

## 普吉酒店接待员的汉语服务及汉语技能

# CHINESE SERVICE AND CHINESE SKILLS OF PHUKET HOTEL RECEPTIONISTS

PUBATE TEPYOOAMNUAY\*, NARIS WASINANON

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

\*Email : bobpubate0563@gmail.com

### 摘要

普吉府是世界著名的旅游胜地之一。每年都会有很多中国游客前往泰国旅游。这导致普吉岛的旅游业有所改善。普吉岛的大多数酒店都是中国休闲游客的主要目标。因此，酒店员工的汉语使用被认为非常重要。

本论文采用调查方法，通过问卷调查的方式对普吉府 37 名酒店员工的技能、知识和能力进行了调查。包括对普吉府 10 家酒店的 10 位酒店经理的访谈及面试题分析。研究发现，从中国游客的角度来看，大多数员工使用汉语进行交流的水平并不令人满意。酒店工作人员的汉语水平相当低。这导致酒店工作人员在为中国游客提供服务时使用汉语的听、说、读、写等诸多方面存在问题。包括用汉语介绍酒店信息。旅游景点信息商店和餐馆此外，对基础汉语培训课程中汉语语言拓展需求的调查也发现，大多数员工希望酒店邀请外部讲师来组织汉语拓展培训。也看到汉语培训可以更好地运用到工作中等等。本论文的内容分为 3 个部分：普吉岛旅游业；普吉岛酒店位置及普吉岛酒店前台汉语服务及普吉岛酒店汉语服务调查第一部分内容将与酒店业务相关。推动旅游业发展的因素包括 COVID-19 前后普吉岛的旅游情况，第 2 部分将介绍 10 家酒店的信息和位置，第 3 部分将介绍酒店员工的汉语服务情况。回答问卷并为员工组织汉语培训。

**关键词：** 普吉酒店, 汉语服务, 汉语技能, 中国游客, 旅游业

### Abstract

Phuket Province is one of the world's famous tourist destinations. Each year there will be many Chinese tourists traveling to Thailand. This results in the tourism industry in Phuket improving. Most hotels in Phuket are prime targets for Chinese leisure travelers. Therefore, hotel staff's use of Chinese is considered very important.

This thesis uses a survey method to survey the skills, knowledge and abilities of 37 hotel employees in Phuket Province through questionnaires. Including interviews and analysis of interview questions for 10 hotel managers from a total of 10 hotels in Phuket. From the results of all studies, it was found that the majority of employees use Chinese to communicate at an unsatisfactory level from the perspective of Chinese tourists. From the questionnaire it was shown that The assessment of hotel staff's Chinese proficiency is still relatively low. This causes problems in the use of Chinese by hotel staff in providing services to Chinese tourists in many areas, such as speaking, listening, reading and writing. Including using Chinese to introduce hotel information. Tourist attraction information shops and restaurants In addition, the survey of needs for Chinese language development in the basic Chinese language training course also found that most employees would like the hotel to

invite external speakers to organize Chinese language development training. It is also seen that Chinese language training can be applied to work better, etc. As for the content of this thesis, it is divided into 3 parts: the Phuket tourism industry; Hotel locations in Phuket and Chinese language services at hotel reception in Phuket and survey of Chinese language services in hotels in Phuket. The first part of the content will be related to the hotel business. Factors that promote the tourism industry Including the tourism situation in Phuket before and after COVID-19. Part 2 will be about information and locations of 10 hotels and the Chinese language services of hotel staff for Chinese tourists. Part 3 will be about Survey of hotel employees' Chinese language services by answering questionnaires as well as organizing Chinese language training for employees.

**Keywords :** Phuket hotels, Chinese services, Chinese skills, Chinese tourists, Tourism

## 绪论

### 一、 选题的背景及研究意义

中国在全球政治和经济稳定中发挥着重要作用。此外，汉语一直是联合国的官方语言之一，自 1973 年起成为联合国的工作语言之一。因此，汉语或“普通话”是一种国际语言，被认为是与英语同等重要。

据洲际酒店集团统计，2014 年中国游客环游世界 6750 万人次，主要城市是最受海外华人游客欢迎的目的地。（包括香港和澳门），占有所有目的地的 85%。

换句话说 中国即将成为世界上最大的旅游市场。中国人倾向于选择易于旅行的目的地以及便利的签证政策。但在过去，旅游业一直以旅游业务的形式出现；因此，中国人出行的城市是商业中心。虽然商务旅行减少了一半以上，但大城市的旅游比例依然很高，说明即使是节假日，国人依然会选择大城市作为出游目的地。

