ABSTRACT**

Cultural differences arise because people have different cultural backgrounds, and cultural conflicts are a common phenomenon in intercultural communication. Intercultural communication is a comprehensive ability that includes knowledge, skills, attitudes, and cultural awareness. In the teaching of Chinese for tourism, in addition to the basic language ability, the cultivation of intercultural communication competence is an important aspect. This ability can help Thai tourism practitioners avoid disputes caused by cultural conflicts and better serve.

However, although the colleges and universities in Thailand have courses on Chinese Tourism, they do not pay enough attention to cultural differences between Thailand and China intercultural communication skills. So far, the cultivation of intercultural communicative competence in Chinese teaching in Thailand is still quite small, and even appropriate textbooks focusing on such content are scarce.

Based on the cross-cultural communication ability and the differences between Thai and Chinese cultures, this thesis studies the teaching materials and preparation of "Tour Chinese" in Thai universities.

The thesis consists of six chapters: Chapter 1 investigates the use of the teaching materials and courses of "Chinese Tourism" by Thai universities. The results of the survey suggested that beneficial courses have not yet been implemented in universities. Chapters 2 and 3: Surveys of Chinese tourism services and the tourism market actual needs, investigation and analysis of enterprises engaged in tourism, such as domestic and foreign travel agencies, Thai and foreign tour guides, hotels, restaurants and tourist attractions, to see whether the current "Chinese Tourism" textbooks need to include Thai-Chinese cultural differences and cross-cultural communication skills content. Chapter 4 observes the intercultural communication ability in the Chinese teaching of tourism and the cultural differences between Thailand and China i.e. the cultural differences and cultural misunderstandings in the Chinese language service. Chapter 5, "Tourism Chinese" textbooks and curriculum problems and problems. Chapter 6, "Tourism Chinese" curriculum and new ideas for curriculum construction.

The goal of cross-cultural Chinese communicative teaching and teaching materials focusing on cultural differences between Thailand and China is to educate Thai people with high Chinese language skills and cross-cultural communication skills to attract Chinese tourists to improve Thai tourism.

**Keywords:** tourism Chinese teaching, cultural differences, intercultural communication,  
Course research

# 跨文化交际视野下泰国学生的旅游汉语教程研究

陈雅群 596007

文学博士学位（汉语教学）

指导老师：李寅生 教授

## 摘要

文化差异的产生是因为人们有着不同的文化背景，文化冲突是跨文化交际中的一个普遍现象。跨文化交际是包括知识、技能、态度和文化意识等方面综合的能力。旅游汉语教学中，基础语言能力之外，跨文化交际能力的培养是一个重要的方面。具备这一能力，可以帮助泰国旅游从业人员避免由于文化冲突而引发的纠纷，更好地进行服务。

然而，虽然泰国各高校的学院都设有关于旅游汉语的课程，但是却没有给与泰中文化差异以及跨文化交际能力等内容以足够的重视。到目前为止，泰国汉语教学中跨文化交际能力的培养还是相当少，甚至关注此类内容的合适的教材也非常匮乏。

本论文以跨文化交际能力和泰中文化差异为核心视角，研究泰国高校的《旅游汉语》教材及其编写。

论文共六章：第一章调查泰国高校对《旅游汉语》教材与课程使用，调查结果各大学尚未有设置《旅游汉语》课程；第二章和第三章旅游汉语服务使用现状调查及旅游市场实际需求，调查及分析从事有关旅游业的企业，如国内外旅行社、泰籍和外籍导游、酒店、餐厅和旅游景区对目前《旅游汉语》教材是否需要加入泰中文化差异以及跨文化交际能力的内容。第四章旅游汉语教学中的跨文化交际能力与泰中文化差异，旅游汉语服务中文化差异与文化误读的现象及专题举例。第五章《旅游汉语》教材与课程教学中存在的问题与不足。第六章《旅游汉语》课程设置与课程建设新构想。

关注泰中文化差异的跨文化汉语交际教学及其教材，目标是培养具有较高汉语技能和跨文化交际能力，对更好地服务泰国旅游最大的客源——中国游客，发展泰国的支柱产业旅游业，有着非常重要的意义和作用。

**关键词：** 旅游汉语教学 文化差异 跨文化交际 课程研究

# 目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	1
<b>第一章 旅游汉语课程与教材使用现状调查</b>	11
第一节 泰国高校汉语课程	11
第二节 泰国高校汉语专业教师及学生之调查	15
第三节 《旅游汉语》教材内容之调查	21
第四节 《旅游汉语》所调查之大学的课程设置情况与分析	24
<b>第二章 旅游汉语服务使用现状及市场实际需求</b>	27
第一节 泰国旅游业现状及社会背景	27
第二节 泰国旅行社汉语服务的现状和需求	42
第三节 中国旅行社对泰国旅行社汉语服务的需求	45
<b>第三章 旅游汉语服务调查状况及市场实际需求</b>	49
第一节 酒店及餐厅工作人员汉语服务调查	49
第二节 酒店及餐厅中文标识、菜单、网站调查	64
第三节 泰国导游人员汉语服务现状之调查与研究	68
<b>第四章 《旅游汉语》教学中的跨文化交际能力与泰中文化差异</b>	78
第一节 《旅游汉语》教学及其研究存在的问题	78
第二节 旅游汉语服务中文化差异与文化误读现象及专题举例	80
第三节 泰中非语言文化交际差异	85
第四节 泰中文化差异的文化根源	90
<b>第五章 《旅游汉语》教材与课程教学存在的问题与不足</b>	96
第一节 高等学校《旅游汉语》课程存在的问题与障碍	96
第二节 《旅游汉语》教材与教科书的问题与不足	97
第三节 《旅游汉语》教师存在的问题与障碍	97
第四节 《旅游汉语》学生存在的问题与不足	98
第五节 《旅游汉语》教材中泰中文化差异和跨文化交际内容的缺失	101

第六章	旅游汉语教材设置与课程建设新构想	105
第一节	泰国旅游政策与旅游汉语教材	105
第二节	教材编写新体思路与新构想	108
第三节	旅游汉语课程新目标	111
结语		115
致谢		117
参考文献		118
附录一：	大学旅游汉语学校调查问卷	124
附录二：	大学旅游汉语老师调查问卷	127
附录三：	外国旅行社与领导调查问卷	129
附录四：	泰国旅行社与华语导游调查问卷	131
附录五：	酒店、餐厅服务人员调查问卷	134
ประวัติผู้เขียน		137

## 绪论

古代之观光带有国家政治、文化交流以及外交往来的属性，而在当今这个经济全球化和文化的无国界化时代，观光旅游已化为丰富人生、休憩身心以及满足人类与生俱来的好奇心、交友、美食等欲望的最佳文化载体。要如何感受到现代的旅游和休闲内涵丰富，得亲自参与或置身于观光旅游中体验异文化，不但可以尽享其乐，还可以为充实人生打造出广阔的空间。

泰国是一个闻名世界的旅游天堂，它拥有着丰富的自然条件和人文环境，有着大量历史文化资源，是众多爱好旅游者向往的地方。泰国地处东南亚中心，属于热带地区。古称“暹罗”，自 1939 年改称“泰国”，意思是“自由的国土”，也被世人称为“微笑之国”。泰国民众待人温柔谦虚，微笑表示对人尊敬和礼貌。“合十礼”是泰民族几百年流传下来的传统礼仪，这是一种以礼仪、互助、宽容和谦让为特点的文化，是泰国自古以来就有的。

泰国作为传统农业国，农业产品是外汇收入的主要经济来源之一，一向来都以茉莉香米为首。一直到了 20 世纪末，在 1998-1999 年泰国政府大力推动了泰国旅游业，开发了许多新的旅游景区，这些举措都凸显了泰国政府发展旅游业的决心，也充分意识到，未来十年的旅游收入增长将需要更强大的基础设施配合。这种支持，再加上在旅客们的青睐，不單稳固泰国作为旅游中心的地位，邻国的竞争力也更难超越泰国。实际上，泰国在很大程度上依赖旅游收入来振兴经济，为此多个建设项目铺平了发展的道路。

### 一、研究背景

到了 21 世纪，随着泰国旅游业的发展，相关产业无论直接还是间接的，都因而在经济上有所受益。泰国旅游业的发展不仅为国家带来了大量的经济效益，也促进了工业发展，同时还促进了泰国与世界的交往，开阔视野，使泰国人在思想意识、价值观念、泰中文化差异等方面都发生了很大的变化，且也意识到旅游业离不开跨文化交际能力。早期泰国旅游区一直都是在曼谷首都范围，如今已扩大到泰国各个府的名胜古迹以及其他旅游胜地，跟着一些从未被发掘的景点也纷纷亮相。

旅游汉语教学要培养旅游业工作者的交际能力实际上是一种跨文化的交际能力。跨文化差异的范围很广，也包括了文化差异，它指的是在不同语言、信仰、艺术、礼仪、思想等等。甚至同一个国家的人民，可是不同年龄、性别、习俗、地域、背景的人，他们都属于不同的文化圈，也可能出现文化上的差异，

交际上可能发生矛盾。本课题所探讨的是不同国家，民族之间的文化差异。这一差异主要集中在社会习俗方面，是个人或集体的传统，传承的风尚，礼节和习性，也包括主要从头、手、脚和生活中各方面的习俗。这些都是对旅游汉语交际中容易被忽略而经常会出现矛盾的复杂整体。

## 二、研究目的与意义

旅游汉语教学已成为泰国汉语教学中不可忽略的课程。要真正掌握一种第二语言最高的境界就是能顺利地跨文化交际，因此单学语言本身是不够的，必须同时学习语言所代表的文化。人们在会话交际中，跨文化交际能力最为重要部分，由于事实上存在不同文化之间的差异，在泰中文化有着不同礼仪。在泰国旅游汉语教学中，要教授如何准确地根据交际对象和交际场合，在不违背交际对象的交际文化情况下，合适、得体地表达思想的知识技巧。

旅游汉语教学最终的目的是培养学生能用流利的汉语与中国游客进行交流，介绍与讲解正确的泰国历史地理、文化、礼仪、宗教、以及一些不能忽略的习俗禁忌，例如：中国送礼不送伞、钟，泰国脱鞋进寺庙和进屋等等的习俗。

中泰一家亲，即使有些风俗习惯很相似，也有许多不相同的地方。最常见的是触摸别人的头部，泰国人是非常忌讳的，可中国人却无所谓；递东西，泰国人给别人传东西是不能随便把东西扔给对方，尤其是长辈，一定要递到手而且要弯下腰等等。

这些繁琐的细节也需要以跨文化交际来指导旅游汉语教学，尤其是目前与旅游汉语相关的教材中严重匮乏跨文化交际的内容，也因此证明旅游汉语教学得重视跨文化交际能力的重要性。需要如何编写出一本适合现代旅游汉语的教学材料，必须深入进行研究，编写新的教材是一个很有研究价值和意义的课题。

## 三、研究方法思路

本论文主要采用的方法：

（一）文献方法：通过互联网资源查找与旅游汉语、教材编写、泰中跨文化交际及文化差异对比、跨文化交际概论书籍、期刊、论文以及各大学有关旅游汉语教材及商务教材的资料来分析总结，成为本轮文的理论基础。

（二）问卷调查法：针对泰国教授和学习旅游汉语的老师和大学生进行设计问卷，以学生的学习态度、学习需求和兴趣为主。之外还调查了泰国酒店服务人员、饭店服务人员、旅行社业务人员及职业导游服务人员。确保资料的全面性和真实性。根据他们不同的汉语水平在带团或服务的过程中由于文化差异

而造成对语言理解和运用的偏误，从而发生的冲突和矛盾的案例。

（三）访谈调查法：采访面谈了解泰国酒店服务经理级、饭店服务主管、旅行社领导及职业导游，确保资料的全面性和真实性，收集了大量新鲜、真实在工作环境中所遇到的案例，根据他们不同的汉语水平管理下和在服务的过程中由于文化差异而造成对语言理解和运用的偏误，从而发生的冲突和矛盾的案例。

（四）文化比较法：主要是为了突出泰中跨文化两者的异同点，用来发现差异和问题的一种研究方法。

（五）教学实践法：通过泰国各大学的旅游教材实际考察旅游汉语教学的现状，在课堂教学中设练习项目，通过分析帮助学生和将从业旅游的人员从一系列具体问题及其处理方法中汲取经验。从而提高学生在可能出现的各种问题的解决能力。

## 调查问卷设计

（一）调查问卷的编制与程序：设计精良的问卷不能保证得到可靠的数据，样本的选择也是异国特别重要的问题。为了达到调查目的和收集必要资料而精心设计一系列有关泰中跨文化交际和文化差异的各方面和相关问题，特别编写了设有选择题与开放题的问卷。以便于被访者轻松地给予答案而获取第一手信息，问卷用泰中二语设置，被访者以泰文或中文或二语回答都可以。

### （二）编制调查问卷程序：

1. 准备阶段：设计调查问卷，调查主题范围和项目。2018年9月（开题之前）确定调查群体，收集相关资料。以教授旅游汉语的大学和与有关旅游业的企业进行调查，例如：大学（学习旅游汉语的学生及教授旅游汉语的老师）、酒店服务人员、饭店服务人员、中国旅行社及领队、泰国旅行社及导游、外籍导游等共分七组问卷，每套问卷 25-35 题，以便筛选出更精细更实用的问答题以及选定符合条件的回答者。

2. 初步设计：需要确定问卷的结构，拟定编排问题。2018年10月，所有的问答题，通过导师的指导，把相似或重复的问答题删除。对每个问题进行筛选、检查、编排以及答案的项目是否合理达到所需要的内容。

3. 让学生试答和修改：进一步完善问卷。2018年11, 12月，经过本人的第一导师和其他老师的精选，并进行小范围的试验，对被访者能掌握的程度和所存在问题进行修改问卷题目，调整后为每组 11-15 题，只需要花费 10 分钟即可完成。

4. 定稿制作：2019年1月，把经过筛选后和导师精心修改过的问卷制作成正式的调查问卷。分发出每组15-20份，每组回收问卷10-20份，回收率为90%。

### （三）调查方法

本人之前从事旅游业将近三十年，对之前的旅游状况有一定的了解。现在在蓝康恒大学教授《旅游汉语》，对高校旅游汉语教材和教学情况也比较了解。从被调查者处取得信息，为了有效地调查，在旅游调查研究使用多种方式及特点来设计调查问卷。例如：

1. 入户调查，是最常见的一种访问方法。笔者直接向旅行社领导进行访问，利用逐个问题询问并把回答记录下来，并且将问卷交给旅行社业务人员自己填写，等待对方填写完毕收取问卷的。

优点：调查方法直接，可操作性强，能够得到较高的有效回答率。对于不符合填答要求的答案，可以在访问当时予以纠正。

缺点：人力、时间及费用消耗较大。可能出现访问员错误理解的情况。对访问员的要求较高。需要严格管理访问员。

2. 电话调查，通过国际电话向中国旅行社领导提问，了解中国游客来泰国旅游的情况和反馈，以及领队在泰国旅游的过程中所见到的问题。也是访问法中的一种调查法，彼此不直接接触，得到答案之后用笔记下。这种调查方法在目前电话普及率很高的社会最常用，使用电话调查逐渐扮演起重要的角色。

优点：电话调查速度快，范围广，费用低，回答率高，误差小，适用于不习惯面谈的人。

缺点：但电话调查时间短，答案简单，难以深入，受电话设备的限制。

3. 可控群体调查，被访者直接填写方式。如在课室里给自己的学生填写调查问卷，回收率能达到90%。

## 四、研究文献综述

旅游汉语属于汉语教学的一个分支学科，也是第二语言教学中的一个重要组成部分。由于泰国旅游汉语教学尚未形成体系，针对旅游汉语教学泰中文化差异专题的研究少之又少，泰国各大学相关教材仅是泰国史地知识和重要经典介绍，严重缺乏泰中文化差异比较和跨文化交际的实际能力的内容。

### 泰国各大学所用的教材：

谭国安（1994）《汉语导游教材——导游泰国——曼谷》. 暹罗中文出版社, 1997；博仁大学《导游会话教程》以对话和讲解介绍泰国皇家寺庙、大皇宫、

宫殿、博物馆，先给学生们掌握了该课的专有名词、宗教术语，再练习课文。通过这些基本的练习与实践，学生的口语表达能力必定提高。

泰国宋卡王子大学普吉孔子学院.《旅游汉语(初级篇)》.上海大学出版社, 2014. 侧重于“口语”和“语法”的实际能力, 突出其旅游实用价值。采用交际对话与基本语法操练相结合的方法选取真实的交际场景, 日常生活中的常用词句, 适应零基础学习者的需求。

华侨崇圣大学.《导游汉语》.华侨崇圣大学出版社, 2015; 蓝康恒大学.《汉语导游 2》.蓝康恒大学出版社. 2011. 内容包括了泰国地理历史、泰国宗教、泰国文艺习俗和民间习俗的简介以及曼谷概况。

泰国佛统皇家大学.《旅游汉语会话》.Physical Publishing Center, 1996. 以简单的口语对话, 学习初步介绍和接待, 认识地方名称和景点相关的词汇。

其他大学关于旅游汉语教材大多使用《基础实用商务汉语》这教材集有关旅游汉语的内容相当少, 甚至没有。还有多数大学只是在网搜索一些关于旅游的资料来给学生上旅游课。

由此可见, 在各个大学的旅游汉语教材里的确欠缺关于跨文化交际能力培养的内容, 旅游汉语教学和教材需要以跨文化交际的理论来指导, 需要补充旅游汉语教材与教学中缺少泰中文化习俗, 礼仪的差异以避免在言行举止发生矛盾。

“文化背景中渗透着各种文化因素, 由于不同文化有不同的取向, 在价值观念、思维方式、社会规范、生活形态等方面存在着明显的差异。由于文化背景不同, 人们在交往时产生心理距离是很自然, 因而文化碰撞、交际失误、人际冲突总是难以避免的, 而这样产生的后果往往也十分严重。”(吴为善&严慧仙, 2009, p. 30)

对于这个研究领域, 泰国《旅游汉语》教学界的相关研究才刚刚起步, 从知网搜索的文献仅有数篇, 而有关旅游汉语教学泰中文化差异的文献更是少有论著。中国研究关于中泰文化差异专题的论文和期刊也较少, 不太受人们重视。论文类:

陈彦竹. (2014). 中泰文化冲突导致的汉语教学问题及解决策略——以泰国中学为例. (硕士论文, 广西大学). 论文筛选出由于文化冲突影响教学的主要问题, 提出解决方案, 具体文化差异导致教学问题, 具体教学问题提出解决策略, 创新教学模式, 完善鼓励和惩罚措施等多个方面展开论述。对提出的策略进行验证和总结, 并对不同策略的优势和局限性进行客观分析。

董青. (2013). 泰国佛教、禁忌和礼仪等文化影响下的对外汉语教学. (硕士学位论文, 华中科技大学). 以结合泰国佛教的传统文化实际的情况, 从习俗禁忌, 宗教文化和礼仪文化三个方面展示泰中文化差异, 并利用图式理论和角色扮演如何从这三个方面更好地发展汉语教学。

翁若琳. (2011). 中泰旅游跨文化传播策略研究. (硕士学位论文, 华南理工大学) 从旅游与跨文化传播, 跨文化旅游内涵的特点以及旅游跨文化的重要性, 探讨了中泰旅游文化的比较, 包括中泰旅游产品文化特征, 中泰旅游文化的差异。以避免中泰旅游业的发展过程中能规避彼此间的文化冲突和障碍。

王文琛. (2017). 对泰国旅游汉语教材建设构想. (硕士学位论文, 四川外国语大学) 以旅游汉语教材为研究对象。对从事旅游服务行业和想进入旅游行业的泰国学者为立足点, 对教材进行全面的评述, 分析其教学目标, 交际功能项目安排以及课文, 语法等项目设计特点, 提取出其可取和不足之处, 并提供对于旅游汉语教材的建设构想。

侯春晓. (2012). 结合任务型教学的对泰旅游汉语教学设计. (硕士学位论文, 山东大学). 采取文献法、问卷调查和教学实践法等研究方法进行教学设计。结合具体调查和实践验证了教学法应用于对泰汉语教学的可行性。针对泰国留学生提出了以任务型教学法进行旅游汉语的教学, 还有一部分关于旅游汉语的研究, 从旅游汉语教材方面着手。这是一种新的思路, 旅游汉语作为实用目的的指向的语言教学, 应当遵循实用性原则、交际性原则, 而任务型教学法正适应的要求。

刘静萱. (2011). 基于 ESP 理论研究旅游汉语教材问题. (硕士学位论文, 辽宁师范大学). 采用了文献研究法、访谈调查法、归纳法和统计分析法。从理论角度论述和明确了旅游汉语的教学目标、对象和内容, 从重点分析了教材编写方面的对比、涉及的文化项目、课文内容和如何设计练习等几个方面对旅游汉语教材改进并完善的提出自己的建议。通过对国内旅游汉语教材的分析研究, 对旅游汉语的教学提出了建议, 文中指出目前国内旅游汉语教材存在的问题。对旅游汉语教具有针对性、系列性、实用性、科学性。以学生为中心, 现代化与立体化提出旅游汉语教材编写设想。

项佳佳. (2013). 旅游汉语教材语体研究. (硕士学位论文, 暨南大学). 从系统功能语言学理论的指导下, 分析旅游汉语所依存的语境构成及特点, 比较有创新地从语体角度论述了在词汇、句法、篇章与修辞等方面的语体特征, 用以指导旅游汉语教材编写, 并对教材编写及教学提出一些可行性建议。从宏观角度考察旅游汉语语体的语境构成、篇章结构及表达方式, 揭示旅游汉语语体从内容到形式的语体特征。对旅游汉语的语体研究做了细致总结, 为以后旅游汉语教材的编撰提供了一定的理论依据。

姚顺善. (2013). 旅游汉语教材编写中的文化因素研究. (硕士学位论文, 辽宁师范大学). 旅游汉语现状分析和旅游汉语教材存在的问题。运用文献法, 调查法和统计分析法等研究方法, 对旅游汉语教材中文化部分编写出一些策略, 为旅游教材文化方面提供了较为科学和旅游汉语教材文化因素的编写提出了建议, 以便于帮助学习者提高学习兴趣, 加深其对中国文化的了解, 促进汉语的国际推广与中国文化的传播。

期刊类:

倪虹. (2012). 跨文化交际视野下的中泰体态语研究. 陕西师范大学. 主要介绍非语言交际在跨文化交际中的作用, 论述了中泰体态语研究的现状, 简单阐释了体态语的概念、特征和功能。强调体态语在跨文化中的重要性, 并合理地应用体态语辅助教学。

常源. (2012). 泰国文化与中国文化差异分析. 西南财经大学公共管理学院. 从分析泰国文化与中国文化差异, 从而得出泰中的生活方式, 社会平等, 男女平等的异同。

邓丽娜, 杨阳. (2009). 中泰文化非语言交际的礼仪差异. 成都大学学报(社科版). 对泰中在交流中常遇到的非语言交际礼仪规范, 描述如何准确地掌握不同国家文化风俗差异才能正确理解在跨文化交际中避开交流障碍, 且提高跨文化交际能力, 促进跨文化交流。

朱倩倩. (2017). 跨文化视角下中泰国际商务谈判策略探究. 广西青年干部学院学报. 加强培养跨文化谈判意识, 加强谈判培训和管理, 提高文化差异敏感性, 利用媒体积极促成有效沟通, 准确地使用和领会各种商务语言, 以最大的限度保障跨国谈判的合法权益。

武平. (2007). 从泰国繁荣的旅游业看其跨文化交际意识及语言的普及. 浙江旅游职业学院. 以跨文化交际意识能力发展旅游业、发展经济和跨文化所必须的语言环境深入分析了旅游业成功的原因, 总结了中泰不同文化交际意识的培养语言普及的理论意义和实用价值。

跨文化交际起于西方, 中国与西方的跨文化交际颇有研究。随着中国“一带一路”建设的推进, 泰中两国的贸易合作, 文化交流越来越多, 尤其是中国游客来泰旅游的更加明显地突出, 旅游是跨文化交流的一种方式, 也是泰国经济的支柱, 因此, 人们认识到跨文化对于现在社会的重要性, 越来越多人需要经常与不同文化的人群进行接触和交流, 可是因文化差异的缘故常常出现在语言和姿态上发生冲突, 这也证明了中国对泰中两方的跨文化交际研究还是有限的, 及其在《旅游汉语》教材中的如何体现也是中泰两国学者很少涉猎的。

## 五、研究对象

本文讨论的是跨文化差异下的旅游汉语教学。主要针对泰国学习“旅游汉语”的学生或将要从事旅游业的学习者在不同文化背景下学习旅游汉语，了解中国的文化习俗，礼仪和禁忌，泰中文化差异对比，以对照方式让泰国学者了解泰中文化有哪些不同的地方。同时也可以给在泰从事旅游业的外籍服务人员以及外籍导游和中国游客参考，让他们也了解泰国的文化习俗，禁忌，礼仪，以方便让中国游客与地方导游以及服务人员在相处交流过程中避免不该发生的误解和矛盾。

时代的发展不仅需要同文化的交际，也同样需要跨文化的交际。在跨文化交际下学习旅游汉语需要了解不同文化习俗之间的相同之处和不同之处，希望从教学目标、方法、教材课文中找出现行旅游汉语教学的可取和不足之处。主要是在旅游汉语教学内容应指出在不同文化的交际和日常交往情况下如何减少或尽可能避免由于文化冲突而引起的矛盾和纠纷，论文将着重在语言、体态、礼仪、宗教、风俗习惯多方面探讨如何更好地进行旅游汉语教学。

针对泰国大学教师、大学生、将从业有关旅游业的服务人员进行设计，针对学者的学习态度、兴趣和学习需求进行研究。主要以泰国大学生的特点进行选择，以任务式的教学方式来设计旅游汉语课堂教学。通过实际考察泰国某些大学的旅游汉语教学现状，在课堂教学中实际练习项目，对有关旅游汉语模拟活动，如：给游客介绍旅游景点，在机场接待游客的对话等等，这不仅能提高学习者的语言交际能力，还能提高学习者的跨文化交际能力，并能挖掘提升出学生潜在能力。

另外还采访了解泰国酒店服务人员和饭店（餐厅）服务人员在接待客人、旅行社及职业导游在带团的过程中由于文化差异而造成对语言理解和运用的偏误，从而发生的冲突和矛盾的案例。在旅游汉语教学中能结合旅游服务实际的情况编写出对旅游汉语学习者进行跨文化交际有实际帮助的教材，着重跨文化差异的学习及跨文化交际能力的培养。

## 六、独创或新颖之处

本文讨论的是泰中文化交际视野下的旅游汉语教程。泰中文化交际视野下的旅游汉语教材需要突破传统的旅游汉语教材片面，论文内容注重旅游汉语教材对泰国文化差异与跨文化交际能力的教学内容。编写出一本与时俱进、简单易懂且实用操作性强的跨文化交际旅游汉语教材。需要切合泰国旅行社工作人员、泰国汉语导游服务人员、泰国酒店和餐厅服务人员在工作上实际的需求，

足以满足中国旅行社和能诱发泰国学生学习的兴趣的优秀教材。因此，笔者以表格划分出泰中文化差异导致泰国旅游汉语服务举出对照表，让读者可以清晰地一目了然，这样的教材力图加强培养跨文化交际能力的内容，可以提高泰国旅游从业人员的能力，避免因文化差异带来的误解与冲突，提供更优质的旅游服务。本文采用实际面谈访问从事旅游业相关的政府机关及相关企业领导；针对实践中遇到的现实问题设计教学和教材；补充旅游汉语教材与教学中缺少泰中文化习俗的差异以避免发生矛盾。这都是目前泰国旅游业对从业旅游有关的服务人员所必备的。

论文研究的特点：

第一，本课题是泰国汉语教学界研究薄弱的环节，此前泰国汉语教学界使用的教材中一般都缺乏关于跨文化交际能力培养的内容，且忽略了对泰中文化差异的对照分析。然而在泰国旅游业中最需要的却是跨文化交际能力和泰中文化差异的知识，因此本文选题具有研究领域的创新之处。

第二，本选题的研究方法有创新之处。《旅游汉语》教材的编写，要结合泰国旅游现实的需求，所以本选题要对泰国大学中文系和旅行社、酒店、饭店等进行大量泰中文化差异的问卷和访谈。

第三，教材内容包括接待中国游客的实用行程表，在旅游活动中的一些细节和说明书，尽可能与泰国接待中国游客的旅行社联合，让学习旅游汉语的学生有机会实战演习，然后必须达到旅行社的要求才能通过这门课，以旅行社的批准书为准。

第四，本论文所研讨的旅游汉语课程以跨文化交际和泰中文化差异为重点内容，研究和分析旅游汉语和跨文化交际能力之间的重要而密切的关系。努力使学习者克服文化差异所产生的障碍。达到有效跨文化交际之前，必须深入了解对方的文化。旅游汉语教学是汉语教学里的一部分，旅游汉语教学内容包括关于旅游业所有环节的内容，重点则是如何用外语（汉语）与游客沟通和讲解景点知识，让游客高兴而来，满意而归。

预期成果

跨文化交际具有不同文化背景的交际者使用同一种语言进行的口语交际。旅游汉语教学的主要目标之一是培养学习者的跨文化交际能力，关注第二语言教学与跨文化交际之间的关系，重点研究分析泰中文化差异的对比，帮助学习者不断增强跨文化交际的意识和能力以及在工作中规避因不同文化背景而发生的冲突与误解。

促进旅游汉语教学的持续发展，泰国旅游业发展过程中存在许多问题，尤其是对旅游汉语专业工作人员，导游人员、各行各业与旅游相关的企业服务人员，都存在诸多的问题，且在语言交流、风俗习惯和礼仪方面常常发生冲突，如在旅游汉语教学中能持续发展和与时俱进，就能使得种种困扰迎刃而解。帮助泰国汉语旅游服务人员克服文化差异带来的交际障碍，掌握专业知识，自如地跨文化交际。

促进学生了解泰中两的文化差异，提高跨文化交际能力。设置课程体系使跨文化教学均衡发展，给学生提供和指导更多不同种类的实践机会，让学生们敢与中国朋友交流且交流过程中有着十足的信心，同时保持师生在跨文化交际能力和教学方面的持续发展。

论文将着重在语言、体态、礼仪、宗教、风俗习惯多方面探讨如何更好地进行旅游汉语教学。泰国学生的缺点就是不敢或没信心与异国朋友交流，也不会很积极地去克服这个问题，这是个非常大的缺点。如能在课堂中适当地加强和鼓励学生进行言语实践活动，对学生潜移默化的力量也会增大。

## 第一章 旅游汉语课程与教材使用现状调查

关于教科书的定义：教科书(textbook)亦称课本，根据教学大纲（或课程标准）编定的系统地反映学科内容的教学用书。教科书是教学内容的主要依据，是实现一定教育目的的重要工具，是师生教与学的主要材料，也是考核教学成精的主要标准。（中国大百科全书, 1985, p145）

1975年7月1日，泰中两国正式建立外交关系。汉语在泰国也自然起了重要的作用，泰国政府也意识到学习中文的重要性。在1992年，泰国政府取消了对汉语学习的控制，允许汉语像其他外语一样自由运作，如英语，法语，日语，并作为一门外语仅次于英语。自1999年以来，大量私立非正规汉语学校林立。泰国与中国在教育方面进行了合作，为促进泰中文化教育交流，加强泰国汉语教学，中国教育部与国家汉办根据泰国对汉语教学的需求，由国家汉办具体负责向泰国教育部、大学、中小学等教育单位派出汉语教学顾问及汉语教师。

近年来，泰中两国在教育领域合作得非常好，泰国的汉语教学推广进入到一个繁荣阶段，目前泰国几乎每所小学，初中，高中学校都设有汉语班，他们从小学一年级就开始学习汉语，课时不多，一星期两至三次课，小学生记性好，用看图识字的方式，学一些简单的词汇和句子，小学生学习非常快，且效果非常好。

目前，在泰国高等教育专业学习的学生大多数人在初中或高中已经学习汉语大约3年，也有一些学生从小在华校学习汉语6-12年，例如：泰北美斯乐少数民族和泰南勿洞县惹拉府的中华学校，他们具有一定的汉语知识水平，甚至还有来自中国家庭的学生，在日常生活中以汉语交流。因此，根据学习者的不同知识和多样性，为了适当的让学习者在学习更有效，高等教育机构举办测试学生的汉语水平，要求入高等教育的汉语教育之前提交汉语水平考试成绩表（HSK）。

### 第一节 泰国高校汉语课程设置

泰国许多高校开始设有专业用途的汉语课。据调查多数高校都把汉语课程和商务汉语课程设在人文学院，文学院，教育学院。旅游汉语属于商务汉语的一部分，目前旅游汉语的研究处于起步阶段。

表 1 泰国高校汉语课程设置

排序	大学名称	课程	院系
1	蓝康恒大学	汉语 汉语教学 汉语教学	人文学院 教育学院 国家教育机构
2	朱拉隆功大学	汉语	艺术学院
3	法政大学	汉语	文学院
4	诗纳卡宁威洛大学	汉语	人文学院
5	农业大学（曼谷） 农业大学（甘烹轩校园） 农业大学（色军崇圣校园）	汉语 商务汉语 汉语选修课	人文学院 文学与科学学院
6	宋卡纳卡琳大学（北大年校园）	汉语	人文学院
7	孔敬大学	汉语 外语	人文学院 教育学院
8	清迈大学	汉语	人文学院
9	纳瑞宣大学	汉语	人文学院
10	塔信大学	汉语	人文学院
11	宋卡纳卡琳大学（合艾校园）	汉语	文学院
12	西北大学	中国语言和 文化	文学和社会学院
13	东方大学	汉语 汉语教学	人文学院 教育学院
14	乌汶大学	中文媒体教学	文学院
15	瓦莱拉克大学	汉语	文学院
16	拍天大学	汉语	文学院
17	艺术大学 艺术大学（佛丕分校）	汉语 旅游选修	艺术学院 教育学院
18	皇太后大学	中国语言和文化 中国研究	中国科学院
19	沙雷那利科技大学	自由选修课	教育学院
20	玛哈朱拉隆功大学	汉语	语言学院
21	玛希隆大学	汉语	人文学院
22	法政大学普里迪·鲍诺功国际学院	中国研究	国际学院
23	清迈皇家师范大学	汉语 汉语教学	人文学院 教育学院
24	国立宣素南塔皇家大学	汉语	人文学院
25	泰国宣都皇家师范大学	汉语	人文学院
26	穆班春蓬皇家师范大学 （佛丕府）	汉语 汉语教学	人文与社会学院， 教育学院
27	泰国素叻皇家师范大学	汉语 商务汉语	人文学院， 国际旅游学院

28	泰国清莱皇家师范大学	汉语课程 汉语教学	人文学院 教育学院
29	泰国程逸皇家师范大学	汉语教学 商务汉语	教育学院 国际学院
30	泰国拉差纳卡琳皇家师范大学	汉语	教育学院
31	泰国四色菊皇家师范大学	汉语 汉语教学	人文学院 教育学院
32	泰国黎皇家师范大学	中英语交际课程	人文学院
33	泰国甘烹碧皇家师范大学	汉语 汉语教学	人文学院 教育学院
34	泰国南邦皇家师范大学	汉语	人文学院
35	泰国乌汶皇家师范大学	汉语	人文学院
36	泰国曼松德昭帕亚皇家师范大学	汉语	人文学院
37	泰国北碧皇家师范大学	汉语	人文学院
38	泰国莫肯皇家师范大学	汉语	人文学院
39	泰国皇家吞武里大学	汉语	人文学院
40	泰国大城皇家师范大学	汉语	人文学院
41	泰国女神皇家师范大学	汉语	人文学院 与社会学院
42	泰国洛坤皇家师范大学	自由选修课	人文学院
43	泰国拉差蒙昆拉达纳歌欣工业大学	汉语	文学院
44	泰国理工皇家大学	外语课程	文学院
45	泰国兰纳皇家理工大学	汉语 汉语交际	文学院
46	华侨崇圣大学	汉语 语言与中国文化	语言与中国 文化学院
47	博仁大学	商务汉语	文学院
48	泰国商会大学	汉语	人文学院
49	兰实大学	汉语	人文学院
50	拉贾普鲁克大学	汉语	语言学院
51	易三仓大学	商务汉语	文学院
52	曼谷大学	商务汉语	人文学院
53	曼谷都能学院	汉语	文学院
54	泰国远东大学	商务汉语	文学院
55	革勒大学	汉语	文学院
56	东亚大学	汉语教学	文学院
57	泰国清迈北部大学	汉语交际	社会与文学院
58	泰国正大管理学院	商务汉语	文学院

ที่มา: นริศ วศินานนท์ (2558 : 20-23)

根据以上表 1 得知，早期设有中文的高等教育机构就只有汉语课程。但近几年汉语课程发展更多样化，除了汉语课程，目前已经开发了许多专业课程，比如：商务汉语、汉语教学、汉语交际、旅游管理、旅游和酒店管理等等。可是所有课程比较缺乏的是关于跨文化交际能力和泰中文化差异内容。

除此以外，笔者还搜索出十七所大学，所设置的课程大多数也是汉语课程和商务交际汉语课程。参考以下表 2：

表 2 泰国高校汉语课程设置(增加)

排序	大学名称	课程	院系
1	世八通大学	商务交际汉语	文学院
2	泰国伯乐大学	商务交际汉语	文学院
3	先皇技术学院（拉卡邦）	国际商务汉语	人文学院
4	先皇技术学院（北曼谷）	商务汉语	文学院
5	玛哈萨拉堪大学	汉语	人文与社会学院
6	泰国暹罗大学	汉语	文学院
7	湄洲大学	初级汉语	文学院
8	曼谷北部大学	商务汉语	文学院
9	阿巴宝石大学	商务汉语	文学院
10	东南亚大学	初级汉语	文学院
11	沙雷那利科技大学	汉语	人文与社会学院
12	苏可泰探玛提叻远程教育大学	汉语	人文与社会学院
13	泰国北榄坡皇家师范大学	汉语	人文与社会学院
14	泰国碧差汶皇家师范大学	汉语	人文与社会学院
15	泰国宋卡皇家师范大学	汉语	人文与社会学院
16	泰国惹拉皇家师范大学	汉语	人文与社会学院
17	泰国瓦莱阿隆功皇家师范大学	汉语	教育学院

本文筛选某些有教授旅游汉语的泰国国立大学与私立大学进行调查，分别在泰国中部曼谷市：蓝康恒大学、泰国商会大学、朱拉隆功大学；曼谷吞府：泰国曼松德昭帕亚皇家师范大学；巴吞他尼府：兰实大学；北榄府：华侨崇圣大学；北部清莱：皇太后大学；东部春武里府：东方大学；中部以北彭思洛府：纳瑞宣大学。共 9 所大学。（见表 3）

