

曼谷亚洲酒店汉语应用的调查研究

A Research of Using Chinese Language in Asia Hotel Bangkok

Soraya Panyim *, Fan Jun
Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University
Email : sorayapanyim_1110@hotmail.com

摘要

目前，中国游客前往泰国越来越多，不断增长。曼谷是泰国最受欢迎的旅游省导致酒店业非常增和竞争日益激烈。汉语是一门非常重要的语言。因此，使用汉语服务给中国游客对酒店工作人员是非常重要的。如果哪个酒店具有酒店工作人员可以用汉语沟通，这是一个优势，而这也是中国游客最想要的，因为使用母语语言对中国游客交流使容易理解，方便沟通并导致决定选择入住酒店使用服务的下次。

曼谷亚洲酒店是一家著名和长期的声誉的酒店已有 50 多年的历史。曼谷亚洲酒店是四星级服务标准，位于曼谷市中心，靠近主要的商业中心和许多旅游景点。另外，酒店大楼还连接到地铁“RATCHATHEWI”站，使游客团出行方便和安全的。

本研究文章有 4 个主要的目标：调查分析曼谷亚洲酒店工作人员汉语水平的情况；过问卷调查分析酒店工作人员汉语水平情况的能力；了解曼谷亚洲酒店的商务汉语应用实况和发现问题提出最有效办法和解决方案。

关键词：曼谷亚洲酒店，汉语服务，酒店工作人员

Abstract

Nowadays, Chinese tourists travel to Thailand more consistently. Bangkok provinces is that Chinese tourists to visit the most popular in Thailand Make the hotel business grew considerably and having the higher competition. Chinese is a important because nowadays the world uses Chinese to communicate more as well as English language. The use of Chinese language for service to Chinese tourists therefore it is necessary for hotel staff. The hotel staff can communicate in Mandarin is an advantage and that is what China tourists want most because language communication of the native speaker makes it easy to understand also convenient to communicate and has the effect of deciding to stay at the hotels and use the service in next time.

Asia Hotel Bangkok is a well-known and has long a famous more than 50 years with four-stars service standards, located in the heart of Bangkok, near major commercial centers and many tourist attractions in addition The hotel building is connected to the BTS station "RATCHATHEWI" making travelling convenient and safe for the tourist group.

This research article has four main objectives: Survey and analysis the level of Chinese usage of Asia Hotel Bangkok staff's Analyze the level of knowledge in Chinese language use of Asia Hotel Bangkok staff's: Learn the situation of using Chinese business in Asia Hotel Bangkok and find the problems and the most effective way to solve the problem.

Keywords : ASIA HOTEL BANGKOK, Chinese service, Hotel Staff's

绪论

酒店业是泰国发展速度最快的行业。当今泰国酒店业的竞争日益激烈。2017 年泰国酒店业将受益于国内外游客数量持续 2016 年增长态势的有利因素。此外，会展和婚礼业的恢复增长将有助于提高酒店业在场地服务方面的收入。开泰研究中心预计，

2017年泰国酒店业收入可望达到5,640-5,740亿泰铢,同比增幅从2016年的6.0%减为3.7-5.5%。

曼谷亚洲酒店是四星级酒店,建立于1966年。曼谷亚洲酒店距离素旺那普国际机场仅32公里,位于在曼谷著名的购物中心,在曼谷娱乐中心,地理位置十分优越。酒店主要为游客提供舒适住宿,准备设施,餐饮,游戏,娱乐,宴会等等。

除了曼谷酒店亚洲酒店外,该酒店集团还有在佛丕府(PHETCHABURI)、巴吞他尼府和芭提雅。目前酒店共有590间客房,分为:高级客房232间客房,行政间198间客房,尊贵间139间客房,套房21间客房。在2017年,通过租房率的平均是1,510泰铢和平均入住率是73.40%。

酒店业跟旅游有关,因为酒店是住宿和设施给游客的服务,所以职员服务的语言知识是最重要。

商务汉语在酒店中的应用,不仅促进泰国经济的发展,促进泰国酒店服务业的发展,而且直接决定游客的选择。

研究目的、研究的方法、论文的研究的创新性

一、研究目的

本论文研究中的目的是调查分析曼谷亚洲酒店工作人员汉语水平的情况;通过问卷调查分析酒店工作人员汉语水平情况的能力;了解曼谷亚洲酒店的商务汉语应用实况;发现问题,提出最有效办法和解决方案。