据南宁晚报北京泰中商贸信息中心消息，南宁多地传统春节活动已从返乡过年转向出国旅游。来自陕西和成都的许多中国人也将泰国视为热门旅游目的地，泰国曾两次被列为首选目的地。2016 年春节期间，大批成都和南宁居民春节期间赴泰旅游，使成都赴泰中国游客达 15617 人次，比去年增加 3415 人次，增幅超过 30%；此外南宁还接待外国游客 26231 人次（平均每天 3750 人次），新增航班 191 个，占比分别为 30.03%和 24.03%。在 2013 年至 2022 年，经济泰国旅游也位列前 5，中国人最喜爱的国际旅游目的地分别是：纽约、洛杉矶、东京、曼谷和芭堤雅。

如果回顾 2005 年到 2015 年，中国赴泰游客人数比过去 10 年增长了近 1000%。有趣的是，旅游和体育部的数据显示，从 2005 年到 2009 年，中国游客人数逐渐增加游客人数在 7 万至 80 万人之间波动。但自 2012 年以来，中国赴泰游客人数呈指数级增长，2015 年达到近 800 万人次的历史新高。外国游客总数达到 2980 万人次。这其中，中国游客占比最高，为 26.55%，2005 年至 2015 年，中国赴泰旅游人数为 715.7999 万人次，占比 921%。泰国旅游景点在中国人中的知名度随着旅游业的提升而增加，旅游业也有所增加。此外，中国游客对泰国旅游形势的信心不断增强，得益于廉价航空和包机的特殊政策吸引了更多中国游客，从而增加了 2018 年中国赴泰游客人数，2015 年为 7,934,791 人次，从 4636298 人增加到 3298493 人。<sup>[1]</sup>

泰国的旅游业，在塑造经济增长的突出地位方面发挥着非常重要的作用。旅游业的发展也为其他相关行业创造了无数就业机会。因此，收入在各个领域都是多元化的，为此，泰国政府积极扶持和发展旅游业。通过在全省开发新的旅游景点，为当地人创造直接和间接的就业机会，让当地人的收入有所增加，同时提高当地人民的生活质量。因此，旅游业对泰国

人民产生了巨大的影响，成为泰国人民生活方式的一部分。<sup>59</sup>

因为泰国的旅游业在经济中起着重要作用，所以在沟通方面（汉语）被认为是对泰国人影响很大的语言。随着每年大量中国游客来泰旅游或休闲，用汉语交流将是中泰经商的重要契机。如今，到泰国旅游的中国游客每天都在增加，曼谷、清迈、芭堤雅、普吉岛等都是中国人最喜欢的旅游目的地。因此，对于泰国来说，酒店服务业是景点发展对象。因此，汉语在员工工作中的使用就变得不可或缺，特别是对于酒店接待人员。与中国客户用汉语交流的技巧将是他们工作的重要组成部分，这不仅体现在作品中，这也给入住酒店的中国游客留下了深刻的印象。<sup>[2]</sup>

## 二、与论文选择有关的国内外研究综述

有关分析研究职员的商务汉语在酒店业中应用的论文和论著，对职员的商务汉语在酒店业中在国内外已有不少。不同研究者和各种论文已从不同的视角展开了多方面、多方位的研究，有关职员的汉语在酒店业中应用分析。

1) 陈希胜 (2011) 《浅谈酒店管理人员的外语交际策略教学研究》<sup>[3]</sup> 酒店管理 人员的交际能力是现代宾馆、酒店人力资源管理的一项重要指标和考核内容。许多大型宾馆都单设了隶属于人力资源部的语言培训部，聘请语言专家对酒店管理人员进行专门的交际能力和交际策略培训。

2) 郭炎华，唐飞 (2010) 《涉外酒店员工英语语言跨文化交际能力的培养》<sup>[1]</sup> 在现阶段中国涉外酒店外语培训所存在影响因素和培训缺陷背景下，本文通过分析文化差异给酒店涉外服务交流带来的障碍，提出了提高酒店员工的语言跨文化交际能力培训方法。从而突出酒店外语培训的实用性而使酒店员工能够提供优质服务进而使酒店赢得更高的利润并增强其经济全球化的酒店业中的竞争力。

3) 龙如海 (2014) 《中国游客赴泰国旅游满意度研究》<sup>[2]</sup> 认为泰国作为国际旅游 国家，近几年来，无论是游客的入境数量，还是旅游机构等，其发展速度都保持了 双倍的增长。泰国的旅游业的快速发展，不仅可以促进泰国的经济增长，也还能 够帮助旅游相关产业和其他服务业的相应发展。然而在旅游业快速发展的同时，也给各旅游同业之间带来了较大的竞争，如价格、服务质量、旅游产品都成了旅游企业间的竞争手段，因此，顾客的满意度也成了企业关注的重点，以努力提高顾客满意度为经营目标。在面对各种各样的竞争中，泰国旅游业如何做到在竞争中生存和盈利，也成为了研究学者们较为关注的课题之一。