表 3 旅游汉语调查问卷研究选取大学表

排序	地区	中文名称	英文名称	泰文名称
1	曼谷	蓝康恒大学（国立）	Ramkhamhaeng University	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2	曼谷	泰国商会大学（私立）	The University of Thai Chamber of Commerce	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
3	曼谷	朱拉隆功大学（国立）	Chulalongkorn University	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4	曼谷吞武里	泰国曼松德昭帕亚皇家师范大学(国立)	Bansomdejchaopraya Rajabhat University	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
5	巴吞他尼	兰实大学(私立)	Rangsit University	มหาวิทยาลัยรังสิต
6	北榄	华侨崇圣大学(私立)	Huachiew Chalermprakiat University	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
7	清莱	皇太后大学(国立)	Mae Fah Luang University	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
8	春武里	东方大学(国立)	Burapha University	มหาวิทยาลัยบูรพา
9	彭思洛	纳瑞宣大学(国立)	Naresuan University	มหาวิทยาลัยนเรศวร

## 第二节 泰国高校旅游专业教师及学生之调查

### 一、旅游专业教师之调查

本文讨论泰中文化交际视野下的旅游汉语教材，为了促进学生和有关旅游学习者了解泰中两国的文化差异，提高跨文化交际能力，也为了确保资料的全面性和真实性。通过九所大学的6位中国老师和12位泰国老师分别教授不同课目的调查结果。

表4 旅游汉语中国教师调查情况表

老师	项目	中国历史	中国地理	中国文化	旅游汉语	导游汉语
中国老师 6位	在校所教授的课目(多选)	33%	0	33%	33%	33%
		听力	理解力	口语	文化差异	跨文化交际能力
	旅游汉语教学中最需要改善的部分(可选多项)	17%	17%	67%	67%	50%
		非常需要	需要	不太需要	无所谓	不需要
	学好旅游汉语是否需要了解中国文化	100%	0%	0%	0	0
	泰国旅游汉语教学中是否需要泰中文化差异的内容?	83%	17%	0%	0	0
		非常了解	了解	一般	略知一二	一概不知
	在校的泰国学生对中国的历史、地理、文化习俗、饮食。	0	0	67%	33%	0
		非常同意	同意	一般	不同意	强烈不同意
	培养学生的跨文化交际能力是学好旅游汉语的重要目标。	100%	0	0	0	0
	学好跨文化交际能减少与中国朋友交流的矛盾和误会。	100%	0	0	0	0
		非常大	很大	一般	不太大	无作用
跨文化交际能力对学习第二语言有帮助吗?	67%	17%	17%	0	0	

		非常充足	尚可	一般	有些	没有
	你使用的教材中，跨文化交际能力的内容是否充足？	0	67%	17%	0	17%

根据表 4 调查结果，6 位中国老师分别教授旅游汉语和汉语导游的占 33%，中国历史及中国文化的占 33%。老师们百分之百认为学好旅游汉语必须了解中国文化，其次是跨文化交际，同时也非常同意在培养学生跨文化交际能力是学好旅游汉语的重要目标，因为学好跨文化交际能减少与中国朋友交流时的矛盾和误会。在泰国学习旅游汉语也必须深入泰中文化差异，同时也需要了解双方的地理历史和文化习俗，但调查得知泰国大学生对中国的地理历史和文化习俗的了解只是一般和略知一二。在教学中最需要改善的是口语和加强泰中文化差异。因此，旅游汉语教材也必须加入泰中文化差异的内容。

表 5 旅游汉语泰国教师调查情况表

老师	项目	中国历史	中国地理	中国文化	旅游汉语	导游汉语
泰国老师 12 位	在校所教授的课目（多选）	8%	8%	42%	33%	8%
		听力	理解力	口语	文化差异	跨文化交际能力
	旅游汉语教学中最需要改善的部分（多选）	8%	0%	58%	33%	17%
		非常需要	需要	不太需要	无所谓	不需要
	学好旅游汉语是否需要了解中国文化	17%	67%	17%	0	0
	泰国旅游汉语教学中是否需要泰中文化差异的内容	8%	67%	17%	8%	0
		非常了解	了解	一般	略知一二	一概不知
	在校的泰国学生对中国的历史、地理、文化习俗、饮食。	0	17%	75%	8%	0
		非常同意	同意	一般	不同意	强烈不同意
	培养学生的跨文化交际能力是学好旅游汉语的重要目标。	0	50%	50%	0	0
	学好跨文化交际能减少与中国朋友交流的矛盾和误会。	8%	75%	17%	0	0
		非常大	很大	一般	不太大	无作用
	跨文化交际能力对学习第二语言有帮助	0	67%	33%	0	0
		非常充足	尚可	一般	有些	没有
你使用的教材中，跨文化交际能力的内容是否充足	0	8	83%	8%	0	

根据表5调查结果 12位泰国老师分别教授旅游汉语33%，中国文化的占42%。老师们认为学好旅游汉语需要了解中国文化，同时也同意在培养学生跨文化交际能力是学好旅游汉语的重要目标，因为学好跨文化交际能减少与中国朋友交流时的矛盾和误会。在泰国学好旅游汉语也需要深入泰中文化差异，同时也需要了解双方的地理历史和文化习俗，但调查得知泰国大学生对中国的地理历史和文化习俗的了解只是一般。在教学中最需要改善的是口语和加强泰中文化差异，其次是跨文化交际。因此，旅游汉语教材也必须加入泰中文化差异的内容。

中国老师认为跨文化交际和泰中文化差异对学好旅游汉语是非常必要的，且对学习第二语言有非常大的帮助。目前中国游客来泰旅游还是排榜第一，可是在言行举止上常常和泰国人出现矛盾和冲突，那是因为有着不同文化和习俗问题。如果能学好跨文化交际能力和了解泰中文化差异，一切问题都能迎刃而解。

泰国老师认为只需要在《旅游汉语》教材加入泰中文化差异和跨文化交际能力，没有非常需要和强烈同意。因为泰国人只站在我方看中国人，没有站在他方看中国人，各种文化需要互相交流，才能友好的融合。

笔者认为和异国朋友交流，除了语言上的障碍，文化差异也是一个非常大的问题，不同文化习俗的背景导致严重的冲突和误解。要解决一切障碍，中国有句俗语：“读万卷书，行万里路”要多听、多看、多旅游，多和中国朋友交流，多了解中国人的风俗习惯，才有可能克服一切跨文化交际的问题。

## 二、旅游专业大学生之调查

通过调查九所大学学习旅游汉语专业大学生，发现各个大学的学生，男女比率差别较大，学习旅游汉语的女性比男性多得多，甚至有三所大学百分百都是女生。由此可见，女性在语言学习方面胜过男性，女性的学习态度明显比男性积极，对从事旅游业也比较感兴趣。见表6

表6 旅游汉语专业大学生个人信息调查情况

排序	大学简称	人数	男性	女性	年级	年龄
1	蓝大	20	25%	75%	2-4	21-67
2	东方大学	20	5%	95%	4	21-24
3	朱大	15	20%	80%	3	20-21
4	商会大学	8	25%	75%	3	24-40
5	曼松德大学	19	0	100%	3	20-23
6	圣大	20	60%	40%	4	18-21
7	皇太后大学	20	5%	95%	3	20-23
8	兰实大学	20	0	100%	3	20-23
9	那瑞宣大学	11	0	100%	3	21-22

“旅游汉语”是一门选修课。调查表明，除了蓝康恒大学和商会大学之外，一般学生年龄处于 18-24 岁，要上了大三大四才能选修这门专业课。至于商会大学《旅游汉语》是属于第二文凭课程，人数不多，周末才上课，所以年龄高达 40 岁。蓝康恒大学是泰国第二所开放学校，（法政大学是第一所开放大学，但是目前已经改成全日制）学生不限年龄，只要肯学都可以来学习，男女老少都不成问题，所谓的：“吃到老，学到老”，所以学生们的年龄差距非常大。而且年龄较大的学生对中国文化譬如：礼节、节日和风俗也了解得更清楚，甚至比目前的年轻中国人还要知道地更多。但是年龄对学习速度有明显影响，青少年学习第二语言习得进步最快。

目前泰国还没有一本很实用的《旅游汉语》教材，无论是初级、中级还是高级。大部分关于《旅游汉语》教材的内容都是以会话为主，会话的内容也是以大皇宫玉佛寺，宫殿，寺庙。所以在校的大学生几乎 90%都没学过《旅游汉语》只有少数学过 1 年或 3 年以下。见表 7

表 7 上大学之前学习过旅游汉语

排序	大学简称	人数	没学过	一年以下	1-3 年	3 年以上
1	蓝大	20	90%	0	5%	5%
2	东方大学	20	60%	20%	20%	0
3	朱大	15	93%	0	5%	0
4	商会大学	8	63%	25%	13%	0
5	曼松德大学	19	95%	0	5%	0
6	圣大	20	30%	70%	0	0
7	皇太后大学	20	90%	5%	5%	0
8	兰实大学	20	90%	5%	0	5%
9	那瑞宣大学	11	91%	0	9%	0

表 8 对中国文化的了解

排序	大学简称	人数	非常了解	了解	一般	不太了解	一概不知
1	蓝大	20	5%	25%	70%	0	0
2	东方大学	20	0	60%	35%	5%	0
3	朱大	15	0	33%	67%	0	0
4	商会大学	8	0	13%	63%	25%	0
5	曼松德大学	19	0	37%	53%	11%	0
6	圣大	20	0	20%	5%	35%	40%
7	皇太后大学	20	0	25%	75%	0	0
8	兰实大学	20	0	30%	65%	5%	0
9	纳瑞宣大学	11	0	91%	9%	0	0

表 9 对跨文化交际的了解

排序	大学简称	人数	非常了解	了解	一般	不太了解	一概不知
1	蓝大	20	5%	20%	55%	20%	0
2	东方大学	20	0	50%	45%	5%	0
3	朱大	15	0	20%	60%	20%	0
4	商会大学	8	0	0	75%	13%	13%
5	曼松德大学	19	0	16%	53%	32%	0
6	圣大	20	0	5%	10%	45%	40%
7	皇太后大学	20	0	15%	80%	5%	0
8	兰实大学	20	0	35%	65%	0	0
9	那瑞宣大学	11	0	55%	45%	0	0

跨文化交际的概念：“跨文化交际在特定的交际情景中，具有不同的文化背景的交际者使用同一种语言（母语或目的语）进行的口语交际。”（吴为善，严慧仙，2009，p. 21）

“跨文化交际指的是来自不同文化背景的人之间的交际，需要处理的是交际与文化之间的关系，解决的是跨文化语境（cross-cultural contest/setting）中的问题。跨文化交际是在观念和信号系统不同的人群之间的交际，文化差异会导致交际信息的失落、误解，甚至文化冲突。”（毕继万，2009，p. 08）

“跨文化交际的一个突出特点是，文化不同，交际者的语言、社会、历史、生活环境、风俗习惯、交际规则、思维方式乃至价值观念等各方面都会存在差异。在跨文化交际中，人们由于对自己土生土长的母语文化习以为常，而对与母语文化不同的其他文化却极为敏感，因而难以避免相互理解与相互沟通的困难。”（毕继万，2009，p. 09）

“交际”的意思是交流，沟通，传播，英文为“communication”。跨文化交际指不同文化背景人士之间进行的思想、感情、信息交流，是跨越两种不同文化的交际。同一民族如果不同年龄、性别、地域的人都可能属于不同文化圈。

“跨文化交际有两种形式：语言交际和非语言交际。语言交际是指语言为交际手段进行的交际，语言运用能力的高低是语言交际能力高低的重要指标。非语言交际是指除语言行为以外的所有交际行为，包含了更多的文化因素，如体态、表情、目光、距离、穿着、交往习俗等。因此，非语言交际能力的培养也是跨文化交际能力培养的重要部分，要引起足够的重视，只有这样，才能提高跨文化交际的能力。”（周小兵，2009，p. 104）

根据上表 8 和 9 各大学学生对中国文化和跨文化交际的了解大多数处于一般，比较了解的占 30%，有些甚至一概不知。非常了解的只有 5% 是蓝康恒大学的学生，那是因为蓝康恒大学的学生岁数较大，对中国文化和跨文化交际能力

有一定的程度。纳瑞宣大学对中国文化比较了解占的比例较多，笔者认为中国老师比较重视文化这方面的内容，要学好一门外语，无论在语言和非语言都离不开双方的文化习俗，这是一个不能忽略的主题。

文化差异，产生在两个民族，不同文化背景，不同年龄段，不同地域的语言和非语言上，即使能在语言或非语言层面上熟练使用对方语言，也常常会由于缺乏对交际双方文化的了解而出现交际困难，甚至造成交际障碍。但也不能因为和我方的文化不相同而排出异己，每种文化之所以能够持久存在，都有其存在的足够理由和根据，同时每种文化和价值观也会存在着某些缺陷，所以要学好一门外语必须先深入了解其文化习俗、审美观、价值观等等。

表 10 对泰中文化差异的了解

排序	大学简称	人数	非常了解	了解	一般	不太了解	一概不知
1	蓝大	20	5%	55%	35%	5%	0
2	东方大学	20	5%	60%	35%	0	0
3	朱大	15	0	33%	67%	0	0
4	商会大学	8	0	38%	50%	13%	0
5	曼松德大学	19	0	47%	53%	0	0
6	圣大	20	0	15%	15%	25%	45%
7	皇太后大学	20	5%	25%	70%	0	0
8	兰实大学	20	0	50%	45%	5%	0
9	那瑞宣大学	11	0	82%	18%	0	0

根据表 10 显示，各个大学的学生对泰中文化差异的了解和一般各一半，有两三位非常了解，还有圣大的学生有 45%对泰中文化差异一概不知。对泰中文化差异一概不知的学生又如何能学好旅游汉语。这也证明在各高校的《旅游汉语》教学和教材缺乏对泰中文化差异和跨文化交际能力的内容。

表 11 曾经因文化差异与中国朋友交流在语言上发生过误会和冲突

排序	大学简称	人数	经常	偶尔	曾经发生过	无所谓	不曾
1	蓝大	20	20%	50%	20%	0	5%
2	东方大学	20	20%	65%	10%	0	0
3	朱大	15	4%	53%	13%	7%	0
4	商会大学	8	13%	63%	13%	0	13%
5	曼松德大学	19	11%	74%	11%	5%	0
6	圣大	20	0	75%	10%	15%	0
7	皇太后大学	20	5%	65%	15%	5%	10%
8	兰实大学	20	10%	55%	20%	0	15%
9	那瑞宣大学	11	0	73%	9%	9%	9%

根据上述和表 11 可以做一个小总结，大多数的学生目前对泰中文化差异和跨文化交际能力属于中级，只有少数对泰中文化较熟悉，也就是 30%可以达到与中国朋友流畅进行交流的程度，而 70%学生还是无法使用汉语与中国朋友进行日常交流，学生对跨文化交际能力的认识有明显的差别。要学好一门外语一定要有学习的环境和动机，多学习一门外语就等于多一份工资，多一个优先，多一个机会。目前的“汉语热”从幼儿园到大学，学习汉语的学生愈来愈多。

笔者在生活中经常与中国朋友交流，偶尔也因为有着泰中文化差异发生一些在语汇和举止上的误解和不愉快的事情。在一次的聚会，在中国朋友和泰国朋友的交谈中，一位中国朋友给泰国朋友一个赞美的词“牛”，泰国朋友听了脸色有点不高兴，我感觉到气氛有些不好，赶紧跟这位朋友解释，“牛”这个词在中国表示很了不起的意思，不是我们泰国人所谓的“牛”代表“蠢”或“笨”的意思。泰国朋友经过我一番解释后才明白，缓解了当时的气氛，我也松了一口气。还有一次，中国朋友帮我捡掉在地上的橡皮擦，他捡东西的方式是用脚尖踢给我的，当时我是有些不高兴，但想起他是中国人对用脚做任何事情都无所谓，可在我们泰国人是犯忌讳的。经过我的解释，我这位朋友也渐渐入乡随俗了。

### 第三节 《旅游汉语》教材内容之调查分析

笔者筛选了几所有教授“旅游汉语”的大学，经过阅读了其针对中国游客的导游教材，发现其教材缺乏跨文化交际和泰中文化差异的内容，大部分是会话模式、泰国传统文化习俗、礼仪文化、饮食文化、佛教、节日等等。以下是该校教授有关旅游汉语的教材大纲：

朱拉隆功大学原有的汉语导游教材《导游泰国——曼谷》、以对话和讲解介绍泰国皇家寺庙、大皇宫玉佛寺、宫殿、博物馆，给学生们掌握该课的专有名词、宗教术语，练习课文，通过基本的练习与实践，提高学生的口语表达能力。生词部分：多为专有名词，宗教术语，透过基本的练习与实践，让学生能够充满信心地负起欢迎、接待中国朋友的任务。经过访谈目前教授《旅游汉语》的老师却没有固定的教材，大部分是校外学习，给学生就地实战演习，让学生体验到真实的情景。

泰国宋卡王子大学普吉孔子学院《旅游汉语》(初级篇)，侧重于“口语”和“语法”的实际能力，突出其旅游实用的价值。采用交际对话与基本语法操练相结合的方法选取真实的交际场景，日常生活中的常用词句，适应零基础学

习者的需求，选取初级汉语语法，针对汉语拼音和汉字讲解，语法练习题和汉字练习题，以便学习者巩固练习，逐步提高。

华侨崇圣大学《导游汉语》内容包括了泰国地理历史、泰国宗教、泰国文艺习俗和民间习俗的简介以及曼谷概况。除此以外，添加了导游道德规范，教材内容注重泰国曼谷首都和大城古都的传统文化，基本礼节。

蓝康恒大学《汉语导游 2》与华侨圣大的《导游汉语》教材内容没很大的差别，内容包括了泰国地理历史、泰国宗教、泰国文艺习俗和民间习俗的简介以及曼谷概况。此外添加了泰国建国前和建国后的每个时代的艺术、民间娱乐、古典文化。目前笔者在蓝康恒大学教授《商务旅游》、《导游汉语 1》、《导游汉语 2》3 门课，以笔者从业旅游多年的经验和访谈了几位目前在带团的华语导游得知一些游客的情况，无论是中国团，台湾团，香港团，在今天大多数的游客只喜欢听一些笑话，甚至是黄色笑话，对于泰国的地理历史文化，风俗习惯，礼仪都不感兴趣，之所以如此，是因为泰国华语导游缺乏对自己国家的地理历史，礼仪文化的了解，就不用说用汉语给游客讲解了，由于大部分的泰国华语导游本身知识水平和汉语水平不到位，无法以流利的汉语给中国游客讲解，加上游客来泰旅游只是为了放松和享乐的心态，对于中国地理历史，文化习俗不听也无所谓。久而久之，泰国的华语导游本应该有的知识和导游道德规范渐渐地淡薄了，只要能说几句汉语就可以上团了，所以导致目前泰国缺乏有素质以及能胜任的好导游。

泰国佛统皇家大学《旅游汉语会话》以简单的口语对话，学习初步简单介绍和接待，认识地方名称和景点相关的词汇。

商会大学，《旅游汉语》是周末的第二文凭课程，每周日上午上课。目前还没有《旅游汉语》教材，使用的是多本教材综合教学。教授老师给本文一个真实的建议：“不能单使用一种教材，不可能一本书包含所有的跨文化交际的内容。《旅游汉语》还是要注重学生的口语会话能力，可以增加一些文化知识。跨文化交际是要建立在语言交流能力的基础上，文化内容最后是使用当地的文化书籍作为补充。”

东方大学《导游汉语》，多半是针对政府机构和跨国企业，翻译公司，翻译人员和汉语导游所需要的基本知识和。目前教授旅游课的是一位中国老师，经过问卷调查，没有固定的《旅游汉语》教材，使用多本综合教材的资料来编写教材。

纳瑞宣大学《导游汉语》，教材内容以泰国地理历史、泰国宗教、泰国文艺习俗和民间习俗的简介以及曼谷概况，包括泰国旅游胜地和民间土产。经过调查问卷，目前教授《导游汉语》的中国老师所给的意见：“教材大同小异，各有特色，最主要的是增加上课的课时，一个学期不够用。”笔者也是这么的认为课时太少，尤其在实践给学生会话或介绍旅游景点，需要增加课时。

兰实大学《导游汉语》，学习运用旅游汉语词汇、句子，加强听力，回答问题，能与游客交流，介绍景点和计划旅游行程，以真实场景进行旅游活动。

泰国曼松德昭帕亚皇家师范大学《旅游汉语》，学习运用商务旅游汉语词汇、句子，运用汉语介绍泰国和中国旅游胜地。

另外，泰国导游公会培训导游的教材，《导游培训手册 3》内容包括泰国曼谷首都的皇宫以及著名寺庙。比如：大皇宫玉佛寺、黎明寺、大理石寺、金佛寺、卧佛寺等等。《导游培训手册 4》以外府著名寺庙为主。例如：大城府、华富里府、彭思洛府、苏可泰府，这几个府曾经都是泰国古都，所以集中许多泰国重要的寺庙。

其他大学关于旅游汉语教材大多使用《基础实用商务汉语》这本教材只有一小节对旅游相关的旅游汉语的内容，大多数大学的中文系都忽略了“旅游汉语”这门课，甚至没有这门课。也有多数大学只是在网搜索一些关于旅游的资料来给学生上旅游课。经过这次调查，即使近三十年来中国游客来泰旅游的数量迅速增加，但是从事旅游的服务人员没有适当地受过旅游汉语培训，能培训出来的汉语水平也不达标，只能说一些简单的句子，听力也只是一般般。泰国对导游的培训班，大多是英语旅游培训和泰语旅游培训较多。由此可见，泰国教育部对《旅游汉语》还不是相当地重视，在各个大学的汉语教学里的确欠缺关于旅游汉语课目，尤其对泰中文化差异和跨文化交际能力的培养的内容更加欠缺。旅游汉语教学和教材需要以跨文化交际的理论来指导，需要补充《旅游汉语》教材与教学中缺少泰中文化习俗，礼仪的差异以避免在言行举止发生矛盾。笔者尽量找机会，多参考其他大学的《旅游汉语》教材以便更好地让学生多常识到真正做一个好导游应该拥有的职业道德。

教材大部分是自主编写教材，以实用、现代化、与时俱进为主；设计课时，每周一次，每次 2-3 小时对于要学好旅游汉语是不够的。旅游教材主要是给学生学习如何与外籍游客交流，在不同文化背景，不同场合，不同的情景会出现种种言行举止的差异。在此，让学生们在各种不同社会情景，与不同群体的交往中，习得了不同的交际规范，习得各种不同的群体文化，信仰文化，地域文化，形成了不同类型的社会关系和角色关系。本文的目标是能设置一门专业课

程“旅游汉语”内容包含跨文化交际能力和泰中文化差异知识的教材，培养出为旅游者服务以及从事旅游企业的负责人，工作人员，服务人员，华语导游人员对泰中文化差异的了解。

#### 第四节 《旅游汉语》所调查之大学的课程设置情况与分析

根据表 12《旅游汉语》在每个大学都属于选修课，都是 3 个学分，至于挂号里 3-0-6 的意思是：每周上课 3 小时；0 没有实践的意思；自己学习 6 小时。一周只上一次课，一次 2-3 小时，代号 CHI 或 CN 都代表 CHINESE 中国的意思。泰国大学至今尚未正式地设置《旅游汉语》和《导游汉语》课程，教材内容也不一致，大多数教授老师自编教材，都是老师自己本身觉得合适的，作为导游应该要学的，所以泰国大学没有统一的标准《旅游汉语》教材。对于教授泰国旅游的老师，笔者认为需要泰国老师来教授会比较妥当，因为泰国老师比较清楚自己本土的历史地理，文化习俗，民族的礼仪文化，还有语言和非语言上的一些文化差异，外籍人是不可能理解的。

旅游作为泰国一个收入最佳的产业，笔者希望《旅游汉语》能作为一门专业的教学课程。泰国教育部应该注重关于旅游的每一个细节，统一旅游汉语教学与教材，增加《旅游汉语》的课时，至少一周内 2-3 次，给予学生足够的时间学习《旅游汉语》。

表 12 各大学旅游汉语在课程设置情况之分析

排序	大学名称	院系	科目代号	课时/周	学分	课程性质	教师国籍	学校性质
1	蓝康恒大学	人文系	CHI3406 CHI3407 CHI4401	2	3(3-0-6)	选修	泰	国立/开放制
2	皇太后大学	中国科学院	2401444	3	3(3-0-6)	选修	泰	国立/全日制
3	朱拉隆功大学	语言学院	2222461	3	3(3-0-6)	选修	泰	国立/全日制
4	泰国曼松德昭帕亚皇家师范大学	人文系	2104002	2	2(2-0-4)	选修	泰	国立/全日制
5	东方大学	人文系	235455	3	3(3-0-6)	选修	中	国立/全日制
6	纳瑞宣大学	人文系	206421	3	3(2-2-5)	选修	中	国立/全日制
7	泰国商会大学	人文系	HZ436, HX310	3	3(3-0-6)	选修	中	私立/全日制
8	兰实大学	人文系	CHN451	3	3(2-2-5)	选修	泰	私立/全日制
9	华侨崇圣大学	中国语言文化学院	CN3233	3	3(3/3-0-0)	选修	泰	私立/全日制

每所大学的《旅游汉语》教材大纲，既无统一的教学大纲，也无标准的课程设置，更无规范的教材。大多教授《旅游汉语》的老师自编教材或选用一些现成的商务旅游的教材。见表 13

表 13 旅游汉语课程教学大纲

排序	大学名称	课目代号	旅游汉语课程教学大纲
1	蓝康恒大学	CHI3406	"ภาษาจีนสำหรับมัคคุเทศก์ 1" ศึกษาคำศัพท์และสำนวนที่มัคคุเทศก์ต้องใช้ฝึกทักษะการฟังและการพูดในสถานการณ์ต่างๆ เรียนบทเรียนเกี่ยวกับแหล่งโบราณสถานในกรุงเทพฯ และฝึกเป็นมัคคุเทศก์จากสถานการณ์จริง 《导游汉语 1》学习旅游汉语词汇，以实际情况练习听，说。
		CHI3407	"ภาษาจีนสำหรับมัคคุเทศก์ 2" ศึกษาประวัติศาสตร์ไทย วรรณคดี ประเพณีและวัฒนธรรมไทย รวมทั้งประวัติศาสตร์ยุคสมัยต่างๆ ของไทย โดยเน้นเฉพาะภูมิภาคและฝึกเป็นมัคคุเทศก์จากสถานการณ์จริง 《导游汉语 2》了解泰国历史、文化习俗、文学。针对外府景区实习。
		CHI4401	"ภาษาจีนสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว" ศึกษาภาษาจีนธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเน้นการวางแผน การเดินทาง การติดต่อธุรกิจที่เกี่ยวกับการโรงแรม การขนส่ง 《商务汉语》学习关于商务旅游汉语，设计行程、管理酒店、管理餐厅。
2	泰国曼松德昭帕亚皇家师范大学	2104002	"ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว" คำศัพท์ สำนวนที่ใช้ในงานธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว ใช้ภาษาจีนแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในประเทศไทย และในประเศจีนได้ 《旅游汉语》能以中文介绍泰国和中国的旅游景点。
3	纳瑞宣大学	206421	"ภาษาจีนสำหรับมัคคุเทศก์" บทอ่านเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี เพื่อการสนทนาและบรรยายในขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจของประเทศและท้องถิ่น ฝึกปฏิบัตินำเที่ยวในสถานที่จริงที่กำหนดให้ 《导游汉语》阅读关于旅游胜地的历史、文化习俗，以真实场景进行学习旅游活动。
4	兰实大学	CHN451	"ภาษาจีนสำหรับมัคคุเทศก์" คำศัพท์ สำนวน รูปประโยคที่ใช้ในวงการมัคคุเทศก์ฝึกฟัง ตอบข้อซักถามและข้อสงสัย ให้คำแนะนำ วางแผนการเดินทางรวมถึงฝึกปฏิบัติในสถานการณ์คล้ายจริง 《导游汉语》学习运用旅游汉语词汇、句子。能与游客交流，介绍和计划旅游行程。以真实场景进行旅游活动
5	华侨崇圣大学	CN3233	"ภาษาจีนสำหรับมัคคุเทศก์" ผู้เรียนจะได้เรียนรู้บทบาท หน้าที่และคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ คำศัพท์ สำนวนภาษาจีนและความรู้เบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับงานมัคคุเทศก์ ได้แก่ เทคนิคและวิธีการนำเที่ยว ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในกรุงเทพฯ และเมืองท่องเที่ยวต่างๆ ในภาคกลางของประเทศไทย ผู้เรียนจะได้รับการฝึกปฏิบัติเป็นมัคคุเทศก์ในสถานการณ์จำลอง 《导游汉语》让学生认识当导游的责任，学习运用旅游汉语词汇、句子和当导游的技巧。搜索泰国的旅游胜地以及真实场景进行旅游活动。

6	朱拉隆功大学	2222461	"ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว" ศัพท์และสำนวนภาษาจีนที่ใช้ในวงการท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประเทศไทย การฝึกทักษะ การพูดในสถานการณ์จำลอง 《旅游汉语》学习关于旅游汉语词汇、句子。泰国的文化习俗，真实场景进行旅游活动。
7	皇太后大学	2401444	"อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจีน" ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประชากร ศาสนา สังคม และวัฒนธรรม ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย จีน ภาพลักษณ์ สถานการณ์ แนวโน้ม และปัญหาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของจีน 《中国旅游业》中国的历史地理、文化习俗、宗教、人民以及旅游胜地的概况，中国旅游业的现状和趋向。
8	东方大学	235455	ประกอบอาชีพตามบริษัทร่วมทุนระหว่างประเทศ หรือบริษัทต่างๆ ที่ต้องการผู้มีความรู้ความสามารถทางภาษาจีนทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หรือประกอบอาชีพนักแปลล่าม มัคคุเทศก์ เป็นต้น 《导游汉语》针对跨国企业，翻译人员和导游所需要的基本知识。
9	泰国商会大学	-	- (周末第二文凭课程，没有课程大纲)

## 第二章 旅游汉语服务使用现状及市场实际需求

### 第一节 泰国旅游业现状及社会背景

#### 一、三十年泰国旅游业的社会背景

从20世纪70-80年代，泰国的旅游客源主要来自欧美和日本。大约1980年中国开始改革开放，最初出国旅游的中国游客是国家以考察为由派出的公务人员，数量不多。到了1998-1999年，泰国旅游局推出“AMAZING THAILAND”的口号，开拓了许多新的旅游景区和景点，给游客在泰旅游时的一些方便和宽松。由于泰国物价低，饮食起居与中国没有很大的差别，因此吸引大量的中国游客来泰国旅游，每年的中国游客数量翻倍。泰国旅行社为了抢到更多的中国游客，他们以低团费吸引更多的中国游客，渐渐地形成零团费，甚至负团费。

泰国旅游零团费问题初探——以台湾市场为例。台湾团在泰国旅游市场零团费的形成。当时的台湾的旅游市场处于萧条，一般的行程只有曼谷+芭提亚，此时团费已经是极低，可是旅游市场还是竞争不断。一直到1992年，一家泰国旅行社推出一个只需付机票款就可以享受到5晚6日泰国旅游的行程，这新设计的旅游行程轰动全台湾旅游市场。“信不信由你！”这促销口号，意味着没有团费也可以享受到比原有更丰富的旅游项目。这口号一发不可收，台湾游客踊跃参加，这新设计的旅游行程越来越兴旺。当年“信不信由你！”项目改变了整个泰国和台湾的旅游市场。“信不信由你！”项目可以说是以“羊毛出在羊身上”的方式来补回所有的开销，以进四站购物店：珠宝店、燕窝店、蛇药和皮革店，完成四站购物店行程，购物店赞助六日的旅游交通费用，那可是一个非常巨大的成本。除此以外，还有土产店、请佛像、团体照片、各个私人旅游景点回扣人头费，导游卖自费，导游补助人头费等等等等。所有的总收入，远远超过付出的成本。根据访谈当时泰国新设计的旅游行程的计算成本方式：住宿每人每晚250-300铢，餐大约10-12餐，每餐每人60-70铢，景点门票大约每人1,500铢，总付出每人三千到三千五铢的成本，可是整团的收入平均每人七千到一万铢，比一般有团费收的团利率多得多。就因此，低消费可以享受5晚6日泰国游，且比一般行程增加了更多的景点，餐饮方面也丰富了许多。“信不信由你！”引起了游客的好奇，开始一连串的疑问：会不会把客人放鸽子，会不会半路甩团。一个月过去，一传十，十传百，团团客人爆满，从一家大公司每个月五六十团，一瞬间增加到二百到三百团，每团人数二十至三十人。自“信不信由你！”亮相之后，引起了台湾旅游市场和泰国旅游市场的兴起，

泰国其他旅行社也开始纷纷的跟上“信不信由你！”的做法，开始激烈竞争，各旅行社在酒店、饮食和旅游景点方面增加项目和提高质量。所谓增加项目是以一般无入门消费的景点，一处旅游景点可以编出三到四个项目。例如：泰国寺庙，唐人街，湄南河河边公园等；提高质量是在餐方面再加上几道价格便宜的菜，如：芙蓉蛋、炒空心菜等。台湾人用餐讲究八菜一汤，高明的老板给加到十菜一汤；在饮料方面，每餐桌上加上两瓶泰国威士忌酒，这样就与众不同了，在那时候台湾人的观念，饭菜吃剩下好过不够吃，所以一大桌的餐就觉得很丰富了。刚开始这个新产品非常受欢迎，这时候的大资本家（购物店老板）也费尽心机让旅行社以买通台湾旅行社的主管开始抢团，然后私底下补贴旅行社团费的差额。由此，泰国旅游业开始了恶性的竞争，各旅行社想方设法打击竞争对手，零团费就是在这种环境下而生存的。台湾旅游市场即使出现零团费，可没有负团费的现象，带台湾团的导游付人头费也没有像带中国团付得那样地恶劣。久而久之，客人开始意识到低价格意味着低品质。客人开始不怎么购物和参加自费，这个产品开始不赚钱，维持了4-5年也就告一段落。

旅行社也跟其他企业一样，为了生存也会想尽办法如何创新，做出一些与众不同的新产品，物美价廉人人都喜欢，旅游业也不例外，住好吃好又便宜，成功的企业家知道如何抓住消费者的心，“信不信由你！”就是例子。

不管怎么样，新设计的旅游行程，对于游客是很不公平的，原本是旅游观光的时间，却花了大量时间在购物上。即使台湾零团费没有持续很久，最终对泰国旅游业也产生了不少的问题。零团费表面上能让大量游客涌入，但低价意味着低消费游客，严重地损坏了泰国的形象，而且还蔓延到各个跟旅游业有关的其他产业，他们也都受到了影响。台湾游客来泰国的数量迅速增多，自然给泰国当地导游带来就业机会，但事实上也有很多台湾领队自己当起导游，请了当地的泰国人做“导游助理”，也就可以顺利的带团了，因当时的泰国观光局没有很严肃的管制导游。

台湾旅游市场对零团费的反应。为了更彻底了解最终台湾游客对零团费的反应有何投诉。本人在2019年5月26日国际电话中访谈当年做“信不信由你！”台湾旅行社的老板。

早期台湾团的行程只有在曼谷皇宫玉佛寺加上芭提亚几个景点，“信不信由你！”这个产品比较有主题，包装了更多的新景区和景点之类的项目，餐方面也丰富了不少，在二十年前比较有创新的一种做法，增加了许多项目，价格反而更优惠，导游服务也非常周到，所以才取了这个口号：“信不信由你！”。这个新产品非常受欢迎，客人反应都很好，每团返回台湾都有做调查，从客人

的调查表可得知，客人都大部分都满意，至于有一些小问题是免不了的。当时“信不信由你！”给台湾旅行社增加不少团，到了后期，其他旅行社也纷纷推出这类型的团，行程的项目更加丰富，以“包山包海”的口号来推出新产品。竞争开始激烈，导游人头费增加，服务再也不如之前，一连串的问题出现。该产品持续了 4-5 年，至于为什么零团费最终退出台湾旅游市场，有三大因素：一市场一片烂摊子；二客人本身常识到低价位产品不会有好品质的，客人自己本身拒绝走购物团，愿意多付团费，避免和导游冲突，在外受气玩得不愉快；三台湾观光局严肃的惩罚做零团费的旅行社，如果证据确凿，旅行社马上被撤了执照，不给旅行社解释的余地。台湾市场也就自然而然地推出零团费的圈子，也使台湾游客因此长见识，出国旅游多付点儿团费就不会受气，不用看导游的脸色，也会得到更好的服务。笔者希望中国大陆团也能尽快退出零团费或负团费的圈子。

目前台湾游客来泰旅游的形式。来泰国旅游还是台湾游客的首选，泰国人个性温和有礼貌，消费便宜，美味的泰式料理，水果种类多，交通方便等等还是很吸引台湾人来旅游的。现在台湾游客较少像以前都参加旅游团出国，只有一些老年人才会跟旅行团出国。一般年轻人都以自由行为主，由于现代的科技那么发达，在网上可以搜索到各国的信息和资料，客人只需要旅行社帮忙定机票和酒店，就是所谓的“机加酒”，之后他们就可以背着背包出国了。还有一些喜欢轻轻松松的行程，旅行社只要安排机票，五星级酒店，大巴，一两个景点两三个餐和导游即可，剩下的时间给他们自由活动，这是目前最受欢迎的行程。还有一种比较特殊的，那就是“Incentive group”这是为了奖励公司员工，每年给员工出国旅游或是销售员月积达标，公司特别安排更好的福利。所以目前台湾游客来泰旅游与其他国家的比率还是处于前锋的。

泰国导游对台湾市场零团费的问题及反应。到了此时，因为零团费招徕更多的旅客，引起了无论是导游，领队或是跟旅游有关的小资本家违背良心，在旅游项目中增加购物环节，以劣质商品高价销售给游客，从中牟取暴利，而他们将这些暴利分给旅行社，以便他们能在市场上以低团费、零团费抢得更多的游客。这些恶劣的行为愈演愈烈，导游和领队联手以强制的手段逼迫游客参加自费活动为自己补回人头费的成本。一些跟旅游有关的企业也参与了零团费的利益集团，以退佣金、补人头费来跟旅游社谈条件，退佣金及补人头是根据分配到的人数计算。

本人结识许多为台湾游客服务的朋友和导游，在 2019 年 5 月 23 日与朋友在电话访谈中谈及关于当年零团费的问题以及目前台湾团的现状。

当年台湾零团费没有目前中国团零团费那么地恶劣，当时做台湾团的旅行社对泰籍导游或外籍导游有一定的规矩和条件，在卖自费或客人给小费有一定的界限，如有超卖或客人投诉，公司也会严厉地处罚导游。说起卖自费，只要公司允许自由卖自费，大多数的外籍导游都愿意付人头费，因为卖自费的利率颇佳，可是卖自费常常会跟游客发生冲突，泰籍导游不怎么愿意，泰籍导游是以服务为主，所以大多游客觉得泰国人比较温和，喜欢泰籍导游为他们服务。之前一些不正规的旅行社，雇佣外籍导游且任由他们卖自费和强迫购物，发生一连串的问题，使得台湾游客开始厌倦，排斥零团费，所以大约在 1996-97 年，台湾团彻底退出零团费这个恶劣的循环。至于购物团，目前已经很少了，一个月大概 1-2 团，甚至没有。