二、研究的方法

1. 文献法:查询收集有关曼谷亚洲酒店的商务汉语应用服务情况的资料文献。
2. 访谈法:对酒店工作人员、管理人员进行访谈。
3. 问卷调查法:本次研究的对象主要有两个:一是酒店工作人员在曼谷亚洲酒店工作人员包括:部门管理、接待员、餐饮部、行李员,对酒店工作人员调查40名。二是来曼谷亚洲酒店的中国游客。根据研究对象,问卷调查的内容分别是酒店工作人员的汉语服务能力,中国游客对酒店工作人员的汉语服务满意度,对中国游客调查72名。
4. 实地调查法:餐饮、管理层以及中文标识、中文宣传手册、中文菜单以及中文网站等方面的商务汉语应用情况。

三、研究的创新性

目前有关商务汉语应用的研究和论述已有不少。通过目前所收集的资料有关专门分析研究商务汉语在曼谷亚洲酒店的重要性。本论文用一家酒店来调查分析应用的商务汉语,进一步分析和研究曼谷亚洲酒店上的发展和挑战。

1. 分析研究商务汉语在曼谷亚洲酒店的应用。
2. 商务汉语应用的实际证明分析。

(一)曼谷酒店业的发展现状

泰国是外国游客最受欢迎的目的地之一。其中一部分是旅游景点分布在全国各分布在全国各地吸引游客,曼谷也是如此。曼谷有很多著名景点、寺庙、商业中心区。旅游业的结果是让泰国经济更好,有收入分配给人民但是旅游业最重要的组成部分之一是“酒店和住宿”这是一项非常有竞争力的业务。如果任何酒店有优质的务那就是广泛传播,游客们可能再次回来使用这项服务。

外国游客是泰国旅游部门的重要收入来源比例高约占 65% 旅游总的收入。因为外国游客的人均成本很高而且住宿天数比泰国人长尤其来自东亚（中国、日本、韩国、香港、台湾）的游客是主要的收入市场。^[1]

酒店业是一项对国家经济至关重要的业务。旅游业是另一个重要的服务业，由于创收入很高而且趋势继续增长。这个作为高扩张的行业，它在泰国的社会经济体系中发挥着重要作用。

泰国有独特而有趣的文化，景观多样而美丽，是东盟经济共同体的中心，来泰国旅游的游客数量每年都在不断增加，它还在促进该国资源的利用广泛方面发挥并帮助支持与恢复艺术，传统和文化还吸引游客的注意力。

酒店业务的成功取决于服务人员的素质而酒店的经营，酒店必须提供最便利的设施以准备提供为客户最好和快速服务。在酒店业竞争状况依然暴力不断增加符合游客数量的增加这是由于泰国旅游局的宣传计划而推出是东盟经济共同体的成员。它还开辟了商业机会和竞争使酒店业务有雄心壮志改善和发展客房和服务以及扩大连锁酒店业务增加。

游客的第一个因素首先考虑就是住宿，这个地方就像是一个家在国内的。由于在泰国全部酒店的客房数量越来越多可能使游客有更多的选择，他们每个人都可以清楚地比较每个酒店。因此，许多酒店都选择提供额外服务除了一般的房间为了造成差异不同普通酒店。例如：从机场出发的班车服务，洗衣，互联网，水疗中心，健身，餐厅多样的风格，保姆等等。

曼谷是国家的行政，教育，交通，通讯和文化之城的中心，曼谷首先是重要的门城向外国游客开放然后将扩散到其他省的主要旅游目的地，以及促进国内货币流通和向该地区分配收入。



图 1 来泰国外国游客的数量

从图来看，2017 年外国游客与 2016 年相比表示游客人数分别增加。

5 个排名最多的外国游客数量来泰国旅游是中国人、马来西亚人、韩国人、老挝人和日本人。

在 2017 年中国人来泰国旅游是 9,805,753 人比 2016 年起增加 1048,107 人，在 2017 年马来韩国人来泰国旅游是 1,769,070 人比 2016 年起增加 304,870 人。在 2017 年老挝人来泰国旅游是 1,612,647 人比 2016 年起增加 224,027 人。在 2017 年

^[1] 大成银行网站：<https://www.krungsri.com/bank/th/home.html>，2018 年 11 月 10 日

日本亚人来泰国旅游是 1,544,328 人比 2016 年起增加 104,818 人。2017 年马来西亚人来泰国旅游是 3,354,800 人比 2016 年起减少 140,0907 人。