4) 叶雨婷 (2015) 《赴曼谷的中国游客行为研究》<sup>[3]</sup> 中指出，近年来，赴泰国旅游的中国游客人数也在不断增加。2012 年到泰国旅游的中国游客人数超过马来西亚，中国成为泰国外籍游客的最大来源国，而曼谷作为泰国的首都是中国游客赴泰国旅游的首选目的地。本文从泰国旅游业的发展现状入手，通过资料分析的形式，选取赴曼谷的中国游客为研究对象，对他们在旅游过程中的行为进行研究，发现，赴曼谷的中国游客中男女比例较均衡，并且主要以收入和文化水平较高的中青年为主。购物、观光、度假等是中国游客赴曼谷旅游的主要动机，偏好星级酒店，也有部分游客会选择特色酒店，大部分中国游客在曼谷都会购买服装、化妆品等物品，人妖表演是中国游客在曼谷旅游的主要娱乐项目。通过中国游客在曼谷旅游的满意度分析，发现，中国游客对于曼谷的旅游环境满意度较高，而对于旅游消费环境满意度相对较低。

[1] ThaiPublica The China Wave(14/04/2016). คลื่นจีนบุกไทย เกือบ 8 ล้านคน/ปี - 5 แหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม - [J]. <https://thaipublica.org/2016/04/the-china-wave-1/>

[2] เอกชัย บัวแย้ม, (2007). การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. [J]. กรุงเทพฯ: พรวนการพิมพ์,

[3] 陈希胜. 浅谈酒店管理人员的外语交际策略教学研究[J]. 扬州大学烹饪学报:中国知网, 2011.

同时为了促进中国游客赴曼谷旅游的快速、健康发展,作者对泰国政府、中泰双方旅行社以及曼谷在中国旅游市场的营销宣传提出了相应的政策建议,对今后泰国入境游的发展也有一定的借鉴意义。

5)周琦(2012)《星级酒店员工英语服务能力现状分析与对策研究》。<sup>[1]</sup>该文从现阶段我国星级酒店员工英语服务能力现状展开分析,指出现阶段存在的问题及原因,并结合酒店行业各岗位的英语服务能力需求从加强酒店员工英语培训、员工英语服务意识和跨文化交际能力等几方面展开讨论,提出对策,为我国星级酒店的员工综合素质的提升提供了借鉴。

6)Varidta Punviriyavej、Raweewan Chinatrakol、Samer Roenganan (2010)《曼谷3星级酒店的需要和大学生实习情况》<sup>[2]</sup>调研结果显示,曼谷三星级酒店接待部门主管需要实习生有与服务使用者交流沟通,以及提供服务方面的知识,与Pavena相一致。他发现大多数酒店需要接待服务人员拥有的资质——能很好地使用英语及其他外语,并且拥有欢迎外国客人以及正确使用语言沟通的技巧。因为迅速提供服务沟通和正确提供信息会使客人对其有效率的服务印象深刻。

7)Chatchasorn Kanjanasilanon (2010)《发展酒店人员的办法,案例:曼谷地区3星级酒店》<sup>[3]</sup>该调研为了寻找发展机构的办法,使用发展酒店接待部门、餐饮部门和保洁部门员工必要性的原则,同时对管理者和主管进行深度访谈。调研结果显示:员工需要发展语言和交流技能/能力,包括能够使用除了英语以外的至少一门外语的能力。针对部门和主要职责发展知识和技能的意见显示,接待部门最应该调整和发展的技能为使用其他外语。

8)Narisara Pasitwilaitum (2005)《泰国旅游业从业人员对英文交流技能和重要性的看法的调查研究》<sup>[4]</sup>目的是为了研究泰国旅游业从业人员对英文交流技能和重要性的看法,以及研究泰国旅游业英文交流技能重要性的顺序。此次调研的群体是来自与旅游相关的各个机构的泰国旅游业主管级别的从业人员,包括旅游检查机构、旅行社、航空公司和酒店。此次调研的工具是问卷,由三部分组成,包括一般资料部分,英语交流技能重要性和员工及实习人员英语能力水平部分,对旅游业英语使用提出意见的部分。调研结果可用于发展旅游业课程,以便促进政府关于发展泰国旅游业的政策。

9)Napasri Nakamadee (2005)《酒店公关人员英文使用需求调查》<sup>[1]</sup>调研结果显示彭世洛府直辖县酒店公关人员使用英文的需求为听力、口语能力、阅读能力和书写能力为很需要,分析资料使用百分比、算数平均数和方差。