目前带台湾团的导游都不用自己先掏钱了，公司还给导游先预支百分之七到八十的费用，所以目前带台湾团的导游没有什么压力，偶尔有一些特殊团，指定要进购物站和自费的团，所有项目一定要按照合约上的内容为准，决对不能超卖，否则公司严重处罚。每家公司与导游都有明确的合约，公司的规定写得清清楚楚，大都没什么问题，收入都比较稳定。非购物团公司补贴导游出差费，照人数每人补贴 300-500 铢。平均下来至少每团都能有一万五到二万铢的收入。如果是购物团，那得看运气了，台湾的购物团比较轻松，导游不可强迫客人买东西，客人随意看看，喜欢才买，都不买也无所谓，导游服务好，客人自然会捧场。不像带中国团那么地恶劣，客人不买导游会给脸色看，甚至张口唾骂，至于导游购物不过关，公司也会给导游脸色看，形成恶劣的循环。之前公司还有雇佣一些外籍导游，在给导游分配团时往往会偏向外籍导游，而外籍导游又常常与游客发生冲突。在这种情况下，泰籍导游极力反对，导游全部罢工和公司谈判，经过协调后，只给一些特殊团，如客人指定一定要领队带团，才允许给领队自己带团。

目前台湾团几乎没有购物团，就不用说到零团费了。台湾距离泰国不远，大多台湾游客来泰国旅游不少过一次，甚至 4-5 次。台湾游客改变了旅游形式，现在的台湾团只需要旅行社帮忙处理机票、酒店（五星级酒店）、车子、导游，再加两三个景点，剩下的时间自由活动。他们愿意多付团费，小费给足，不让导游亏钱，所以在这两边协调，两全其美的情况下，台湾团慢慢地提高了旅游品质，游客回去投诉减少，没出现半路丢团，泰国旅游形象也好了许多。

泰国旅游现状一针对中国旅游市场。起初，零团费是由台湾团开启的。免团费“信不信由你”，令台湾游客踊跃参加而且越来越兴旺。到了 80 年代，中国开始向外多方面开放，每个团的消费额是非常惊人。在中国游客大量地涌入，

使泰国旅游业大幅度地转变。因此，零团费的对象转了方向，面对数量庞大且财力雄厚的中国旅游市场使泰国旅游业竞争更加激烈，零团费进而演变成负团费的现象。

中国游客每年飞速增加，刚开始泰国收益颇佳，有关旅游业的其他产业都纷纷参与。酒店、餐厅、土产店、运输以及旅行社和导游数量大幅度增加。泰国经济也随着旅游业迅速发展，旅游业是一个巨大收入来源，在短短的时间内泰国出现了许多外籍（中国）投资旅游业的大资本家，他们以一条龙的方式运作（包括了：珠宝店、皮革店、中药店、土产店、运输公司、酒店、餐厅等等），几乎垄断了中国来泰国旅游的客源。

这时候的泰国旅游状况，尤其在曼谷周边，出现了大量傀儡公司和黑导游，所谓的“傀儡公司”是外籍人士在泰国投资开旅行社雇佣泰国人注册旅行社并当公司经理，在背后操作所有的业务和利益，而所谓的“公司老板”对公司的业务和利益一概不知，一无所有，如公司做出非法行为，该外籍人士便逃之夭夭，一切罪名都落到雇佣的泰国人，因此无论在国家经济和人民都受到损害且给泰国旅游业带来负面的影响。“黑导游”是未曾经过导游培训，未向泰国观光局登记和领有导游证的人，泰国导游是一个受到保护的职业，因此当导游的一定要是泰国公民。黑导游往往会做出伤害游客利益，强迫游客购物和购买自费行程的非法行为，使游客的权益受到损害。外籍黑导游，由于他们能说一口流利的汉语“普通话”，但是他们缺少关于泰国地理、历史、文化习俗的专业知识，传递错误的信息，损害泰国旅游业的形象。他们慢慢地取代了合法的旅行社和有执照的导游。就这样这所谓国家保护的行业也就自然而然地被他们吞没了。在眼前这巨大的肥肉，使这些居心不良的大资本家（后台老板）费尽心机让旅行社以低价开始抢团，然后私底下以游客购物的金额退百分之五十至五十五的佣金、补贴人头、免费供应旅游大巴、免利息贷款（因得付一笔上千万泰币的押金，中国旅行社才会分配旅游团给泰方旅行社）等等等等的补贴旅行社团费的差额，还有，如果每个月购物平均超过购物店的规定，还可以得到一笔相当可观的奖赏，不单是旅行社，导游也是可以得到这额外的奖赏。由此，泰国旅游业开始了恶性的竞争，各旅行社想方设法打击竞争对手，零负团费就是在这种环境下应运而生的。零团费问题不仅出现在中国团，还有南韩团，俄罗斯团和部分欧洲团也出现同样情况。“负团费”出现在中国团，就是泰方旅行社要先垫付一笔保证金，也就是“买人头”的方式。在中国每个省份价格有所不同，北方和沿海一带的省份就很吃香，因为北方和沿海一带的省份经济交发达，收入颇高。要拿到游客，得付出相当高的“人头费”。泰方

付了保证金，中方旅行社才会配给游客，每个月拱手送好几千万铢才能有团队过来。

到了此时，因为零负团费招徕更多的旅客，有些人违背良心，在旅游项目中增加购物环节，以劣质商品高价销售给游客，从中谋取暴利，而他们又将这些暴利分给旗下的旅行社、导游，以便他们能在市场上以低团费、零团费甚至负团费抢得更多的游客。这些恶劣的循环愈演愈烈，导游也以强制的手段逼迫游客参加自费活动为自己补回买人头费的成本。一些跟旅游有关的企业也参与了零负团费的利益集团，也以退佣金、补人头费来跟旅游社谈条件。

零负团费的问题不仅损害了泰国旅游企业的根本利益，滥用了泰国观光业资源，一些名胜古迹、古刹庙宇、旅游胜地、生态资源也都受到严重地破坏，海水污染使海底珊瑚慢慢变白，小鱼儿消失。零团费表面上能让大量游客涌入，但低价意味着低消费游客，加上导游也是低素质的黑导游，更加严重地损坏了泰国的形象，而且还蔓延到各个跟旅游业有关联的其他产业，他们也都受到了很大的影响。中国游客来泰国的数量迅速增多，自然给泰国当地导游带来就业机会，但事实上当地导游只能当“导游助理”，公司也是“傀儡公司”。

“傀儡公司”和“黑导游”能在泰国横行霸道的原因是泰国官方执法不严，甚至有些贪官还维护着这些违法企业，当他们的“走狗”。因此，泰国旅游业表面上非常旺盛，能为当地人带来就业的机会，可实际上是给泰国经济带来重大的损坏。泰国合法的旅行社一家接一家倒闭，导游只能当“助理导游”，真正赚到钱的是黑导游。如果泰国政府再不实行有效措施，控制过多的中国游客，只看眼前利益而不顾以后结果，旅游业真的是走到尽头，再无路可生存了。如此下去泰国旅游业总有一天会“崩溃”的。

直到目前军政府，为了整治延续 20 多年的“零负团费”旅游乱象，泰国政府从 2016 年 8 月开始责令有关部门依法行事，严查操纵“零负团费”旅游的幕后集团以及一些有关政府人员贪污腐败行为。政府严厉整肃取缔在泰国做零负团费的旅行社，包括一些傀儡公司。由于政府开展严厉取缔这类旅行社和黑导游的违法经营行为，以及对毫无品质服务的根源等严重败坏泰国旅游业现象采取严厉措施，表面上短期内会造成观光客人数减少，但失去的将只是不合规的客源。同时，政府还采取了奖励的方法给遵纪守法，正当经营的旅行社颁发荣誉证书，以此鼓励、促进泰国旅行业在服务品质上更上一层楼。

旅游业是泰国的经济支柱，而中国旅游市场在泰国旅游业中占有十分重要的地位。如何使泰中旅游行业重新走上健康发展的道路，重新树立泰国在中国游客心目中的形象，首先要解决的问题就是零负团费的问题，重新修订的《旅

游业及导游注册法》，一旦获得司法批准，违法收取低团费的旅行社将受到严惩，并提醒来泰旅游的中国游客选择信誉良好、资质齐备、守法经营的组团社，参考合理价位报团出行，切勿只考虑价格而忽略风险，对低报价，尤其是明显低于旅行成本的报价，要格外小心，保持警惕。

开始整治零团费的行动，也让观光业者充分参与整治行动和共同监督，将促成旅游团来泰旅游支付合理的团费，如果是低价团则不予批准入境。为了不影晌中泰两国的旅游业的合作，双方互换旅游资讯，泰方提供占中国游客便宜的不良旅游企业名单资料。因此，为了增加合法旅游企业的信心，泰国政府应该制定合理的措施，以免影响到中泰两国旅游业的长期合作。

2015 年，政府和有关部门专访旅游协会和导游协会，讨论根治关于零负团费和黑导游的问题。“整肃零负团费 政府重拳出击：……巴育总理下令严厉整肃取缔在泰国高零团费的旅行社，政府掌握游约 300 家这样的旅行社资料，包括一些“傀儡公司”。由于这类旅行社的经营形[sic]为严重败坏泰国旅游业形象，而且是强迫购物、黑导游和毫无品质的服务的根源。……”（世界日报，2016，A2 页）一文报道现任总理巴育下令取缔泰国做零团费的旅行社，并捉拿一些傀儡公司和黑导游，其中也包括了一些由外国人独资经营和泰国人与外国人合办的公司。“……整治零团费泰政府动真格：国务院发言人强调按照巴育总理命令，让军警全力扫除零团费，同时发现多家公司的多个项目存在非法经营行为，上亿铢观光业收入没有留在泰国，而是被转回中国。……”（世界日报，2016，A2 页）总理再下令全力扫除零团费现象，大多公司与外国人同流合污，损害国家利益，上亿铢的金额通过其他渠道被转回了中国。

要彻底整治泰国旅游低团费还得从多方面下手和改善。大量中国资本和人员能介入在泰国旅游业和相关企业，首先是因为泰国从事旅游业和持有导游证的导游自己本身竞争能力和手段仍然低于中国人，尤其是大多数泰籍导游，不但没有提高自己的汉语知识，汉语服务品质，以及跨文化交际能力，还置身于外籍导游的“打狗棒”，帮助外籍导游躲过警察的监督检查，缺乏职业素养。不可否认，一家旅行社能否维持下去，可以说百分之七十在于导游带团能力，游客是否购物或参加自费项目，都在于导游的讲解水平和服务水平。实际上，目前接待中国团的旅行社还是以“零负团费”的方式在市场上竞争，如果导游能力不强，旅行社根本无法生存，这是为何大多旅行社愿意雇用外籍导游的原因之一。其实泰国的汉语导游数量并不少，持有导游证的泰国导游有上万人，只是有品质、有知识，包括能掌握流利中文，跨文化交际能力和技术强的导游相当少，旅游从业人员方面也缺乏必要的培训。因此，必须针对泰国学习旅游

汉语的学生或将要从事旅游业的学习者提高泰籍导游从业人员的技能和知识水平以及跨文化交际能力，这就需要充分了解泰中两种文化习俗之间的相同之处和不同之处，使他们在沟通能避免发生冲突，且更具备服务与竞争的能力，所以要如何提高泰国旅行社和汉语导游服务品质和技能是政府和相关部门要去思考与应对的问题。

其次，政府要控制和打压“零负团费”现象，得从为旅行社提供资金源头的外籍企业家下手。自去年泰国政府严厉整治旅游业以来，外资旅行社和外籍导游渐渐减少，旅游业总算出现了好征兆，使得合法旅行社和导游得以翻身，也给他们吃了一个“定心丸”。但是，如果政府仅是压制了“傀儡公司”和“黑导游”，可资金源头却没有被整治的话，“傀儡公司”和“黑导游”将只是暂时消失而已，过一段时间等风平浪静，他们还会死灰复燃的，并且他们的手段会更加隐蔽。所以，希望这次政府整治旅游业的有效措施能够坚持实行到底，且预定有效措施应付旅游业低潮的来临，而不是三把火，烧烧了事。

此外，中国游客对泰国旅游治安已成为心里的一种恐惧阴影。在刑事案件、安全问题、各种欺诈骗局，包括涉水安全：浮潜、下海游泳、游船出海、渡船及各种交通安全等等都感到不安和提心吊胆。政府有关部门也尽力地做出适当措施来解决这一连串的问题。除了人为的问题，旅游区的老化也应当得以改善，所有自然旅游区也应该得以保护，不然在一定的程度上也会减弱了泰国美好的形象。

除了上述提出对中国旅游市场的问题、整治和对策，在各个大学的文化教学中应当给学生培养对泰中跨文化交际的能力，即使是中泰一家亲，可有着许多的文化差异，比如在风俗习惯，饮食方面，礼仪方面还是有着相当大的区别。缺乏跨文化交际情况下，在沟通时可能会发生冲突。因此，泰国政府和有关旅游部门以及导游公会面对这庞大的旅游市场还得废很多心思来解决一连串繁琐的问题。

上述说到“外籍投资者，傀儡公司，黑导游”对泰国旅游业的损害，对泰国文化知识的扭曲。但是不可否认，当中国游客来泰旅游迅速增加，泰国合法旅行社和导游一时措手不及，难以应付。泰国人的慢性子，又如何能接待如此庞大的中国游客呢！在住宿、饮食、运输等方面也无法应付，尤其是“华语导游”更加缺乏，泰国政府也无法马上栽培出能上任的华语导游。要学一门语言不是两三天就可栽培出来的，需要很长一段时间，甚至要好几年。掌握好一口流利的华语“普通话”之后，还要对泰国地理历史，对各个旅游区了解得相

当熟悉，最主要的还得有跨文化交际能力，对异国的文化习俗有所了解，要不然会产生在姿态和言语上的冲突。除此以外，还有其他种种间接的问题，比如：酒店、餐厅、旅游区、商场、公共场所的服务人员，也需栽培出能应付中国游客的能力，所以用另一个角度来看外籍投资者、傀儡公司和黑导游，他们还是帮了泰国旅游业一个大忙。起初，外籍导游对泰国历史地理和文化习俗是一概不知，可是过了一段时间，不少外籍导游很快地把泰国的历史地理、文化习俗和旅游景点都了解且背得非常熟悉，甚至比一些泰籍导游知道的还多得多，准确得多。反而有些泰籍导游本身不求上进，不给自己增加知识，愿意给外籍导游当助理，不用费什么心思，每天可拿二千五至三千铢的助理费，加上游客给的一些小费，一团五至六天下来轻轻松松就能挣个一两万泰铢且不用负担任何责任和费用，对大多泰籍导游来说已经心满意足了。目前，泰国持有导游证（银色）的导游有上万人，看似接待中国游客是很足够的了，但实际上能上任的只有百分之五十，其他的也不知为何能取得导游证。

泰国法律允许泰籍和外籍合股投资开公司，股份比率：泰籍占百分之五十一，外籍占百分之四十九。目前也有不少所谓的傀儡公司，把公司管理得有条有理，给许多泰国人就业的机会，也给泰国政府带来不少外汇。如果泰国政府能有适当措施来管理所谓的傀儡公司和黑导游，允许他们在泰国旅游业合法地营业，把一切控制在泰国规定的法律上以及有关旅游部门的官员执法严肃，不贪污，不受贿。如果泰国政府能实践此对策，把国家和大众的利益视为首，今天的泰国旅游业也不会走到今天的地步。

泰国导游比较知足，带一团能挣个一万五到三万铢也就满足了，还有些有执照的泰籍导游愿意当外籍导游的助理，每团也可拿到一万五到二万铢，且不用负担一切责任，轻轻松松到送团后就可伸手拿一万五铢左右加上客人给的小费，一个月下来也有五六万的收入，收入不逊于台湾导游这也就满足了。也就因此，泰籍导游不愿意提升自己，也不须增加什么知识。从中我们可以看出，在性格和思维上，中国人和泰国人有着相当大的差别，用民族思维方式的不同来说明民族文化的区别，用文化民族的区别来解释民族社会的差异。“我们要研究人类的文化共性与文化个性，就必须研究思维方式的文化共性与文化个性。通过思维方式的文化共性与文化个性研究，可以更清楚的认识人类的文化共性与文化个性，通过思维方式的文化对比研究可以更加清楚地认识人类文化的多样性与个性差别所在。”（毕继万，2009，233-234 页）泰国人的慢性子和较容易满足是因泰国从二战后就不曾是殖民地，国家位置鱼米之乡，不曾发生过

饥荒，也无自然灾害，所以泰民族自然就不会为了衣食住行而拼命，有着知足常乐的心态。

从十年前台湾市场没有做零团费。台湾开始向日本学习，即让游客享受旅游之快乐，所以开始推广有团费的旅行团，让客人不用有购物压力，真正体验到旅游的精髓。台湾游客对泰国依然感兴趣，因为泰国风景优美，景色多姿多彩，很多台湾游客来了几趟都不厌倦，还会再来，消费便宜是原因之一。台湾来泰国的模式：自由行（背包客）和小部分团体。目前百分之八九十台湾市场在做无购物团，一些特殊团偶尔还会指定要走购物站。台湾游客大部分已经习惯无购物的模式，旅行社和导游减轻压力，客人也轻松，所以不需要以来店家回扣。

目前中国市场零团费已经很少，而自由行和背包族越来越多。目前自由行和团队客人各占一半，市场整体有团费占百分之八十，无团费占百分之二十。相信在近期内零团费剩不到百分之十，政府现只推广和支持中高段及高团费产品，比如：自由行，定制，主题，会奖团等。零团费问题不仅出现在中国团，还有南韩团，俄罗斯团和部分欧洲团也出现同样情况。

台湾旅游市场能在十年左右退出零团费的恶劣循环，把旅游品质提高，不走购物站，理智地选择更好的产品。因为台湾游客已经走过了零团费这个阶段，对泰国旅游慢慢摸索，到了一定的成熟，旅游方式走向正规化，慢慢常识到低价格是得不到好品质的。但愿中国团也能像台湾团，到了一定的成熟，走过了零团费的阶段，必会走出零团费这个圈子，走向正规化，中国地大人多，需要更长的时间。

“目前中国市场零团费已经很少，而自由行和背包族越来越多。目前自由行和团队客人各占一半，市场整体有团费占百分之八十，无团费占百分之二十。相信在近期内零团费剩不到百分之十，政府现只推广和支持中高段及高团费产品，比如：自由行，定制，主题，会奖团等。”微信访谈泰国旅游局协会理事长（2019年6月13日，下午2:11）

旅游汉语教学要培养旅游业工作者的交际能力实际上是一种跨文化的交际能力。跨文化差异的范围很广，文化差异是指在不同语言、信仰、艺术、礼仪、思想等等。甚至同一个国家的人民，可是不同年龄、性别、习俗、地域、背景的人，都可以出现文化上的差异，他们都属于不同的文化圈，交际上可能发生矛盾。本课题所探讨的是不同国家，民族之间的文化差异。这一差异主要集中在社会习俗方面，是个人或集体的传统，传承的风尚，礼节和习性，也包括主要从头、手、脚和生活中各方面的习俗。这些都是对旅游汉语交际中容易被忽

略而经常会出现矛盾的复杂整体。因此，这些问题启发了本人对跨文化交际能力和两国文化差异的问题开展了调查和研究。

## 二、泰国旅游汉语服务存在的基本问题

随着旅游市场的逐步发展，对旅游汉语服务业的要求也越来越高。旅游汉语服务性企业能否在激烈的市场竞争中立足发展，取决于服务企业的工作人员能否顺应市场发展要求，满足客户深度需求。旅游汉语服务涉及行业多、覆盖领域广，例如：旅行社、酒店、餐厅、商场、旅游景点、运输等等，怎样才能使该类专业的学生以及从业人员领悟到服务礼仪的精髓，提升形态魅力。

本人曾从事旅行社工作，对泰国旅游业比较熟悉，方便开展调查问卷和访谈工作。采访了解泰国酒店服务、饭店服务、旅行社及职业导游在带团的过程中由于文化差异而造成对语言理解和运用的偏误，从而发生的冲突和矛盾的案例。从案例导入，设置具体情境，导入真实案例，使课程对接岗位，培养学生的分析和解决实际问题的能力，提高服务意识。重点介绍必备知识，风格力求清新活泼，摒弃繁杂的说教，便于学习者掌握的知识链接。实训要求，以服务工作步骤和工作内容为主线索，设计相关主题的实顺项目，强化学生的职业认知和操作技能。通过大量的案例讲解及实践操作。编写一本实用的《旅游汉语》教材，在课文中提供语境力求真实，还具有综合性的特点，让学生充分学习到最新知识，技能以及跨文化交际能力，使学生毕业走上工作岗位后，能够尽快适应工作岗位需要，成为一个在旅游业的高效人才。除此以外，还需要考虑和注意激发学生的学习热情和兴趣。教材以学生为中心，把学生的学习始终放在前头，教材内容注意与时俱进，在细节上下功夫，适时更新是十分必要的。

在中国尚未开放之前，泰国的旅游汉语服务没有出现很大的问题，大部分以英语为第一外语，英语是非常的普遍，在城市和旅游区都能使用英语。泰国的官方语除了泰语，泰国法律上也承认英语。一直到二十世纪八十年代，中国多方面开放，中国游客来泰国旅游迅速增加，旅游汉语服务开始出现问题，无论是旅游社、导游或是跟旅游业有相关的企业，都非常缺乏能说汉语的服务人员，政府也无法在短暂的时间内培养出这门外语的服务人员。要学语言，说简单也简单，说困难也非常困难，要看种种条件，有学语言天分的人在短时间内很快就能学会，有些人学了很长时间都表达不出来，无法和游客交流。

旅游汉语服务人员存在的旅游汉语问题以及其跨文化交际能力和对泰中文化差异的了解所产生的问题，如果在言语上能用流利的汉语与客人交流，给客人服务就自然不会出现问题。在服务方面，所谓优质的服务就是提供给客户比

期望多一点点的服务，要做到这一点，不仅需要训练基本技能技巧，更需要引导学者知其所以然，懂得技巧背后的人际沟通奥秘，以客户的眼光，换位思考，精细服务。除了汉语导游和上述的问题，旅游汉语服务还有其他与游客接触的较明显的问题，无论在言语上或举止上都要注意其不同文化背景，对方因风俗习惯或个人理由对某些言语或举动有所顾忌要特别小心，例如：泰国旅行社和中国旅行社在电话中联系或面对商谈，旅游酒店在给游客预定房间的过程中，旅游餐厅给游客预定餐桌等等。常常会因为文化差异在礼貌上、语气上使游客不满，以下是一些常见的旅游汉语服务存在的问题：

（一）电话汉语服务。电话被现代人公认为便利的通用工具，包括座机，移动手机，商务话机等。旅游活动中，使用电话联系非常普遍，客户往往会通过电话询问关于旅游信息，可以说使用电话是一门学问，一门艺术。

1. 接听电话前厅：在前厅接电话的第一个句话是最重要的，在说话语气、速度、声调等方面都要注意，比如：汉语：“早上好、晚上好”或是“您好”泰语：“สวัสดีค่ะ” sa<sup>A1</sup>wat<sup>D1S</sup> di:<sup>A2</sup>ka<sup>B1</sup>；英语：“Hello, May I help you.”；无论是哪种语言，在双方不露面、看不见表情、看不见手势的情况下，语气必须要和缓、亲切。如果对方需要留言，纸和笔等记录工具要准备好，让游客等待是不礼貌的行为。停止一切不必要的活动，不要让游客感觉到你在处理一些与接听电话无关的事情，让游客感到你不注重对方，这也是不礼貌的。打电话过程中绝对不能出现吸烟、喝茶、吃零食等行为，即使是懒散的姿势，游客也能够听出来。若在讲的话过程中坐姿不端正，所发出的声音就是懒散，无精打采。反之，坐姿端正，声音会亲切悦耳，充满活力。接听电话时要保持良好心情，即使游客看不到你，但也会感受到你的热情，被你欢快的语调所感染，容易留下极佳的印象。电话铃三声之内必须接起电话，若长时间无人接电话，或让游客就等是不礼貌的行为。若是一接通，游客能听到亲切，优美的招呼声，心里一定会很愉快，双方对话就能顺利展开，并给游客留下较好的印象。声音清晰、悦耳、吐字清脆与否，给游客留下的印象是完全不一样的。语调，语速要注意，绝对不能用任何不礼貌的语言来是游客感到不受欢迎或态度不友好，当电话线路发生故障时，必须向对方确认原因。当游客的谈话过长或问题过于尖锐时，要委婉地进行暗示，提醒对方，切莫直接告知。

还有需要注意的是，不允许接电话以“喂喂”跟游客打招呼。或者是“你找谁呀”，“你是谁啊”，尽量避免不断地问人家“有什么事儿吗？”，这样会使客人反感。如果想知道对方是谁，不要唐突地问“你是谁”，而是说“请问您是哪儿位？”或可以礼貌地问：“对不起，可以知道如何称呼您呢？”。当游客需

要帮助时，服务人员应尽力帮助客人，比如，需要置电话让客人等待或转接到正确的分机上时，应给予说明，并要让客人知道电话是转给谁，每过二十秒向客人了解是否愿意等下去。

2. 结束电话：要有礼貌的结束电话，要结束电话时，一般应由打电话的一方提出，然后彼此空气的道别，说一声“再见”或“欢迎下次来电，谢谢”等，然后再挂电话，避免出现自己说完事情就先挂断电话的行为。此外，应该注重联系时间，一般情况下，在早上五六点或晚上九点后尽可能不要给任何人打电话，以免打搅别人休息，除非是十分紧要的事情。

3. 手机礼仪：随着手机在工作生活中的日益普及，文明礼貌地使用手机往往在社交和商务场合中越来越受到人们的关注。但在公共场所，例如：电梯、路口、人行道，电影院、听演唱会等地方，不可以旁若无人地使用手机，为了自己和乘客的安全，在飞机上都不要使用手机。在会议中或和别人交谈的时候，最好把手机设置成静音或震动状态，这样既显示出对别人的尊重，又不会打断双方交谈的思路。

（二）迎送游客。儒雅得体的迎接礼仪，是给游客留下的第一印象。不管在日常生活中还是在正式场合，迎送礼仪都十分重要，它既显示一个人的内涵修养，又有助于树立所在单位的良好形象。

在不同文化的背景下，客户到来之前，工作人员要了解客户基本情况和有无特殊习惯或者比较忌讳的事情，以免一个小细节给客户留下不好的印象。为了不让服饰得体，最好不要佩戴太过夸张的饰物，忌浓妆，以免给客户留下不稳重的印象。泰国人见面时行合十礼，随后说“莎瓦里”意思是“你好”，中国人见面时互相鞠躬问好，要根据具体环境和客人身份情况酌情把握好使用握手。

（三）称呼。称呼指人们在日常交往应酬中，所采用的彼此之间的称谓语。选择正确的、适当的称呼，不仅体现出自身的修养，还可以帮你促成一笔交易，因此对它不能忽视大意，随便乱用。

姓氏称呼，即直呼其姓和名。如“陈子兴”、“曾慧娜”等。全姓名称谓有一种庄严感、严肃感，一般用于学校、部队或其他正式场合。但在人们的日常交往中，指名道姓地称呼对方是不礼貌的，甚至是粗鲁的。若省去姓氏，直呼其名字。如“子兴”、“慧娜”等。这样称呼显得既礼貌又亲切，运用场合比较广泛。姓氏加修饰称谓，在姓氏之前加一修饰字，如“老陈”、“小曾”等。这种称呼亲切、真挚。一般用于工作、生活中相互比较熟悉的同事之间。

“小”、“老”姓氏的称呼。在中国，人们习惯在很熟悉的年长的男性朋友的姓氏前加一个“老”，如“老陈”、“老廖”。对青年男女会加一个“小”，如

“小陈”、“小李”。但在正式场合，不要是在生活中随意的称谓，这样极易造成不尊重和不够稳重严谨的感觉，特别是对学识、身份、地位很高的专家、学者，我们称呼“老陈”就不合适了。在一些公共场所不清楚对方名字，但知道职位的称呼，在这种特殊情况下，就用“职务+小姐、先生”来称呼，如“司机先生”、“导游小姐，导游先生”、“护士小姐”。如果职位不清楚，就直接用“先生”“女士”来称呼。

（四）自我介绍。自我介绍是与他人进行沟通，增进了解，建立联系的一种最基本，最常规的方式。最突出的作用就是缩短人与人之间的距离。一般是在社交场合与不认识者相处、与不相识者对自己很有兴趣、前往陌生单位进行业务联系时、向社会公众进行自我推介，自我宣传、求职应聘或参加竞选。

介绍的具体形式有应酬式、工作式、交流式。应酬式内容最为简洁，往往只包括姓名一项即可，如“您好！我叫……”；工作式内容包括姓名、供职的单位及其部门；交流式内容应包括姓名、工作、籍贯、学历、兴趣以及与交往对象的某些熟人的关系等。自我介绍的态度要自然友善，亲切随和，自信和坦然，正视对方双眼，表达真实情感，不冷漠。介绍时递送名片名字正对别人，双手或右手拿着名片角进行交换。递交名片时应面带微笑，口头应有所表示。接受名片需要起身迎接，表示感谢，回赠名片，接过名片要看，把名片收藏到位。不要将名片背面面对对方或是颠倒着面对对方，应将名片上的姓名向对方，以方便对方观看。需要注意，切忌逢人就发名片，非但达不到交友的目的，反而是名片失去它应有的价值和作用。在礼貌拒绝她时，学会使用以下语句：“对不起，我忘了带名片。”“抱歉，我的名片用完了”等。

### 三、《旅游汉语》教材编写应该适应社会的需求

泰国无论是旅游业、跨国企业、服务企业都非常缺乏汉语服务人员，所有企业都希望泰国教育部能重视高校的汉语课程，希望能像小学与中学为高校设置汉语课程、旅游汉语课程、商务旅游汉语课程的教材与教科书有效的政策。可是至今在高等教育水平上教授汉语的教科书多种多样没有同一系统，每所大学都可以自由选择使用教材，汉语教材编写缺乏教学大纲的规范和指导，缺乏科学性与针对性。

目前泰国高校尚未有正式的《旅游汉语》课程，每所大学关于旅游汉语教材也不一致，大都是教授《旅游汉语》老师本身自编的教材，无法统一旅游汉语课程，对旅游汉语教材编写过程缺乏一线教师的参与，缺乏旅游市场开展操作性研究，缺乏注重旅游汉语相关研究与教材编写实践相结合和泰中双方合编。

因此，学生缺乏学习关于旅游汉语正规的系统，没有从基础开始学习，最基本的导游道德概念也不清楚，在中国游客面前只会鼓吹自费活动项目，一味地想方设法如何从游客的口袋掏出钱，不择手段地违反导游职业道德，对泰国的地理历史、文化习俗、礼仪无法讲解。在此，笔者举个例子：在一次期末考试，笔者给学生口试，任由学生选择介绍泰国的旅游景点，这位学生（当时也是一名粉红色执照的导游）选择了芭提亚，从学生自我介绍之后开始介绍芭提亚，就没有一句是介绍芭提亚的来历，为何芭提亚会受到各国游客的青睐，为何这般地吸引游客，来到泰国必须要往芭提亚走上一趟等等等等。这位学生一开口就是黄色笑话，给游客介绍芭提亚夜生活的娱乐，自由性爱，人妖，租妻，都是一些破坏泰国形象的言语和行为。笔者很不高兴的问这位学生：为何如此的给中国游客讲解这不真实的事情，芭提亚是泰国一个最有名的旅游胜地之一，有许多美好的景区和岛屿，文化艺术。这个学生一副纳闷儿的眼光回答笔者：这是学长教他的，人人皆知啊！旅行社这是这么地交代，不用讲解其他的，只要把自费项目和四站购物店卖得好，你就是“黄牌导游”，笔者听了哭笑不得，心酸。后来笔者碰到几位专业老导游问起这件事，他们都异口同声地说，现在一些持有粉红色执照的年轻导游都是如此，只为了挣钱，不管一切后果，令人心酸。所以这是泰国政府一个重大的问题，在培训导游，不光是培养导游的旅游汉语，导游的职业道德，旅游概念，国家形象及尊严也千万不能忽略。就因为这样，有些泰国旅行社对泰国旅游业：“只要能赚到钱，不择手段，钱能买通的什么都无所谓。”泰国一些旅游警察被钱蒙住了良心，所以才会有这么多解不了的繁琐问题。

《旅游汉语》教材的内容应该注重和适应社会的需求，因为目前泰国旅游市场和与旅游业相关的企业都非常需要懂汉语的服务人员，比如：旅行社、酒店、餐厅、经营有关旅游的企业以及泰中跨国公司的翻译人员。为了工作顺利和避免因文化差异上的冲突，笔者认为在《旅游汉语》教材应加入关于泰中文化差异以及跨文化交际能力的内容。无论是哪种类型的交往，万变不离其宗的是大家必须沟通，接触，协商和讨论，这些外交都是典型的跨文化交际，科技能拉近人们之间的时间和空间，却无法拉近人们之间的心理距离。事实上，社会中的每一个人都存在于同他人的关系之中，多接触多了解对方的文化，以宽容的心态对待异文化，通过交际去担任各种各样的角色，我们必须在不同场合、不同时间、根据不同社会关系不同谈话的内容遵守不同的规则。如果我们的行为不符合社会对我们担任的角色的期望，不符合社会规范，那么我们的行为就不会被社会接受，我们将会受到冷落，受到疏远和排斥。所以在《旅游汉语》教

材编写中必须加上跨文化交际能力以及泰中文化差异的内容，对学生以后进入社会工作才能适应和符合社会的需求。

## 第二节 泰国旅行社汉语服务的现状和需求

旅游社的主要任务是有组织的接待国际入境旅游者，是应与国际全面接轨的行业。旅游社具有龙头的作用，它作为旅游活动的组织者，促进旅游接待规模化、专业化、规范化的方向发展。旅行社的发展壮大，使旅游接待能力大为提高，带动了相关行业企业的发展，因此，旅行社是整个旅游业的神经中枢。旅行社利用我国丰富的旅游资源大力发展旅游业和大量引进海外旅游者。目的既是为了结交外国朋友，也是为国家的经济发展争取外汇和创造效益。

1998-1999年，泰国旅游局给泰国旅行社大发展开辟了新的道路，也开拓了许多新的旅游景区和景点，给各国游客在泰国旅游时方便和宽松了许多。因此，泰国越来越受到各国游客的热爱，泰国自然成为观光旅游的最佳去处。但是泰国这十几年来发生好几次政治风波，导致海外来泰客源骤降，各旅游企业普遍感到客源不足和经营困难，使得不少企业的资金周转相当困难。为了能在旅游市场争夺更多的客源，各个泰国旅行社竞争也愈来愈激烈，使得原有的旅行社和新开的旅行社不得不加快和改革步伐，调整策略。

职业导游，导游是集中服务的执行者，集中服务的质量很大程度上取决于导游对行程的控制。旅行社必须加强对导游人员的服务培训，建立完善的服务质量考核制度，规范导游服务。而导游人员在服务的过程中在确保服务质量的基础上必须充分发挥主观能动性，根据实际情况合理地安排，确保旅游者满意。导游服务是指导游人员代表委派的旅行社接待游客，按照组团合约内容的旅游接待服务。在旅游活动中，导游提供语言服务，提供讲解服务，帮助旅游者增加知识，能使游客身心愉快地投入游览活动，旅游活动的成败取决于导游的服务质量。

目前泰国有执照合法的汉语导游将近二万名。真正能上任的只有百分之五十，剩下百分之五十的华语导游只能当外籍导游的助理。目前人们只关注汉语导游的问题，因为导游在旅游方面起着极为重要的作用，却忽略了公司内部的业务，那就是公司内部的工作人员，公司一切的业务操作，公司每一个部门都是非常重要的。泰国旅行社，不只是导游要有一口流利的汉语，旅游汉语对公司内部工作人员也是非常重要的，联系中国旅行社关于团体一切旅游行程的内容，安排行程，导游，合约，每次出团之前的说明书和明细等等都以中文为准。

即使公司老板是泰国人，公司主要部门还是聘请中国人来管理，泰国人也只能当助理，因为泰国人无论是语言，工作能力，理解汉语能力，跨文化交际能力都比不上中国人，笔者觉得这是不能否认的。

笔者通过对旅行社相关工作人员和在从业汉语导游工作人员的问卷调查，（见表 14, 15）了解旅行社内部工作人员和汉语导游行业的现状以及旅游汉语的主要培养对跨文化交际能力和泰中文化差异的了解处于非常了解，了解和一般，至于略知一二和一概不知占少数。之所以能非常了解泰中文化差异是因为这五家旅行社经营将近二十年的缘故，职员的年龄平均较高，从事旅游行业数十年，经验丰富，海外部与中国旅行社的负责人都非常熟悉。每家旅行社职员的学历均大学毕业。对中国文化也相当清楚，工作上不会产生障碍，知识水平，工作能力和有良好的气质和修养。

然而，在问卷中尚有曾经与中国游客因不同文化背景发生过误会，言行举止冲突，偶尔在词汇上发生一些误解。为了测试泰国从事旅游业的服务人员对中国的一些常用口语，比如：“牛”和“二”这两个词，“牛”泰国人大都能理解是“强”的意思，但是“二”或“二百五”，在调查结果，80%不明白是什么意思，也没听说过。

表 14 个人信息

排序	泰国旅行社名称	人数	男性	女性	年龄	学历
1	国泰旅游集团	14	86%	14%	27-50	大学
2	新金泰国旅行社	12	33%	67%	27-62	高中-大学
3	四季旅游有限公司	12	67%	33%	24-51	高中-大学
4	金老虎旅行社	13	46%	54%	21-40	初中-大学
5	安运旅行社	15	87%	13%	28-52	初中-大学

表 15 对泰中文化差异的了解程度

排序	泰国旅行社名称	非常了解	比较了解	一般	略知一二	一概不知
1	国泰旅游集团	7%	57%	36%	0	0
2	新金泰国旅行社	33%	33%	33%	0	0
3	四季旅游有限公司	33%	33%	17%	8%	8%
4	金老虎旅行社	8%	46%	31%	15%	0
5	安运旅行社	40%	40%	20%	0	0

根据表 16 旅行社导游和内部职员对于跨文化交际能力的需要是有一定的积极性，85% 以上表示非常需要和比较需要，10% 不太需要，无所谓，那是因为他们大都是公司里的业务员较少接触中国游客，不曾与中国游客发生过冲突才

会有“不需要”的概念。5% 不需要，对跨文化交际无概念，也不觉得有何重要性。从调查得知，对外交流的工作，跨文化交际能力是非常重要的。

**表 16 从事旅游业需要培养跨文化交际**

排序	泰国旅行社名称	非常需要	比较需要	不太需要	无所谓	不需要
1	国泰旅游集团	43%	50%	0	0	7%
2	新金泰国旅行社	50%	33%	0	8%	8%
3	四季旅游有限公司	25%	33%	17%	17%	8%
4	金老虎旅行社	31%	54%	8%	8%	0
5	安运旅行社	53%	33%	0	13%	0

《旅游汉语》在我们泰国人来说是一门外语教学，外语教学当然要注重跨文化交际，交际双方来自不同文化背景，又要使用同一种语言，那么用来交际的这种语言对一方来说是母语，而另一方来说必然是第二语言，但有时候也会用翻译来解决这个问题。翻译这项工作的要求之一就是能精通两种语言，能在跨语言交际中充当翻译角色。但笔者的任务是让泰国从事旅游业者本身学会用汉语跟中国游客沟通，包括理解什么是跨文化交际和了解泰中文化差异，而不是通过翻译来完成交际任务。