这表明,来泰国旅游最多是中国游客.泰华农民研究中心认为 2018 年中国游客在泰国旅游的氛围坚持热闹,估计 2018 年中国游客的数量越来越多大概是 10.4-10.6 百万人。^[1]

(二)曼谷亚洲酒店的发展现状

曼谷亚洲酒店的政策维持四星级酒店的标准为所有客户提供创造力的服务随着对社会和环境责任,更新和不断发展知识以及重视所有利益相关者为了可持续的成功。

每个分支酒店有目的是支持每家酒店的目标客户群根据经营场所的位置。如:曼谷亚洲酒店它创立于 1966 年,多年来一直为人所知。由于它位于靠近主要的购物中心如:Siam Paragon、Siam Centre、Siam Discovery 和 MBK 购物中心。此外,酒店建筑连接到空铁“RATCHATHEWI”站,让游客群的独自旅行或者团体旅游和客户使用酒店的服务觉得很方便和安全地旅行。

曼谷亚洲酒店外部看起来陈旧,但内部是新和漂亮并且仍然保持标准为好。酒店装修风格是 Retro 与泰式风格结合用红色和金色装饰。位于附近 BTS 使游客方便旅游,天铁是曼谷的最好选择,曼谷交通的状况非常严重,交通阻塞因此也节省了旅行时间。

曼谷亚洲客房有两种类别是可以吸烟和非吸烟的客房。客房以奶油色,棕色和金色装饰使感觉简单但豪华。酒店内拥有设施齐全。这里的值机柜台很大。入住的时间是从下午 2 点开始,退房的时间是 12:00 之前。

Asia Spa 位于酒店的 4 楼,用木装饰。Asia Spa 的特殊是根据四大元素按摩。拥有地球元素,水元素,风元素和火元素。Asia Spa 每天 10:00-23:00 开放.泰国水疗是中国人的最爱。

有一家中餐厅支持中国人因为中国人是主要顾客。是传统的港式中餐,提供点菜和自助餐。新鲜、干净、优质,是香港厨师的原汁原味。

客房服务的方面

客房服务,目前酒店总共提供了 590 间客房,分为:高级间 (Superior),共有 232 间客房,行政间 (Executive),共有 198 间客房,尊贵间 (Premier),共有 139 间客房,套房间 (Suite),共有 21 间客房。

餐厅和咖啡店共有 5 个间,可以容纳数量为 80-250 个座位。包括:Tivoli Coffee Shop, Saigon Restaurant, Rio Grill Restaurant, 和 Great Wall Restaurant。

宴会厅服务的方面,各种大小的宴会厅共有 12 间 为了政府机构和私营公司提供研讨会服务的。为了作为生日聚会,婚礼,退休晚会等等。

其他服务包括健身俱乐部、游泳池、2 个游泳池 (5 层和 12 层)、Spa “亚洲水疗中心”在 4 层,空间租赁服务,如:皮货商店,裁缝店,纪念品商店,预测命运,互联网服务等。

^[1] 开泰银行研究中心网站: <https://kasikornresearch.com>, 2018 年 11 月 10 日

(三) 曼谷亚洲酒店工作人员汉语服务水平的调查

本次研究对曼谷亚洲酒店工作人员进行了问卷调查，调查对象是曼谷亚洲酒店的服务人员 40 位。问卷调查的内容有两个部分：一是曼谷亚洲酒店工作人员的基本信息。二是酒店工作人员的汉语水平状况。

一、曼谷亚洲酒店工作人员的基本信息

1. 性别

表 1 曼谷亚洲酒店工作人员的性别

项目	选项	数量	百分比
性别	男性	14	35%
	女性	26	65%
总	和	40	100%

通过问卷调查，从表 2.1 中我们可以看到曼谷亚洲的酒店工作人员女性比男性多，占 65%。

2. 年龄

表 2 曼谷亚洲酒店工作人员的年龄

项目	选项	数量	百分比
年龄	20 岁以下	1	2.5%
	20-30 岁	22	55%
	31-40 岁	6	15%
	41-50 岁	5	12.5%
	51-59 岁	5	12.5%
	60 岁以上	1	2.5%
总	和	40	100%