### 三、主要研究的目的、方法、内容和创新性

本论文旨在研究普吉岛酒店接待员的汉语服务及汉语技能,主要内容分为以下三部分

#### (一) 研究目地

1. 普吉岛酒店接待员的汉语技能。
2. 酒店接待员使用汉语的问题。
3. 提出提高酒店接待员汉语水平的指导方针。

#### (二) 研究方法和对象

普吉岛酒店接待员汉语能力研究具体内容:

<sup>60</sup> 1. 问卷如下: 问卷分为两部分,第一部分是酒店前台接待人员的一般信息调查,即性别、年龄、受教育程度。和职位 调查的第二部分是关于汉语能力的听、说、读、写四个方面,第三部分是关于酒店员工的汉语服务情况。研究者创设问题,将评价标准分为5个等级。为每个选定的答案设置分数和等级:最高需求 = 5分,高需求 = 4分,中等需求 = 3分,低需求

[1] Napasri Nakamadee. 酒店公关人员英文使用需求调查[D]. 纳瑞宣大学, 2005.

= 2 分, 最低需求 = 1 分。

**2. 访谈法:** 在这项研究中 该问卷旨在测试普吉岛酒店接待员的汉语水平。采用定性方法对酒店经理进行深入访谈。分析并提出提高酒店员工汉语水平的建议。

**3. 统计分析方法:** 本文采用定量和定性研究。统计分析, 对问卷和调查数据进行统计分析。通过为每家酒店的酒店接待员创建一份 100 份的问卷来完成问卷。

### (三) 研究的主要内容

本论文研究的主要内容是分析普吉酒店接待员的汉语服务及汉语技能, 查阅相关资料, 通过分发调查问卷对普吉酒店接待员的汉语服务及汉语技能管理状况进行分析, 指出提高普吉酒店接待员的汉语服务及汉语技能的重要性、研究提高酒店汉语服务及汉语技能的方法。

## 四、普吉旅游业的现状

泰国旅游业是该国经济的主要收入来源之一。由于全球经济大衰退, 对许多国家造成严重影响。因此, 世界各地各种活动的支出率和资金流动突然减少。又由于 COVID-19 的爆发, 使人们出国旅行受到限制。这一影响延伸至旅游业的运营, 餐厅和住宿不得不暂时关闭。该旅行社已停止提供前往不同国家的团体旅游服务。旅游业的资金流动突然放缓。旅游业必须适应并创造新的卖点。支持与生 7 活在新常态时代相关的潮流

普吉岛是专注于食品、教育、港口、医疗和体育的十大创意城市之一, 也是一座智慧城市。然而, COVID-19 病毒的爆发 严重影响了游客数量, 从 2019 年的 3992 万人次减少到 2020 年的 670 万人次, 2021 年更是不足 40 万人。(泰国旅游和体育部 2020) 为了促进旅游经济发展并使普吉岛成为一个创意城市, 需要创造新的游客体验。最重要的是, 按照 BCG 的理念, 一定是保证自然资源可持续发展的旅游业, 普吉岛是一个有良好政策和潜力支持经济发展的城市。

泰国普吉府旅游局透露, 截至 2022 年 5 月, 普吉岛的旅游情况显示出积极的趋势。在这五个月的时间里, 即 2022 年 1 月至 5 月, 共有 1, 733, 119 名游客入境或次入境, 其中包括 132, 472 名泰国游客。与之前相比, 泰国游客的比例增加了 1%, 达到 404, 707 名的外国游客, 其比例增加了千分之一

## 五、COVID-19 期间普吉的酒店业务

对普吉岛至少 2000 家在 COVID-19 病毒爆发之前开业的酒店进行了劳动力需求调查, 预计其中至少 70% 的酒店将重新开业。这些酒店拥有总计 101, 000 间客房, 预计重新开业的数量可能会比以往任何时候都多。然而, 由于 COVID-19 爆发的影响, 部分酒店区域仍然关闭, 尤其是小型酒店或中小企业。

此外, 在 COVID-19 病毒爆发前, 巴东旅游市场主要以中国游客为主。然而, 在疫情爆发后, 由于中国游客减少, 其他旅游团体纷纷取而代之。这对泰国而言可以视为幸运, 因为现在来自中东、印度、俄罗斯等多个国家的多元化旅游团体, 使得旅游业更加丰富多彩。

在 COVID-19 爆发期间, 酒店入住率在 30-50%, 但随着游客数量的增加和酒店的逐渐开业, 入住率有所提升, 达到 60-70%。预计到年底, 入住率将进一步提高, 预计将达到 80%, 尤其是在酒店业方面。

## 六、COVID-19 病毒爆发前普吉的旅游状况

根据 2016 年和 2018 年的数据, 这些数据用于描述 COVID-19 爆发前的普吉岛旅游业情况。根据旅游和体育部的数据, 2016 年时, 普吉岛拥有 1, 723 个住宿设施, 总共提供了 81, 727 个客房。这些住宿设施中, 大约 90% 位于酒店和度假村。