**表 17 泰国旅游景点、购物店、酒店、餐厅、交谈服务人员和有关旅游部门需要进行中文培训**

排序	泰国旅行社名称	非常需要	比较需要	无所谓	不太需要	不需要
1	国泰旅游集团	50%	29%	7%	14%	0
2	新金泰国旅行社	42%	33%	0	0	25%
3	四季旅游有限公司	33%	17%	17%	8%	8%
4	金老虎旅行社	38%	46%	0	15%	0
5	安运旅行社	40%	40%	7%	13%	0

根据表 17 可以证明各旅行社的领导，导游和工作人员都认为与旅游业相关的企业都需要给自己的服务人员免费进行中文培训，为了方便与中国游客沟通和交流，为了交易顺利，避免在沟通时产生误解和冲突，不同行业和部门都应有不同的培训方式。非常需要和比较需要占 80%，无所谓和不需要占少数。笔者认为不但要在有相关的企业进行中文培训，在培训所用的教材中非常需要加上跨文化交际和双方文化差异的内容。发生冲突或误解的原因往往在交流或交易上缺乏跨文化交际能力和双方的文化差异。笔者举个例子，笔者曾经在某某酒店服务台看到酒店服务人员跟中国游客要护照登记入住，中国游客把护照扔

给服务员，当时服务人员愣住了，脸色显得不高兴走开到后室去了，后来换了一个新的服务人员来给游客办好手续，气氛才缓回来。笔者也捏了一把汗，在泰国酒店所有服务人员是有经过培训的，对待一些客人还得要有忍耐性。对于中国人给别人扔东西是无所谓的，可在泰国的礼仪上仍东西给他人表示这个人没教养，且对他方是没礼貌，泰国人是非常忌讳的。

### 第三节 中国旅行社对泰国旅行社汉语服务的需求

中国旅行社为了中国游客来泰旅游顺利和开心，中国旅行社对泰方旅行社所需的服务要求，最主要的是带团导游在语言上要通顺，解释要清晰明确，不允许迷迷糊糊，模棱两可，奸诈欺骗等等。公司员工在业务上也要确保行程和合约上所签订的内容，一项都不能落掉，即便是零时更改行程也务必中方同意才可以更改。经营过失都会影响整体信誉，旅行社要加强自律，保证质量及服务水平，进一步增强旅行社的竞争力，保证为玩家带来质优价廉、个性鲜明的旅游产品，充分满足游客的需求。泰国旅行社须在旅游团出行之前，专门为游客设计行程，安排吃、住、游、行、购、娱等汉语服务项目，华语导游必须专业汉语培训后方可上岗，一个优秀设计的行程，可以让游客享受出游的乐趣。旅行社内部工作人员，除了能与中国旅行社人员在业务上沟通，还须具有敬业精神、认真细致的工作态度、不断自我提升、创新能力。旅游市场千变万化，认真的了解市场、各旅游景点的变化，跟上时代潮流的发展。

除此以外，中国旅行社希望对将要从事旅游业的学生或学者，《旅游汉语》教材的内容必须加入跨文化交际和泰中文化差异的内容，在操作上或交流上比较顺畅，不会因不同文化背景或风俗习惯而产生误会，在工作上产生不必要的障碍。笔者在问卷调查对中国旅行社和领队，关于泰国旅行社的汉语服务是否需要深入或培训跨文化交际能力。

以下（表 18）五家中国旅行社的工作人员信息，分别男性和女性人数各一半，年龄大多进入中年人，学历均是大专与大学，属于经验丰富，理解中外旅行社业务，了解游客的性质和需求的年龄阶段。在态度、仪表、修养有着良好的道德品质。在推销旅游产品时，也在推销着自己，推销着旅行社的形象，已取得消费者的信任，从而达到推销旅游产品的目的。

表 18 中国旅行社与职业领队个人信息

排序	旅行社名称(有限公司)	人数	男性	女性	年龄	学历
1	台航	10	30%	70%	32-47	大学
2	上海环泰	14	60%	36%	26-41	大专-大学
3	中青旅控股股份	11	73%	27%	28-48	大专-大学
4	上海新康辉国际	12	42%	58%	20-52	大专-大学
5	广州广之旅国际	15	33%	67%	26-61	高中-大学

中国旅行社对泰国在从事旅游业或即将要从事旅游业的学者在《旅游汉语》教学中要学好旅游汉语是非常需要了解中国文化的。在此多提到的是语言文化和行为文化。语言文化，考虑到语言跨文化交际的需要，语言交际能力是跨文化交际能力的核心和基础。不懂得外语，不注意语言基本功或语言交际很差，就失去了跨文化交际能力的基础和核心，就无法胜任跨文化交际工作。行为文化也称习俗文化，是人们交往中约定俗成的社会风俗习惯和行为标准，包括礼俗、民俗、风俗以及生活方式，人际关系等。因此中国旅行社以及领队建议，首先，在泰国各大学学习《旅游汉语》的课堂上，不一定要照书本上的内容，须增加时事民生，增加了解当代中国在全球的影响力，提高对中国文化的知识，提高文化水平，个人自身素质，无论是将要从事导游或是汉语服务工作人员都应该多学习汉语文化中的文明用语，少用一些通俗打招呼的语言，以服务为基础，在服务的基础上获得自身的利益。其次，提高导游整体的讲解历史，文化知识水平，提高配合带团专业要素，不是持有导游证就可带团。最后尽力发挥泰国本土文化，传递泰国正能量，让泰国旅游业发展地越来越规范，越来越强大。

在《旅游汉语》教学中，教材内容非常需要加入中国文化，泰中文化差异以及跨文化交际。以下表 19 和 20 可以看出，中国旅行社非常赞成学好《旅游汉语》必须了解中国文化。在泰国《旅游汉语》教学中的教材加入中国文化，在非常需要和需要可以说占 100%，同样的跨文化交际能力在泰国《旅游汉语》教学中也是举足轻重，非常需要和需要占了 99%。

尽可能，所教授有关汉语的泰籍老师，学生，汉语导游都能有机会到中国培训，多深入了解中国文化，文化习俗，民族文化，以便在工作或交流能顺利地完成任务。

表 19 学好《旅游汉语》需要了解中国文化

排序	旅行社名称(有限公司)	非常需要	需要	不太需要	无所谓	不需要
1	台航	70%	30%	0	0	0
2	上海环泰	57%	36%	7%	0	0

3	中青旅控股股份	73%	27%	0	0	0
4	上海新康辉国际	50%	50%	0	0	0
5	广州广之旅国际	67%	33%	0	0	0

表 20 泰国《旅游汉语》教学中需要加入跨文化交际能力

排序	旅行社名称（有限公司）	非常需要	需要	不太需要	无所谓	不需要
	台航	40%	60%	0	0	0
2	上海环泰	29%	64%	0	7%	0
3	中青旅控股股份	45%	55%	0	0	0
4	上海新康辉国际	25%	75%	0	0	0
5	广州广之旅国际	53%	47%	0	0	0

《旅游汉语》教学中需要改善的每个部分参差不齐，中国旅行社和领队对泰国的《旅游汉语》教学中最需要增强和改善，首先是理解能力占的比例最高60%，跨文化交际能力25%，听力和口语15%。在第二语言学习中，需要先理解对方所表达的意思，再来听力和口语，最后是跨文化交际能力。（表21）

表 21 《旅游汉语》教学中最需要改善的部分是

排序	旅行社名称（有限公司）	听力	理解力	口语	跨文化能力	其他
1	台航	30%	30%	0%	50%	0
2	上海环泰	7%	64%	21%	0	7%
3	中青旅控股股份	0	45%	18%	36%	0
4	上海新康辉国际	17%	33%	42%	8%	0
5	广州广之旅国际	7%	40%	7%	40%	7%

因为文化背景不同，导致在交谈中容易产生误解和冲突，尤其是在导游这个行业，每次接待游客，都是陌生和不同性质的游客，即使都是在接待中国游客，可中国地大物博，中国五十个省，每个省本身都有着不同文化习俗，有着文化习俗差异，在走行程当中自然会出现语言和举止上的误解而产生冲突，这也是常见的现象。泰国七十五个府加上曼谷首都，也有着不同文化的背景，人们交际行为和礼俗也不尽相同，怎么样才能尽可能减少这种种的障碍呢？只有多看、多问、多听、出外旅游，不关是国内还是国外，看看外边的世界，这才有机会提升自我。中国有句俗语“读万卷书，行万里路”，是非常正确的。

无论学习哪种语言，千万不能忽略了其文化，尤其是语言文化。学习语言文化必须要与其民族多接触，互相交流。根据问卷调查（表22）中国旅行社显示，泰国《旅游汉语》教学中必须加入泰中文化差异的内容，各旅行社分别非常需要和需要占95%，只有5%不怎么重视文化差异。

表 22 在泰国《旅游汉语》教学中需要加入泰中文化差异的内容

排序	旅行社名称(有限公司)	非常需要	需要	不太需要	无所谓	强烈不同意
1	台航	60%	40%	0	0	0
2	上海环泰	57%	36%	0	7%	0
3	中青旅控股股份	55%	36%	9%	0	0
4	上海新康辉国际	58%	42%	0	0	0
5	广州广之旅国际	53%	47%	0	0	0

根据表 23-24 中国旅行社工作人员及领队都认为接待中国游客的泰国旅行社, 华语导游以及内部业务人员或从事旅游业有相关的企业都希望多进行中国文化培训以及培养跨文化交际能力。为了方便与中国游客沟通和交流, 为了交易顺利, 避免在沟通时产生误解和冲突, 在销售不同产品和部门都应有不同的培训方式。泰中文化差异对泰国从事旅游业和华语导游非常重要, 针对旅游景区、购物店、餐厅、酒店、和交通服务人员, 非常同意和同意占 98%, 尚有微数是一般强烈不同意, 笔者认为人处在不同环境下思维也会有差异的。发生冲突或误解的原因往往在交流或交易上缺乏跨文化交际能力和双方的文化差异。

中国旅行社和领队表示希望在旅游汉语课堂多涉及一些中国文化和一些跟旅游汉语的任务和活动, 选择适当接待中国游客的会话和给中国游客介绍正确的泰国历史、地理、气候、传统文化习俗, 旅游胜地, 名胜古迹以及一些泰民族忌讳的言行举止。在旅游课堂上设计一个假设在机场接待的中国游客的画面, 在课堂上时间有限, 尽可能让每个学生都能参与所设计的活动, 采用各种道具和手段, 让课堂上的活动气氛更有趣。

表 23 了解泰中文化差异对泰国从事旅游业和华语导游非常重要

排序	旅行社名称(有限公司)	非常同意	同意	一般	不同意	强烈不同意
1	台航	70%	30%	0	0	0
2	上海环泰	71%	21%	7%	0	0
3	中青旅控股股份	64%	36%	0	0	0
4	上海新康辉国际	33%	67%	0	0	0
5	广州广之旅国际	67%	33%	0	0	0

表 24 有关泰国旅游景区、购物店、餐厅、交通服务人员和有关旅游部门进行培训以方便与中国游客沟通

排序	旅行社名称(有限公司)	非常同意	同意	一般	不同意	强烈不同意
1	台航	50%	50%	0	0	0
2	上海环泰	71%	29%	0	0	0
3	中青旅控股股份	73%	18%	0	0	9%
4	上海新康辉国际	42%	58%	0	0	0
5	广州广之旅国际	47%	47%	7%	0	0

### 第三章 旅游汉语服务调查状况及市场实际需求

#### 第一节 酒店及餐厅工作人员汉语服务调查

旅游酒店，是指能够向旅客提供配有餐饮及相关服务的住宿设施，主要接待旅游者和商人等。旅游酒店有着完善的设备和设施，各方面的功能齐全，有着先进的管理方法和全面优质的服务。除此以外，还包括餐饮、娱乐、网络、旅游服务、交通服务、商品等综合服务。饭店有各种称谓，如饭店、宾馆、酒店、旅馆、旅社、客店、客栈等。

酒店是发展旅游业的重要前提，为解决旅游者住宿的必要设施，是旅游业不可或缺的重要组成部分。为社交提供良好的环境和完善服务，尤其是现代酒店的多功能化，更加能够保证社交活动的顺利完成。

近年来中国游客每年大幅度增加，据泰国旅游业和教育部统计，2017-2018 年的中国游客人数都突破一千万人。在中国游客迅速大幅度增加，在曼谷地区和旅游胜地酒店餐厅林立，酒店服务人员大多都是纯泰国人，除了习惯用英语，对其他外语一概不通，所以在给中国游客服务，经常产生语言障碍，还有更严重的是在不同文化背景下常常发生误解和冲突。笔者问卷调查关于酒店和餐厅服务人员的汉语水平以及对跨文化交际能力和泰中文化差异的知识得出以下结果：

##### 一、酒店旅游汉语服务人员调查

问卷调查分布在曼谷首都四家，普吉和芭提亚各一家，均 4-5 星级酒店。大多服务人员均是女性，在各方面服务，女性比较柔和。年龄也平均在中年，学历平均大学毕业，甚至还有博士学位，至于初中学历是因为酒店在暑假偶尔会雇佣一些临时工或大学生来酒店实习。（见表 25）

表 25 酒店服务人员个人信息

排序	泰国酒店名称	人数	区	男性	女性	年龄	学历
1	香格里拉酒店	10	BKK	20%	80%	23-59	初中-大学
2	THE BAZAAR HOTEL	20	BKK	30%	70%	19-35	初中-大学
3	JASMINE RESORT HOTEL	10	BKK	60%	40%	25-49	高中-大学
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	14	BKK	29%	71%	24-52	高中-博士
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	20	HKT	35%	65%	22-42	大学
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	12	PTY	31%	69%	29-53	初中-硕士

表 26 从事旅游业服务

排序	泰国酒店名称	区	一年	三年	三年以上
1	香格里拉酒店	BKK	20%	30%	50%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	80%	15%	5%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	40%	20%	40%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	21%	7%	71%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	25%	5%	65%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	24%	8%	69%

根据表 26 调查得知，酒店服务人员平均工作经历三年至三年以上，至于 The Bazaar Hotel 多数服务人员都是一年的工作经验，因为这家酒店新开张不久，工作人员年龄也较小。经调查，大多酒店的语言服务除了泰语，英语是酒店一向来首选的外语言，汉语不怎么受重视。对于旅游汉语，在旅游服务圈子还不是很普遍，直到 21 世纪初，大量的中国游客涌入，在贸易上也红红火火，才引起汉语热，人们才意识到不能只学英语，汉语也是一种能走遍天下的语言。因为中国的强大，不管哪方面都可以跟美国媲美，中国人民生活进入小康社会，无论是国内旅游还是出外旅游，都成为中国人的话题之一。目前在泰国比较普遍的汉语是商务汉语，在社交都以商务汉语为主要语言，各大学在汉语课程设有商务汉语为主科，旅游汉语只不过在商务汉语里边的一小部分，有的大学甚至没有旅游汉语这门课。所以在酒店的服务人员大多数都没学过《旅游汉语》或只学过一年，一年以上的只是少数（见表 27）

表 27 学过旅游汉语

排序	泰国酒店名称	区	没学过	一年以下	1-3 年	3 年以上
1	香格里拉酒店	BKK	40%	40%	0%	20%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	45%	20%	25%	10%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	10%	50%	20%	20%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	79%	0%	21%	0%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	65%	20%	5%	10%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	77%	23%	0%	0%

《旅游汉语》教学，是一门年轻的学科，可以说《旅游汉语》是《商务汉语》的一个分支学科。由于近年来中国游客来泰旅游迅速增加，《旅游汉语》这门学科也因而热门起来，各大学慢慢地把《旅游汉语》这门课目设成一门独立的学科，成了一门新兴的学科，也成了学者的一门新鲜的课题。

就因为《旅游汉语》是一门刚兴趣的学科，泰国从事旅游业的服务人员还没有很多的机会能学习和接触到汉语，且中国游客来泰旅游突然大幅度增加，酒店服务人员从熟悉用英语给客人服务，突然转换成用汉语为客人服务，这是

一个非常大转折和问题。在酒店服务人员还没来得及适应与中国游客交流，问题一连串的发生，无论是在语言上或文化习俗都有着心里隔阂。笔者访谈了几家酒店的总经理和管理酒店前厅的经理得知，目前酒店请了中国老师免费给酒店有关接待客人的服务人员培训汉语文化课程，首先教授一些简单能与游客交流，能听懂游客的需求和中国人的风俗习惯。酒店管理部门也鼓励各部门的服务人员日常生活中多学习汉语，随时都能应付与中国游客沟通，即便是简单的汉语也是很好的。笔者认为，以大多数泰国人的个性和积极性对学习一门外语，对他们来说是非常困难的，尤其是汉语可以说是比较难的一种语言，得用相当长的时间练习和有毅力才能学好一口流利的汉语。但经问卷调查，除了与在工作岗位上（被迫）与中国游客用简单汉语交流外，日常生活很少与朋友用汉语交流，能躲避就躲避。见表 28 得知，在日常生活用汉语与朋友交流只有 The Bazaar Hotel “经常”的比例占较多，大部分在“偶尔”的情况下与朋友用汉语交流，从这种情况可以看出，泰国人本身不会很特意和积极地想学习汉语，只是工作上地需要逼不得已才学的。因此在东南亚，汉语水平泰国远远比不上新加坡、马来西亚、缅甸、越南。

表 28 除了与游客用汉语交流外，日常生活中用汉语与朋友交流

排序	泰国酒店名称	区	经常	偶尔	很少	没有
1	香格里拉酒店	BKK	20%	30%	20%	30%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	40%	40%	20%	0%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	10%	70%	20%	0%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	0%	21%	14%	36%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	0%	5%	30%	65%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	0%	0%	8%	77%

上述表示（表 27-28），泰国酒店服务人员《旅游汉语》比较不感兴趣是有原因的。从表 29 得知，50%的酒店服务人员与中国游客增加发生过冲突，在迎送服务和前厅的服务人员是与客人直接接触的，因此他们经常会碰到一些不文明或不讲理的土豪客人，他们脸上微笑但内心是气愤的，只能忍气吞声，来往酒店的毕竟是客人，而酒店的宗旨是“客人就是上帝，得罪不起”。

根据表 29，因不同文化在言行上发生碰撞，那是避免不了的。“没有”的部分或许是其他部门不经常与客人接触，“有”的部分是迎送和前厅部门，各占 50%。迎送部门碰到的问题是下车抢行李，在酒店餐厅（酒店大都以自助餐为主）用餐不排队，用餐时举止不雅。不只是在酒店餐厅，在其他餐厅也曾经被媒体拍照登上报纸，笔者所说的是在泰国免税店（KING POWER DUTY FREE）

的事件，让餐厅两头为难。在前厅登记入住时大声说话（大声喊）等等一系列问题。

表 29 在言行跟中国游客因不同文化背景发生过冲突

排序	泰国酒店名称	区	没有	有	备注
1	香格里拉酒店	BKK	40%	60%	没规矩
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	65%	35%	吵闹+不排队
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	60%	40%	说话大声
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	71%	21%	没礼貌+吵闹
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	50%	50%	沟通问题
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	46%	46%	无法沟通

酒店服务人员对中国游客原本就有着心里隔阂，而且媒体常常报导中国游客不雅的新闻，说要接待中国游客，服务人员心里有着恐惧感，这有损中国游客的形象。

根据数据（见表 30）酒店服务人员对于中国文化的了解大多属于一般和不太了解，了解的只有少数，甚至有一概不知的。除了对中国游客有心理的隔阂，主要的是泰国一项来都以西方游客为主，他们对西方文化都相当了解，语言也熟练，对于中国语言和文化是非常陌生的，而且中国游客来泰旅游大幅度增加，泰国政府和有关旅游部门都没来得及作好准备，加上中国游客本身的素质也是一个主要的原因，导致出外旅游屡次发生一连串的丑闻。

表 30 对中国文化的了解

排序	泰国酒店名称	区	非常了解	了解	一般	不太了解	一概不知
1	香格里拉酒店	BKK	0%	30%	50%	20%	0%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	20%	15%	10%	35%	20%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	0%	60%	40%	0%	0%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	0%	0%	43%	36%	14%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	0%	20%	40%	30%	10%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	0%	0%	38%	54%	8%

进一步，人们总是用自己的文化角度去推测不同文化背景的人，习惯以自己民族的文化去衡量其他文化，以自己民族的文化为标准，不容易接受异己的文化习俗，其实在民族文化应该多元化互动，促进文化融合，才能排斥人与人之间相处的隔阂。因此，酒店服务人员对泰中文化差异的了解属于一般和不太了解是很正常的。至于了解的程度也有不少，因为他们是泰华侨的子孙，对中国文化有一定的了解。（见表 31）

表 31 对泰中文化差异的了解程度

排序	泰国酒店名称	区	非常了解	了解	略知一二	不太了解	一概不知
1	香格里拉酒店	BKK	0%	30%	70%	0%	0%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	20%	35%	10%	30%	0%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	0%	50%	20%	10%	20%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	0%	29%	29%	21%	14%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	0%	40%	20%	25%	15%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	0%	15%	23%	46%	15%

虽然酒店工作人员大多数没学过《旅游汉语》，但是对学习《旅游汉语》需要深入了解中国文化的概念还是有的，他们意识到要学好哪国语言必须深入该国家的民族文化，也包括多元文化背景的友好互动，以朋友之间的平等交流是促进双方文化融合的有效途径。见表 32 可以证明，30% 非常需要；50% 需要；无所谓，不太需要，不需要占少数。

表 32 学习《旅游汉语》需要深入了解中国文化

排序	泰国酒店名称	区	非常需要	需要	无所谓	不太需要	不需要
1	香格里拉酒店	BKK	10%	80%	0%	10%	0%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	25%	45%	5%	20%	5%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	0%	50%	50%	0%	0%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	29%	46%	15%	0%	8%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	25%	40%	15%	15%	5%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	23%	46%	8%	8%	8%

跨文化交际的概念：“在特定的交际情景中，具有不同的文化背景的交际者使用同一种语言（母语或特定语）进行的口语交流。”（吴为善，严慧仙，2009，21 页）

跨文化交际包含以下几个要点：“一交际双方必须来自不同的文化背景，即指不同文化圈之间的差异，也指同一文化圈内部亚文化之间的差异。二交际双方必须使用用一种语言交际，交际双方来自不同的文化背景，又要使用同一种语言，那么来自交际的这种语言对一方来说是母语，而另一方来说必然是第二语言（习得的目的语）。三交际双方进行的是实时的口语交际，跨文化的途径多种多样。可以是语言符号的交际，也可以是非语言符号的交际，如商品，画报；可以是现场的双向交际，也可以是通过媒介的单向交际，如电视，广告；可以说口语交际，也可以是书面交际，如信函，公文。四交际双方进行的是直接的言语交际，主要是翻译，包括口译和笔译。”（吴为善，严慧仙. 2009. 22-23）

跨文化交际的概念比较复杂，对大多没学过旅游汉语或对中国文化了解不深，了解，略知一二或不太了解跨文化交际也是在情理之中。一概不知也不稀奇。（见表 33）

表 33 对跨文化交际的了解

排序	泰国酒店名称	区	非常了解	了解	略知一二	不太了解	一概不知
1	香格里拉酒店	BKK	0%	40%	20%	30%	10%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	20%	55%	5%	15%	5%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	0%	25%	35%	20%	20%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	0%	36%	14%	21%	21%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	0%	25%	35%	20%	20%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	0%	0%	23%	54%	23%

跨文化交际，现代交通高速发展，使得人们之间的交往空前频繁，沟通绝对畅通。尤其是电脑的普及和国际互联网的诞生，使人类的生活形态进入了一个崭新的时代，突破了以往生活空间的限制。人与人之间的时间，空间距离被拉近了，地球缩小了，成为一个“地球村”。迎送服务和前厅服务人员几乎每天与各国游客直接接触，往往因为不同文化的人们在交往时对文化背景，社会规范方面存在的差异缺乏认识，所以从事有关旅游业的企业必须培训服务工作人员的跨文化交际能力。根据表 34，赞同非常需要和需要的比率占 90%，由此可见，酒店的各个部门的服务人员都意识到跨文化交际能力对于他们在工作上有很大的帮助。

表 34 从事旅游业需要培养跨文化交际

排序	泰国酒店名称	区	非常需要	需要	无所谓	不太需要	不需要
1	香格里拉酒店	BKK	30%	60%	0%	0%	10%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	40%	45%	5%	5%	5%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	30%	50%	20%	0%	0%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	29%	57%	7%	0%	0%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	50%	45%	5%	0%	0%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	38%	46%	8%	8%	0%

在跨文化交际中，谈话的内容，话题的选择也是经常产生交际失误的因素。人们的话题常常涉及的内容可能构成另一方文化中对隐私的侵犯，中国文化中人们可以相互谈论或询问关于收入，工资，年龄，体重等话题，这表示互相关心，但是泰国人对于工资，年龄和体重却能构成对个人的隐私的侵犯，犯忌讳或者在语言文化差异上的词汇用法的也会勾起误解，譬如汉语：“开灯”泰语：“เปิดไฟ”把泰语这个词直接翻译成中文是：开-เปิด pə:t<sup>21</sup> 火-ไฟ fai<sup>33</sup> =开火，中

国人对“开火”这个词非常敏感且恐惧，意思是：放枪打炮，开始打仗。如果酒店服务人员给客人送行李到客房然后跟客人说：“开火在这里”，客人会有什么反应，设想客人一定从房间冲出去喊救命。

可以说，酒店工作人员对中文语法，用词是有限的，经过问卷调查，经常难以沟通和偶尔产生障碍占的比率较多，不曾发生过可能是没有直接与客人接触的缘故。（见表 35）

表 35 曾经因文化差异与中国游客交流在言语上产生障碍

排序	泰国酒店名称	区	经常	偶尔	无所谓	曾经发生过	不曾
1	香格里拉酒店	BKK	30%	40%	0%	10%	20%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	50%	35%	5%	5%	5%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	10%	80%	0%	10%	0%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	14%	43%	0%	7%	29%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	20%	35%	5%	5%	35%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	31%	8%	0%	8%	46%

人们在实际交往时所实施的行为，会在很多方面都存在差异。差异的存在是极为普遍的，无论属于同一文化的人们，还是不同文化的人们，情况都是如此。言语行为会因文化、地区、职业、性别乃至个人而异，这就为交际带来了相当大的困难。由此可见，指出这些差异对于我们认识交际活动和改善交际状况是非常重要的。经调查显示，酒店工作人员同意的比例较多，没意见其次，非常同意和不同意相同，见表 36

表 36 文化差异是泰国旅游服务事故的原因之一

排序	泰国酒店名称	区	非常同意	同意	没意见	不同意	强烈不同意
1	香格里拉酒店	BKK	20%	30%	30%	20%	0%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	15%	40%	30%	15%	0%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	0%	70%	30%	0%	0%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	7%	57%	21%	0%	7%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	20%	40%	10%	25%	5%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	8%	62%	0%	15%	0%

如今社会，越来越多游客希望自己旅行生活更加舒适和安全，尤其是商务旅行者，他们为了更有效地计划，安排自己的旅程，往往会在出发前预先向目的地的酒店提出用房的要求。在需要了解客人需求和合理安排客房产品，要达到高质量的预订工作，对于泰国酒店服务人员的汉语知识，与客人口语交流时非常需要增强跨文化交际的能力。通过预订工作，使酒店更好的掌握未来的客

源情况，增加客人的满意度，使客人能放心前来。随之而来的酒店业的竞争不断地多大，明确预订工作的内容和预订服务就显得至关重要了。酒店人员对这些方面的态度比较支持和同意，在非常需要和需要占 90%。（见表 37）

**表 37 服务人员的汉语知识、服务态度、口语交流需要加强跨文化交际能力**

排序	泰国酒店名称	区	非常需要	需要	无所谓	不太需要	不需要
1	香格里拉酒店	BKK	40%	50%	0%	10%	0%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	20%	70%	0%	0%	10%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	0%	80%	10%	10%	0%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	21%	71%	0%	0%	0%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	25%	60%	10%	5%	0%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	46%	54%	0%	0%	0%

## 二、饭店（餐厅）旅游汉语服务人员调查

“服务”是一种助人或济人的行为，是友善友好的具体表现，是关心他人福利和利益的行为。餐饮服务，是指客人在餐厅就餐的过程中，由餐厅工作人员借助饮食服务设施，向客人提供菜肴饮料的同时提供方便就餐的一切帮助，通过餐饮服务客人感到被欢迎和尊重。客人在购买产品的同时也购买了服务，餐饮和服务是一个不可分割的合体，给消费者良好的心理感受，作为酒店餐饮产品的重要组成部分。

随着对外开放的扩大和经济持续稳定快速增长，中国人民生活水平不断提高，中国游客来泰旅游的市场潜力巨大，前景非常广阔，长期发展趋势良好。餐厅是通过提供服务，菜品和饮料来满足顾客饮食需求的场所，或者说公开为顾客提供饮食服务的设施机构都可称为餐厅。如果是酒店里的餐厅，餐饮部作为现代酒店的一个重要部门，不仅要满足顾客对餐饮产品和服务的要求，为酒店创造良好的经济效益，同时也是酒店对外形象的一个窗口和社交场所。

泰国酒店里的餐厅或是纯粹餐饮的餐厅，其服务人员对旅游汉语服务知识程度目前还是有限的。根据调查六家专门接待中国游客的餐厅，分别在曼谷市和泰国著名的旅游胜地芭提亚。餐厅的服务人员均女性较多，年龄在 18-63 岁之间，学历均大学毕业。（见表 38）

**表 38 个人信息**

排序	名称	人数	地区	男性	女性	年龄	学历
1	采华轩酒楼	16	BKK	38%	63%	20-45	初中-大学
2	Nathong Restaurant	15	BKK	33%	67%	21-28	初中-大学
3	The Chaophraya criuse	10	BKK	30%	70%	19-58	高中-大学

4	Kinnari Restaurant	14	PTY	29%	71%	22-63	高中-大学
5	Buengmaanthong Rest.	10	PTY	60%	40%	18-55	初中-大学
6	Chom Talay Rest.	16	PTY	50%	50%	20-46	高中-大学

餐厅的服务人员与客人直接接触，服务水平的高低，是客人能够直接感受和体会到的，其一举一动或片言只语均会在客人心目中留下深刻的印象。一般餐厅服务质量的优劣，在于其服务人员从事服务多长时间，对工作的热爱，以及服务人员自身的素质如何，时间越长所接触的问题越多，经验也就越丰富和有着熟练的专业操作技能。餐饮企业要想提高服务质量，必须在改善物质设施、实行管理科学化的同时，不断提高服务的综合素质。餐厅服务行业，得有高尚的职业道德、良好的纪律修养、讲究职业服务礼仪、良好的文化素养。对于服务人员至少要有一定的跨文化交际能力且必须时时刻刻记住对不同文化背景的客人必须要有耐心，餐厅服务人员在为各种不同类型，不同文化的客人服务时，应有耐心，不急躁、不厌烦。服务人员善于揣摩客人的心里，对于他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌。对事情不推诿，尊重客人的意见和建议，不与客人发生矛盾，要心平气和，耐心说服，让客人满足为止。

根据表 3.15 服务人员的年龄从 18 岁就开始从事服务的工作，所以从事有关旅游业服务人员的时间不长，见表 39 显示，大部分只在一年和三年以下之间占多数，三年以上的都是一些老手，从事旅游业已有数十年。表格显示有 Kinnari Restaurant 和 Chom Talay Restaurant 两家的服务人员从事服务工作的时间较长。

表 39 从事有关旅游业服务人员多长时间

排序	名称	一年	三年	三年以上
1	采华轩酒楼	56%	31%	13%
2	Nathong Restaurant	87%	0	13%
3	Kinnari Restaurant	43%	7%	50%
4	The Chaophraya criuse	50%	40%	10%
5	Buengmaanthong Rest.	70%	20%	10%
6	Chom Talay Rest.	31%	19%	50%

根据表 40-41 显示，几乎所有餐厅的服务人员对《旅游汉语》非常陌生，没学过的占 80% 一到三年占少数。大多没学过《旅游汉语》且在日常生活也较少与朋友用汉语交流，只是逼不得已偶尔才与朋友用汉语交流。在这样环境下要学好汉语是不怎么可能的，那就不用说要学好《旅游汉语》了或以旅游汉语与朋友交流了。以泰国人的性格，在语言上不能沟通的情况下，一定选择躲避不与陌生人接触。

表 40 学过旅游汉语和多长时间

排序	名称	没学过	一年	三年	三年以上
1	采华轩酒楼	94%	6%	0	0
2	Nathong Restaurant	60%	40%	0	0
3	Kinnari Restaurant	79%	7%	0	14%
4	The Chaophraya criuse	60%	30%	10%	0
5	Buengmaanthong Rest.	70%	10%	20%	0
6	Chom Talay Rest.	81%	0	19%	0

表 41 除了与游客用汉语交流外，日常生活中用汉语与朋友交流

排序	名称	经常	偶尔	很少	没有
1	采华轩酒楼	6%	31%	31%	31%
2	Nathong Restaurant	7%	73%	0	20%
3	Kinnari Restaurant	29%	36%	21%	14%
4	The Chaophraya criuse	40%	50%	0	10%
5	Buengmaanthong Rest.	20%	40%	10%	30%
6	Chom Talay Rest.	13%	19%	13%	56%

根据数据（见表 42）每家餐厅的服务人员对中国文化的了解程度有差别，比如，采华轩的服务人员对中国文化不太了解和一概不知占了 88%，一般占 13%，笔者常去采华轩餐厅用餐，得知除了餐厅主管是泰籍稍有些年纪，其他服务生几乎都是缅甸和老挝的年青人，连泰语都说得不怎么清楚。Nathong Restaurant 也经常去用晚餐，服务生居多是泰国东北年轻人，大多数也是对中国文化不太了解和一概不知。只有 The Chaophraya Criuse 和 Buengmaanthong Restaurant 这两家餐厅的服务人员对中国文化的了解有一定的程度，比较了解和一般占多数。

餐厅服务人员对中国游客是比较不会有太大的心里隔阂，因为餐厅没有分国际级别，而且接待西方游客和东南亚国家的餐厅也明显的分开，所以餐厅服务人员对中国游客还是比较有亲切感的。之所以经常会出现一些语言和举止误解的问题是因为主要的是中国开放的时间大约二十五年，而大多泰国餐厅从中国游客还没大量的来泰国旅游之前，一向来都以西方游客为主，他们对西方文化和语言都比较了解，语言也较熟练。一直到了 21 世纪初，中国游客来泰旅游大幅度增加，泰国政府和有关旅游部门都没来得及作好准备，加上中国游客本身的素质也是一个主要的原因，导致出外旅游屡次发生一连串的问题。

表 42 对中国文化的了解

排序	名称	非常了解	比较了解	一般	不太了解	一概不知
1	采华轩酒楼	0	0	13%	38%	50%
2	Nathong Restaurant	7%	27%	0	53%	13%

3	Kinnari Restaurant	7%	29%	21%	29%	14%
4	The Chaophraya cruise	0	40%	50%	10%	0
5	Buengmaanthong Rest.	10%	40%	10%	20%	20%
6	Chom Talay Rest.	13%	6%	19%	50%	13%

根据上述，餐厅服务人员对中国游客没有太大的心里隔阂，因为大多数接待中国游客的餐厅几乎都雇佣外籍（中国云南）的年轻人，在语言上与客人沟通就不成什么大问题。但是即便同是中国人，在不同地区和文化背景下，偶尔发生一些碰撞还是有的，可是如果双方说的语言是自己的民族地方话，在双方不懂普通话的情况下，就难以沟通，这也是常见的。目前中国提倡国民都要学讲普通话，尤其是年轻一代的，从幼儿园到大学都以普通话为共同语言。

见表 43，除了问卷调查，笔者还访谈了餐厅经理关于服务人员是否曾经在言行上跟中国游客因不同文化背景缘故发生过冲突，“没有”的部分占较多，“有”的部分占 30%。出现问题是在自助式的餐厅用餐不排队，用餐时举止不雅，如吃剩下的食物随地扔，在室内吸烟，随地吐痰这种种不雅不文明的习惯。在泰国，政府规定公共场所或室内绝对不能吸烟，即使没有贴标牌，泰国人都会守规矩。

表 43 曾经在言行跟中国游客因不同文化背景发生过冲突

排序	名称	没有	有	备注
1	采华轩酒楼	50%	50%	大声说话
2	Nathong Restaurant	67%	33%	举止不雅
3	Kinnari Restaurant	64%	26%	不能沟通
4	The Chaophraya cruise	90%	10%	随地扔东西
5	Buengmaanthong Rest.	50%	50%	随地吐痰
6	Chom Talay Rest.	38%	56%	不能沟通

语言是文化的重要组成部分，语言与文化是部分与整体的关系，二者不可分割。根据表 44，所有餐厅对学习《旅游汉语》需要深入了解中国文化大部分认为比较需要。无论是什么行业，与不同语言和不同文化的客人交流，必须要了解对方的文化才会使交际顺利和达到目的。Chom Talay Restaurant 设在芭提亚海岸花园度假酒店里的餐厅，经常与游客因泰中文化差异发生一些误解和冲突，服务人员意识到只有深入了解对方文化，才能避免无意中得罪客人，在调查结果：44%非常需要，56%比较需要。Nathong Rest. Kinnari Rest. The Chaophraya cruise 比较需要深入了解中国文化占的比例较多，至于无所谓，不太需要和不需要，他们选择避开不与客人碰撞，免得破坏气氛且被怪罪。

表 44 学习《旅游汉语》需要深入了解中国文化

排序	名称	非常需要	比较需要	无所谓	不太需要	不需要
1	采华轩酒楼	0	31%	44%	19%	6%
2	Nathong Restaurant	27%	40%	27%	7%	0
3	Kinnari Restaurant	36%	50%	7%	0	7%
4	The Chaophraya criuse	20%	20%	0	40%	20%
5	Buengmaanthong Rest.	0	50%	0	40%	10%
6	Chom Talay Rest.	44%	56%	0	0	0

根据表 45 对泰中文化差异的了解程度，采华轩服务人员对中国文化的了解处于不太了解和一概不知的情况下，为了避免问题大多数服务人员选择不与中国客人接触和沟通。主管级的工作人员比较了解泰中文化差异，在接待中国游客时，在言行上自然会避免一些对中国游客的忌讳。为了提高汉语服务质量，笔者认为非常需要在有教授《旅游汉语》课程的各个大学需要在《旅游汉语》教材中补上泰中文化差异的内容，有利于大学生以后从事旅游业工作不会有太大的障碍。笔者举例子：

泰国餐厅的餐饮服务礼仪在服务当中笑脸迎宾，自然大方并亲切问候：“莎瓦里卡（您好），请问一共几位？”如有老人小孩，服务人员会温柔体贴地上前照料，扶老协幼到餐桌，递上菜谱，介绍餐厅的招牌菜。泰国人的个性在无意中碰到不认识的或陌生人都会点头微笑，这是泰国人的一个美好的传统文化，心地善良，助人为乐是泰国人普遍的心态。中国人也有着同样的心态，可是唯有不同的是“微笑”，中国人不会随便对陌生人微笑，只有与亲戚朋友才会互相打招呼，这就是泰中文化的差异。