曼谷亚洲酒店工作人员大多数是在 20-30 岁之间有 22 个人，占 55%，31-40 岁之间有 6 个人，占 15%，41-50 岁和 50-59 岁之间有个 5 人，占 12.5%，20 岁以下和 60 岁以上有 1 个人，占 2.5%。

3. 学历

表 3 曼谷亚洲酒店工作人员的学历

项目	选项	数量	百分比
教育程度	中学	6	15%
	高中	17	42.5%
	本科	16	40%
	硕士	1	2.5%
	博士	0	0%
总	和	40	100%

从调查中可知道，曼谷亚洲酒店工作人员的学历情况是高中学历的占 42.5%，本科的占 40%，中学的占 15%，硕士学历的占 2.5%。

4. 工作经验

表 4 曼谷亚洲酒店工作人员的工作经验

项目	选项	数量	百分比
工作经验	2 年以下	19	47.5%
	3-5 年以下	8	20%
	6-8 年	2	5%
	9 年以上	11	27.5%
总 和		40	100%

从表 2.4 显示，曼谷亚洲酒店工作人员的工作经验主要集中在 2 年以下，占 47.5%，其次是有工作经验在 9 年以上，有 11 个人，占 27.5%，有工作经验在 3-5 年，有 8 个人，占 20%，有工作经验在 6-8 年，有 2 个人，占 5%。

二、曼谷亚洲酒店工作人员的汉语水平状况

1. 学习汉语

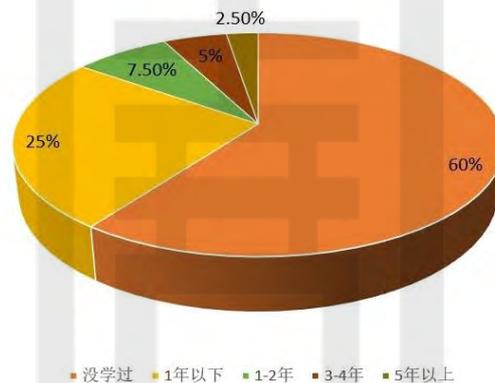


图 2 曼谷亚洲酒店工作人员学习汉语的时间

图 2 显示曼谷亚洲酒店的工作人员没学过汉语的最多，有 24 个人，占 60%。其次学习汉语一年一下有 10 个人，占 25%，学过 1-2 年有 3 个人，占 7.5%，学过 3-4 年有 2 个人，占 5%，学过 5 年以上有 1 个人，占 2.5%。

2. 是否参加过 HSK 考试

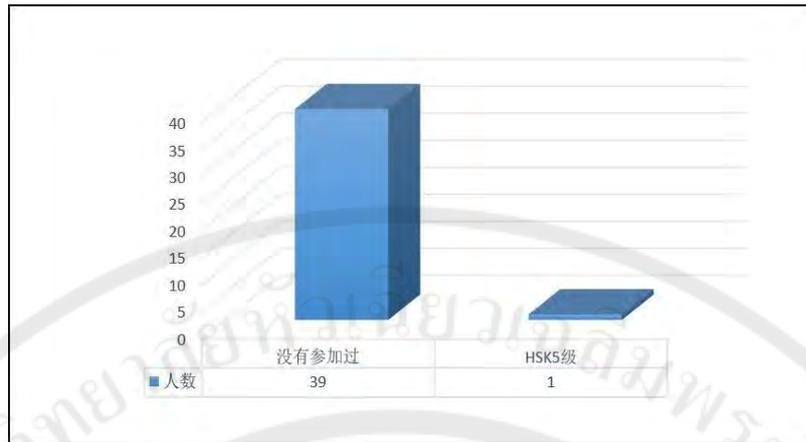
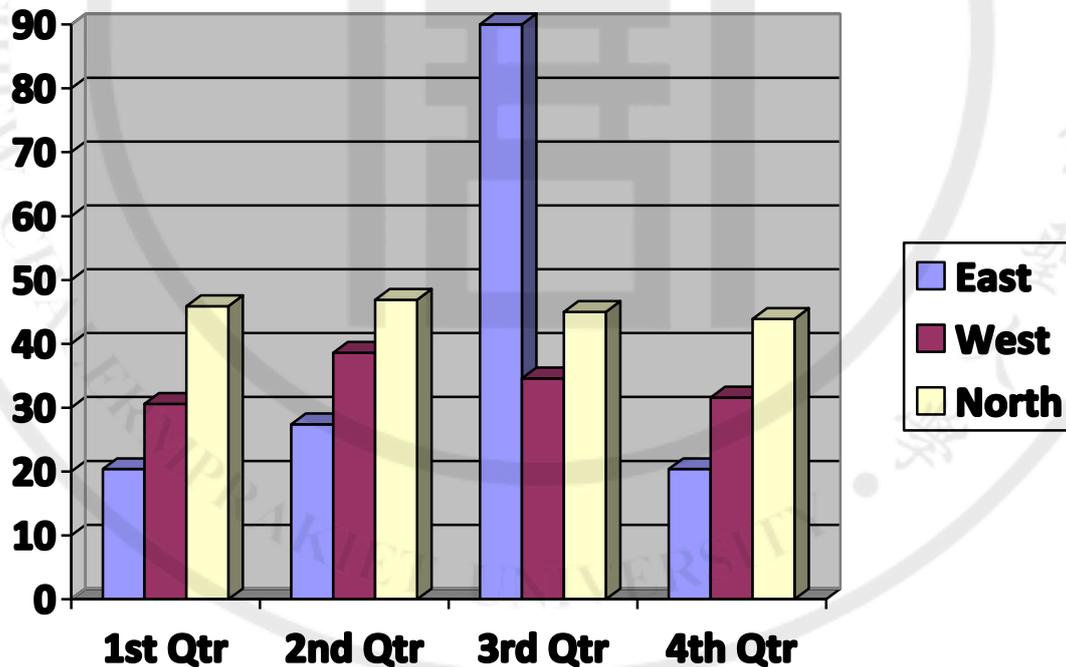