值得注意的是, 在 2016 年的数据中发现, 普吉岛有大约 90% 的住宿设施未合法注册, 这一比例高于南部和整个泰国。根据内政部省行政厅调查和法律事务局的数据, 当时普吉岛仅有 526 家正确注册的酒店。然而, 与此同时, 普吉岛在 Agoda 和 Online Travel Agent 上的

可用酒店数量在全球范围内处于领先地位，最高可达 5,130 个位置。

普吉岛旅游的游客人数在 2016 年持续增加，约有 1200 万游客。其中，泰国本国游客约为 320 万，而外国游客达到 880 万。年底和年初是旺季，尤其在 12 月底到 1 月初的圣诞和新年假期，是游客的高峰期。芭东海滩是普吉岛最受欢迎的旅游目的地之一，吸引了来自中国、俄罗斯、澳大利亚和德国等国的大多数游客。中国游客是普吉岛游客中的主要来源之一，2016 年中国游客占到总游客数的 28.8%，较 2015 年增长 19%。中国游客在整个年度，尤其是在春节期间、国庆节和元旦假期，成为显著的游客群体。与其他国家相比，中国的假期特点是平均比其他国家短 4-5 天。而欧洲、俄罗斯、澳大利亚和德国等国的游客假期更长，平均停留时间约为 10-14 天。有趣的是，尽管中国游客的停留时间相对较短，但其平均消费却最高，为每人每天 6221.8 泰铢，紧随其后的是澳大利亚游客，平均每天消费 5830.7 泰铢。

## 七、COVID-19 病毒感染后普吉的旅游状况

普吉岛作为泰国重要的旅游目的地之一，以吸引高购买力的游客（Luxury）而闻名，其购买力仅次于曼谷，占泰国旅游收入的 16%。根据 2019 年的数据，中国游客是普吉岛的主要游客来源，约占所有外国游客的 1/3。此外，普吉岛还是俄罗斯、德国、英国和澳大利亚等欧洲游客的热门目的地，他们约占欧洲和澳大利亚游客总数的 60%，购买力高，在普吉岛逗留时间长达 14-17 天，人均支出水平较高，达到 60,000-76,000 泰铢，高于 41,240 泰铢的整体平均水平。因此，从普吉岛的酒店客房数量上可以看出，普吉岛的酒店业务赢得了具有高购买力的游客的心也就不足为奇了。

2021 年前往普吉岛旅游的游客人数比 2019 年减少了 92% 以上，尤其是剩下的 20 万外国游客。这导致普吉岛旅游市场的价值在 2021 年降低至 20 亿泰铢。其中几乎一半的酒店房间是头等舱和豪华客房，反映了游客数量锐减的影响，尤其是高端市场。这一情况对普吉岛的旅游业和相关经济带来了显著的冲击。

普吉岛仍然是游客的重要目的地。在 2022 年前 10 个月，前往普吉岛旅游的游客人数在 COVID-19 疫情开始消退以及政府放宽入境措施后，增长了 462%，达到 410 万人次。其中，180 万为泰国游客，230 万为外国游客。例如 2022 年年中，Test&Go 系统和 Thailand Pass 的取消。根据著名旅游杂志 Travel+Leisure Southeast Asia 的评选，普吉岛在东南亚最佳岛屿类别中排名第一，这进一步强调了普吉岛在旅游业的地位。因为它是泰国安达曼海最著名的大岛，拥有各种便利设施。既适合喜欢奢华的人，有沙滩派对等户外活动，又适合亲子游或想安静地放松，还适合三五好友游玩，更有各种价格水平的住宿可供选择。基于这些信息，我们认为在 2023-2024 年，普吉岛将继续成为主要的旅游目的地，吸引更多外国游客前往泰国旅游。

## 八、COVID 之后的普吉酒店业务趋势

2023-2024 年，普吉岛的酒店业务有望从积累了 3 年多的外国游客的旅行需求中得到更好的恢复。随着中国政府放宽 COVID-19 措施，中国游客预计将在 2023 年第二季度开始出游，成为主要市场之一。预计在这个时期，普吉岛的酒店将迎来约 750 万和 1120 万的游客，分别创造约 60.3 亿和 77.5 亿泰铢的收入。与 COVID-19 爆发前相比，营地数量预计将增加 58-86%，收入增加 63-81%。

尽管预计普吉岛酒店业的入住率将在 2023-2024 年增加，但值得注意的是，许多运营商计划在未来一两年内开设新酒店。普吉岛将从 2019 年的 97,512 间客房持续增加至 2019 年的 106,000 间客房和 2022 年的 112,000 间客房。预计到 2024 年，客房数量将比 2019 年增加 15.3%，再创新高。这反映出普吉府酒店业务的快速扩张。这将对流入普吉岛的经济产生积极影响。包括游客数量和酒店预订量也会增加。