表 45 对泰中文化差异的了解程度

排序	名称	非常了解	了解	略知一二	不太了解	一概不知
1	采华轩酒楼	0	13%	19%	25%	44%
2	Nathong Restaurant	20%	20%	33%	27%	0
3	Kinnari Restaurant	21%	43%	0	21%	14%
4	The Chaophraya criuse	0	50%	50%	0	0
5	Buengmaanthong Rest.	0	50%	20%	10%	20%
6	Chom Talay Rest.	0	38%	31%	25%	6%

第二语言教学教授的是跨文化交际。在跨文化交际当中，不能只教授语言交际，也必须注重非语言交际，需要将跨文化适应教育与语言教学相结合。从获取跨文化意识所遇到的困难以及经历重重困难和阻力，对新文化了解的缺乏和对新文化环境的不适应，导致文化误解和文化冲突频频发生。但随着跨文化

知识的增长，对新环境的熟悉和与新文化的人交往的增多，开始对所遇到的文化差异和文化冲突进行冷静的理性分析，开始产生主动了解和积极适应的愿望和要求，慢慢达到承认和接受文化差异，熟悉和理解新的文化或新的交际对象，愿意自我改变，才能达到初步文化适应的水平。

“获取跨文化意识，不能只靠增加文化知识和积累跨文化经验，不能认为，只要大量接触外国人或长期在外国文化中生活，就一定获取跨文化意识。必须在不断增长文化知识、长期频繁地跨文化交往和跨文化生活与工作经验积累的过程中不断去理解本国文化和外国文化，不断比较两种文化或多种文化的差异所在，并发掘文化差异的根源。还要认识到，只有克服文化局限性的羁绊和偏见，才能客观地认识问题。要获取跨文化意识，只解决认识问题还远远不够，还必须解决感情与态度问题，排除‘三大敌人’的阻挠，乐于改变自己的交际规则和思维方式，愿意调整自己的价值观和文化身份。只有这样，才有可能获取跨文化意识。”（毕继万. 2009. 34）

要真正了解跨文化交际并非易事，以下每家服务人员的年龄，有采华轩，Nathong Rest. 和 Chom Talay Rest. 的服务人员比较年轻，所以对跨文化交际的了解属不太了解和一概不知占多数，Kinnari Rest. 服务人员年龄较大，对跨文化交际能力自然较成熟，非常了解占 36%。The Chaophraya cruise 和 Buengmaanthong Rest. 了解跨文化交际人数占 40-50%（见表 46）

表 46 对跨文化交际的了解

排序	名称	非常了解	了解	略知一二	不太了解	一概不知
1	采华轩酒楼	6%	0	38%	6%	50%
2	Nathong Restaurant	13%	13%	27%	47%	0
3	Kinnari Restaurant	36%	14%	21%	14%	14%
4	The Chaophraya criuse	0	50%	40%	10%	0
5	Buengmaanthong Rest.	10%	40%	20%	10%	20%
6	Chom Talay Rest.	0	25%	25%	38%	13%

根据上述和表 47 显示，餐厅服务人员意识到从事有关旅游业的企业，应当进行培养跨文化交际，除了采华轩对培养跨文化交际无所谓占的比例较多 44% 外，其他餐厅的比例都认为给服务人员培养跨文化交际能力是非常需要和比较需要的。少数认为不太需要，因他们不需要或用不着接触到中国游客，所以对培养跨文化交际就无所谓了。

表 47 从事旅游业需要培养跨文化交际

排序	名称	非常需要	需要	无所谓	不太需要	不需要
1	采华轩酒楼	13%	31%	44%	13%	0
2	Nathong Restaurant	13%	67%	7%	13%	0
3	Kinnari Restaurant	57%	29%	7%	7%	0
4	The Chaophraya criuse	20%	70%	0	10%	0
5	Buengmaanthong Rest.	30%	60%	0	10%	0
6	Chom Talay Rest.	13%	81%	0	0	0

结识更多的中国朋友，在交流上就会碰到更多在语言上的障碍。要清楚认识文化差异并排除其对跨文化交际的干扰，就必须采用对比分析的方法。有比较才有鉴别，只有经过对比分析，揭示文化差异的干扰所在并发掘文化干扰的根源，才能进一步探究对文化差异造成的文化误解和文化冲突的有效解决方法，从而达到排除文化隔阂和文化障碍，实现有效的跨文化交际的目的。根据表 46 几乎所有餐厅的服务人员在与中国朋友交流时偶尔在言语上产生障碍占比例最多，而经常的比例只有 20%，笔者认为餐厅服务人员与游客直接接触的次数比酒店的服务人员较频繁，所以对文化差异交流不曾产生障碍的比例，餐厅比酒店还要少一些，因为餐厅工作与客人多接触，了解文化差异，对双方的文化较熟悉，交流障碍自然减少。而酒店工作人员不曾产生障碍的比例较多，因他们少接触游客，不曾产生障碍的比例自然会多一些。（见表 35, 48）

表 48 曾经因文化差异与中国朋友交流在言语上产生障碍

排序	名称	经常	偶尔	曾经发生过	无所谓	不曾
1	采华轩酒楼	6%	69%	0	0	25%
2	Nathong Restaurant	27%	53%	13%	0	7%
3	Kinnari Restaurant	21%	64%	0	0	14%
4	The Chaophraya criuse	20%	70%	0	0	10%
5	Buengmaanthong Rest.	20%	60%	10%	0	10%
6	Chom Talay Rest.	19%	56%	13%	0	6%

求同存异对待文化冲突，在接触和服务中国游客的过程中，文化冲突是由文化差异引起是不可避免的，需要采取开放宽容的态度，用求同存异的原则化解文化冲突。评价一项服务好坏的标准，不只是看其是否遵循服务标准和规范，而是看顾客是否满意。所以餐厅服务员要善解人意，体谅并关心顾客。在服务当中，可以说文化差异是旅游服务事故的原因之一，若不处理好会照成很大的

损失。相对的，若能注意到顾客细微的表情变化，准确判断了客人的想法，能及时发觉且委婉的解决问题，不但能挽回局面也赢得了顾客的满意。

经调查显示，餐厅服务员认为文化差异却是泰国旅游服务事故的原因之一，同意和没意见的比例较多，其次是不同意，非常同意及强烈不同意占少数。在这个问题上，工作人员认为即使因不同文化会产生一些小毛病，以泰国人的温柔友好个性，化解文化差异冲突应该不是很大的问题。（见表 49）

表 49 文化差异是泰国旅游服务事故的原因之一

排序	名称	非常同意	同意	没意见	不同意	强烈不同意
1	采华轩酒楼	13%	0	19%	69%	0
2	Nathong Restaurant	0	13%	87%	0	0
3	Kinnari Restaurant	21%	43%	21%	14%	0
4	The Chaophraya criuse	40%	30%	10%	20%	0
5	Buengmaanthong Rest.	0	30%	20%	40%	0
6	Chom Talay Rest.	25%	44%	6%	6%	13%

餐饮服务人员对来自四面八方各种不同文化背景的客人服务时，应有耐心、不急躁、不厌烦、态度和蔼。服务人员应善于揣摩客人的消费心里，泰中文化差异说大不大，说小不小，有许多文化还是很相似的，只要费一点儿心思注意客人的表情，就不难猜出客人的需求。对于他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌；并能虚心听取客人的意见和建议，对事情不推诿，与客人发生矛盾时，应尊重客人，并有较强的自律能力，做到心平气和，耐心说服，提高服务品质。见表 50 偶尔的比例占最多，没有经常与客人相处有着心理隔阂，他们只是偶尔与客人有着心理隔阂，表示服务人员与泰中文化差异的了解有了一定的程度，至于曾经发生过这是避免不了的，无所谓和不曾发生对他们来说是家常便饭。

表 50 因文化差异与中国游客相处是否有着心理隔阂

排序	名称	经常	偶尔	曾经发生过	无所谓	不曾
1	采华轩酒楼	0	69%	6%	25%	0
2	Nathong Restaurant	7%	80%	0	13%	0
3	Kinnari Restaurant	14%	79%	7%	0	0
4	The Chaophraya criuse	0	30%	30%	20%	20%
5	Buengmaanthong Rest.	20%	50%	10%	10%	10%
6	Chom Talay Rest.	0%	69%	6%	25%	0%

## 第二节 酒店及餐厅中文标识、菜单、网站的调查

### 一、酒店中文标识、方向牌以及网站

酒店为了让顾客方便选择所需要的服务或产品，在前厅柜台、告栏、餐厅桌上和菜谱，客人在用餐时就不会点错了自己想点的菜、房间里各种手册都配上中文字，甚至发票都配有中文字，以方便客人查看所付的房价是否正确。酒店的工作人员认为在酒店内所有的公告栏或手册能显示中文可省了很多给客人解释时间和麻烦，最主要能避免一些不该发生的误会和纠纷。根据表 51 能得知，酒店工作人员意识到，跟中国游客沟通比较困难，如有白纸黑字写清楚，客人也无法耍赖。在非常需要和需要占 80%的比例，20% 无所谓，不太需要，不需要。

表 51 是否需要在酒店前厅柜台或酒店餐厅柜台上，如项目介绍、菜谱、发票、告栏和网站等部门方面的信息显示中文

排序	泰国酒店名称	区	非常需要	需要	无所谓	不太需要	不需要
1	香格里拉酒店	BKK	10%	80%	0%	10%	0%
2	THE BAZAAR HOTEL	BKK	50%	35%	0%	15%	0%
3	JASMINE RESORT HOTEL	BKK	0%	80%	0%	20%	0%
4	MONTIAN REVERSIDE HOTEL	BKK	29%	57%	0%	0%	7%
5	THE WESTIN SIRAY BAY RESORT&SPA	HKT	35%	50%	10%	0%	5%
6	GARDEN CLIFF RESORT&SPA	PTY	54%	38%	8%	0%	0%

泰国曼谷美殿河滨大酒店（Montien Riverside Hotel）酒店中文宣传单，介绍酒店所有的设施以及一些劝告。



图：1 泰国曼谷美殿河滨大酒店（Montien Riverside Hotel）

## 二、餐厅中文标识、菜单、网站调查

目前许多餐厅为了让游客更方便选择所需要的服务或产品，在接待柜台、告栏、餐厅桌上的菜谱都显示几种外语，譬如：英语、汉语、日语、韩语等等。这是给自由行的游客一个很大的方便，因为自由行的游客大多数没雇佣导游。尤其接待中国游客的餐厅，在菜谱上不但显示了中文字介绍每道菜，还在每道菜显示了照片，让游客在点菜时更加有信心，不会点错了自己想要点的菜。

餐厅的工作人员认为在餐厅内所有的公告栏或手册能显示中文，甚至卫生间和卫生间内也有显示中文字，给客人和餐厅服务生省了很多麻烦，最主要能避免一些不该发生的误会和纠纷。根据表 52 能得知，餐厅工作人员意识到为了省麻烦和误会，应该在餐厅的每个部门，如：项目介绍、菜谱、发票、网站都显示中文，给客人方便选择所需要的服务和产品。所以在问卷调查，几乎所有餐厅都一致，选择非常需要和需要。

**表 52 是否需要在餐厅柜台上，如项目介绍、菜谱、发票、告栏和网站等部门方面显示中文**

排序	名称	非常需要	需要	不太需要	无所谓	不需要
1	采华轩酒楼	63%	38%	0	0	0
2	Nathong Restaurant	80%	13%	0	7%	0
3	Kinnari Restaurant	50%	50%	0	0	0
4	The Chaophraya criuse	10%	70%	0	20%	0
5	Buengmaanthong Rest.	20%	60%	10%	10%	0%
6	Chom Talay Rest.	63%	38%	0%	0%	0%

餐厅是为客人提供一个舒适的环境，良好舒适的环境是现代所必须具备的。餐厅的设备包括就餐环境，空气调节，灯光配置，装饰物的点缀等方面。这些因素的组合与服务员所提供的服务，是提供优质服务的基础和前提。其次就是服务，包括就餐服务，引领入座，点菜服务，上菜服务，酒水服务，结账服务等。上述优质的服务，是否能够给客人带来满意和惊喜，要看服务人员的汉语水平、口语交流能力，也就是说服务人员能用一口流利的普通话与客人沟通，在不同文化的情况下，能够顺利地完成任务。也就是在跨文化交际能力比较强，传递信息才不会发生误解。根据表 53 可以看出，服务人员是非常重视跨文化交际能力，非常需要和需要的比例几乎占了 90%。

**表 53 服务人员的汉语知识、服务态度、口语交流需要加强跨文化交际能力**

排序	名称	非常需要	需要	无所谓	不太需要	不需要
1	采华轩酒楼	50%	44%	6%	0	0
2	Nathong Restaurant	67%	33%	0	0	0

3	Kinnari Restaurant	29%	64%	7%	0	0
4	The Chaophraya criuse	20%	80%	0	0	0
5	Buengmaanthong Rest.	20%	70%	10%	0	0
6	Chom Talay Rest.	50%	44%	6%	0	0

餐厅中文宣传产品、中文目录、中文菜谱、中文标识牌、中文网页在饭店中的作用。



图 2 采华轩酒楼菜谱



图 3 阿富海鮮酒家菜谱

以上图是泰国中式餐厅，每道菜取了正确的名字。下图是泰国餐厅菜谱，每道菜的中文名字，以泰文的意思直接翻译成中文，都是错误。比如：“炸妈妈”正确应该是“炒泰式方便面”；“和汤姆一起吃油炸妈妈”是“炒泰式酸辣方便面”等等。

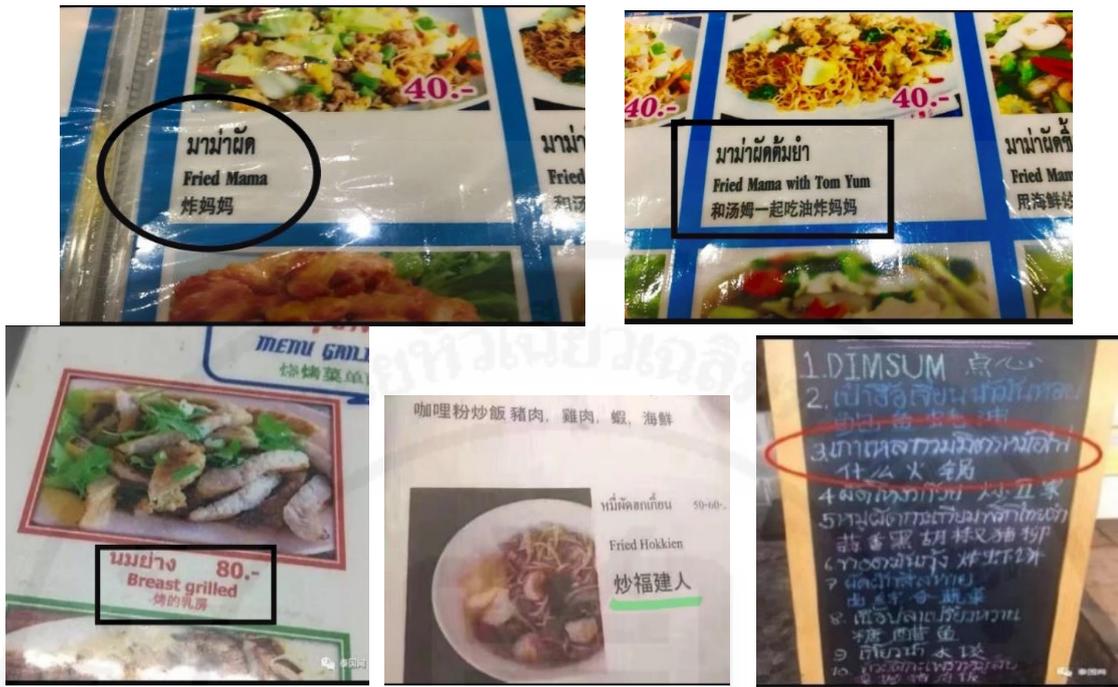


图 4 泰国芭提雅路边餐厅



图 5 东巴乐园文化村景区中文标识牌



笔者在泰国夜功府铁轨市场考察，看到非常多的中国和香港游客，有团体的也有自行背包的。在许多摆摊和小吃店的产品都有中文字标记，一些泰式调料都有注明烹煮方式，冰淇淋和水果饮料的价格也写得清清楚楚。



图 6 泰国夜功府铁轨市场

### 第三节 泰国汉语导游人员的汉语服务现状之调查与研究

导游人员定义是通过导游人员资格考试且依法取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供当地旅游活动安排，讲解或翻译等相关的旅游服务人员，才能成为法律意义上的“导游人员”。在泰国，导游是一个受到保护的职业，因此

当导游一定要是泰国公民。目前泰国旅游和体育部指定的高校参加导游证课程培训，培训合格后方可申请导游证，泰国政府发放导游证并不需要统一考试。导游组织旅游团在当地的旅游活动，负责安排落实旅游团全体成员的吃、行、住、游、购、娱等六方面的事宜，导游的任务是接待旅游团起至送走旅游团的整个流程，导游的工作最辛苦，所起的作用也是最关键的，一团总结下来，成败在于导游。

导游也称地陪或全陪。从导游接到旅行社下发的接待计划，到前往接站点之前，均为准备阶段。做好准备工作，是导游提供良好服务的重要前提。充分的准备工作可以帮助导游有计划、有步骤地开展接下来的工作，确保导游服务工作的圆满结束。

### 一、泰国华语导游与《旅游汉语》现状调查与研究

导游工作是一种高智能、高技能的服务工作。优秀的导游工作不仅使游客满意而归，而且可以起到很好的宣传作用，促进旅游产品的销售。泰国人要学习汉语对一般人来说是有一定的难度，在短时间内能说一口流利的汉语那得靠自有的语言天赋，要不然得学习很长时间才能与中国游客或中国朋友沟通，而且在跨文化交际能力也是一个学习汉语的障碍，泰中文化差异对泰国华语导游也是一个非常关键的问题，导游必须了解泰中文化差异，避免在带团过程中发生文化差异的误解。

根据表 54 问卷调查五家泰国旅行社的工作人员和导游人员关于学习汉语的学历，除了新金泰国旅行社的工作人员从高中-大学开始学习汉语，大多数旅行社的工作人员都从小就开始学习汉语。从访谈旅行社主管部门得知，能有一口流利的汉语和能拿起话筒独当一面的导游都来自泰国北部（清迈+清莱的少数民族，例如：美斯乐，南湖山地村）和泰国南部（宋卡府合艾县和也拉府勿洞县）的华裔，他们都是从小就学习中文，写的是毛笔字，听的是华语歌曲，说的是普通话和中国方言，所以从小学习汉语的比例占最高，也因此，泰国华语导游大多数是泰北和泰南的华裔。要比起全泰国，从小学习汉语的还是少之又少，大部分是从初中和高中，甚至大学才开始学习初级汉语，绝对应付不了目前来泰国旅游大幅度增加的中国团。旅游市场千变万化，导游或从事旅游业的工作人员得不断地学习，认真了解旅游市场和各旅游目的地的变化，不断对工作进行创新，跟上时代潮流的发展。

表 54 从什么时候开始学习汉语

排序	泰国旅行社名称	从小	初中	高中	大学	没学过
1	国泰旅游集团	71%	21%	7%	0	0
2	新金泰国旅行社	8%	8%	33%	42%	0
3	四季旅游有限公司	67%	8%	17%	8%	0
4	金老虎旅行社	77%	8%	0	15%	0
5	安运旅行社	60%	20%	7%	13%	0

《旅游汉语》是强调语言与文化相结合，内容充实、实用性强，是全程中的基本用语，不仅帮助外国游客到中国旅游，特别是自助旅游的外国人解决语言沟通中遇到的困难，也帮助各国导游接待中国旅游团的汉语导游。它是汉语会话基本的用语，介绍了问候、道谢、请求、询问等不同功能项目的常用语，也是旅游必备用语，介绍了在机场、旅馆及用餐、购物等不同情境下的实用汉语。方便给外国人在华或中国人在外的日常生活中的衣食住行、风俗习惯、旅游常识、景区介绍都包含其中。

因此，《旅游汉语》对泰国从事旅游业工作人员或接待中国游客的汉语导游必须要学习。根据调查表 55 学过《旅游汉语》超过三年以上不到 50%，没学过和学一年以下的占多数，经调查得知，《旅游汉语》是一门新兴教学，在泰国有教授关于《旅游汉语》的大学到目前不多，即使有也是简单的口语，例如：泰国宋卡王子大学普吉孔子学院，大多数是《导游汉语》，如：蓝康恒大学，华侨崇圣大学等。

表 55 从事旅游业之前学过“旅游汉语”

排序	泰国旅行社名称	没学过	一年以下	1-3 年	3 年以上	
1	国泰旅游集团	7%	43%	14%	36%	
2	新金泰国旅行社	33%	42%	8%	17%	
3	四季旅游有限公司	25%	33%	17%	25%	
4	金老虎旅行社	15%	23%	23%	38%	
5	安运旅行社	20%	20%	13%	27%	20%没填

导游在旅行社里扮演的角色非常重要，导游是工作的第一线人员，在游客全部旅游活动中，导游是唯一直接面向游客为其服务的工作人员。导游的个人素质高低，职业素质如何，都直接代表了旅行社的形象。一个好的旅游产品从设计产品成形，再到销售推广，最后都要由导游来具体实施，最终决定产品是否完美，客人是否满意全部都系于导游身上。对于扮演如此重要的角色，尤其接待中国游客的汉语导游必须深入了解中国文化。根据问卷调查表 56 在泰国五

家接待中国游客比较有知名度的旅行社的工作人员和汉语导游都认为学习《旅游汉语》需要深入了解中国文化是必然的。非常需要和比较需要的比率占几乎95%。

表 56 学习“旅游汉语”需要深入了解中国文化

排序	泰国旅行社名称	非常需要	比较需要	无所谓	不太需要	不需要
1	国泰旅游集团	36%	57%	0	7%	0
2	新金泰国旅行社	25%	67%	0	8%	0
3	四季旅游有限公司	50%	42%	0	0	8%
4	金老虎旅行社	8%	77%	8%	8%	0
5	安运旅行社	27%	73%	0	0	0

导游工作的重要性决定其必须具备的基本素质。首先，导游要有健康的身体，导游工作量大，是一个体力和脑力相结合的苦差事。其次，导游要具有良好的心态，心态决定状态，好的心态不单体现在个人的素养上，也体现在个人的职业操守中。再次，导游还应具备良好的沟通协调能力和专业知识。在带团中可能会因为某些突发事或文化差异因素，在言行举止导致与游客产生不良情绪时，导游所具备的沟通协调能力将起到非常重要的作用。

无论导游具备有多良好的沟通协调能力，泰中文化有多相似，但在一些传统礼仪文化上偶尔在心理还是着隔阂的，比如：中国人在给别人递东西是用扔的，对中国人来说是无所谓，但在泰国是一种蔑视对方，“扔”常用在乞丐或畜生。见表 57 在经常，不在意和发生过占的比率较少，表示长经验的导游在一些小节上是能够克服的，不曾有过心理隔阂的情况下是老经验了。

表 57 在带团当中因文化差异与中国游客相处有着心理隔阂

排序	泰国旅行社名称	经常	偶尔	不在意	发生过	不曾
1	国泰旅游集团	7%	36%	14%	14%	29%
2	新金泰国旅行社	17%	50%	17%	8%	8%
3	四季旅游有限公司	0	17%	8%	0	50%
4	金老虎旅行社	8%	31%	8%	15%	38%
5	安运旅行社	7%	53%	0	7%	33%

导游工作是一项复杂的脑力劳动，涉及大量的知识。接团之前，花一些时间去了解，巩固一些相关知识是非常必要的，检查一下自己的知识储备是否够用。对要接待中国团因不同文化的基本情况下作个了解，如：游客职业、身份、性别、居住地情况，游客的相关知识，找到双方感兴趣的话题，增强双方的信任感，充分做好知识准备。有时无论我们做了多么充分的准备，也可能会发生

预料不到的突发事件，甚至遭到无端的投诉。此时，导游事先要有面对艰苦复杂情况的心理准备，当真正的困难到来之时，导游才可能沉着应对，以平和的心态面对，从而保证顺利地完成任务。

根据表 58 显示，因不同文化背景与中国游客发生冲突的比例占少数，大多数泰国汉语导游与中国游客对于文化差异的问题已经减少许多了，相互宽容理解。对于尚有一些常见的问题：用自助餐不排队、偶尔争抢饮料、说话大声，不理睬餐厅尚有其他客人在用餐、上厕不文明，这些问题导游也会与中国游客慢慢沟通，客人也会渐渐地懂得这些礼貌。

表 58 曾经跟中国游客因不同文化背景发生过冲突

排序	泰国旅行社名称	没有	有	备注（有）
1	国泰旅游集团	57%	43%	排队/争抢
2	新金泰国旅行社	83%	17%	说话大声
3	四季旅游有限公司	83%	0	17%没填
4	金老虎旅行社	92%	8%	吵闹
5	安运旅行社	73%	13%	13%没填

## 二、泰国外籍导游与《旅游汉语》现状调查与研究

除了调查泰国汉语导游以外，笔者也调查了在泰国当汉语导游的外籍导游。笔者之前从事旅游业很长一段时间，外籍导游来泰国当汉语导游之前大部分都是曾经领过中国团到泰国的领队，常带中国团到泰国旅游，久而久之，对泰国非常熟悉，和当地导游也成了好朋友。当时中国的旅游团来泰国旅游大幅度增加，当地导游开始缺乏，泰国旅行社干脆请中国领队当起导游。之后泰国旅行社意识到用中国领队充当导游效果不错，除了语言上没问题，无论在购物或卖行程额外的自费项目比泰国导游“杀”得更狠，赚的更多。最主要的原因是中国导游得到中国游客的信任，相信同是中国人绝不可能欺骗自己人，因此，更多的泰国旅行社选择雇佣外籍导游，使得泰国旅行社之间互相竞争得更激烈。

根据调查 12 位中国导游的个人信息，在泰国当导游的女性比较多，占 67%，经笔者访谈了曾经在泰国接待中国游客的一位中国女导游得知：原因是女导游在泰国当导游需要有人保护，结识泰国导游，干脆结婚定居下来，在泰国居住已经十几年，她体会到泰国真是个好地方，气候温暖，泰国人大多数心地善良。中国导游学历比泰国导游较高，年龄与泰国导游差别不大。

表 59 外籍导游个人信息

名称	项目	性别		学历	年龄
		男	女		
外籍导游	个人信息	33%	67%	高中-硕士	23-54
12 人		二年	五年	七年	十年以上
	从事旅游业或当汉语导游多长时间	33%	25%	17%	25%
		没学过	一年以下	1-3 年	3 年以上
	从事旅游业之前学过《旅游汉语》	42%	25%	8%	25%

在泰国当导游七到十年以上的占 42%，他们在泰国当导游时间久了，种种因素使他们觉得在泰国当违法导游已经不值得了，主要是收入没当初那么好，所以回国的回国，改行的改行。二到五年的占 58%，多是年轻的一代，想出来看看世界。《旅游汉语》没学过和只学过一年以下的占比率较多，对于中国人来说《旅游汉语》学不学没有很大的影响。（见表 59）

中国导游（外籍导游）对学习《旅游汉语》须要深入了解泰中文化以及其差异；需要培养跨文化交际能力的现状调查分析：（见表 60）

1. 对泰中文化的了解：中国导游对泰中文化了解属于非常了解和比较了解，占的比例较大（75%），泰中文化上有着许多共同之处，所以不用很长时间就能融入泰国文化以及了解双方的文化差异。

2. 学习《旅游汉语》需要深入了解中国文化：中国导游认为，对于泰国学习《旅游汉语》的大学生或将要从事旅游业及接待中国游客的服务人员，为了让工作顺畅，避免一些琐碎的纠结，了解中国文化是非常重要的。中国导游非常同意，认为深入了解中国文化对服务人员在工作上有着非常大的帮助和作用。

3. 从事旅游业需要培养跨文化交际：跨文化交际是在思想、信息交流跨越两种不同文化的交际。即使能在语言层面上熟悉使用对方语言，也常常会由于缺乏对交际双方文化的了解而出现交际困难。中国导游意见一致，从事旅游业必须培养跨文化交际是非常需要的。

4. 在泰国旅游景点、购物店、餐厅、交谈服务人员和有关旅游部门需要进行中文培训：不只是各旅行社的领导，导游和工作人员都认为与旅游业相关的企业都需要给自己的服务人员免费进行中文培训，为了方便与中国游客沟通和交流，为了交易顺利，避免在沟通时产生误解和冲突，不同行业和部门都应有不同的培训方式。尤其是中国导游更是极力赞成让在泰国各个旅游景点、购物

店、餐厅、交谈服务人员和有关旅游部门需要进行中文培训，因为中国导游不懂泰语，无论是在旅游景点、餐厅、酒店和购物店都难以和当地服务人员沟通。常常在语言 and 不同文化下沟通不了而发生一些口角，即使中国导游请了泰国人当助理，但是泰国助理的普通话有限，沟通方面也是有缺陷。产生冲突或误解的原因往往是在交流或交易上缺乏跨文化交际能力和双方的文化差异。所以在培训的同时需要加上跨文化交际和双方文化差异的内容。

5. 因文化差异与中国游客相处有着心理隔阂：中国地大物博，东南西北部有着不同的语言和文化，对中国导游来说也有一定的语言和文化上的差异，即便是和自己国家的游客沟通，如果游客只熟悉自己地方的方言和文化，偶尔也会在言行举止上产生误解。比如，风俗习惯、语言文化、饮食文化、审美观、价值观等等。另外一些传统礼仪文化偶尔还是有着心里隔阂。

6. 曾经与中国游客因不同文化背景发生冲突：因不同地区有着不同风俗习惯会产生一些误解，偶尔心理会有些隔阂，但是无论产生什么不愉快的事，同是中国人最终还是互相调和缓解。

表 60 外籍导游对泰中文化差异现状调查与研究

名称	项目	非常了解	了解	一般	不太了解	一概不知
外籍导游	1. 对泰中文化的了解程度	17%	58%	25%	0	0
		非常需要	需要	不太需要	无所谓	不需要
	2. 学习《旅游汉语》需要深入了解中国文化	50%	50%	0	0	0
	3. 从事旅游业需要培养跨文化交际	75%	25%	0	0	0
	4. 在泰国旅游景点、购物店、餐厅、交谈服务人员和有关旅游部门需要进行中文培训	67%	17%	17%	0	0
		经常	偶尔	发生过	不在意	不曾
	5. 因文化差异与中国游客相处有着心里隔阂	17%	25%	17%	0	42%
		没有	有	备注		
	6. 曾经与中国游客因不同文化背景发生过冲突	100%	0	0	-	-

除了选择答案的问卷调查，外籍导游还回答了其他问题，提了有关泰国旅游和《旅游汉语》的建议和意见，如下：

#### （一）中国导游，为什么选在泰国从事旅游业？

中国导游来泰国从事旅游业或当导游因喜欢服务行业，对旅游非常感兴趣和喜欢交异国朋友，工作时间有弹性，自由。从朋友得知，主要是当导游收入可观。

#### （二）希望泰国大学的《旅游汉语》教材需要哪些改进？

中国导游希望在《旅游汉语》多加关于旅游文化和泰中文化交流。把所有旅游常用的语汇都放在《旅游汉语》当中，让从事旅游业的泰国人真正了解中国文化和文字的含意。泰国需要导游做为泰国的窗口，展现泰国文化和民俗风情与中国文化做为交流，包括泰国是个“微笑王国”人民的朴实可爱，以及佛教国家的美好。

### 三、汉语导游的汉语服务状况

目前的汉语导游服务，在曼谷首都、清迈和普吉这三个主要的旅游区都有着共同的问题，那就是缺乏能够胜任的合法导游，使得旅行社借此理由雇佣外籍导游。外籍导游只顾着自己的利益，不会爱惜泰国国家资源，不懂关于泰国文化习俗，不懂泰国礼仪，所以常常会听闻泰中导游发生冲突的事件。

泰国政府和有关旅游部门为了解决外语导游欠缺的问题提出一个间接的办法，那是除了培养第二语言人才，还可以培养和发展第三语言人才，以补充外语导游的短缺，例如英语导游可以再培养俄语，汉语或韩语；汉语导游可以再培养英语、俄语或韩语，以便旺季可以互帮互助。除导游以外，旅游场所、酒店、餐厅、交通都需要培养外语技能和熟练的人才来满足各旅游市场的需要。泰国旅游业的导游服务人员，不只是缺乏汉语导游，俄语、韩语、马来语也非常欠缺。

### 四、汉语导游的专业素质与职业道德

（一）汉语导游的专业素质。导游服务程序是导游人员从接受接待任务起到送走旅游团并做完善后工作为止的整个服务程序，是导游服务标准化的具体实施过程。导游人员严格按照程序提供服务，是提高自身实际接团能力的重要方面。为保持导游的专业形象，导游应遵守带团的原则，如尽职尽责，服务周到；言行谨慎，态度客观等等。此外，导游必须注重仪表，对在工作期间衣着要得体，必须佩戴有观光局发出的“导游证”。以下是笔者自己所经历过的，还需要注意一些小细节：一不随便单独在游客房间，尤其异性；二不带自己亲友

随旅游团活动；三不同外国旅游领队同住一室；四在旅游活动期间不可饮有酒精的饮料；五不私自留用供应旅游者的物品；六不随意扣留游客的旅游证件；七工作期间严禁赌博。

（二）汉语导游的职业道德。汉语导游接待游客时，其言行举止都能影响到当地旅行社的名誉和旅游业的效益，甚至国家的形象。导游应具备正确的服务理念、优良的素质及修养与专业操作，是游客获得最高水平的服务。但是目前泰国接待中国游客的汉语导游的职业道德令人担忧，他们为了谋求自身利益而产生道德失范行为，是中国游客的利益均受到损失。导游之所以会产生道德失范行为是有原因的，如果不是因为中国团收不到合理的团费，泰国旅游社也不会逼迫导游强制跟游客收额外的消费，比如购物和参加自费活动项目。

根据本论文的第二章的第一节已经讲述了“泰国旅游零团费问题初探——以台湾市场为例”，根据访谈泰国旅游观光协会理事长、当时接待台湾游客的泰国旅行社和台湾旅行社的董事长以及接待台湾游客的专业导游得知，这种恶劣循环台湾团早在十年前已经结束了，可是中国团至今演变得越来越激烈，表面上政府及有关旅游业部门宣布，来泰国旅游的中国团没有零团费或负团费了，可是实际上这种恶劣的行为还存在。

## 五、汉语导游人员的欠缺与不足

泰国专业导游协会：自 1960 年以来，泰国正式推广旅游业以来，随着泰国旅游业发展的就是导游，直到 1975 年，泰国成立了泰国专业导游协会。



图 7 泰国旅游部调查统计

2017年6月30日（佛历30/6/2560），根据泰国旅游部调查统计，目前全泰国合法导游共70,600人次，汉语导游17,142人次。但是能胜任的不到百分之五十。近年泰国某些大学或旅游机构与泰国观光局联合举办汉语导游培训班，毕业之后持有银色汉语导游证的也不少，但是培训时间只有短短三个月是不够的，对于一些本身没有汉语基础的学者，即便通过了培训汉语导游班，也无法独当一面，因为汉语水平达不到标准。在无法用一口流利汉语与中国游客交流，且没有跨文化交际能力和泰中文化差异的基础知识，不可能应付一整团的中国游客。

笔者在网站搜索关于泰国汉语导游欠缺的问题。[www.thainews.prd.go.th](http://www.thainews.prd.go.th) 从2017年7月11日泰国政府已经在讨论关于导游欠缺的问题，以国内合法导游数量不足，与游客沟通不顺畅为由，泰国政府提出拟批准外籍导游合法化，但遭泰国旅游界激烈反对，发起“抢饭吃”和“外国人，你有什么资格在泰国当导游”的口号。泰国专业导游联合会主席 Jarupol Ruangket 先生在新闻发布会声明不同意外籍导游合法化，指如此做将给泰国旅游业带来巨大损失。泰国七万多的泰国合法导游，已经可以完全满足赴泰国游客的需求。2016-2017年泰国专业导游协会主席乃察还说：“关于泰国合法导游短缺的问题，无论是计划工作的失误或是旅游管理政策的适当，都给了政府部门以同意外籍人士担任导游，以种种形式来取代泰国导游的借口。而同样道理下，也将提出这样一个问题，当政府部门在执行工作中出现人手不足的情况时，为何不吸收精通泰语的外籍人员来代替那些公务人员人手不足的工作呢？为此，导游公会强调，不支持政府以国内导游短缺为理由，允许外籍人士担任导游来代替泰国导游的解决办法，而且国家有法律规定导游职业只允许泰国籍人士才能从事的工作。”对于华语导游，中文导游协会会长汀拉功表示：“目前泰国一万七多合法汉语导游足以应付中国游客来泰旅游的需求，且外籍导游合法化不仅解决不了汉语导游的欠缺，还会给泰国带来大量的问题，还有外籍导游对泰国文化习俗不熟悉，可能给中国游客提供错误的信息。”

笔者认为，实际上泰国汉语导游不欠缺，只是大多泰籍汉语导游无法掌握和有充足的信心为中国游客服务，主要在沟通和讲解方面无法顺利的进行交流。

## 第四章 《旅游汉语》教学中的跨文化交际能力与中泰文化差异

文化的定义有多种,比较有代表性的有两种说法:一“人类在社会历史发展过程中所创造的物质财富和精神财富的总和,特别指精神财富,如文学、艺术、教育等。”晁继周,韩敬体,2005,1427页。二“广义的文化是指人类创造的一切物质产品和精神产品的总和,狭义的文化专指语言、文学、艺术及一切意识形态在内的精神产品。”中国大百科全书,1992-04。总体说:大致上可分为广义和狭义。在广义是指除了天然的物质以外,人所创造的一切都包含在文化中。狭义的文化主要是指精神财富,例如:哲学、教育、科学、历史、地理、语言、风俗习惯、宗教信仰等等。

跨文化交际作为一门新鲜的边缘科学,为了适应这样一个日益发达的跨文化国际交往和人际交往的需要。必须研究不同文化背景、不同社会结构、不同民族习俗的差异,才能使这门学科更完善,更丰富。

### 第一节 《旅游汉语》教学及其研究存在的问题

#### 一、泰中文化差异导致泰国旅游汉语服务的实际问题

外国学习者在学习汉语的同时,一般都要求更多了解中国社会和文化,甚至有学习专业性的文化知识。因此,对外汉语教学离不开中国文化教学,对外汉语教学必须以一定的文化学理论为理论基础,尤其是研究不同文化背景交际活动中的文化问题,尤其是跨文化交际学更有直接的指导意义。

语言是用于记录文化的主要载体,它不仅本身是文化的一种形态,还成为反映文化的一面镜子。人们在会话交际中需要遵守一定的交际原则,但由于事实上存在的不同文化之间差异导致泰国旅游汉语服务的一些实际问题。见表 61 泰中文化差异常出现的误用词对照,笔者认为在《旅游汉语》教学应该注意的词汇。