图 3 曼谷亚洲酒店工作人员 HSK 考试的情况

从图 2.2 我们可以知道，曼谷亚洲酒店工作人员大多数没有参加过 HSK 考试，有 39 个人，占 97.5%。参加过 HSK 级考试的只有 1 个人，占总 2.5%。

针对参加过汉语水平考试，调查结果显示有 2.5% 的工作人员（1 个人）通过了 HSK 五级。

3. 汉语需求情况



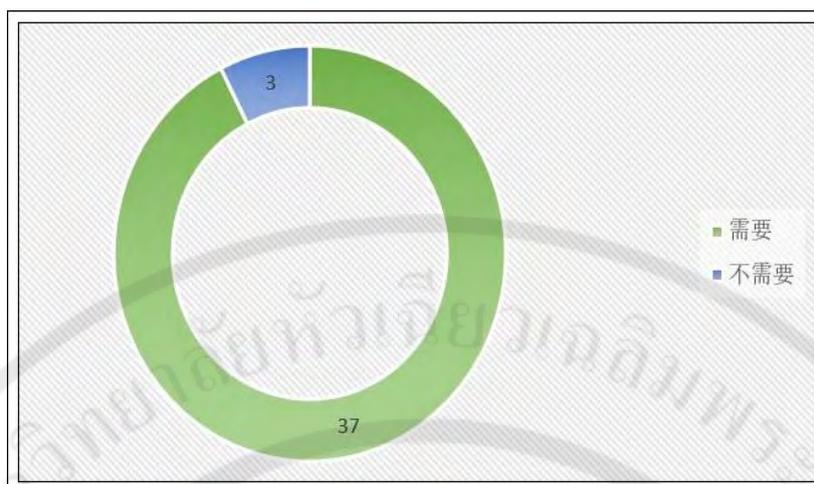


图 4 曼谷亚洲酒店工作人员汉语需求情况

从图 4 来看，通过问卷调查，在 40 名酒店工作人员中有 37 人表示在工作中必须使用汉语，占 92.5%。表示在工作中不必须使用汉语有 3 个人，占 7.5%。

4. 汉语培训

表 5 曼谷亚洲酒店工作人员对汉语培训的需求

项目	选项	数量	百分比
您需要酒店提供汉语培训	需要	37	92.5%
	不需要	3	7.5%
你想学多久/一课程	1-2 天	9	24.32%
	2-3 天	7	18.92%
	3-4 天	0	0%
	4-5 天	21	56.76%
总和		40	100%

从表中我们可以看到，有 37 个人，占 92.5% 的酒店工作人员认为需要酒店提供汉语培训，而有 3 个人，占 7.5%，认为不需要。

在 40 份酒店工作人员的调查问卷可以知道，大部分曼谷亚洲酒店工作人员认为汉语培训时间一课程需要 4-5 天时间。

5. 汉语水平情况

表 6 曼谷亚洲酒店工作人员的汉语水平

项目	汉语水平等级			
	很好	好	一般	差
听	0	2.5%	25%	72.5%
说	0	2.5%	15%	82.5%
读	0	2.5%	7.5%	90%
写	0	2.5%	2.5%	95%
翻译	0	2.5%	5%	92.5%