## 九、普吉的酒店业务应该如何适应？

普吉岛酒店业务的调整有两种方式，一种是针对在普吉岛经营酒店业务的企业家的调整，另一种是针对希望在普吉岛投资酒店业务的企业家的调整。

已经在普吉岛经营酒店的企业家应该调整他们的服务以适应新常态时代的游客行为，尤其是随处工作政策，因为这群游客的逗留时间往往超过旅游团。所以，除了高效 WIFI 等衣食住行，经营者还应修改房间布局和增添一些便利设施，例如在房间内增加一个工作角，并提供适当的照明。还应有一个烹饪区或共同工作空间，有利于工作的氛围，并将房间与假期旅行的一般游客群体区分开。

此外，将客户群扩大到新的外国游客也有助于在地缘政治问题下分散风险，尤其是印度游客，他们是高购买力的游客，更是普吉岛旅游业的重要客户。因为印度拥有超过 14 亿人口，联合国预测印度将在 2023 年成为世界上人口最多的国家。每年都有越来越多的印度人居住在印度和其他国家。普吉岛是印度人的重要目的地之一。这体现在泰国取消了 2022 年 5 月至 2022 年 10 月的 Test&Go 系统，使印度游客成为继马来西亚之后第二个前往泰国旅游的国籍。据泰国旅游局调查显示，在总共 65 万名印度游客中，有 15 万人来到普吉岛，占印度赴泰游客总数的 23%。特别是千禧一代和休闲游客，他们在普吉岛的平均酒店住宿时间为 3 至 7 晚。

另一种帮助普吉岛酒店业务更快恢复的方法是开发符合健康旅游趋势的酒店。全球康养旅游市场预计将以每年 20.9% 的速度增长，从 2020 年的 4 万亿美元增长到 2025 年的 11 万亿美元。康养旅游是一个有质量和增长潜力的细分市场，每人每趟的费用相当高。鉴于普吉岛已经是知名的养生旅游目的地，在当地进行营销并不难。酒店经营者可以将其基本服务（例如水疗中心）扩展到提供健康和美容康复计划，或在健康专业人员的监督下提供替代医学服务以吸引更多健康旅客。这包括按摩疗法计划，解决与工作相关的疲劳问题、提供健康饮食计划、解决身体平衡问题、进行针灸治疗等以解决健康问题。

此外，企业家应该寻找其他服务渠道来增加收入。为了弥补住宿收入的减少，可以通过 App Food Delivery 渠道为酒店外的顾客提供餐饮服务。此外，在社交媒体上打造一个引人注目的场所，吸引喜欢拍照的游客，有机会增加向这一客户群销售食品和饮料的收入。通过社交媒体渠道推广酒店，进行成本管理，并利用技术提高运营效率，比如开发在线登记系统、提供更多选择给客户，帮助降低劳动力成本或开发电话预订系统。因此，那些依赖于在线销售的旅行社也必须保持安全和卫生标准，以确保休闲和旅行者能够放心选择他们的服务。

## 十、普吉酒店中国游客入住信息

试图在新冠肺炎导致中国游客减少的假设下进行研究。疫情过后，将会有更多的中国游客前来。

通过访谈收集数据发现，疫情前后中国人入住酒店的人数没有显著差异。与最初的预期不同（没有统计数据）数据收集来自口头问卷。答案是受访者的粗略估计）

进一步研究发现中国游客入住酒店数量的变化可能是由于新冠疫情以外的因素造成的。最初未包含在调查中的内容，例如

1. 中国的到来让中国人来泰国感到不安全。因此选择前往附近的其他国家旅行，例如改为印度尼西亚
2. 普吉岛已成为逃离骚乱的俄罗斯人的避难所。俄罗斯-乌克兰

在这些因素的干扰下结果成为数据的收集。中国人的新冠疫情前后情况无法得出有意义的结论。

## 十一、汉语服务对普吉酒店的发展的重要性

从当前外语教育的角度来看，我们可以观察到汉语相较于许多年前变得更受欢迎。这是因为汉语在泰国劳动力市场的各个领域都发挥着关键作用，无论是在旅游业中还是商务领域。汉语在旅游行业的业务方面与中国大陆、台湾、香港、新加坡等地的华商进行生意或合资都发挥着重要作用。如今，越来越多的人希望学习汉语。因此，对于普吉府所有酒店员工来说，掌握汉语已变得非常重要和必要。这对于为游客或商务顾客提供服务至关重要。从预订到入住酒店，酒店接待人员需要与顾客进行沟通。在整个入住期间，前台工作人员必须关心顾客并协调服务，以满足顾客的需求。前台工作人员必须高度关注与酒店顾客，尤其是外国人的良好沟通。因此，接待员必须具备用客户的语言进行良好、有效沟通的知识和能力