表 61 泰中语言文化误用异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
有病	-	骂人=神经病	不舒服	有病=มีไข้ mi: <sup>33</sup> k'ai <sup>41</sup>

破鞋  咖喱	行为放荡，不正当的女人。骂人的话。	破鞋也指公车。	一种香料 = ผงกระหรี่ p <sup>h</sup> oŋ <sup>14</sup> ka <sup>33</sup> ri: <sup>21</sup>	泰：公车也可当小名叫 รถเมล์rot <sup>45</sup> me: <sup>33</sup>
混血与杂种	父母不同种族。	混血	杂种，混种。有些泰国人汉语水平不高，用错词发生冲突。是贬义。	杂种是遗传类型不同的动物或植物杂交生成的新品种，也是骂人的话。
火	火	开火=开枪，开始打仗，火炮。	开火=开灯	在泰语“火”另一个意思是灯。
好走  走好	活人与死人的区别：同样都是送人的话语。活人：一路好走，路上不平坦，走路小心。死人：一路走好，安慰死者走的很好。	好走：送客走好：一路平安：告别死者。	好好走，一路平安。告别死者。	泰：劝死者亲人不要伤心，他已走好。 อย่าเสียใจไปเลย ya: <sup>21</sup> sia: <sup>14</sup> teai: <sup>33</sup> pai: <sup>33</sup> lɔ: <sup>33</sup> ท่านไปดีแล้ว t <sup>h</sup> an <sup>41</sup> pai: <sup>33</sup> di: <sup>33</sup> lɛ: <sup>u</sup> <sup>45</sup>
要饭（吗）	-	乞丐，讨饭	需要米饭吗？	泰：在餐桌上，服务员问您：要盛饭吗？

根据表 61，语言文化是所有文化差异里最容易发生冲突的，它让说话人不知不觉，无意地使听者误解意思。案例：在芭提亚，一个中国妇女团刚从珊瑚岛回到芭提亚岸上，有一位年级比较大的大婶，脸色不大好，走路也慢了跟不上团队，助理导游赶紧上前去问这位大婶：“您有病吗？”泰语的意思是：“您不舒服吗？”原本是好意地问这位大婶，因语言文化的不同，这一问反而被这

位大婶翻了个白眼，还骂说：“你才有病！”这让泰国人觉得中国人怎么那么难沟通，好心没好报。

笔者认为各所大学教授《旅游汉语》的老师，在《旅游汉语》教学里务必加入泰中文化差异的内容，注意一些比较敏感的词汇，比如上述所举例子“有病”，原本想为客人服务，最后反而被误解了，有出力不讨好的感觉。

## 二、《旅游汉语》教学中跨文化交际能力培训的匮乏

各国不同民族间的文化差异固然会照成跨文化的障碍，各民族发展自己特色的文化，并互相影响，互相渗透，为丰富人类文化发展多元化做出贡献，需要在跨文化交际过程中如何排除文化差异对《旅游汉语》教学的干扰，保证《旅游汉语》教学有效而有得体地进行。泰国《旅游汉语》教学，无论是教授《旅游汉语》的老师或是学习《旅游汉语》的学生未曾有过跨文化交际能力培训，根据本文的文献综述和实际调查各大学所得到的答案，在《旅游汉语》教材里没有出现跨文化交际或泰中文化差异的内容，关于文化的只有泰国文化，传统礼仪，传统节日以及泰国佛教的内容。

## 第二节 旅游汉语服务中文化差异与文化误读现象及专题举例

### 一、文化误读对跨文化交际的冲突和影响

“阅读是一种复杂的生理和心理活动。据认为，人的大脑中存在着一个语言知识库，这个知识库中储存着关于语言和文字的知识以及相关的文化知识。阅读的生理活动就是通过眼球运动去感知文字符号，阅读的心理活动就是调动存在于大脑中的语言知识库，与视觉器官接受的文字符号相印证，并进行识别，推断和匹配，已达到对文字材料的理解。”（吕必松，2007，p. 223）

误读的意思是错误的阅读。文化误读是在不同文化或异文化接触时因不能摆脱自己本身传统文化，按照自己熟悉的的理解和思想来解读他人的作品，与作者的主观意图、作品的审美观意蕴以及作品的艺术价值等不一致的理解和评价。误读，人们通常对它的理解是指歪曲了文本或其他阅读对象的原本含义，是对原文化的错误阅读和理解。这样的“误读”是不可避免，也是合理存在的。一千个读者心中就有一千个不同的理解，在两种或多种文化相遇时，人们总是习惯地想要去比较，一定要拼出哪个更高级哪个更低级，谁又对谁进行了文化侵略。这似乎是有些人的劣根性使然，通过踩低对方才能突显出自己的高贵。当人们对自身的文化和生活环境有所质疑，心怀不满的时候，人们很自然的就

会向另外一种文化产生向往，寻求他们所缺失的东西，但往往他们所向往的文化是他们误读了的，而不是真实的。

**“尊重文化差异 减少文化误读：**文明因多样而交流，因交流而互鉴，因互鉴而发展；不断深化人文交流互鉴，是消除隔阂和误解、促进民心相知相通的重要途径。激发人们创新创造活力，最直接的方法莫过于走入不同文明，发现其优长，启迪自己的智慧。同时，在跨文化交流日益频繁和深入的当今，需要正视文明互鉴中的诸多文化误读现象，减少和疏解中外文化交流中的障碍，尽量避免文化冲突。”（博守祥, 2019）

误读是跨文化交流中的普遍现象，误读对跨文化交际有一定的影响。根据表 4.2，在泰中文化差异，如果误解用了一些词汇会使对方不高兴，产生冲突。

误读不能说是读者的错，实际上读者的想法是作者无法控制的，读者是按照自己的思想去阅读，而不能只从作者的想法去理解，如果在阅读时只跟随着作者原本含义，作品阅读起来就没意思了，所以有时误读也是一种创意。

## 二、泰国旅游汉语服务中文化差异与文化误读现象解析

培养跨文化交际能力是第二语言教学的主要目标，也是旅游汉语教学主要的目标。将跨文化交际能力的培养重点放在了解和应对文化差异上，养成学生未来职业发展需要的能力上，放在可以促进师生在跨文化交际能力和教学方面的持续发展，使学生了解双方的文化差异；克服文化差异带来的交际障碍；熟悉交际双方的文化背景；传递正确的文化内容。更多的是培养学生的职业敏感、洞察力以及面对不同文化的正确态度，使学生在面对中国游客时，能掌握专业知识，自如地跨文化交流。

文化误读是指对自己民族文化中的某些文化现象产生误解。其他文化误读由于本族文化和其他文化相关方面有差异，而对其产生误解，导致旅游服务中出现问题。例如：曾经有位第一次拿麦克风独自带团的导游，看到有位客人脸色不怎么好，就上前问：“您有病吗？”他不知道这样询问不够委婉，容易造成误解。而中国游客有时导游的勤恳机灵进行夸赞：“你真牛！”中国游客也不了解，这样夸奖实际也会造成泰国导游的误会，这两个词目前在旅游圈子的服务人员大都知道，已经是众所周知了。除了在语言上会发生冲突，在礼仪上偶尔也会因为文化的差异导致双方的不愉快：曾经有一次，笔者与一位中国较年长的老师下课走回办公室，在途中遇到另一位泰国老师，泰国老师向这位中国

老师行合十礼，但是这位中国老师只是点点头就走开了，也不合十还礼，笔者感觉到这位泰国老师有点儿尴尬也有点儿不高兴，之后笔者与这位中国老师以聊天的方式提到这件事，这位中国老师才明白在泰国要以泰国礼仪相处。泰国人在礼仪方面是很讲究的，老师与老师碰面都会以合十礼互相打招呼，学生与老师谈话，如老师坐着学生得跪着，这是一个传统的礼仪。这就是在跨文化交流中因为文化差异而容易造成的文化误解和心里隔阂。

### 三、泰中文化差异现象专题举例

旅游汉语教学要培养泰国旅游业工作者的汉语服务能力，实际上就是要培养一种跨文化的交际能力。旅游汉语学习者应重视、理解不同文化之间的差异，应重视怎么对待汉语服务中出现的各种问题，如何在旅游汉语教学中突出泰中文化差异的教学。即使能在语言层面上熟悉使用对方语言，也常常会由于缺乏对交际双方文化的了解而出现交际困难。文化教学对旅游汉语教学有极重要的意义，旅游汉语教学应让学生了解汉语言之外还要了解中国人的文化思想，行为习惯。也可以说，在学习旅游汉语的同时，要求学生更多地了解中国社会和文化，甚至要学习专业性的文化知识，泰中民族之间的文化差异，这一差异主要集中在社会习俗方面。习俗就是习惯与风俗，是个人或集体的传统，传承的风尚，礼节和习性。例如在生活中泰民族禁忌触摸别人头部或随意用胳膊搭别人肩膀、用脚给别人指方向等等。对于这些习俗差异都是对旅游汉语教学中容易被忽略的。

泰国学习旅游汉语的学生或将要从事旅游业的学习者在泰中不同文化背景的人们之间的跨文化交际，更要重视跨文化交际能力。就是需要了解不同文化习俗之间的相同之处和不同之处。主张在旅游汉语教学内容中应强调在不同文化的交际中如何减少或尽可能避免由于文化差异冲突而引起的矛盾和纠纷。比如在旅游途中经常在餐桌上碰到一些不愉快的事情，泰国一年四季都处于高温，饮料方面都以凉水或加冰块为主，而中国以热茶为主；餐具，泰国以汤匙和叉子，每碟菜都有公勺，而中国餐桌上只用筷子，因而造成“为什么没有，怎么可以这样”一连串的问题。

为了实际考察旅游汉语在文化差异尽可能发生冲突的现状，本文采访了解泰国职业导游在带团的过程中由于文化差异而造成对语言理解和运用的偏误，因而发生的冲突和矛盾的案例；在逼真的环境中体验实际情况下可能出现的各种问题；导游角色，他的一举一动，一言一语都会影响团队的气氛和情绪。让

学习者在真实的环境下实习，不仅能提高他们的语言交际能力，还能提高跨文化交际的能力，并能挖掘提升出他们的潜在能力。

旅游汉语文化差异的意识已成为泰国汉语教学中不可忽略的课程。要真正掌握一种第二语言最高的境界就是能顺利地完成跨文化的交际，单学语言本身是不够的，必须同时学习语言所代表的文化。在泰国旅游汉语教学中，要教授如何准确地根据交际对象和交际场合，在不违背交际对象的交际文化情况下，合适、得体地表达思想的知识 and 技巧。

旅游汉语教学最终的目的是培养学生能用流利的汉语与中国游客进行交流，介绍与讲解正确的泰国历史地理、文化、礼仪、宗教、以及一些不能忽略的习俗禁忌，例如：泰国人见面行合十礼；脱鞋进寺庙和进屋的习俗；中国送礼不送伞、送钟等等。这些细节需要以跨文化交际的理论来指导旅游汉语教学以及更进一步提高旅游汉语教学水平。

跨文化交际有两种形式：语言交际和非语言交际。语言交际是指以语言为交际手段进行交际，非语言交际是指除语言以外的所有交际行为，交际者运用身体姿态和表情向对方传递消息和表达语意的过程。

为了更清晰的分析关于泰中文化异同，笔者将用格式来分析泰中语言和非语言的异同对比，笔者初步选择在语汇、语言、数字、教育、礼仪、风俗习惯、饮食、名字、宗教和颜色分析了双方同与不同的地方，使阅读者能一目了然。

#### 泰中旅游汉语服务中文化差异与文化误读现象解析

一、泰中语汇文化异同对照表	六、泰中习俗文化及禁忌异同对照表
二、泰中语言文化误用异同对照表	七、泰中宗教文化异同对照表
三、泰中数字文化异同对照表	八、泰中饮食习惯文化异同对照表
四、泰中教育文化异同对照表	九、泰中昵称文化异同对照表
五、泰中礼仪文化异同对照表	十、泰中颜色文化异同对照表

泰中文化差异的异同对照表，参照如下：

表 62 泰中语汇文化异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
猪 牛	笨	牛=很棒	猪=肥胖。 可当小名叫。	牛在泰国分两种：黄牛和水牛。水牛=笨
猴子	淘气，调皮，好动，捣蛋。	-	-	多指小孩子
不喜欢吃 不会吃	不曾吃过的食物 或吃过可是不喜欢	-	-	用词不一样

根据表 62 泰中两国都以各种动物来比喻人的个性和行为，有意思相似的也有不同的。在不同语汇可是意思一样的情况下，往往在交际上会出现误解和冲突。例如：猪和牛。

表 63 泰中教育文化异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
学生在课堂上	-	学生先到课堂等老师，课堂普遍有严格的纪律规范，学生在上课时，都不存在随便走动的现象。老师提问学生，学生都抢着举手回答问题。	普遍迟到，纪律差，相对好动（在教室随意走来走去），化妆打扮，吃零食，不听教师管理，大声喧哗。老师提出问题，学生都低下头，不敢回答，或是回答也很小声。	泰国某些大学研究生也是如此，上课吃零食。
学生放学后	-	进图书馆继续查资料，做作业，复习功课，一直到深夜才回家。	逛百货，看电影，吃点心。	泰国学生只有少数认真学习和在家复习功课，

课后补习	学生下课后留在学校补习。	老师免费给学生补习。	老师给学生补习另收费。	泰国学生家长愿意另付费给学生课后补习
学生的积极性	-	中国人口数量多，竞争激烈，要上重点学校得积极努力。	泰国人口数量少，竞争不激烈，学习积极性差，	-
老师穿着	-	男女老师穿着较随便，没有严格要求。	男女老师穿着必须整洁。着装要求严格。	-

根据表 63 泰中教育方式有着相当大的差别，中国的教学方法是积极的，老师尽量培养学生认真以思考和分析来回答问题，不提倡用背的方式，给学生尽量发挥思想和有创意。泰国学习方式是不能出轨的，得照着老师所教的方式去做。至于学生本身对学习的积极性，泰国学生则表现得比较懒散，不太会自主学习。

### 第三节 泰中非语言文化交际差异

非语言交际简单定义：“非语言交际指的是语言行为以外的所有交际行为和交际方式”。（毕继万，2009：334）

“非语言行为包括言语行为之外的一切由交际者和交际环境所产生的刺激，这些刺激对于交际参与者都具有潜在的信息价值或意义，一旦这些刺激被对方感知就产生了交际意义。非语言行为包括说话时的语调、语气、语速、音量、身姿、手势、表情、服饰、体距（交谈时的身体距离）等。这些非语言行为都可用来作为交流信息、转递思想、表达感情的手段，在交际过程中扮演了十分重要的角色，有效地辅助了言语行为的实施，有时甚至具有‘此时无声胜有声’的效应。”（吴为善，严慧仙，2009：180）

笔者还认为在眼神传递信息和思想，眼睛是心灵的窗户，是透露内心深处的窗口，人在交际时如不特意掩盖，眼睛会自然透露出内心喜怒哀乐，眼神所传达的感情有时比有声更深刻。有效的非言语交际，应有相应手姿、表情等体态行为，且通过对方的反馈信息来检验自己的话语效果。

泰国是一个具有民俗礼仪风范的国家，仪式繁多，礼节复杂。我们以泰中交流中常遇到的非语言交际礼仪规范为例，了解泰中文化的共同点与差异，可以使

我们在跨文化交际中增进友谊,避免文化冲突,更好地进行交流。无论在哪个国家,见面和辞别时都需要打招呼,肢体语言也可以统称为见面或辞别礼。见面或辞别:在中国用拱手礼;西方是握手礼;泰国是合十礼。在泰国当别人向你合十致意时,应合十回敬,否则便是失礼。

在当地导游接待中国游客的一举一动和导游的情绪都会影响到整团的气氛,导游彬彬有礼,脸上挂微笑,即便团体在走行程发生了一些挫折或不愉快的事,客人情绪都可以缓解下来。如导游以强行处理事情,多解释反而会让游客觉得导游在为自己开脱。有效的言语交际,不但要求说者说话时应伴有相应的笑容、身姿、手势、表情等体态行为,而且要求他能察言观色,不断的观测听话者的各种反应,通过对方的反馈信息来检验自己的话语效果,并确定下一步的言语策略和方式。有效的非语言交际是注意到:一体态行为,是指身体各部位的行为动作;二时空行为,在交际中如何运用空间和时间的范畴,包括交际时的空间处理和交际中的时间处理;三外表行为,包括体型、服装、发型、气味、化妆和饰品等各种要素。

根据表 64 中国旅行社对泰中非语言文化在交际过程中扮演着十分重要的角色显示非常同意和同意,比例占 90%以上。其意识到一般在交谈中,如果对方的眼神、体姿、声调不再注意到谈话之中,是暗示对话题不感兴趣,特别是在跨文化交际中,我们应该注意到这些潜在的问题。

表 64 非语言文化行为,在交际过程中扮演着十分重要的角色

排序	中国旅行社名称	非常同意	同意	一般	不同意	强烈不同意
1	台航	50%	10%	40%	0	0
2	上海环泰	50%	50%	0	0	0
3	中青旅控股股份	27%	45%	18%	0	9%
4	上海新康辉国际	25%	67%	8%	0	0
5	广州广之旅国际	27%	67%	7%	0	0

泰中非语言文化差异:

表 65 泰中数字文化异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
四	死	-	受中国方言影响	潮州话发音与“死”字谐音。

八	发，万事顺利、繁荣富足。	-	受中国方言影响	广东话发音与“发”字谐音。
九	-	永久，永恒（指爱情，友谊永远不变。）	向前，步步高升。	中文“九”与“长久”的“久”字同音。
三八	-	傻里傻气，疯疯癫癫。	没特别含义。	中文多指女子。
二百五	-	知识浅，说话没准儿。	没特别含义。	中国旧时银子以五百两为一封，二百五十两为半封。“半封”与“半疯”谐音。

根据表 65 数字，在泰语，最明显有代表性的只有“九”。而在汉语，可以代表很多意思，除了上边所显示的，还可以用数字来表达成语，如：12345609 = 七零八落；13579 = 举世无双；1/100 = 百里挑一；20/3 = (6.666) 六六大顺等等。

表 66 泰中饮食习惯文化异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
餐具	-	古至今都用筷子，汤匙。	古时坐地板用手抓饭，今西化桌上用汤匙和叉子，偶尔也用筷子吃面条。	泰国人一起吃饭每盘菜都放公勺以保持卫生。
饮料	-	喝热茶，喝温水，酒。	饮料必须加冰块，即使天气凉也不例外。	泰国人到各地旅游，无论是天寒地冻也要喝冰的，比如喝汽水，酒。

食物 烹调	-	较少吃生的蔬菜，必须汤过或炒熟。少吃烤的炸的食物，即使有也要再焖过。	生吃多种蔬菜，甚至一些菇，菜叶，花瓣，瓜都可以炸。肉类以烤和炸为主，东北部还有吃凉拌生牛肉的习俗。	泰国为了哄小孩子吃菜。各种花瓣如：玫瑰花瓣，也可以当食物。
饮食 方式	-	每餐桌上必须有清汤。	偶尔有酸辣汤，每人一杯冰水或其他冰饮料。餐桌上必须有沾酱，譬如：辣椒酱，辣椒鱼露，甜酱等。	曼谷唐人街有卖凉甜汤面。

根据表 66 泰国菜肴偏甜酸辣，餐桌上每人一杯冰水和一盘新鲜蔬菜，每盘菜都有一公勺，在乡下还有的盘坐在地板上用餐。中国菜偏咸和多油，餐桌上都会有一大碗清汤，以热喝茶为主。

表 67 泰中昵称文化异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
动物	-	取贱名，为了小孩顺利长大，好养。只用动物取名。	泰国人的姓名都很长，为了方便叫小孩。	例如：蜜蜂，蚂蚁，猪，虎，狮子，象，鱼，小鸟，猫，鸭，鹿等等。
花	荷儿	兰儿，梅儿，牡丹，玫儿	泰国人的姓名都很长，为了方便叫小孩。	茉莉，白兰，荷花，牡丹。 (千万不能取‘金花’，有淫妇的意思)
水果	-	-	泰国人的姓名都很长，为了方便叫小孩。	橘子，龙眼，荔枝，红毛丹，莲雾，柚子，香蕉。

颜色	红	只有红、黑等少数颜色词可以是昵称。	泰国人的姓名都很长，为了方便叫小孩。	橘，黑，绿，粉红。
其他	天	天天 天儿	泰国人的姓名都很长，为了方便叫小孩。	水，甘蔗，玻璃（杯子），糖，公车 รถเมล์

根据表 67 泰国人的真姓名都很长，所以每个人几乎都有小名。泰国的传统风俗不在婴儿面前赞婴儿可爱，原因是怕魔鬼听到把婴儿抢走。中国人给婴儿取贱名是为了让小孩顺利长大，好养。

表 68 泰中颜色文化异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
黑，白色	丧事	白色、黑色：古代代表死亡，丧服之色。现代渐渐西化，白色也代表了纯洁。比如新娘子穿白纱。	一般吃斋都一定穿白的。代表纯洁，心无痴念。	泰国参加丧事，传统穿着，年龄比死者大穿黑，比死者小穿白。泰国三色国旗之一，代表宗教，意思纯洁，宽容。
红色	喜庆，富贵，繁荣	-	健康，幸运，长命。周日代表色	泰国三色国旗之一，代表民族。
黄色	-	古代代表皇帝，现在代表色情。	明亮，信任，新生，生意兴隆。周一代表色。	代表泰国九世皇。
粉红色	-	无特别含义	永恒和无条件的爱，真挚友谊，心态平衡。周二代表色。	-
绿色	环保	和平。贬义：妻子有外遇给丈夫戴绿帽。	繁荣，有生命力，周三代表色。	绿色代表环保是世界认可的。

橘色	-	无特别含义	希望,世界美好,给失望的人带来希望。周四代表色。	-
浅蓝色	-	无特别含义	和平,鼓励,勇敢周五代表色。	-
紫色	-	古代高级官员的官服之色。	神秘,放松,寡妇,中性人。周六代表色。	-
蓝色	-	无特别含义	代表皇室	泰国节基皇朝第六世皇把国旗从红底白象换成红白蓝三色国旗。

根据表 68 泰国国旗分三色：红代表民族，白代表宗教，蓝代表皇室。泰国一些商人会按照一周里的七种颜色来配他们每天的衣服，他们相信会带给他们好运，谈生意可以顺利达成。“黄”<口>也可解释为：事情失败或计划不能实现。

#### 第四节 泰中旅游行为差异的文化根源

表 69 泰中宗教文化异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
尊重出家僧人	-	对和尚是在心里的崇敬。人们表面上对和尚没有很大的禁忌。唐代以前比较尊重，明清以后则不太尊重。	僧侣得到民众的尊重，见到和尚得双手合十拜，女性不能碰触到和尚。和尚不能接触金钱，达摩宗和尚不能穿。	-

出家当和尚		出家条件：必须是一个自由人。要检查身体，有疾病，有缺陷，被阉割，中性人，犯过罪，有债务纠纷都不能出家，有禁忌认为是不干净。通过三戒“三坛传戒”才有正式的僧人资格。僧人均不还俗。	古时，男子满二十岁必须出家当和尚，是为了报答父母养育之恩，要结婚前一定要先出家，出家时间不低于三个月，也有终生的。出家出自自愿且得到父母同意，亲戚朋友不能阻止，如果有人不愿意让他出家，他也就不能出家且阻止人是罪孽，均可还俗。	泰国：一个男子出家大都不超过三次，如超过被视为不吉祥，也代表这个人做事不成，被人歧视。中国的“三坛传戒”一沙弥戒，二比丘戒，三菩萨戒。（第一戒可以还俗，第二，三戒不换俗）
僧人饮食	滴酒不沾，	只吃斋，僧人可自己坎材挑水、种田，下厨做饭。	吃荤（三净肉），不能自己下厨做饭，只能化缘。可以抽烟。	三净肉：不闻杀，不见杀，不令杀。
水灯节	有祛邪，避灾，祈福的美好愿望。	中元放水灯，文献记载始见于宋代，主要为使神光照破幽冥，使亡灵乘光得悟，脱出冥界，开光引道、普度孤魂。	佛历 12 月 15 日水灯节。是为了纪念一位创造莲花状的水灯的宫女“奴帕玛”。还有向河神感恩和请罪。后来演变成民族娱乐活动，还成为泰民族的“情人节”。	

根据表 69 泰国人百分之九十五信仰佛教，中国也有不少信仰佛教的，可是两国的佛教不尽相同，泰国以小乘为主，属于南传佛教；中国以大乘为主，属于北传佛教。所以两派寺庙建筑的模式和装饰都有一定的差别，在仪式上也是

不一样的，比如：出家仪式，僧衣和僧侣的饮食规定。泰国风俗习惯、文学、艺术和建筑各方面，几乎都和佛教有着密切的关系，如：结婚仪式、公司开张、生日、葬礼等等都会请和尚来祈福和超度。

表 70 泰中礼仪文化异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
合十礼	拜佛，拜神	只适用于拜佛，拜神，拜僧。	行见面礼，辞别礼和敬谢礼。	泰国合十礼有多种程度，譬如拜佛，拇指置于额头，对长辈食指置于鼻尖，对晚辈拇指置于胸部等。
微笑	-	只对认识的人	友善，无论熟悉或陌生都微笑对待。	泰国有“微笑之国”的美称。
进屋脱鞋	-	没有进屋脱鞋的习惯，即使进寺庙殿堂也不脱鞋。	传统习俗，进庙殿堂或进屋都得脱鞋，是一种对佛和对主人的尊重和礼貌。	泰：进屋脱鞋也是保持屋里的卫生和干净。
屈腿侧坐	-	古时，女性用跪，男性用盘坐。现代坐椅子，不坐地上。	传统坐姿一直到现在。坐在地上：女性屈腿侧坐，男性盘坐。	泰国，现代在家沙发上屈腿侧坐和盘坐也常见。如果在外，盘坐在椅子或沙发上是不礼貌的。
送伞	-	一般送礼不送伞，因意味着分散，分离。	赠送礼品送伞，是喜乐安康，安居乐业。	-
送钟	搬新家送礼，有辞旧迎新的意思。	除了搬新家送钟，其他不送钟因给死人“送终”和	-	泰国没有含义，只是受到在泰华侨的影响，所以

		“送钟”同音。		泰国人搬新家也跟着送钟表。
手帕，毛巾。	擦眼泪，悲伤，分离。	-	-	-

根据表 70 泰国的传统礼仪已有几百年的历史，一直都没断过。合十礼是泰国最传统的礼仪标致，泰国人从出世数月，第一个动作要学的就是“合十礼”。除了合十礼，微笑也是泰国人常挂在脸上的一种特征，“微笑之国”由此得名。新中国的礼仪有些淡薄了，因为“文化革命”的缘故使得新中国的礼仪停顿了一段时间。

表 71 泰中习俗文化及禁忌异同对照表

名称	同	异		备注
		中	泰	
触摸头部	父母亲或长辈对自己子孙摸摸头是表示亲切和关怀	无所谓，没什么忌讳。	认为头部是有神保护也是人体最高的部分，所以乱触摸别人头部是不礼貌的。	泰国：双方非常熟悉才可以互相触摸头部。
用手指	两种情况：逞凶斗狠的指着别人不礼貌。给别人指方向是很平常的。	不太在乎。	尽量避免用手指人。	-
用脚做事	-	无所谓	不礼貌，对别人是大不敬。尤其是把脚放桌上或用脚指人。	泰：脚是人体最低的部位，用脚做事认为是很没礼貌，没教养。
递东西	-	习惯扔东西。	给别人东西，要递到手。如距离太远必须用仍就得说“对不起”	在泰国认为扔东西是很没礼貌，没教养的。

穿着	-	古代穿着非常讲究，现代比较随便，不注重熨衣服。	穿着整整齐齐对自己有信心，对他人也是一种礼貌。	-
洗澡	-	早上没有洗澡的习惯。南方一天洗一次，传统北方冬季好几天或好几十天洗一次，那是因为天气冷的缘故。还有多洗澡伤皮肤。	早晚一定要洗澡。早上洗澡精神好的习惯。	泰国整年度都处于高温，容易出汗，容易上火，用水冲洗，让身体保持适当的温度。
洗头	-	天气凉，头部着凉容易生病，用温水洗头。	天气热，辣椒，咖喱，姜黄吃多了，为了降火得用凉水冲洗。	古时泰国还有喝雨水的习惯，也是为了体内降火

根据表 71 中泰一家亲，即使有些风俗习惯很相似，也有许多不同的地方。最常见的是触摸别人的头部，泰国人是很忌讳的，中国人却无所谓。递东西，在泰国不能随便扔东西给别人，尤其是长辈，一定要递到手而且要弯下腰。用冷水洗头的习俗：在 2017/10/06 世界日报社会新闻版有一则新闻：“水太冷？台游客曼谷洗头起争执。”泰国整年都处于温热气候，无论洗澡还是洗头都已冷水为主，可是中国人认为用冷水冲头部容易生病感冒。

#### 四、余论

旅游活动把语言和非语言文化元素带到了异地他乡而对其产生影响，也把旅游目的地的异文化带回客源地因而对客源地也产生了影响。在旅游过程中，不同的人不同地方之间在交流的过程中会产生文化差异，而能发生人际行为的主体有：旅游服务人员，当地居民和旅游者。主要在语汇、语言、礼仪、习俗、饮食和宗教等等文化方面有着不同的价值观，人生观和审美观。

在语言方面，凡是在两种不同文化环境生活过的人，都会感觉到不同文化的人说话方式会有很大差别，这不仅是指他们所使用的语法，语音以及词汇上的不同，语码的使用方式也有很大的区别。在跨文化交际领域中，使人们开始

认识到在不同文化，不同社会，不同群体的人们以不同的方式说话反映了人们在文化价值方面有着很大的差异。

非语言文化是最敏感、最直观，也是最有效的。在交际中无论是姿势、眼神、容貌、服饰和语气都会影响双方的交流。在交流过程中要“察言观色”，见什么人说什么话，对不同的人选择不同的姿态，但是在礼节之间要互相尊重，心平气和才能得到有效的交流。

文化教学在旅游汉语教学过程中是不可避免的部分，同时应当在旅游汉语教学专业的课程设置增加跨文化多方面的内容，例如：开设交际社会语言学、异域文化学、比较文化学、跨文化交际策略学以及跨文化心理学等课程。在教学内容上，旅游汉语教学应以“交际文化”为主，包括语言交际文化和非语言交际文化，运用到以跨文化交际为目的的文化教学之中，突出旅游汉语文化的多元性，灵活、适当地鼓励学生进行言语实践活动。只有将旅游汉语教学融入到特定的交际情景中，才能有效提高学生对旅游汉语文化的适应力，学生会潜移默化地获得跨文化交际的语言能力。

## 第五章 《旅游汉语》教材与课程教学中存在的问题和不足

随着两国的旅游业发展，有关旅游的学习者也随着日益增多，但根据第一章所搜索和问卷调查发现，泰国高校尚未有正式的《旅游汉语》课程，目前各大学用的教材是《导游汉语》、《导游泰国——曼谷》、《旅游汉语——初级》、《旅游汉语会话》等等。其他的只设在汉语课程或商务汉语的一小部分或是自主编写教材，旅游教材大同小异，但也各有特色，以下是《旅游汉语》教材与课程在各高校尚存在问题与不足。

### 第一节 高等学校《旅游汉语》课程存在的问题与障碍

由于泰国高等教育机构的汉语教学已经发展了数十年。根据泰国教育部和高等教育委员会的管理下开放和设计汉语课程，所设置的课程大多数是汉语课程和商务汉语，对《旅游汉语》教学处于初步阶段。泰国高等教育的《旅游汉语》教学尚未达到标准水平，尚存在许多问题和障碍。例如：

一、泰国教育部仍缺乏实际标准的《旅游汉语》课程：泰国教育部仍缺乏指导实际标准的《旅游汉语》课程。中学关于旅游汉语课程的内容未能与高校的《旅游汉语》课程内容相结合，大学管理人员并未重视和优先考虑《旅游汉语》课程。

二、目前的《旅游汉语》课程仍然无法满足当前旅游市场的需求：泰国高等院校负责人缺乏对《旅游汉语》课程的理解，因此无法正确且有效地设置课程。《旅游汉语》教育课程的问题，它既不符合也无法满足当前旅游市场条件的需要，旅游汉语教学起步较晚，对旅游市场的研究也远远跟不上旅游业的发展与需求，对从事旅游业的服务人员或将要从事旅游业的工作人员仍然缺乏一些实际在工作上需要技巧，特别是泰中文化差异以及跨文化交际的能力，常常因语言沟通不畅，给自己造成许多因文化差异带来不必要的麻烦。

三、各大学管理部没有优先考虑《旅游汉语》课程：目前每所高等院校的学生旅游汉语水平相差很大，关于旅游汉语基础和基本知识也有着一定的差别，有的学生进了大学才开始学习中文，对于旅游汉语只能略知一二，尚有些学生无法把从高中学到的汉语知识提升到高等教育水平进一步学习。所以各大学管理部应针对学生对旅游汉语的理解进行适当地设置课程才能得到最高的效益。

## 第二节 《旅游汉语》教材与教科书的问题与不足

泰国高校目前没有统一标准的《旅游汉语》教材和教科书，没有固定的教材，大多都是教授《旅游汉语》课的老师自编教材，有的甚至就地取材，校外上课，在外就地取材作为课题给学生讲课。因此问题出在：

一、泰国高等教育没有统一的《旅游汉语》教材：泰国教育部对于泰国高等教育的主要《旅游汉语》教材和教科书尚未有明确的支持以及对旅游汉语教材编写的因素、教材语体研究、教材建设、教材分析等方面进行讨论。使得各所高校的《旅游汉语》教材和教科书的标准不一致。

二、泰国高校与中学《旅游汉语》教材内容缺乏相结合：泰国中学与各高等院校在《旅游汉语》教材和教科书上没考虑到把其内容相结合，忽视把其内容相结合使旅游汉语教材缺乏针对性和实用性，使得学生在学习中不顺畅，不能达到理想的效果。

三、《旅游汉语》教材不能与时俱进，缺乏各种现代汉语教学和学习资料：

- (一) 教材不实用，缺少针对导游实践中遇到的现实问题的教学设计，教材缺乏旅游案例分析，缺乏以多种案例给学生练习，同时也缺乏培养学生汉语语言技能。
- (二) 教材与课程设计不合理，学院应当调整其课程设置体系以使《旅游汉语》教学均衡发展，并保证在指导的基础上提供给学生更多不同种类的实践机会，更进一步提高旅游汉语教学效率。
- (三) 教师还使用教科书和书籍进行教学，很少使用其他教学方式。在教学过程中，教师应打破用“死背书，背死书”的传统教学模式，必须灵活和适当地鼓励学生进行言语实践，进行课外活动，以真实的旅游景区让学生可以自己自由学习。
- (四) 《旅游汉语》教材严重老化。《旅游汉语》教材偏重口语教学，教材建设相关研究不足，忽视文化教学。旅游汉语教材的针对性，实用性差是旅游汉语发展的主要障碍之一。

## 第三节 《旅游汉语》教师存在的问题与障碍

目前教授旅游课的老师大都不熟悉关于旅游这个行业，几乎都是外行，对于现在中国游客来泰国旅游大幅度增加，市场需要大量的华语导游，大量的从事旅游业的汉语服务人员以及餐厅酒店的汉语服务人员。笔者认为，负责

教授旅游汉语的老师对旅游业不了解，从推销旅游产品，计算成本，接待客人，解决一连串繁琐的问题都无法给学生讲解得很细腻。相对的，如果教授旅游汉语的老师对旅游有着丰富的经验，经历了种种实际的问题，在给 学生上课，可以把所经历过的事件传授给学生，对学生以后从事旅游业有着相当大的帮助。

无论是泰国老师还是中国老师教授旅游汉语或多或少都会存在以下的一些问题：

一、泰国教师对旅游汉语教学经验不足：大多教师仍然缺乏真正的旅游汉语教学知识，因为他们没有在教育专业学院毕业，不曾接受过正式旅游汉语教学培训，泰国大学一般的教学培训班，但不曾有过旅游汉语教学老师培训班，只有导游汉语培训班，但起不了很大的作用。中国大学也只有举办免费汉语教学培训班，去中国培训的泰国汉语老师不是很用心的接受培训，大都是因为免费而去，不去白不去的心里状态。另外，还有一项比较重要的问题，那就是关于泰国老师普通话发音的问题，笔者认为在每所大学应该设置普通话正音培训班，让泰国老师能说口标准的普通话，学生也可以跟随着老师说一口标准普通话，要做到这一点还需要下相当大的工夫。

二、泰国教师任务极多，无法提升学术工作：中国教师主要是教授任务，其他工作任务是泰国老师负责处理。泰国教师除了教学任务，每天还有许多其他文件工作任务，工作繁多。因此，泰国老师没有时间开展学术工作是因为其他工作都落在泰国教师身上，导致教授中文的泰国教师的学术地位较低。

三、中国教师缺乏教授泰国学生的知识和经验：中国老师大都听不懂泰语，对讲解有着一定的障碍，与学生沟通也是有着层层 的困难，不熟悉泰国学生的个性，泰中文化差异也就是一个不能忽视的问题。在课堂上对一些听力不强的学生中国老师无法用泰语来解释，使得在教学上达不到最高效率。

四、中国教师缺乏对泰国的地理历史及文化习俗的了解。中国老师必须熟悉泰国历史地理以及泰国文化风俗习惯的基本知识和经验才能有效的给泰国学生上课。相对的，对泰国学生能熟悉了解中国悠久的历史文化和独特的风土人情也是学习汉语的一种非常好的学习途径。

#### 第四节 《旅游汉语》学生存在的问题与不足

一、泰国学生缺乏正确的学习技巧，缺少用汉语交流的机会：泰国大学生的汉语基础和水平参差不齐，来自泰国北部和南部的华裔中文基础比较好，原因是泰北的少数民族美斯乐和南湖山地村，他们是二战时台湾异域国军 93 师和

95 师的官兵所组成的中国村村民，他们自己创办华语学校，从小学习汉语，学习书法；泰南宋卡府、惹拉府受马来西亚华校的影响，家里经济好把子女送去马来西亚檳城钟灵中学华校和韩江中学学习中文，且泰南华人居住较多，甚至有些小城市以华语为母语。除此以外的地区，大多数泰国人的汉语水平都处于刚开始学习，或有的在初中和高中上过汉语课，也只是一些简单的口语，如要说学习过《旅游汉语》更加不可能了。

学习一种语言，如果没有一个语言环境是比较困难的，加上年龄和天赋也是一个重要的因素。笔者问卷调查了九所大学的大学生关于常用汉语与朋友交流的问题，见表 72，每天有机会与朋友用汉语交流的学生：东方大学占 20%，商会大学 13% 和兰实大学 10%。经常与朋友用汉语交流占百分之二十以上的有：蓝康恒大学占 30%，纳瑞宣大学 36%，商会大学 25%。偶尔和很少有机会用汉语交流，每所大学占的比例最高，还有没有的也占一小部分。