从表 2.5, 曼谷亚洲酒店的 40 位工作人员对自己的汉语水平进行了做问卷调查, 内容有五个方面包括听、说、读、写、翻译。

大部分曼谷亚洲酒店工作人员认为他们的汉语水平“差”, 在听力方面有 29 个人选择回答差, 占 72.5%。在说方面有 33 个人选择回答差, 占 82.5%。在阅读方面有 36 个人选择回答差, 占 90%。在写作方面有 38 个人选择回答差, 占 95%。在翻译方面有 37 个人选择回答差, 占 92.5%。

6. 汉语沟通情况

表 7 曼谷亚洲酒店工作人员的汉语沟通情况

项目	听不懂	不会说	没有汉语能力
数量	18	9	13
百分比	45%	22.5%	32.5%

曼谷亚洲酒店工作人员认为他们的沟通问题是听不懂, 占 45%, 没有汉语能力, 占 32.5%, 不会说, 占 22.5%。

由于他们的汉语沟通能力差, 如果与中国游客交流时有困难的他们选择用英文沟通和用 Google 翻译的方法。

(四) 曼谷亚洲酒店汉语服务面临的问题

从调查, 访谈, 找资料, 发现曼谷亚洲酒店面临问题根据下面的详细如下:

1. 曼谷亚洲酒店缺少中文标识牌

大部分的服务标识牌就是泰文和英文, 中文标识牌不是很多, 从实地调查法, 在酒店很易见的是警告中文标识牌; 榴莲被禁止在酒店内和客房为了尤其禁令中国游客, 安装标识牌在酒店门, 前柜台和电梯。

关于旅行指南也不足够, 大部分是泰文, 使中国游客遇到问题因为不知道怎么走, 直走, 往左转或者往右转等等。

2. 餐厅没有中文菜单

曼谷亚洲酒店有很多国际餐厅如: TIVOLI COFFEE 国际餐厅, RIO GRILL BRAZILIAN 国际餐厅, SAIGON VIETNAMESE 国际餐厅, GREATWALL CHINESE 国际餐厅, 所有都没有提供汉语服务, 关键的是 GREATWALLCHINESE 餐厅应该提供中文菜单, 有泰文和英文就不足够, 应该有三种语言, 因为大多数使用这家餐厅的顾客都是中国人。

3. 通晓汉语的工作人员严重不足

从问卷调查中表示, 大部分的工作人员没有汉语知识, 没学过汉语和不认识汉语水平考试是什么, 也没参加过汉语水平考试(HSK), 有很少人可以跟中国游客沟通和提供汉语信息, 而有些人可以使用简单的词汇跟中国游客说话如: 你好, 谢谢等等, 也有些人了解中国游客说话如: 洗手间在哪里。

如果中国游客不可能使用英语沟通, 这就有问题了, 从问卷可以看到如果有问题, 他们都选择用 Google Translate 为帮助。

尽管中国游客认为工作人员提供酒店的信息, 但是如果从问卷看, 中国游客可以使用英语沟通因此, 应该发展汉语语言服务同时发展英语服务一起, 为了酒店的优质服务和良好的信誉。

4. 从未为员工提供汉语培训

从访谈经理可以知道, 曼谷亚洲酒店曾经只举办汉语培训大概 1-2 次。以前曼谷亚洲酒店强调使用英语的培训给工作人员, 但是目前总经理与相关人员有合作计算选择找语言学家对酒店工作人员提供汉语培训。因为有更多的中国游客在酒店使用服务, 并希望中国游客对酒店的服务印象深刻。

5. 语言沟通的问题

曼谷亚洲酒店工作人员大部分没有学过中文, 通过 HSK 汉语水平考试 5 级的只有 1 一个人, 所以酒店缺乏基本中文沟通能力。

从问卷调查中大部分中国游客 43 位 (48.31%) 认为曼谷亚洲酒店工作人员语言沟通的问题首先是口语, 听力方面而词汇方面。

(五) 改善汉语服务的方法与策略

1. 曼谷亚洲酒店要重视提供汉语培训

给予前台, 行李员, 餐厅服务, 注意并遵循工作人员的汉语培训后, 别忽视高层管理人员或者其他工作人员的培训需求, 应该提供汉语培训给予新工作人员, 鼓励工作人员参加, 曼谷亚洲酒店有一个专门的培训部门, 以前专注于英语培训给予工作人员。