会说汉语的酒店员工是中国顾客最渴望的。因为与母语使用者进行沟通非常容易，容易理解和交流。然而，一些普吉岛的酒店经营者可能没有充分关注这一点。大多数酒店更注重使用英语进行交流，因为英语是一种国际语言。尽管酒店业务的核心是提供服务，而且来自世界各地的游客期望酒店服务是方便的。他们希望受到热烈欢迎，并获得根据他们需求定制的服务。除了提供各种设施和服务的酒店之外，它还必须能够满足不同客户的需求。酒店不仅需要为客户提供服务，还需要了解客户的需求。

酒店运营应该从客户决定入住的第一刻起为他们提供良好的体验。服务质量、速度和员工解决问题的能力直接影响客户的体验，这对酒店的生存和成功至关重要。良好的运营和服务响应是保持客户满意和留下深刻印象的关键。员工与客户建立关系并留住客户也是服务的重要方面。在酒店业中，让顾客满意并留下深刻印象对酒店的影响是积极的，有助于增加收入。对于接待员来说，他们在与其他部门的协调中发挥着重要作用。因此，具备除英语以外的外语交流能力，如汉语，对于应对不同国家的游客需求是至关重要的。

随着中国在国际舞台上的崛起，对汉语的兴趣不断增加。在泰国，中国对经济和旅游业的影响日益显著。由于长期的商业关系，旅游和酒店业成为必须每天 24 小时运营的业务。因此，酒店员工需要接受技能培训和发展以确保服务质量。鉴于普吉省接待大量中国游客，提供汉语服务的业务对于满足需求并影响旅游业的主要收入至关重要。

## 十二、普吉府酒店员工汉语服务调查

普吉府酒店员工汉语服务调查将提供酒店员工汉语水平考试或 HSK 以及听、说、读、写能力的信息。

您是否会说汉语	数量	百分之
会说汉语	18	48.65%
不会说汉语	19	51.35%
<b>总和</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

酒店员工会说汉语的比例为 18 人，占 48.65%，不会说汉语的酒店员工比例为 19 人，占 51.35%。

您学汉语的时间?	数量	百分之
1 年以下	-	-
1-3 年	3	16.67%
3-6 年	15	83.33%
6-9 年	-	-
9-12 年	-	-
12 年以上	-	-
<b>总和</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

数据显示，普吉岛酒店员工学习汉语 3-6 年的人数最多为 15 人，占 83.33%，其次是学习汉语 1-3 年的酒店员工有 3 人，占为 16.67%。

如果您回答“是”您参加过哪级考试？	数量	百分之
HSK 1 级	-	-
HSK 2 级	-	-
HSK 3 级	-	-
HSK 4 级	13	72.22%
HSK 5 级	5	27.78%
HSK 6 级	-	-
<b>总和</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

从数据中我们知道，普吉岛大部分酒店员工都参加了 HSK 4 级考试，比例最高。参加 HSK 4 级考试的酒店员工共有 13 人，占 72.22%；参加 HSK 5 级考试的酒店员工共有 5 人，占 27.78%。

### 您认为自己的汉语水平如何？

汉语水平	优秀	良好	一般	差	很差
听力	3 (8.11%)	13 (35.14%)	2 (5.41%)	-	19 (51.35%)
口语	3 (8.11%)	9 (24.32%)	6 (16.22%)	-	19 (51.35%)
阅读	1 (2.70%)	7 (18.92%)	10 (27.03%)	-	19 (51.35%)
写作	-	-	18 (48.65%)	-	19 (51.35%)

从表中可以发现 普吉岛共有 37 名酒店员工完成了汉语水平问卷调查。内容有 5 个方面：听、说、读、写，普吉府大多数酒店员工对自己各方面汉语水平评价为“很差”的有 19 人，占 51.35%。

在听力部分 自我评价优秀的员工有 3 人，占 8.11%；自我评价良好的员工有 13 人，占 35.14%；自我评价一般的员工有 2 人，占 5.41%

在说话部分，自我评价为优秀的员工有 3 人，占 8.11%；自我评价为良好的员工有 9 人，占 24.32%；自我评价为中等的员工有 6 人。16.22%

在阅读领域 自我评价为优秀的员工共有 1 人，占 2.7%；自我评价为良好的员工有 7 人，占 18.92%；自我评价为中等的员工有 10 人，占 27.03%

最后，在写作部分 自我评价为中等的员工有 18 人，占 48.65%。

### 十三、普吉岛酒店接待员汉语技能培训原则

1. 考虑培训的需要。 主要基于组织的目标。 这可以从组织的政策来考虑 解决当前发生和预计将来发生的问题，例如人员不了解各种工作流程 人员士气、士气低落。 该组织有与国外打交道的投资，因此需要有会说外语的人员等。