根据以下调查和笔者在给大学生上课发现，大部分泰国各大学学生很少有机会用汉语与朋友交流，因为泰国各大学较少举办学生交流来泰培训语言班，泰国大学生缺乏机会接触中国学生，如果能有机会学生与学生之间交流，泰国学生的普通话肯定能迅速进步，听力和理解力也会随着提高。目前大学生的听力处于一般，只能听懂简单句子，稍微有点难度就不想再交谈下去。不要说用汉语表达那更是高难度，所以学生们选择用泰语交流，即便是与中国老师也是用泰语沟通。

表 72 各所大学生经常用汉语与朋友交流

排序	大学简称	人数	每天	经常	偶尔	很少	没有
1	蓝大	20	0	30%	35%	25%	10%
2	东方大学	20	20%	15%	45%	15%	0
3	朱大	15	0	0	27%	67%	7%
4	商会大学	8	13%	25%	13%	38%	13%
5	曼松德大学	19	0	0	53%	47%	0
6	圣大	20	0	0	65%	35%	0
7	皇太后大学	20	0	10%	55%	30%	5%
8	兰实大学	20	10%	5%	75%	10%	0
9	那瑞宣大学	11	0	36%	45%	18%	0

二、学生学习目的不明确，大多数学生没有学习汉语目标。学习汉语对于泰国学生来说很难，泰国学生的性格比较没有耐心，没有奋斗力，学习只是为了

应付考试和拿到学位文凭，即便泰国学生开始是比较积极学习，一旦遇到困难就产生懈怠。学生仍然缺乏学习汉语的持续性，缺乏勤奋和坚持，不敢于老师或中国朋友用普通话交流。除此以外，最主要还是缺乏毅力，特别是在开始学习汉语的第一个阶段，对于词汇，懂得更多生词就更利于更高层次的学习。目前许多大学生毕业之后仍然无法说一口很流利地普通话，且达不到使用中文企业的需求，最明显的是泰国接待中国游客的导游服务人员，在大学学习关于旅游专业，毕业之后还是无法独当一面，只能当中国导游的助理，形成今天泰国旅游业出现许多中国非法导游。可不管怎么说，不少学生对旅游业还是非常感兴趣的，他们依然愿意坚持学习旅游汉语。根据表 73 得知，好客的他们认为学习《旅游汉语》是对旅游感兴趣，而且方便找工作，最主要还是当导游挣钱容易和工作自由，能有机会结识许多中国朋友。对旅游感兴趣和方便找工作的比例占最高，家庭没有很大的影响，泰国人依赖性强，因朋友学自己也跟着去学，还有其他小部分想当汉语老师。

表 73 为什么学习旅游汉语（多选）

排序	大学简称	人数	对旅游感兴趣	方便找工作	家庭原因	学别人	其他
1	蓝大	20	75%	20%	0	5%	0
2	东方大学	20	65%	70%	0	10%	0
3	朱大	15	87%	13%	0	0	0
4	商会大学	8	63%	50%	0	25%	0
5	曼松德大学	19	79%	26%	0	11%	0
6	圣大	20	15%	60%	0	25%	0
7	皇太后大学	20	45%	35%	5%	0	15%
8	兰实大学	20	75%	35%	0	0	0
9	纳瑞宣大学	11	82%	55%	0	18%	0

三、因文化差异与中国同学相处有着心里隔阂：泰国学生比较内相，碰到不同文化背景的异国朋友，都会比较谦虚温和。泰中文化有许多共同之处，也有着许多不同之处。只要费一点儿心思注意对方的表情，就能猜出朋友心里的想法。对于异国同学提出一些问题，关于泰国的风俗习惯都耐心解答，百问不厌，并能虚心听取意见和建议，对事情不推诿。如与中国同学偶尔发生矛盾时，泰国学生以心平气和，耐心说服，双方为了信息传递顺利，在交际过程中往往会互相接近和求同趋向。见表 74 与中国同学相处偶尔有着心里隔阂占的比例最高，其次是不曾与中国同学有心里隔阂，如果真的对某事产生不愉快或误解，

泰国学生也会觉得无所谓，多相处，多沟通和宽容，万事都能迎刃而解。至于经常和曾经发生过占的比率最低，这也是避免不了的。

表 74 在课堂上因文化差异与中国同学相处有着心理隔阂

排序	大学简称	人数	经常	偶尔	曾经发生过	无所谓	不曾
1	蓝大	20	10%	30%	10%	10%	40%
2	东方大学	20	0	35%	15%	10%	35%
3	朱大	15	0	27%	13%	7%	53%
4	商会大学	8	0	25%	0	13%	63%
5	曼松德大学	19	5%	53%	16%	0	26%
6	圣大	20	5%	85%	0	10%	0
7	皇太后大学	20	0	40%	10%	10%	35%
8	兰实大学	20	5%	30%	20%	5%	35%
9	那瑞宣大学	11	0%	18%	18%	9%	55%

## 第五节 《旅游汉语》教材中泰中文化差异和跨文化交际内容的缺失

一、中国老师使用的教材中，跨文化交际能力的内容是否充足：在时代的发展不仅需要同文化交际，也同样需要跨文化交际，它关系到各国人民的友好合作和人类的和平发展。影响跨文化交际的是不同文化之间的相同之处和不同之处，特别是文化差异。在没有获得异文化社会环境的实际体验情况下，只受到间接经验的影响，人们也往往容易对异文化产生成见，偏见，这是直接影响跨文化交际的因素。进入非本族文化的生活环境中，以及学习目的语文化的过程中，文化差异都会引起人们的心理反应，经历从文化不适应到适应的过程中，务必产生一定的文化冲突。刚接触到第二文化环境中对看到、听到的一切感到新鲜，有趣，激动。所有新鲜感过去后，人们开始调整自己与环境的关系，寻找适应新的生活和文化环境方法，开始交朋友，一切有所缓解。经过一段时间调整，对生活和文化环境渐渐感到习惯，能采取比较客观的态度并且能接受当地文化或理智地对待。对一些比较固执的人们，开始觉得处处都不习惯，心理有着隔阂，周围环境都碍眼，产生思乡的情绪，最后承受不了心理压力而离开回到自己国家。

学校就像一个大家庭。在学习间，中国老师与泰国学生相处也是一种双方的跨文化交际能力，学院应当调整在《旅游汉语》课程设置体系使跨文化交际均衡发展，也保证师生在跨文化交际能力和教学方面的持续发展。根据调查表

75 发现, 所调查的九个泰国大学, 在《旅游汉语》教材中泰中文化差异和跨文化交际内容, 中国老师评论对其内容只是尚可占多数, 一般和没有各一位, 根据得知, 以下大学的《旅游汉语》教材关于泰中文化差异和跨文化交际的内容是非常缺乏的。不仅是缺乏其内容, 对所教授《旅游汉语》设计的课时, 在目前来说是相当少。泰国是个旅游胜地, 来泰国旅游的中国游客每年都在不断地增长, 是应该在这门课多加点工夫。《旅游汉语》课程仍然缺乏整合各种方面, 如文化差异, 跨文化交际的能力。

**表 75 使用的教材中, 跨文化交际能力的内容是否充足**

大学中国老师	总人数	非常充足	尚可	一般	很少	没有
泰国商会大学			1			
那瑞宣大学				1		
蓝康恒大学						1
蓝康恒大学			1			
蓝康恒大学			1			
东方大学			1			
<b>Total</b>	6		4	1		1
<b>Average</b>			67%	17%		17%

二、泰国老师使用的教材中, 跨文化交际能力的内容是否充足: 根据表 74 得知, 教授《旅游汉语》的泰国老师评论对其内容大多数是一般, 尚可和很少各一位, 九所大学的《旅游汉语》教材关于泰中文化差异和跨文化交际的内容是非常缺乏与中国老师的意见大同小异。不仅是缺乏其内容, 对所教授《旅游汉语》设计的课时, 在目前来说是相当少。来泰国旅游的中国游客目前还是相当多, 华语导游以及从事旅游业的华语服务人员出现短缺的现象, 是应该在这门课加以注重。《旅游汉语》课程应该整合各种方面技能, 使学生在语言交际能力方面能掌握一定的语言手段, 成功展开及进行有关不同风格的交际能力。因此, 在教学和教材加上泰中文化差异以及跨文化交际的内容还是非常需要的。

**表 76 使用的教材中, 跨文化交际能力的内容是否充足**

大学泰国老师	总人数	非常充足	尚可	一般	很少	没有
华侨崇圣大学				1		
圣大					1	
皇太后大学			1			
曼松德大学				1		

曼松德大学				1		
曼松德大学				1		
曼松德大学				1		
曼松德大学				1		
兰实大学				1		
朱拉隆功大学				1		
蓝康恒大学				1		
蓝大				1		
Total	12		1	10	1	
Average			8%	83%	8%	

根据上述以及调查表 75 和 76 可以看出,大部分的《旅游汉语》教材和所教授《旅游汉语》的老师对跨文化交际能力和泰中文化差异的内容觉得不是很充分,中国老师“尚可”占 67%,泰国老师“一般”占 83%,笔者认为,各大学的《旅游汉语》教学和教材应把跨文化交际能力的内容放在首位,深究多方面多层次的技能以便学生或学者对未来的职业发展有帮助以及进一步提高旅游汉语教学的效率。

三、泰国学生学习的教材中,跨文化交际能力的内容是否充足:见表 77 问卷调查显示,以下九所大学的大学生使用的教材,关于泰中文化差异和跨文化交际的内容切实不多,一般和不太多的比例占多。对于华侨崇圣大学(简称圣大)调查表显示在旅游汉语教材中关于“跨文化交际”的内容比较多,笔者阅读了圣大的旅游汉语教材,教材内容只有泰国文化,没有关于跨文化交际和泰中文化差异的内容。

表 77 泰国学生学习的教材中是否有关于“跨文化交际”的内容

排序	大学生	人数	非常多	比较多	一般	不太多	很少
1	蓝大	20	0	10%	30%	25%	30%
2	东方大学	20	0	35%	45%	10%	5%
3	朱大	15	0	7%	60%	13%	20%
4	商会大学	8	0	13%	25%	63%	0
5	曼松德大学	19	5%	21%	42%	11%	21%
6	圣大	20	0	55%	30%	15%	0
7	皇太后大学	20	10%	15%	35%	15%	20%
8	兰实大学	20	0	10%	60%	15%	10%
9	那瑞宣大学	11	18%	36%	18%	27%	0

经过笔者阅读了以上几所大学的旅游汉语教材，关于泰中文化差异和跨文化交际的确很少，甚至没有。大多数是关于泰国文化，没有泰中文化差异的对照分析，也没有比较两国文化的异同。

文化差异不仅是泰中两国，全世界不同地域的民族都会出现文化差异，因此，研究文化差异对于各国旅游业的发展有一定的重要性，在进行交易也会有一定的效率。



## 第六章 旅游汉语教材设置与课程建设新构想

### 第一节 泰国旅游政策与旅游汉语教材

#### 一、泰国政府为刺激与鼓励中国游客来泰旅游设下旅游政策

自 2015 年泰国政府整治了中国旅游市场零团费以后，为了使游客不再受骗，泰国旅游局给中国游客提供泰国主要旅游行程，旅游产品的建议价格，帮助游客做出合理的消费判断。同时也列出可信赖的旅行社名单为旅客提供参考。目前政府采取了四项措施：一是设立最低的团费，每人每夜一千泰铢；二是旅游附加自费项目总价不超过三千泰铢；三是各方合作打击非法导游；四是在至少三十天内找到更多中文导游以应对即将到来的旅游高峰期。其中，附加自费项目不超过三千铢的规定是为了防止从业者带游客参加过多不必要的项目。除此以外，泰国政府还将制定各种级别旅游团的参考价和旅游大巴价格，在 2016 年底公布实施。同时，政府还大力促进其他新型旅游形式，譬如：文化与宗教旅游、生态旅游、养生和医疗旅游、高尔夫旅游和自助旅游等等。虽然政府打击低团费会在短期内造成旅游业业绩下滑，但从长远来看是利大于弊的。

泰国政府为了持续推进品质旅游的相关政策和刺激和鼓励中国游客来泰旅游，将举办一系列相关活动并通过加强旅游安全和服务措施吸引中国游客。泰国意识到本国旅游业存在的安全隐患及服务欠缺，为了表明泰国欢迎中国游客的诚意，泰国正考虑免除落地签证费用，同时将为中国游客提供填写入境卡的服务，以减少入境过程中的语言障碍。

笔者在 <http://www.amazingthailand.org.cn> (2019/9/6) 搜索关于泰国政府促进泰国旅游，2016 年 10 月 14 日在北京举办的发布会：





图 8：2016/10/14 泰国政府持续推进品质旅游发布会

“为提高中国游客的旅游品质，泰国政府以及旅游从业者将严格执行以下措施：

（一）规定旅游服务费标准，‘禁止企业为境外游客安排任何不收取旅游服务费或收取明显低于业界标准服务费的地接服务。因此，旅游同业和导游委员会出台的“2016 规定境外游客（尤其中国游客）的服务费条例”中明确规定，最低地接服务费标准为：200 元/人/晚，从 2016 年 10 月 6 日开始执行。

（二）禁止提前在中国收取自费项目的费用，在泰国参加自费项目的游客，每人每次参团不超过 600 元人民币。

（三）旅游企业必须使用合法导游提供服务。

（四）旅游经济得到稳定和持续的收益。

（五）从业者必须坚守商业文明和商业道德。

解决低价团问题以提高中国游客的旅游与品质，必须制定品质旅游的服务规则，以合理的价格体系，使中国旅游企业也能够持续地从中获利。此外，还必须为中国游客带来良好的服务和超值的体验。中国游客到泰国以后，对泰国以及泰国人民的满意度也会提高，从而提升赴泰旅游的幸福感和获得感。同时，游客回国后良好的口碑传播，除了自己会再次赴泰旅游，也会鼓励更多亲朋好友再次来泰国旅游。

泰国政府此次的成功举措，除了泰国各方的共同合作，另一个特别重要的因素，来自于泰国的客源国，这当然也包括今天来参加活动的中方旅游局和旅游从业者。最值得高兴的是泰国和中国国家旅游局（CNTA）共同签署了旅游合

作谅解备忘录，提升旅游品质和拓展泰中两国的旅游合作，诸如：共同监管旅游服务品质，规范发展两国旅游产业等内容。

最后，泰国国家副总理塔纳萨·巴提玛巴甘上将提出相信中国旅游从业机构将坚持执行上述措施，不仅是因为泰国希望建立可持续发展的旅游产业，也体现出了长久以来泰中两国共同关心两国人民的良好关系。他希望各方人士能坚定执行上述措施，为中国游客提供优质的旅游服务，持续推进品质旅游。”

## 二、设计旅游汉语教材适应目前旅游市场的需求，提高汉语服务的实际能力。

随着泰国政府全面推进泰国品质旅游的政策，促进旅游业规范化，首先要提高良好的人才。因此，在旅游汉语教材编写要有加强针对性，实用性，此外还需加上趣味性，让学生在学习时不感到无趣，这才能把教材的质量提高。经问卷调查的结果，旅游汉语教材关于跨文化交际能力和泰中文化差异的内容确实匮乏，没有意识到跨文化交际能力的重要性。

教材编写最基本的原则与其跨文化交际的重要性：

（一）增强针对性。针对性是编写教材的首要依据，一本教材是否成功取决与针对性是否明确。本文针对泰国大学《旅游汉语》教材，需添加跨文化交际能力与泰中文化差异之内容，方便于将要从业旅游业的学习者在职业上能顺利地与中国游客沟通，避免不必要的误解与冲突。此外，在编写教材的过程中也要考虑到学习者的汉语水平，学习者对学习旅游汉语的目标和要求也包括社会的需求。

（二）增强实用性。目前泰国教育部尚未有设置高校正式和实用的《旅游汉语》教材，各高校教授《旅游汉语》的教师都是自己筛选教材或是自编教材给学生上课。

近年来，各高校对《旅游汉语》教学实践不断深入，教材的实用性也不断得到加强，教师对教材实用性的重要性也较明确，学习者也希望在最短的时间内实现自己的汉语目标，因此，所谓实用性强就是要求教材在满足学习者目标需求和效率需求方面能发挥最大效用。教材好教易学，就是教材内容符合学习者的学习心理，使得学习者学习的目标和效率方面得到最高功利。笔者相信泰国所有高校的教师都给学生筛选最好的教材，但美中不足的是，外语教学最需要的内容却忽视了，那就是跨文化交际和两国的文化差异内容，尤其是旅游汉语教学，因为学习旅游汉语的学习者，将会与外国人或游客直接接触，如学习

者能熟练，能掌握跨文化交际和熟悉文化差异，交易过程中就能避开不必要的冲突。

（三）增强趣味性。一本好教材，除了针对性和实用性以外，趣味性也是一个重要的原则。趣味性原则就是教材的内容和形式生动有趣，能引起学生的学习兴趣 and 动力，有趣的事物或活动应是新知识，学习者不知而想知的。从心理上说人们的兴趣是多方面的，不只是有趣味性的教材，对旅游业经验丰富的教师也是趣味性的一个重要因素，教师能举出多种在旅游活动的过程中所经历过的实际案例以及如何以万全之策地解决所有的问题。此外，还有因语言文化或非语言文化差异引起一些意想不到的事情，导致一些问题或一些笑话，这些都是学习者最喜爱听的且能让学生感到学习的兴趣，最后达到最理想的教和学的效果。

## 第二节 教材编写新体思路与新构想

### 一、旅游汉语教材新体思路和适用性分析

科学技术影响了人们大部分生活方式，包括教育和学习。现代科技为社会发展提供了前所未有的可能，使人们可随时随地获取他们需要的知识，科技创造了新的教学手段，丰富了信息传递的方式和方法，优化了教学过程。另一方面，它改变了传统教学模式和人们的思想观念，在提高教学效率，扩大教育规模，降低教育成本方面起到了积极的作用。媒体随着现代科学技术的发展而不断地发展变化着，从黑板、粉笔、录音、视频到今天的多媒体的教学方式，从网上搜索资料，看视频也可以得到许多信息。网络学习使传统的课堂教学得到了延伸，也使师生之间的互动得到了进一步丰富。

即便上面所陈述的是先进的科学技术，使目前各大学的旅游汉语教学得到迅速进展，但是在使用新科学技术学习旅游汉语的同时，学习者也需要自身实践和体验到接待中国游客的过程中经常会出现一些关于文化差异的误解，导致发生不必要的冲突，学习者在实践中得学习要怎么委婉地解决眼下的问题，这些情况在课堂和课本上是无法体会到的，一定要置身现场才能慢慢地吸取经验，经验足够无论发生什么问题都能迎刃而解。旅游活动离不开语言，同时也必然涉及到文化，它是以旅游活动为现实场景，为解决旅游过程中遇到的交际问题而使用的语言，那也就是跨文化交际能力。通过对旅游服务中旅游从业人员操作技能的训练，使学生了解旅游从业人员跨文化交际的重要性，掌握基本的服务礼仪，达到能够热情，准确，熟练地服务游客的能力，才能使达到最高

的效益。在教材方面增加泰中文化差异对照表，方便让学生一目了然，了解泰中在多方面的文化习俗，有哪些相同的，哪些截然不同的，使学习者在跨文化交际时有着十足的信心。

## 二、《旅游汉语》教学新构想与实战案例

笔者从事旅游业多年，深知在接待中国旅游团的过程中会出现许多因泰中文化差异的纠纷，笔者本身也经历过与中国游客因不同文化背景下相处曾经发生过一些不愉快的事件。

笔者曾经给学习《汉语导游》课的 25 位学生校外学习：“大城之旅”。在路途中给学生讲述关于大城的地理历史，传统礼仪，当时的风俗习惯。之后也让每个学生在车上拿起话筒介绍其他景区，每人 5-10 分钟。学生对大城地理历史的了解参差不齐，开始先用泰语介绍，学生拿起话筒一直在发抖，有的学生连泰语都说不清楚，笔者这才知道，学生面对着观众表达不出来。大部分学生的汉语水平处于刚开始学习，用汉语讲解更加困难了，那又怎能用汉语给中国游客介绍讲解呢！这也是为什么泰国缺乏能胜任的华语导游。

刚到达大城府的旅游区“古城”，远远听到一团游客大声喧哗，工作人员和领队过去让他们静下来，他们也就静下来，之后才知道是中国游客。再一次，在泰国，人人皆知进殿拜佛必须脱鞋的规矩，但中国人没有这个规定，所以中国游客都没脱鞋进殿的习惯，学生都很惊讶：为什么他们不脱鞋子。在结束“大城之旅”返回的路途，笔者给学生解释这两件所碰到的事件，即便中泰两家亲，可是也有着许多文化上的差异，尤其是宗教礼节，饮食文化，语言文化等等。从这次校外学习，给学生见识了不少，也开始注意到学习旅游汉语必须了解双方的文化差异，且对跨文化交际也有了萌芽。

《旅游汉语》课程不仅是教学和教材方面要适时更新，学习者也需有实战演习的机会。在实战之前学习者的旅游服务任务得注意到涉外基本礼仪，在接待中国游客时，应当遵守并应用有关国际交往的惯例。每一名从事涉外工作的旅游从业人员，不仅有必要了解，掌握涉外基本礼仪，且还必须在实际工作中认真的遵守和应用，否则会一事无成。

学习者在实战前必须遵守的基本礼仪：

1. 维护形象：指一个人在人际交往中所留给对方的印象。它不仅反映了一个人的风貌和生活态度，也真实地体现着一个人的品味和教养。要维护好个人形象，重点要注意仪容、言行举止、服饰和谈吐，时时注意自身形象。

2. 求同存异：不可否定别国的礼仪，并且要在必要的时候，对交往对象国的礼仪与习俗有所了解，表示尊重。

3. 遵守游客信仰，风俗和生活习惯：它涉及到衣食住行以及交往应酬等各个方面。在涉外交往中，要表达尊敬、友好、尊重对方的信仰和习俗。

4. 信守约定：必须认真而严格遵守自己的所有承诺，说话务必要算数，约会必须有守时，尤其是在跨文化交际交往中。

5. 尊重隐私：在交谈中如有涉及到对方的个人隐私，都应该自觉的回避，千万不要自以为是。如意味着满足自己的好奇心，不管对方的感觉，有可能会令对方感觉不高兴。

6. 热情有度：待人热情友好，把握分寸。对待外籍游客热情友好的同时，不给对方添麻烦，不妨碍对方，不影响对方，否则会引起对方的反感和不快。

如具备上述的基本礼仪，学习者在实战过程中就会减少许多麻烦。在给学习者实战演习之前除了让学习者遵守基本礼仪外，还得对中国的文化，风俗习惯、语言文化、思想行为、中国近况的理解。由于中国经历过一百多年的战争以及从 1966-1976 年的中国文革，中国人处在贫穷的环境下生长并且缺少应有的教育，大多数中国人不懂得优雅的举止和基本的礼貌，中国人习惯接受廉价和免费的事物，他们总是梦想奇迹或者好运。中国人很聪明，甚至是精明，且目前中国人经济不成问题，甚至生活富裕，但是在其他国家，确实是不太喜欢中国人。这是事实，首先在意识或观念形态和行为准则上与国际有了巨大的差异，也是在文化上有无法沟通的地方，根源依然是文化上的问题。这种种现象导致中国游客出国旅游与当地民族相处时有着心里隔阂，这也是本文调查中所得到的答案。

笔者本身对《旅游汉语》教学的新构想，建议除了在教学和教材上补上充足的跨文化交际能力和泰中文化差异内容以外，还需给学习者实习和实战的机会，无论是将从业汉语导游服务人员、酒店汉语服务人员和餐厅汉语服务人员都应有专业的培训加以引导。

汉语导游服务人员：将从事汉语导游的大学生，老师让大三的学生在课室练习介绍景点 15-20 分钟，给学生锻炼拿话筒介绍旅游景点的机会。大四必须安排在接待中国游客的旅行社有机会实习导游任务，跟随职业导游接待中国游客。首先以助理导游帮助专业导游接团的准备工作，按照公司所预订的旅游大巴，酒店和餐厅，确认人数和时间，从首站迎接服务、入住酒店服务、商定核实旅游日程、参观游览服务、购物及娱乐服务、送站服务，最后总结工作等等。就在此时学生有机会接触到中国游客，也是一个好机会让学生与中国游客直接

交流，在旅游活动的过程中，如有一些因文化差异而发生的问题，学生也就可以体验到专业导游是如何的解决问题，也是一个吸取经验的好机会。

笔者举个因文化差异导致游客不满的例子：在一家不长接待中国游客的餐厅，当中国游客坐上餐桌，按照泰国人的习惯，服务生给每个游客端上一杯冰水，游客脸上显然不高兴，中国人是不喝冰水的。导游立刻感觉到气氛不对，看到桌上的冰水就知道是怎么回事了，马上吩咐服务生换上热茶，这才把客人安抚下来。在旅游活动期间，这些问题说大不大，说小不小，如果处理不好就一发不可收拾。

最后判断学生是否及格就在于导游和中国游客的评价。如果评价不错，学生就能再进一步，学习者自己实战上团，直到学习者在讲解和处理问题方面都得到认可，他就成为一位胜任的职业导游。

### 第三节 旅游汉语课程新目标

#### 一、针对本科教材

全面了解旅游汉语教材的内涵，有利于我们更新传统固有的旅游汉语教材内容，更好的把握现代旅游汉语教材多元化、资源化、立体化的发展现状。让我们更新不宜教科书的教材的观念，积极地去开发教学资源，充分利用各种教学资源，丰富和补充教学材料，完善和优化教学内容，发挥能刺激学生学习和积极反应的教材，以获得最佳的教材效益和学习结果。不仅如此，能全面把握旅游汉语教材有利于我们设计和编写适合现代与时俱进的多元化的旅游汉语教材。

通过笔者所调查的全部资料，从大学教授《旅游汉语》的泰国老师和中国老师、大学生、旅行社领导和内部业务服务人员、泰国汉语导游服务人员、外籍汉语导游、酒店汉语服务人员、餐厅汉语服务人员以及泰国旅游局协会理事长所得到的答案得知，目前泰国高校《旅游汉语》的教学和采用教材，关于跨文化交际和泰中文化差异内容显然极少。经过他们所给予宝贵的建议和意见得知：泰国高校教学和教材都缺乏泰中文化差异对照举例，泰中文化差异对照能使学习者清晰地了解两国文化的同和异；泰国旅游市场非常需要能掌握跨文化交际能力和非常了解泰中文化差异的人才来接待中国游客，从而可免了许多在言行举止的误解和麻烦。

## 二、跨文化交际能力短期培训

笔者认为，除了在高校设有《旅游汉语》课程以外，针对从业有关旅游企业所有的服务人员的跨文化交际能力短期培训，比如酒店、餐厅、旅游景区、交通、商场、医院的涉外服务人员都必须经过旅游汉语专业课程培训班才可以上任。政府有关旅游部门应该设有专业旅游汉语服务人员的汉语培训班，每年举办2-3次，增强服务人员的汉语交流能力、汉语知识、掌握跨文化交际途径的多样化、理解双方文化差异，根据学生或从事旅游业人员水平和需求分配进行短期实践训练，以会话和介绍产品为主。这个新目标为的是泰中旅游业更加顺利地发展下去。

跨文化交际能力和泰中文化差异知识短期培训，不仅对泰国境内旅游有着重要的作用，也包括去中国旅游的泰国游客也是相当重要的，最主要还是“领队”，他不仅要有一口流利的汉语，跨文化交际能力和文化差异的基本知识也不能少。至于泰国游客去中国旅游至少要开说明会，让泰国游客对中国的习俗礼仪有着基本了解，方能避免一些不应该发生的矛盾。此外，去中国留学的泰国学生，也必须先了解中国文化习俗，饮食文化，才不会产生“乡愁”，半途而废。“入乡随俗”是一种能适应他乡文化环境的个人能力，如果能适应，一切问题就能缓解。

## 三、课程新构想框架

### 第一章 泰国历史地理简介

#### 第一节 泰国四大王朝

素可泰王朝：公元 1238-1378（中国元朝）

大城王朝：公元 1350-1767（中国明朝、清朝初期-中期）

吞武里王朝：公元 1767-1782（中国清朝）

节基王朝：公元 1782-至今（中国清朝末期-新中国）

#### 第二节 泰国简图及旅游胜地

中部：泰国首都——曼谷天使之城

北部：泰国 700 多年古都——清迈北国玫瑰

东北部：泰国高原——呵叻高原

东部：旅游胜地——芭提雅东方夏威夷

南部：旅游胜地——普吉安达曼明珠

## 第二章 泰国概况

### 第一节 泰国政治制度

传统君主专制时期（公元 1782-1932）

与中国古代政治制度比较

君主立宪制时期（公元 1932-至今）

与现当代中国政治制度比较

### 第二节 人口与语言

多种语言与文化

与中国多民族语言文化比较

泰中语汇与语言文化异同

### 第三节 曼谷首都重点寺庙与旅游热点

大皇宫玉佛寺、黎明寺、金佛寺

周末市场、摩天轮夜市、火车夜市

### 第四节 名胜古迹与旅游胜地

清迈、苏可泰、大城

芭提雅、普吉、华欣

泰中旅游资源比较

## 第三章 泰国宗教

### 第一节 国教与其他宗教

佛教

基督教

伊斯兰教

婆罗门教

### 第二节 佛教重要节日

佛日

万佛节

佛诞节

三宝佛节

守夏季与解夏节

### 第三节 佛教重要仪式

出家仪式

施僧衣仪式

奉献僧衣仪式

### 第四节 泰国传统节日

宋干节

水灯节

春耕节

### 第五节 与中国佛教、儒家和道家比较

## 第四章 泰民族文化

- 第一节 泰国的传统教育
- 第二节 民间技艺: 南旺舞、藤球、拳击
- 第三节 泰中教育文化、传统技艺比较

## 第五章 泰中非语言文化交际

- 第一节 身姿语的文化差异
- 第二节 姿势动作的文化差异
- 第三节 人体接触的文化差异

## 第六章 泰中礼仪与习俗等比较分析

- 第一节 礼仪
  - 泰中礼仪文化异同
  - 泰中习俗文化及禁忌异同
- 第二节 饮食
  - 泰中饮食习惯文化异同
- 第三节 习俗
  - 泰中婚姻家庭异同
  - 泰中子女教育异同
  - 泰中颜色文化异同
  - 泰中数字文化异同
  - 泰中昵称文化异同

## 第七章 跨文化交际及其实战案例分析

- 第一节 什么是跨文化交际
- 第二节 泰国汉语导游服务的注意事项
- 第三节 案例分析

## 第八章 旅行社概述与职业道德

- 第一节 旅游业基础知识
- 第二节 旅行社产品
- 第三节 旅游业应遵守道德规范

## 第九章 导游概念与道德规范

- 第一节 什么是导游
- 第二节 导游服务技能
- 第三节 导游道德规范

## 结语

“第二语言教学的主要目标是培养学生的跨文化交际能力，关于第二语言教学与跨文化交际之间的关系，可以从四个方面来认识：第一，第二语言教学的主要目标是培养学生的跨文化交际能力；第二，培养跨文化交际能力的关键是帮助学生不断增强跨文化意识；第三，学习和跨文化交际的根本方法是语言与文化对比，对比分析的方法也是第二语言教学和学习的重要方法；第四，跨文化交际理论和对比分析的方法必须贯彻到第二语言教学的各个方面。”（毕继万, 2009, p. 14-15）

跨文化交际是《旅游汉语》教材和教学中非常重要的一个方面。本论文所探讨的新编《旅游汉语》教材的重要目的是着重培养学生跨文化交际能力，提高学生跨文化知识储备以及了解把握泰中文化差异，更好地完成为游客服务的任务。

本文从泰中文化交际视野下对泰国高校的《旅游汉语》教学和教材进行调查，主要调查研究在泰国高校的《旅游汉语》教材缺乏关于跨文化交际和泰中文化差异的内容，了解把握《旅游汉语》教材与教学中存在的问题与不足。其次，调查泰国旅行社、酒店、餐厅等旅游相关行业中，了解旅游汉语服务现状、市场实际对跨文化交际能力的需求以及跨文化交际能力匮乏所带来的问题。再次从不同角度研究《旅游汉语》教材如何体现泰中文化差异这一教学难点，对有关泰国旅游汉语服务的文化差异及误读现象分析进行了专题研究。最后，根据《旅游汉语》教材与教学中存在的问题与不足，提出《旅游汉语》教学的新构想与新目标。

笔者采取问卷调查和访谈的方式取得资料和数据信息，主要调查在泰国各高校的《旅游汉语》教材是否注重跨文化交际能力和泰中文化差异，并且分析各大学的教师和学生以及从业有关旅游的企业领导和汉语服务人员跨文化交际能力和泰中文化差异的重要性的认识程度。笔者认为，无论是师生还是企业领导和职员，他们之间的关系是互动的，互相影响的。学生在学习过程中得到知识，可以说教学的每一个环节，师生之间都需要密切配合，教学相长，老师也在教授中得到收获。领导和职员在工作上也是要互相沟通，互帮互助才能达到最高效率。

论文尚有不足之处。首先，问卷调查部分因笔者对教学经验和了解各大学的《旅游汉语》教材较少，而可能存在不充分完备之处。其次，大多数被调查者对跨文化交际能力和泰中文化差异的了解尚陌生，在访谈部分都无法回答何

谓跨文化交际和泰中文化差异。其三，由于时间有限，笔者提出的《旅游汉语》新构想和新目标尚有部分不够完善。

未来下一步的研究计划将博士论文的研究论题继续拓展、深化，尽可能与泰国著名高校教授《旅游汉语》的老师研讨编写出一本与时俱进、简单易懂且实用操作性强，切合泰国旅游协会，旅行社，导游工作实际并能引发泰国学生学习的兴趣的跨文化《旅游汉语》教材，以便提高学生的跨文化交际能力和泰中文化差异知识，培养更好的为泰国旅游业服务的从业人员。



## 致谢

本论文之能完成，本人要诚挚的感谢中国广西大学文学院的老师。首先要向我的导师李寅生老师表示衷心的感谢，覃凤余老师，在论文的选题上给了我很大的启发，唐七元老师，田春来老师，李志艳老师，付飞亮老师。范军老师，笔者第二位导师，感谢老师在繁重的教学工作之中能抽出时间来审阅修改我的论文并对我的论文提出了许多宝贵的意见，使我的论文写作有了目标和方向。

感谢各高校老师和学生所提供的资料：感谢蓝康恒大学林荣华老师，丁米老师，贾庆老师，郑燕燕老师，许秀珠老师，黄丽虹老师，孙语谦老师以及大学的大四，大三之学生；朱拉隆功大学；东方大学文学院詹莎莎老师；华侨崇圣大学文学院尹士伟老师；泰国商会大学郑清源老师；泰国曼松德昭帕亚皇家师范大学；皇太后大学；兰实大学；纳瑞宣大学。

真挚感谢同行的亲朋好友，给笔者提供了许多关于目前中国旅游市场的现状以及对旅游汉语服务需求，尤其是跨文化交际能力和泰中文化差异的知识。分别为泰方旅行社：国泰旅游集团董事长兼泰国旅游局协会理事长黄汉忠，泰国东方假期曾慧娜，四季旅游有限公司，新金泰国旅行社，金老虎旅行社，安运旅行社。中方旅行社：广州广之旅国际旅行社有限公司，中青旅控股股份有限公司，上海新康辉国际旅行社有限公司，上海环泰国际旅行社有限公司，台航旅行社。泰方专业汉语导游李昌，廖素贞，张荣华，庄鉴泉，胡康明，袁文武等对旅游接待有着丰富的经验。

此外，也感谢接待中国游客的酒店：普吉岛威斯汀西莱湾 SPA 度假酒店，芭提亚海岸花园度假酒店，香格里拉酒店，THE BAZAAR HOTEL，MONTIEN RIVER SIDE HOTEL。餐厅：采华轩酒楼，CHOM TALAY RESTAURANT, BUENGMAANTHONG RESTAURANT, PATTAYA KINNAREE SEAFOOD, THE CHAOPHRAYA CRUISE。笔者提出是否因跨文化交际能力和泰中文化差异在接待游客时产生许多误解和障碍的问题？他们给予许多关于接待中国游客时碰到种种的问题，他们希望有一本实用的教材能让他们了解泰中文化差异且能帮他们在工作上能避免一些不应该发生的问题。

最后，感谢审稿和论文答辩主席韦树关老师、导师李寅生老师、覃凤余老师、李志艳老师和唐七元老师。感谢对本文提出有益的建议和意见，更使我意识到自己的不足，加以改正并得以提高。

陈雅群

2019年9月19日

## 参考文献

### 中文文献

#### 一、专著类:

- [1] 毕继万. 跨文化交际与第二语言教学[M]. 北京:北京语言大学出版社, 2009.
- [2] 陈国成. 导游与导游艺术技巧[M]. 旅游教育出版社, 1990.
- [3] 丁安琪, 吴思娜. 汉语作为第二语言学习者实证研究[M]. 北京:世界图书出版公司, 2011.
- [4] 胡文仲. 跨文化交际学概论[M]. 北京:外语教学与研究出版社, 1999.
- [5] 贾玉新. 跨文化交际学[M]. 上海:上海外语教育出版社, 1998.
- [6] 李泉. 对外汉语教材通论[M]. 北京:商务印书馆, 2012.
- [7] 李杰群. 非言语交际概论[M]. 北京:北京大学出版社, 2003.
- [8] 林大津. 跨文化交际研究[M]. 福州:福建人民出版社, 2008.
- [9] 刘珣. 对外汉语教育学引论[M]. 北京:北京语言大学出版社, 2009.
- [10] 吕必松. 汉语和汉语作为第二语言教学[M]. 北京:北京大学出版社, 2007.
- [11] 马勒茨克. 跨文化交流—不同文化的人与人之间的交往[M]. 北京:北京大学出版社, 2001.
- [12] 彭增安. 跨文化的语言传通[M]. 北京:学林出版社, 2007.
- [13] 卿志军. 旅游文化传播学研究[M]. 四川大学出版社, 2009.
- [14] 孙英春. 跨文化传播学导论[M]. 北京:北京大学出版社, 2008.
- [15] 陶汉军, 黄松山. 导游服务学概论[M]. 北京:中国旅游出版社, 2003.
- [16] 王建勤. 第二语言习得研究[M]. 北京:商务印书馆, 2009.
- [17] 王培英. 跨文化交流[M]. 北京:旅游教育出版社, 2007.
- [18] 吴为善, 严慧仙. 跨文化交际概论[M]. 北京:商务印书馆, 2009.
- [19] 谢贵安, 华国梁. 旅游文化学[M]. 北京:高等教育出版社, 1999.
- [20] 云贵彬. 非语言交际与文化[M]. 北京:北京广播学院出版社, 2007.
- [21] 杨晶. 旅游行业从业人员职业道德与礼仪规范[M]. 北京:中国轻工业出版社, 2015.
- [22] 叶蜚声, 徐通锵. 语言学纲要[M]. 北京:北京大学出版社, 2010.
- [23] 杨惠元. 课堂教学理论与实践[M]. 北京:北京语言大学出版社, 2007.
- [24] 严文华. 跨文化沟通心理学[M]. 上海:上海社科院出版社, 2008.
- [25] 郑艳群. 对外汉语教育技术概论[M]. 北京:商务印书馆, 2011.