2. 增加中文标识牌, 中国菜单

目前在曼谷亚洲酒店、中文指示牌和中文菜单不足够。大部分泰文和英文, 有很少的中文标识牌, 曼谷亚洲酒店有很多国际餐厅没给游客选择, 但是没有中文菜单, 只有泰文菜单和英文菜单。

3. 招聘新工作人员的情况

随着泰国的酒店业迅速发展, 繁荣的旅游业导致中国游客和外国游客来泰国旅游越来越增长, 使每家酒店积极改善和寻找策略为提高服务质量, 设备设施, 房间, 管理策略以跟上当前的形势。

每家酒店很需要有知识和能力的工作人员, 并且可以使用汉语进行沟通, 曼谷亚洲酒店也需要因为遇到缺乏汉语语言的人才的情况。所以, 在招聘新工作人员的过程中, 人事部应该寻找人员的能力以合适工作岗位并符合要求的人, 如: 与中国游客沟通的部门应该聘用有汉语能力, 曾经考过 HSK4, HSK5 等等。

4. 制定汉语培训标准手册

汉语培训手册的内容应该包括: 在日常工作中使用汉语提供服务, 汉语的基本知识和技能,

服务态度和礼仪, 酒店常用的词汇。

5. 增加宣传酒店网站

根据问卷调查的结果,有 28 位中国游客曾经浏览曼谷亚洲酒店网站了,他们知道网站有提供汉语服务,但有 44 位中国游客没有浏览过曼谷亚洲酒店网站所以,当游客登记入住应该宣传以游客知道。

6. 建设酒店的中文网页

没有中文语言的宣传册制作宣传册为了宣传酒店的信息,酒店的客房,国际餐厅,设备设施,促销活动如何预订房间,付款方式等等。

从问卷调查,中国游客建议曼谷亚洲酒店应该可以提供汉语介绍酒店周边旅游景点的服务。

结语

随着中国游客每年更多地前往泰国导致旅游和酒店业务获得了不断增长,导致更有影响力的汉语使用,酒店业务需要有汉语水平能力的工作人员为入住酒店的中国游客提供服务。作为东盟协会的成员使酒店业主开始感兴趣并积极对提高汉语语言给酒店工作人员。

这本论文研究的曼谷亚洲酒店汉语应用的调查研究,本次研究的主要内容是曼谷亚洲酒店工作人员汉语水平状况,酒店工作人员汉语应用的问题和游客对酒店工作人员的汉语服务满意度和酒店工作人员汉语水平能力。论文研究采用文献法为了解有关曼谷亚洲酒店的商务汉语应用情况,访谈法由从管理人和相关部门的意见用访谈问候进行资料收集,问卷调查法通过问卷调查收集资料和分析,问卷调查有两个部分,第一是酒店工作人员汉语服务能力给酒店工作人员回答,第二是中国游客对酒店工作人员的汉语服务满意度发给中国游客回答,实地调查法由观察曼谷亚洲酒前台、客房、餐饮、管理层以及中文标识、中文网站等方面的商务汉语应用情况。

在调查问卷中,发现了曼谷亚洲酒店工作人员的汉语水平不能满足中国游客的语言服务,大部分的酒店工作人员没学过汉语以及没考过汉语水平考试,并发现有些人只能沟通基本句子不能用汉语介绍酒店的资料和其他的信息。曼谷亚洲酒店工作人员需要酒店有中文培训为了解决问题如果与中国游客沟通不理解的情况下,防止提供错误的信息。

参考文献

- 大成银行网站: [online], (<https://www.krungsri.com/bank/th/home.html>) 2018/11/5
 开泰银行研究中心网站: [online], (<https://kasikornresearch.com>) 2018/11/10
 曼谷亚洲酒店网站: [online], (http://www.asiahotel.co.th/asia_bangkok)
 商务部, SINA 新浪财经: 《估计 2017 年泰国酒店业收入增长 3.7-5.5%》 [online], (<http://finance.sina.com.cn/roll/2017-02-24/doc-ifyavrsx5006892.shtml>) 2018/10/3