2. 确定培训项目 通过明确培训目标，必须创建与培训目标相一致的培训评估工具。

3. 培训管理 它包括选择和安排培训课程的内容。 选择培训技术或形式 培训媒体和设备的选择包括培训课程讲师的选择。 组织应管理这些不同领域的培训，以实现既定目标。

4. 培训评估 培训完成后 应该对培训进行评估，看看它对员工有多大好处。 培训过程中

出现了哪些问题以及需要改进的地方？ 作为组织下次培训的指导方针 组织和组织中人员的需求

## 结论

旅游业和酒店业持续增长。每年都有越来越多的中国游客来到泰国。因此，推广汉语的使用就显得更加有影响力。因此，酒店公司要求员工能说流利的汉语，为中国游客入住其酒店做好准备。本文研究了普吉府酒店接待员的汉语使用情况。本研究的主要内容是普吉岛旅游。酒店位于普吉府普吉岛酒店前台汉语服务包括对普吉岛各酒店的汉语服务进行调查。在论文研究中，将使用文学材料来了解普吉岛酒店的汉语使用情况。访谈方式将通过采访每位酒店经理来进行。信息将通过访谈收集。在回答问卷方面，将通过问卷收集数据并进行分析。调查问题分为三个部分。第一部分涉及酒店员工的个人数据。第二部分是关于酒店员工的汉语能力，比如他们什么时候学习汉语。汉语水平考试（HSK）包括汉语听、说、读、写能力。第三部分是酒店员工在为外国人提供汉语服务时面临的问题。调查结果显示，中国游客对普吉岛部分酒店工作人员的汉语水平不满意。这是因为一些酒店员工以前从未学过汉语，也没有通过汉语水平测试。因此，一些员工只能交流基本的句子。且不能用汉语介绍酒店信息或其他信息，因此酒店工作人员必须按照酒店组织的课程接受汉语培训，以解决与中国游客沟通时出现的误解问题。包括防止错误信息员工汉语培训课程共 3 个专题：汉语基础话题（听、说、读、写）、汉语会话基础话题。以及酒店里与汉语相关的话题目标是： 1. 使酒店员工了解与酒店工作相关的汉语词汇。 2. 能够有效运用汉语培训知识。从问卷中可以看出，所有员工都希望参加酒店的汉语培训课程。总的来说，大多数员工会选择培训期限约为 6 个月。酒店员工还有如下建议： 首先，我希望除了培训课程之外，酒店还可以在晚上下班后组织短期汉语课程，接下来，他们想培训员工写一些日常生活中可以使用的基本词汇和汉字。最后员工应接受中国文化知识培训。包括餐桌礼仪和如何拿筷子，以便了解中泰社会的差异，并能够将这些知识运用到与中国游客相关的工作中。这一切都表明，如果从事这一职业的人与汉语有任何关系，那么汉语是一门重要的语言。酒店员工也是如此。这是当今职场中极其必要的技能。

## 参考文献

- [1] 陳希勝. 浅谈酒店管理人员的外语交际策略教学研究[J]. 扬州大学烹饪学报:中国知网, 2011.
- [2] 郭炎华,唐飞, 涉外酒店员工英语语言跨文化交际能力的培训[J]. 十堰职业技术学院学报:中国知网, 2010.
- [3] 龙如海, 中国游客赴泰国旅游满意度研究[D]. 广西大学 2014
- [4] 叶雨婷, 赴曼谷的中国游客行为研究[D]. 云南大学 2015
- [5] 周琦, 星级酒店员工英语服务能力现状分析与对策研究[J]. 海外英语:吾喜杂志网, 2012.
- [6] Chatchasorn Kanjanasilanon. 发展酒店人员的办法, 案例:曼谷地区 3 星级酒店[R]. 世八通大学, 2010.
- [7] Napasri Nakamadee. 酒店公关人员英文使用需求调查[D]. 纳瑞宣大学, 2005.
- [8] Narisara Pasitwilaitum. 泰国旅游业从业人员对英文交流技能和重要性的看法的调查研究[C]. 纳瑞宣大学, 2005.
- [9] Varidta Punviriyavej, Raweevan Chinatrakol, Samer Roenganan. 曼谷 3 星级酒店的需要和大学生实习情况[J]. 先皇技术学院(北曼谷), 2010.
- [10] ThaiPublica The China Wave(14/04/2016). คลื่นจีนบุกไทย เกือบ 8 ล้านคน/ปี - 5 แหล่งท่องเที่ยวอดนียม - [J]. <https://thaipublica.org/2016/04/the-china-wave-1/>
- [11] เอกชัย บัวอัมม์., (2007). การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน.[J]. กรุงเทพฯ: พรวานนการพิมพ์,