- [26]周小兵. 对外汉语教学导论[M]. 北京:商务印书馆, 2009.
- [27]张复. 旅游文化[M]. 北方文艺出版社, 1991.
- [28]赵金铭. 对外汉语教学概论[M]. 北京:商务印书馆, 2016.

## 二、期刊类:

- [1] 安阿农, 罗莎琳, 黄旺贵. 中国文化对泰国文化的影响[J]. 创新, 2008.
- [2] 常源. 泰国文化与中国文化差异分析[J]. 知识经济, 2012.
- [3] 邓丽娜, 杨阳. 中泰文化非语言交际的礼仪差异[J]. 成都大学, 2009.
- [4] 高越. 跨文化教学目标的认识、实践与反思[J]. 云南师范大学, 2003.
- [5] 侯琰捷, 闫顺玲. 浅析跨文化传播中的差异文化传播[J]. 文化体育, 2008.
- [6] 黄艾. 浅议如何在对外汉语教学中开展旅游汉语专项教学[J]. 成都纺织高等专科学校学报, 2010.
- [7] 李蕾蕾. 跨文化传播及其对旅游目的地地方文化认同的影响[J]. 深川大学学报, 2000.
- [8] 梁旺兵. 上海市外国游客跨文化旅游行为实证研究[J]. 社会科学家, 2005.
- [9] 倪虹. 跨文化交际视野下的中泰体态语研究[J]. 陕西师范大学, 2012.
- [10] 澎湃. 旅游汉语中的文化因素及文化教学[J]. 大连医科大学国际教育学, 2017
- [11] 盛炎. 跨文化交际中的语体学问题[J]. 语言教学与研究, 1994.
- [12] 石慧敏. 旅游汉语教学[J]. 暨南大学文学院学报, 2001(04):19-25.
- [13] 武平. 从泰国繁荣的旅游业看其跨文化交际意识及语言的普及[J]. 产业经济, 2007.
- [14] 王玮韡. 关于旅游跨文化传播的分析和思考[J]. 华中师范大学研究生学报, 2006.
- [15] 王俊霞. 跨文化交际语中中西文化差异[J]. 学术交流, 2007.
- [16] 许小霞. 对外汉语教学中跨文化交际的意义[J]. 西北大学文学院, 2016.
- [17] 许静. 非语言交际的跨文化差异与外语教学[J]. 南京财经大学外语, 2007.
- [18] 张甜颖. 浅谈旅游汉语口语教学的现状与问题[J]. 中外企业家, 2015.
- [19] 朱倩倩. 跨文化视角下中泰国际商务谈判策略探究[J]. 广西国际商务技术学院, 2017.
- [20] 张宣. 中西文化差异地旅游跨文化佳绩的影响[J]. 福建地理 2006
- [21] 曾文雄. 旅游文化传播与旅游经济发展[J]. 广东商学院外语学院, 2006.

[22]祖晓梅. 跨文化能力与文化教学的新目标[J]. 南开大学汉语文化学院, 2003.

### 三、学位论文类:

- [1] 陈彦竹. 中泰文化冲突导致的汉语教学问题及解决策略—以泰国中学为例[D]. 广西大学, 2014.
- [2] 董青. 泰国佛教、禁忌和礼仪等文化影响下的对外汉语教学[D]. 华中科技大学, 2013.
- [3] 高佳丽. 内容型教学法在旅游汉语教学中的应用[D]. 湖南师范大学, 2016.
- [4] 郭方圆. 泰国乌隆他尼皇家大学旅游汉语课任务型教学设计[D]. 郑州大学, 2017.
- [5] 黄玲. 曼谷工商管理旅游学院的汉语教学现状、问题及对策[D]. 暨南大学, 2008.
- [6] 侯春晓. 结合任务教学的对泰旅游汉语教学设计[D]. 山东大学, 2012.
- [7] 刘强. 实用综合旅游汉语教材及其使用研究[D]. 鲁东大学, 2016.
- [8] 刘静萱. 基于 ESP 理论研究旅游汉语教材问题[D]. 辽宁师范大学, 2011.
- [9] 李文标. 泰国旅游可持续发展对策研究[D]. 云南师范大学, 2009.
- [10] 李政. 旅游汉语教材《体验汉语旅游篇》与《旅游汉语速成》比较研究[D]. 吉林大学, 2014.
- [11] 倪虹. 跨文化交际视野下的中泰体态语研究[D]. 陕西师范大学, 2013.
- [12] 施欣洁. 泰国普吉职业学院旅游汉语口语教学研究[D]. 兰州大学, 2016.
- [13] 沈少剑. 英国旅游高等教育发展研究[D]. 山东大学, 2012.
- [14] 翁若琳. 中泰旅游跨文化传播策略研究[D]. 华南理工大学, 2011.
- [15] 王文琛. 对泰国旅游汉语教材建设构想[D]. 四川外国语大学, 2017.
- [16] 王秋梦. 旅游汉语教材《游学中国》和《祝你成功》对比分析[D]. 伊犁师范学院, 2017.
- [17] 吴峰. 泰国汉语教材研究[D]. 中央民族大学, 2012.
- [18] 项佳佳. 旅游汉语教材语体研究[D]. 暨南大学, 2013.
- [19] 姚顺善. 旅游汉语教材编写中的文化因素研究[D]. 辽宁师范大学, 2013.
- [20] 朱丽鸽. 试论泰国文化中的中国文化因子[D]. 云南大学, 2012.
- [21] 郑营. 试论汉文化对泰国文化的影响[D]. 云南大学, 2012.
- [22] 张晟瑜. 基于问题的旅游汉语教材建设构想—以教材《旅游汉语》和《埃及之旅》为例[D]. 云南师范大学, 2015.

- [23]张旖旎. 任务型教学法在旅游汉语教学中的应用[D]. 辽宁师范大学, 2013.
- [24]翟佳瑜. 对外汉语文化教学与跨文化交际能力的培养[D]. 广西大学, 2012.

#### 四、论文集

- [1] 刘杰. 专业汉语课程标准的订立与教材编写 以旅游汉语为例[A]. 第四届汉语国别化教材国际研讨会论文集[C]. 2015.

#### 五、网络资源与报纸

- [1] 博守祥. (2019). 尊重文化差异 减少文化误读. 中国作家网.  
www.chinawriter.com.cn
- [2] 世界日报本报讯. (2017, 12). 普吉黑导游抢饭碗. 世界日报, n. d. (23206), A6
- [3] 世界日报本报讯. (2016, 8). 整治零团费泰政府动真格. 世界日报, n. d. (22736), A2.
- [4] 世界日报本报讯. (2016, 4). 整肃零负团费 政府重拳出击. 世界日报, n. d. (22601), A2.

#### 六、访谈记录

- [1] 陈雅群. (2019, May 21). 访谈. 董事长. 泰国中泰旅运有限公司.
- [2] 陈雅群. (2019, May 28). 国际电话访谈. 董事长. 台湾康复旅行社. [in Taiwan]
- [3] 陈雅群. (2019, May 29). 访谈. 专业导游. 新金泰国旅行社.
- [4] 陈雅群. (2019, June 13). 微信访谈. 理事长. 泰国旅游观光协会.

#### 泰文文献

- [1] ก่อศักดิ์ ธรรมเจริญกิจ. (2559). ภาษาจีนสำหรับการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่4. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : บริษัท สำนักพิมพ์จีนสยาม จำกัด.  
谭国安. 导游泰国——曼谷[M]. 曼谷: 暹罗中文出版社, 2016.
- [2] เจริญ ฟูเงิน. (2539). สนทนาภาษาจีนกลางสำหรับการท่องเที่ยว. สำนักพิมพ์พิสิสส์เซ็นเตอร์.  
曾富珍. 旅游汉语会话[M]. 曼谷: 飞石中央出版社, .
- [3] ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2560). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่13. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
Chalongsri Pimonsompong. 规划与发展旅游市场[M]. 曼谷: 农业大学出版社, 2017.

- [4] ธเนศ อิ่มสำราญ. (2558). ภาษาจีนสำหรับมัคคุเทศก์. พิมพ์ครั้งที่1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม แอนด์ เอ็มเลเซอร์พริ้นต์ : โครงการสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.  
尹士伟.导游汉语[M].曼谷:华侨崇圣大学出版社, 2015.
- [5] นริศ วชิรานนท์. (2558).รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการจัดการการเรียนการสอนภาษาจีนในประเทศไทย ระดับอุดมศึกษา. บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.  
何福祥.รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการจัดการการเรียนการสอนภาษาจีนในประเทศไทยระดับอุดมศึกษา. [M].曼谷:Plikwangraffic 出版社, 2015.
- [6] บุญยस्थ्य อเนกสุข. (2559). ยล เยี่ยม เยือน เหยา แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่3. รัตนสุวรรณการพิมพ์3 : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.  
Boonyasarik Aneksuk.ยล เยี่ยม เยือน เหยา แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม[M].曼谷:纳瑞宣大学出版社, 2016.
- [7] บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). ระเบียบวิธีวิจัย ทางการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่3. บริษัท ธรรมสาร จำกัด : บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา.  
Boonlerd Jittangwanttana. Research Mathodology in Tourism [M].曼谷: Thomsan 出版社, 2012.
- [8] บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2559). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่3. หจก.เฟิร์นข้าหลวง พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง : บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา.  
Boonlerd Jittangwanttana. Tourist Behavior [M].曼谷:Fernkaluang Printing and Publishing, 2016.
- [9] บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนาและพรภัทรวดี วงศ์ปันทะนัน. (2557). จิตวิทยาและคุณภาพบริการท่องเที่ยว. หจก. เฟิร์นข้าหลวง พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง : บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ พรภัทรวดี วงศ์ปันทะนัน.  
Boonlerd Jittangwanttana,Pornpatarawadee Wongpantanan. Tourism Service Psychology and Quality [M].曼谷:Fernkaluang Printing and Publishing, 2014.
- [10]พรพรรณ จันทโรนานนท์. (2554). ภาษาจีนสำหรับมัคคุเทศก์2. พิมพ์ครั้งที่2. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
刘丽芳.导游汉语[M].曼谷:蓝康恒大学出版社, 2011.
- [11]วิภา อุตมฉันท และคณะ. (2548). สภาพและปัญหาของการท่องเที่ยวระหว่างไทยกับจีน. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
Vipa U-tomchan and group.泰中旅游业现状和问题[M].曼谷:朱拉隆功大学出版社, 2005.

- [12]สมยศ ศุกกิจไพบูลย์. (2560). **จีนไทยผูกพันฉันพี่น้อง**. [uraigraphic@gmail.com](mailto:uraigraphic@gmail.com) : สำนักพิมพ์  
ย่อนรอย.  
官炎松. **中泰手足情** [M]. 曼谷: Yomroy 出版社, 2017.
- [13]สุภาพร มากแจ้ง. (2554). **หลักมุกเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่3. โอ.เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์ : ประสิทธิ์  
สันติพัฒนา.  
Supaporn Markjeng. **Tour Guiding**. [M]. 曼谷: O. S. Printing House, 2011.
- [14]อริสรา เสยานนท์. (2560). **การประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. บริษัท วี. พริ้นท์  
(1991) จำกัด : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).  
Arisra Seyanon. **旅游业的运作**. [M]. 曼谷: Se-Education Public Company  
Ltd., 2017.

ป.ล. ถ้าสะกดชื่อผู้เขียนเป็นภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง ขออภัยมา ณ. ที่นี้ด้วย

## 附录

### 调查问卷

#### 附录 1: 大学旅游汉语学生 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัย

研究者: 陈雅群 (泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院博士研究生)

E-mail: [kanisorn.0023@gmail.com](mailto:kanisorn.0023@gmail.com) 手机: 081-9170023

您好!

目前《旅游汉语》教学已成为泰国汉语教学中不可忽略的课题,要真正掌握一种第二语言最高的境界就是能顺利地跨文化交际,因此单学语言本身是不够的,必须同时学习语言所代表的文化。本文讨论的是泰中文化交际视野下的旅游汉语教材,为了促进学生了解泰中两的文化差异,提高跨文化交际能力以及确保资料的全面性和真实性,本人需要了解选修旅游汉语的学生们在教学课程相关意见和建议,能提供实际情况。请在问卷上与你的意见相符的在 ( ) 里打 X, 所有答案绝对保密, 感恩!

สวัสดีค่ะ

วิชา “ภาษาจีนท่องเที่ยว” เป็นหัวข้อสำคัญสำหรับการศึกษาในปัจจุบัน การเรียนรู้ภาษาที่สองให้ได้ผลสูงสุดจำเป็นต้องเข้าใจถึงวัฒนธรรมต่าง ฉะนั้น จะศึกษาเกี่ยวกับภาษาอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของภาษานั้นๆให้ถ่องแท้ถึงจะได้ผล วิทยานิพนธ์เล่มนี้ศึกษาเกี่ยวกับตำราภาษาจีนท่องเที่ยวผ่านมุมมองของการสื่อสารวัฒนธรรมไทย-จีน เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจวัฒนธรรมต่างและส่งเสริมความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างไทย-จีน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ จึงขอความกรุณาให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ความเห็นของคุณจะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น กรุณาใช้เครื่องหมาย X ใสใน ( ) ที่ตรงตามความเห็นของท่าน ขอขอบคุณค่ะ

#### 第一部分: 个人信息 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

性别 (เพศ): \_\_\_\_\_ 年龄(อายุ): \_\_\_\_\_ 国籍(สัญชาติ): \_\_\_\_\_

所在大学(มหาวิทยาลัยที่อยู่): \_\_\_\_\_ 院系(คณะที่เรียน): \_\_\_\_\_

年级(ชั้นปี): \_\_\_\_\_

1. 上大学之前学习过旅游汉语吗? ก่อนเข้ามหาวิทยาลัย เคยเรียนภาษาจีนท่องเที่ยวหรือไม่

- ( ) 没学过 ไม่เคยเรียน ( ) 学习过一年以下 เคยเรียน น้อยกว่า 1 ปี  
( ) 学习过 1-3 年 เคยเรียน 1-3 ปี ( ) 学习过 3 年以上 เคยเรียน มากกว่า 3 ปี

2. 用汉语与朋友交流。ใช้ภาษาจีนในการสนทนากับเพื่อน

( ) 每天 ทุกวัน ( ) 经常 บ่อยๆ ( ) 有时 บางครั้ง ( ) 很少 น้อยมาก ( ) 没有 ไม่มี

3. 你为什么学习旅游汉语? (多选) ทำไมถึงเรียนภาษาจีนท่องเที่ยว (เลือกได้มากกว่าหนึ่ง)

( ) 对旅游感兴趣 ชอบการท่องเที่ยว ( ) 方便找工作 สะดวกในการทำงาน

( ) 家庭原因 สาเหตุที่บ้าน ( ) 别人都学, 我也学 คนอื่นเรียน เลยเรียนด้วย

其他答案: เหตุผลอื่น \_\_\_\_\_

4. 您的职业目标是: เป้าหมายอาชีพของคุณ

( ) 从事旅游业工作 เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว ( ) 从事旅游服务工作 เกี่ยวกับบริการการท่องเที่ยว

( ) 从事汉语导游工作 มีคุณศัพท์ภาษาจีน ( ) 从事汉语翻译工作 อาชีพล่าม

其它: อย่างอื่น \_\_\_\_\_

## 第二部分: ส่วนที่สอง

5. 你对中国文化的了解属于以下哪种情况? ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมจีนของคุณอยู่ในระดับใด

( ) 非常了解 เข้าใจต้องแ่ ( ) 比较了解 ค่อนข้างเข้าใจ ( ) 一般 ธรรมดา

( ) 不太了解 ไม่ค่อยเข้าใจ ( ) 一概不知 ไม่เข้าใจ

6. 你对跨文化交际的了解属于以下哪种情况?

ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของคุณอยู่ในระดับใด

( ) 非常了解 เข้าใจต้องแ่ ( ) 比较了解 ค่อนข้างเข้าใจ ( ) 一般 ธรรมดา

( ) 不太了解 ไม่ค่อยเข้าใจ ( ) 一概不知 ไม่เข้าใจ

7. 你对泰中文化差异的了解属于以下哪种情况?

ความเข้าใจเกี่ยวกับความต่างของวัฒนธรรมไทย-จีนของคุณอยู่ในระดับใด

( ) 非常了解 เข้าใจต้องแ่ ( ) 比较了解 ค่อนข้างเข้าใจ ( ) 一般 ธรรมดา

( ) 不太了解 ไม่ค่อยเข้าใจ ( ) 一概不知 ไม่เข้าใจ

8. 你认为学习旅游汉语需要深入了解中国文化吗?

คุณคิดว่าการเรียนภาษาจีนท่องเที่ยวจำเป็นต้องเข้าใจวัฒนธรรมจีนอย่างลึกซึ้งหรือไม่

( ) 非常需要 จำเป็นอย่างมาก ( ) 需要 จำเป็น

( ) 不太需要 ไม่ค่อยจำเป็น ( ) 无所谓 ยังไงก็ได้ ( ) 不需要 ไม่จำเป็น

9. 你认为在旅游汉语教学中需要加强跨文化交际教学能力吗?

คุณคิดว่าการเรียนภาษาจีนท่องเที่ยวจำเป็นต้องเสริมความสามารถเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมหรือไม่

( ) 非常需要 จำเป็นอย่างมาก ( ) 需要 จำเป็น

( ) 不太需要 ไม่ค่อยจำเป็น ( ) 无所谓 ยังไงก็ได้ ( ) 不需要 ไม่จำเป็น

10. 曾经因文化差异与中国朋友交流在言语上发生过误会和冲突。

เนื่องจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน คุณเคยเกิดปัญหาหรือเข้าใจผิดขณะที่สนทนากับเพื่อนที่เป็นคนจีนหรือไม่

- ( ) 经常 บ่อยๆ ( ) 偶尔 มีบ้าง  
( ) 曾经发生过 เคยเกิดขึ้น ( ) 无所谓 ไม่ได้ใส่ใจ ( ) 不曾 ไม่เคย

11. 在课堂上因文化差异与中国同学相处有着心理隔阂。

เนื่องจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน ขณะอยู่ในห้องเรียนมีความรู้สึกที่เข้ากับนักศึกษาที่เป็นคนจีนไม่ได้

- ( ) 经常 บ่อยๆ ( ) 偶尔 มีบ้าง  
( ) 曾经发生过 เคยเกิดขึ้น ( ) 无所谓 ไม่ได้ใส่ใจ ( ) 不曾 ไม่เคย

12. 你是否认为文化差异是泰国旅游服务事故的原因之一？

คุณเห็นด้วยหรือไม่ เพราะความต่างทางวัฒนธรรมเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาที่ร้ายแรงต่อการบริการของการท่องเที่ยวไทย

- ( ) 非常同意 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 同意 เห็นด้วย  
( ) 一般 เฉยๆ ( ) 不同意 ไม่เห็นด้วย ( ) 强烈不同意 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

13. 你学习的教材中是否有关于“跨文化交际”的内容？

ในตำราเรียนของคุณมีเนื้อหาเกี่ยวกับ “ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ” หรือไม่

- ( ) 非常多 มีอย่างมาก ( ) 比较多 มีมากพอสมควร  
( ) 一般 มี ( ) 不太多 มีไม่มาก ( ) 很少 มีน้อย

14. 你曾经与中国朋友因不同文化背景发生过误会吗？

เนื่องจากเบื้องหลังวัฒนธรรมที่ต่างกัน คุณกับเพื่อนคนจีนเคยเกิดการเข้าใจผิดกันหรือไม่

- ( ) 没有 ไม่มี ( ) 有 มี

有，发生什么冲突： มี เกิดการเข้าใจอย่างไร \_\_\_\_\_

15. 中国朋友说你“真牛”，你是什么感想？เพื่อนคนจีนบอกว่าคุณ “真牛” คุณคิดยังไง

答：ตอบ \_\_\_\_\_

16. 中国朋友说你“真二”，你是什么感觉？เพื่อนคนจีนบอกว่าคุณ “真二” คุณรู้สึกยังไง

答：ตอบ \_\_\_\_\_

备注：可用泰文回答。

หมายเหตุ สามารถใช้ภาษาไทยตอบ

## 附录 2: 大学旅游汉语老师

研究者: 陈雅群 (泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院博士研究生)

E-mail: [kanisorn.0023@gmail.com](mailto:kanisorn.0023@gmail.com) 手机: 081-9170023

目前《旅游汉语》教学已成为泰国汉语教学中不可忽略的课题, 要真正掌握一种第二语言最高的境界就是能顺利地完成跨文化交际, 因此单学语言本身是不够的, 必须同时学习语言所代表的文化。本文讨论的是泰中文化交际视野下的旅游汉语教材, 为了促进学生了解泰中两的文化差异, 提高跨文化交际能力以及确保资料的全面性和真实性, 本人需要了解教授旅游汉语在教学课堂相关意见和建议, 请提供实际情况。

请在问卷上与你的意见相符的在 ( ) 里打 X , 所有回答绝对保密, 感恩!

### 个人信息

性别: \_\_\_\_\_ 国籍: \_\_\_\_\_

所在大学: \_\_\_\_\_ 院系: \_\_\_\_\_

1. 在校所教授的课目。

- ( ) 中国历史                      ( ) 中国地理                      ( ) 中国文化  
( ) 旅游汉语                      ( ) 汉语导游

其他: \_\_\_\_\_

2. 您认为学好旅游汉语是否需要了解中国文化?

- ( ) 非常需要                      ( ) 需要                      ( ) 不太需要  
( ) 无所谓                      ( ) 不需要

4. 在校的泰国学生对中国的历史、地理、文化习俗、饮食:

- ( ) 非常了解                      ( ) 了解                      ( ) 一般  
( ) 略知一二                      ( ) 一概不知

5. 您认为旅游汉语教学中最需要改善的部分是?

- ( ) 听力                      ( ) 理解力                      ( ) 口语  
( ) 文化差异知识                      ( ) 跨文化交际能力

6. 培养学生的跨文化交际能力是学好旅游汉语的重要目标。

- ( ) 非常同意                      ( ) 同意                      ( ) 一般  
( ) 不同意                      ( ) 强烈不同意

7. 跨文化交际能力对学习第二语言有帮助吗?

- 非常大                       很大                       一般  
 不太大                       无作用

8. 您使用的教材中，跨文化交际能力的内容是否充分?

- 非常充分                       尚可                       一般  
 有些                       没有

9. 在泰国的旅游汉语教学课程中，是否需要泰中文化差异的内容?

- 非常需要                       需要                       不太需要  
 无所谓                       不需要

10. 学好跨文化交际能让您与中国朋友交流中减少很多矛盾和误会。

- 非常同意                       同意                       一般  
 不同意                       强烈不同意

11. 您希望大学的《旅游汉语》教材需要哪些改进。(可用泰文回答)

---

---

### 附录 3: 外国旅行社+领队

研究者: 陈雅群 (泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院博士研究生)

E-mail: [kanisorn.0023@gmail.com](mailto:kanisorn.0023@gmail.com) 手机: 081-9170023

目前《旅游汉语》教学已成为泰国汉语教学中不可忽略的课题, 要真正掌握一种第二语言最高的境界就是能顺利地完成跨文化交际, 因此单学语言本身是不够的, 必须同时学习语言所代表的文化。本文讨论的是泰中文化交际视野下的旅游汉语教材, 为了促进学生了解泰中两的文化差异, 提高跨文化交际能力以及确保资料的全面性和真实性, 本人需要了解将要从事旅游业学习者对旅游汉语跨文化交际能力的重要性, 在相关意见和建议, 请提供实际情况。

请在问卷上与你的意见相符的在 ( ) 里打 X, 所有回答绝对保密, 感恩!  
个人信息

性别: \_\_\_\_\_ 年龄: \_\_\_\_\_ 国籍: \_\_\_\_\_  
教育程度: \_\_\_\_\_ 职业: \_\_\_\_\_

1. 学好汉语, 需要先了解中国的哪方面?

- ( ) 中国历史                      ( ) 中国地理      ( ) 中国文学  
( ) 中国文化                      ( ) 跨文化交际

2. 您认为学好旅游汉语是否需要了解中国文化?

- ( ) 非常需要                      ( ) 需要              ( ) 不太需要  
( ) 无所谓                      ( ) 不需要

3. 泰国从事旅游业人员是否需要了解中国的历史、地理、文化习俗、饮食的各个方面?

- ( ) 非常需要                      ( ) 需要              ( ) 不需要  
( ) 无所谓                      ( ) 不需要

4. 您认为旅游汉语教学中最需要改善的部分是?

- ( ) 听力      ( ) 理解力      ( ) 口语      ( ) 跨文化交际能力

其他: \_\_\_\_\_

5. 培养旅游服务人员跨文化交际能力是学好旅游汉语的重要目标。

- ( ) 非常同意                      ( ) 同意              ( ) 一般  
( ) 不同意                      ( ) 强烈不同意

6. 在泰国旅游汉语教学课程中是否需要加入跨文化交际能力？
- 非常需要                       需要                       不太需要
- 无所谓                       不需要
7. 在泰国旅游汉语教学中，是否需要加入泰中文化差异的内容。
- 非常需要                       需要                       不太需要
- 无所谓                       不需要
8. 您认为培训从事旅游服务人员跨文化交际能力，能帮助他们在服务中能避免冲突和误会。
- 非常同意                       同意                       一般
- 不同意                       强烈不同意
9. 您认为了解泰中文化差异，对泰国从事旅游业和汉语导游非常重要。
- 非常同意                       同意                       一般
- 不同意                       强烈不同意
10. 非语言文化行为，在交际过程中扮演着十分重要的角色。
- 非常同意                       同意                       一般
- 不同意                       强烈不同意
11. 有关泰国旅游景区、购物店、餐厅、交通服务人员和有关旅游部门进行汉语培训以方便与中国游客沟通。
- 非常同意                       同意                       一般
- 不同意                       强烈不同意
12. 您希望泰国大学的《旅游汉语》教材需要哪些改进。

---

13. 其他意见和建议。

---

---

**附录 4: 泰国旅行社+华语导游** แบบสอบถาม 4 บริษัททัวร์ในไทยและมัคคุเทศก์

研究者: 陈雅群 (泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院博士研究生)

E-mail: [kanisorn.0023@gmail.com](mailto:kanisorn.0023@gmail.com) 手机: 081-9170023

目前《旅游汉语》教学已成为泰国汉语教学中不可忽略的课题,要真正掌握一种第二语言最高的境界就是能顺利地跨文化交际,因此单学语言本身是不够的,必须同时学习语言所代表的文化。本文讨论的是泰中文化交际视野下的旅游汉语教材,为了促进学生了解泰中两的文化差异,提高跨文化交际能力以及确保资料的全面性和真实性,本人需要了解将要从事旅游业学习者对旅游汉语的跨文化交际能力的重要性,在相关意见和建议,请提供实际情况。

请在问卷上与你的意见相符的在 ( ) 里打 X, 所有回答绝对保密, 感恩!

**第一部分: 个人信息**

性别: \_\_\_\_\_ 年龄: \_\_\_\_\_ 国籍: \_\_\_\_\_

教育程度: \_\_\_\_\_ 职业: \_\_\_\_\_

1. 从什么时候开始学习汉语?

- ( ) 从小就学习汉语                      ( ) 初中                      ( ) 高中  
( ) 大学                                      ( ) 没学过

2. 从事旅游业或当汉语导游多长时间?

- ( ) 二年                                      ( ) 五年                      ( ) 七年  
( ) 十年                                      ( ) 十年以上

3. 从事旅游业之前学过旅游汉语吗?

- ( ) 没学过                                      ( ) 学习过, 一年以下  
( ) 学习过, 1-3 年                      ( ) 3 年以上

4. 为什么从事旅游业? (多选)

- ( ) 对旅游感兴趣                      ( ) 喜欢服务行业  
( ) 家庭原因                                      ( ) 喜欢交异国朋友  
( ) 收入可观                                      ( ) 跟随朋友

其他答案: \_\_\_\_\_

**第二部分:**

5. 对中国文化的了解。

- 非常了解                       比较了解                       一般  
 不太了解                       一概不知

6. 你认为学习旅游汉语需要深入了解中国文化吗?

- 非常了解                       比较需要                       无所谓  
 不太需要                       不需要

7. 对泰中文化差异的了解程度。

- 非常了解                       比较了解                       一般  
 略知一二                       一概不知

8. 你认为从事旅游业需要培养跨文化交际吗?

- 非常需要                       比较需要                       不太需要  
 无所谓                       不需要

9. 因文化差异背景与中国游客交流中在言语上产生冲突。

- 经常                       偶尔                       不在意  
 曾经发生过                       不曾

10. 因文化差异与中国朋友交流在体态上感觉不满。

- 经常                       偶尔                       不在意  
 曾经发生过                       不曾

11. 在带团当中因文化差异与中国游客相处有着心理隔阂。

- 经常                       偶尔                       不在意  
 曾经发生过                       不曾

12. 泰国旅游景点、购物店、餐厅、交通服务人员和有关旅游部门需要进行中文培训。

- 非常需要                       比较需要                       无所谓  
 不太需要                       不需要

13. 曾经跟中国游客因不同文化背景发生过冲突。

- 没有                       有

有, 发生什么冲突: \_\_\_\_\_

14. 中国朋友说您“真牛”，您是什么感觉？

答：\_\_\_\_\_

15. 中国朋友说您“真二”，您是什么感觉？

答：\_\_\_\_\_

16. 您希望泰国大学的《旅游汉语》教材需要哪些改进？

意见与建议：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

备注：可以用泰文回答。

หมายเหตุ สามารถใช้ภาษาไทยตอบ

**附录 5: 酒店、餐厅服务人员** แบบสอบถามที่ 5 เจ้าหน้าที่และพนักงานในโรงแรมและ

ห้องอาหาร

研究者: 陈雅群 (泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院博士研究生)

E-mail: [kanisorn.0023@gmail.com](mailto:kanisorn.0023@gmail.com) 手机: 081-9170023

目前《旅游汉语》教学已成为泰国汉语教学中不可忽略的课题, 要真正掌握一种第二语言最高的境界就是能顺利地跨文化交际, 因此单学语言本身是不够的, 必须同时学习语言所代表的文化。本文讨论的是泰中文化交际视野下的旅游汉语教材, 为了促进学生了解泰中两的文化差异, 提高跨文化交际能力以及确保资料的全面性和真实性, 本人需要了解将要从事旅游业学习者对旅游汉语的跨文化交际能力的重要性, 在相关意见和建议, 请提供实际情况。

请在问卷上与你的意见相符的在 ( ) 里打 X, 所有回答绝对保密, 感恩!

สวัสดีค่ะ

วิชา “ภาษาจีนท่องเที่ยว” เป็นหัวข้อสำคัญสำหรับการศึกษาในปัจจุบัน การเรียนรู้ภาษาที่สองให้ได้ผลสูงสุดจำเป็นต้องเข้าใจถึงวัฒนธรรมต่าง ฉะนั้น จะศึกษาเกี่ยวกับภาษาอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของภาษานั้นๆ ให้ถ่องแท้ถึงจะได้ผล วิทยานิพนธ์เล่มนี้ศึกษาเกี่ยวกับตำราภาษาจีนท่องเที่ยวผ่านมุมมองของการสื่อสารวัฒนธรรมไทย-จีน เพื่อให้ให้นักศึกษาได้เข้าใจวัฒนธรรมต่างและส่งเสริมความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างไทย-จีน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ จึงขอความกรุณาให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ความเห็นของคุณจะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น กรุณาใช้เครื่องหมาย X ใสใน ( ) ที่ตรงตามความเห็นของท่าน ขอขอบคุณค่ะ

**第一部分: 个人信息** ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

性别(เพศ): \_\_\_\_\_ 年龄(อายุ): \_\_\_\_\_ 国籍(สัญชาติ): \_\_\_\_\_

教育程度(ระดับการศึกษา): \_\_\_\_\_

1. 从事有关旅游业服务人员多长时间? ทำงานเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยวมานานเท่าไร

( ) 一年 1 ปี ( ) 三年 3 ปี ( ) 三年以上 มากกว่า 3 ปี

2. 学过旅游汉语吗? 多长时间? เคยเรียนภาษาจีนท่องเที่ยวหรือไม่ เคยเรียนนานเท่าไร

( ) 没学过 ไม่เคยเรียน ( ) 学习过 เคยเรียน 一年以下 น้อยกว่า 1 ปี

( ) 学习过 เคยเรียน 1-3 年 1-3 ปี ( ) 学习过 เคยเรียน 3 年以上 มากกว่า 3 ปี

- 3.你为什么学习旅游汉语? (多选) ทำไมถึงเรียนภาษาจีนท่องเที่ยว สามารถเลือกมากกว่า 1 คำตอบ
- ( ) 对旅游感兴趣 ชอบท่องเที่ยว ( ) 方便找工作 สะดวกในการหางานทำ  
 ( ) 家庭原因 สาเหตุที่บ้าน ( ) 别人都学, 我也学 เรียนตามคนอื่น  
 ( ) 工作需求 ความต้องการทางการงาน
- 其他答案 คำตอบอย่างอื่น:
- 

4. 除了与游客用汉语交流外, 日常生活中用汉语与朋友交流。
- นอกจากใช้ภาษาจีนสนทนากับนักท่องเที่ยวแล้ว ชีวิตประจำวันได้ใช้ภาษาจีนคุยกับเพื่อนๆ
- ( ) 经常 บ่อยๆ ( ) 偶尔 มีบ้าง ( ) 很少 น้อยมาก ( ) 没有 ไม่มี

**第二部分: ส่วนที่สอง**

5. 对中国文化的了解。ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมจีน
- ( ) 非常了解 เข้าใจต่อแท้ม ( ) 比较了解 เข้าใจค่อนข้างดี ( ) 一般 ธรรมดา  
 ( ) 不太了解 ไม่ค่อยเข้าใจ ( ) 一概不知 ไม่เข้าใจแม้แต่น้อย

6. 你曾经在言行跟中国游客因不同文化背景发生过冲突吗?
- เนื่องจากเบื้องหลังวัฒนธรรมที่ต่างกัน คุณเคยมีปัญหากับคำพูดและท่าทางกับนักท่องเที่ยวจีนหรือไม่
- ( ) 没有 ไม่เคย ( ) 有 เคย
- 有, 发生什么冲突: เคย เกิดปัญหาอะไร \_\_\_\_\_
- 

7. 你认为学习旅游汉语需要深入了解中国文化吗?
- คุณคิดว่าการเรียนภาษาจีนท่องเที่ยวจำเป็นต้องเข้าใจวัฒนธรรมจีนอย่างลึกซึ้งหรือไม่
- ( ) 非常需要 จำเป็นอย่างมาก ( ) 比较需要 ค่อนข้างจำเป็น ( ) 无所谓 ยังไงก็ได้  
 ( ) 不太需要 ไม่ค่อยจำเป็น ( ) 不需要 ไม่จำเป็น

8. 对泰中文化差异的了解程度 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับความต่างวัฒนธรรมไทย-จีน
- ( ) 非常了解 เข้าใจอย่างต่อแท้ม ( ) 比较了解 ค่อนข้างเข้าใจ  
 ( ) 略知一二 เข้าใจเล็กน้อย ( ) 不太了解 ไม่ค่อยเข้าใจ ( ) 一概不知 ไม่เข้าใจ

9. 对跨文化交际的了解? ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
- ( ) 非常了解 เข้าใจอย่างต่อแท้ม ( ) 比较了解 ค่อนข้างเข้าใจ  
 ( ) 略知一二 เข้าใจเล็กน้อย ( ) 不太了解 ไม่ค่อยเข้าใจ ( ) 一概不知 ไม่เข้าใจ

10. 你认为从事旅游业需要培养跨文化交际吗？

คุณคิดว่าทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมหรือไม่

- ( ) 非常需要 จำเป็นอย่าง ( ) 比较需要 ค่อยข้างจำเป็น ( ) 无所谓 ยังไงก็ได้  
( ) 不太需要 ไม่ค่อยจำเป็น ( ) 不需要 ไม่จำเป็น

11. 曾经因文化差异与中国朋友交流在言语上产生障碍。

เนื่องจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน คุณเคยมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษากับเพื่อนคนจีนหรือไม่

- ( ) 经常 บ่อยๆ ( ) 偶尔 มีบ้าง ( ) 无所谓 ไม่ได้ใส่ใจ  
( ) 曾经发生过 เคยเกิดขึ้น ( ) 不曾 ไม่เคย

12. 你是否认为文化差异是泰国旅游服务事故的原因之一？

คุณเห็นด้วยหรือไม่ว่าต่างวัฒนธรรมเป็นเหตุให้เกิดปัญหาที่ร้ายแรงต่อการบริการทางการท่องเที่ยวของไทย

- ( ) 非常同意 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 同意 เห็นด้วย  
( ) 没意见 เลย ( ) 不同意 ไม่เห็นด้วย ( ) 强烈不同意 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

13. 因文化差异与中国游客相处是否有着心理隔阂。

เนื่องจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน ขณะที่อยู่ร่วมกับนักท่องเที่ยวจีนมีความรู้สึกที่เข้ากันไม่ได้หรือไม่

- ( ) 经常 บ่อยๆ ( ) 偶尔 มีบ้าง  
( ) 曾经发生过 เคยเกิดขึ้น ( ) 无所谓 ไม่ได้ใส่ใจ ( ) 不曾 ไม่เคย

14. 是否需要在酒店或饭店柜台上，如项目介绍、菜谱、发票、告栏和网站等部门方面的信息显示中文。

เคาเตอร์ในโรงแรมหรือห้องอาหารจำเป็นต้องมีภาษาจีนกำกับหรือไม่ อย่างเช่น ใบรายการแนะนำ เมนูอาหาร ใบเสร็จ  
กระดาษข่าว เว็บไซต์

- ( ) 非常需要 จำเป็นอย่างมาก ( ) 需要 จำเป็น ( ) 无所谓 ยังไงก็ได้  
( ) 不太需要 ไม่ค่อยจำเป็น ( ) 不需要 ไม่จำเป็น

15. 服务人员的汉语知识、服务态度、口语交流需要加强跨文化交际能力。

พนักงานบริการจำเป็นต้องเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในด้านความรู้ภาษาจีน ทำที่การบริการ  
การ พูดจา

- ( ) 非常需要 จำเป็นอย่างมาก ( ) 需要 จำเป็น ( ) 无所谓 ยังไงก็ได้  
( ) 不太需要 ไม่ค่อยจำเป็น ( ) 不需要 ไม่จำเป็น

**备注：可以用泰文回答。**

หมายเหตุ สามารถใช้ภาษาไทยตอบ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	คณิศร ฉันทศรีวิโรจน์
วัน เดือน ปีเกิด	13 ตุลาคม 2502
ที่อยู่ปัจจุบัน	1375 ซอยลาดพร้าว 94 ถนนลาดพร้าว แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549 - 2552	คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาจีนศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (เกียรตินิยมอันดับสอง)
พ.ศ. 2552 - 2554	คณะศิลปศาสตร์ หลักสูตรศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาวรรณคดีจีนสมัยใหม่และร่วมสมัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (วิทยานิพนธ์ดี)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2523 - 2525	พนักงานบริษัท เองเซียงท้าว
พ.ศ. 2527 - 2550	ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทแมนดารีน เอ็กส์เพรสจำกัด
พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยรามคำแหง