

曼谷水门地区小型旅社的汉语服务调查研究 ——以四家小型旅社线上线下经营为例

A Research on Chinese Language Service of Small Hostels in Pratunam District, Bangkok: Take the Online and Offline Operations of Four Small Hotels as an Example

Siriporn Lertsinsruttavee^{1*}, Zhao Ping²

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

*Email : siriporn.tungmay@gmail.com

摘 要

泰国旅游业发展迅速，旅游业成为泰国主要的外汇来源，也成为泰国经济的重要支柱之一。曼谷水门(Pratunam)是曼谷重要的商业区，吸引了大批国内外游客前来购物。在水门市场附近除了有不少大中型酒店外，还有不少小型的廉价旅社。这些小型旅社价格便宜，设施齐全，干净卫生，交通方便，又靠近商业中心，吸引不少前来旅游的外国游客，特别是中国游客。在语言服务方面除了提供英文服务外，还开始提供中文服务。

本论文研究的目的是通过对四种小型旅社经营和语言服务的线上线下调查，分析这些小型旅社在经营管理和网络营销策略上的情况，说明其在线上线下经营中的汉语服务情况。通过分析研究指出这些小型旅社在经营管理和汉语服务中存在的问题，提出改进建议，以提高这些小型旅社的服务质量。论文研究采用文献分析，线上线下调查的方法，对这四家小型旅社所掌握的信息进行分析研究。

研究结果显示，这四家小型旅社经营灵活，服务周到。但有一些设施不完备，存在一些管理问题。这些旅社的服务人员汉语听说能力差，不能满足客户的需要。汉语服务人员需要借助翻译软件才能与客户沟通。为了提高小型旅社的竞争力，管理部门需要完善旅社设施和管理，加强汉语培训，提高服务人员汉语的听说水平，为客户提供良好的服务。

关键词：四家小型旅社，经营管理，旅社服务人员，汉语服务

Abstract

Thailand's tourism industry has developed rapidly. Tourism has become Thailand's main source of foreign exchange and one of the important pillars of Thailand's economy. Pratunam is an important business district in Bangkok, attracting a large number of domestic and foreign tourists to shop. In addition to many large and medium-sized hotels near Pratunam Market, there are also many small budget hotels. These small hostels are cheap, well-equipped, clean, convenient, and close to the commercial center, attracting many foreign tourists, especially Chinese tourists. In terms of language services, in addition to providing English services, they also began to provide Chinese services.

The purpose of this thesis is to analyze the operation and management and network marketing strategies of these small hotels through online and offline surveys on the operations and language services of four small hotels, and explain the Chinese services in their online and offline operations. Through analysis and research, it points out the problems in the operation and management and Chinese language services of these small hotels, and puts forward suggestions for improvement to improve the service quality of these small hotels. The thesis research uses the methods of literature analysis and online and offline surveys to analyze and research the information held by these four small hotels.

The research results show that these four small hotels are flexible in operation and good in service. However, some facilities are incomplete and there are some management problems. The service staff of these hotels has poor Chinese listening and speaking skills and cannot meet the needs of customers. Chinese service personnel need to use translation software to communicate with customers. In order to improve the competitiveness of small hotels, the management department needs to improve the facilities and management of the hotels, strengthen Chinese training, improve the listening and speaking skills of service personnel, and provide good services to customers.

Keywords : Four small hostels, Management, Hotel service staff, Chinese service

绪 论

一、选题的背景和意义

泰国旅游经济近年来快速发展,旅游业成为泰国最大的外汇收入来源,也成为泰国经济的重要支柱之一,占有泰国 GDP 的 20%。(金融网:外汇市场风向标, [online]. 2020) 泰国旅游业迅速发展,泰国重要的经济支柱产业。泰国有多种旅游资源,是多国游客青睐泰国的原因之一。2019 年是泰国“开启新色彩”的旅游主题年。泰国丰富的旅游资源,为中国游客体验泰国风情提供了多种选择(搜狐网,四川资讯, [online]. 2020)。

曼谷水门(Pratunam)是曼谷重要的商业区,吸引了大批国内外游客前来购物。因为水门地区位于曼谷市中心,是主要的服装、百货、数码和餐饮的购物市场。在水门市场附近除了大型的酒店外,水门还有不少小型的廉价旅社。这些小型旅社价格便宜,设施齐全,干净卫生,交通方便,又靠近商业中心。游客可以通过网站进行预订。这些条件吸引不少前来旅游的中国游客预订和住宿。这些小型旅社的出现是由于泰国旅游业的快速发展和中国游客大量来泰旅游,为了吸引中国游客,导致这些小型旅社应运而生,快速发展。

本论文通过调查分析水门地区四家小型旅社的经营管理和对中国游客的接待和住宿情况,分析这四家小型旅社的汉语服务质量和水平。这四家小型旅社是:GN 豪华旅舍(GN Luxury Hostel),曼谷魔维小屋(Movy Lodge Bangkok),美好一天旅舍(Good Day Hostel)和曼谷纳特旅舍(Natee Hostel)这四家小旅社的共同特点是设备和服务完善。基本特点是:位置好,一是靠近主要商业区。二是卫生条件好,满足游客的要求。三是服务周到,为游客提供方便。四是性价比好,让游客满意。在语言服务方面提供英语服务,有的还可以提供中文服务和其他语种的服务。

本文研究的意义在通过对以上四种小型旅社经营和语言服务的调查,分析这些小型旅社在经营管理和网络营销策略上的情况,说明其在线上线下经营中的汉语服务水平。通过分析研究指出这些小型旅社在经营管理和汉语服务中存在的问题,提出改进建议,以提高这些小型旅社的服务质量。

二、研究的范围、目的、方法和理论

(一) 研究的范围和目的

通过调查曼谷水门地区四家小型旅社的经营管理和汉语服务,分析这些小型旅社的在线上线下的经营情况,服务特点和成功的经验。并通过对这些小型旅社的服务人员的

汉语服务水平的调查，指出目前存在的问题，提出改进的措施和建议。

（二）研究的方法

1. 文献分析法：

查询和搜集这四家小型旅社线上线下经营管理方面的详细资料。通过对相关论文和研究文献，以及网上信息的查询，掌握相关的研究资料和中国游客对这四家旅社的网评情况，以供分析研究，发现问题和解决问题，为论文的分析研究提供文献方面的依据。

2. 问卷调查法：

通过市场调查和问卷调查，分析这四家小型旅社的汉语服务的情况和中国游客对这四家旅社的满意度情况。通过掌握的数据进行定量分析，为定性分析提供可靠的数据。

3. 访谈法：

1) 做好访谈表。列出访谈的主要内容。

2) 访谈内容包括小型旅社的客户住房情况，旅社服务人员的情况，旅社的管理和营销策略，语言服务情况，中国客户对旅社设施和人员服务质量的反映，在经营上存在哪些问题，还需要哪些改进。

（三）研究中应用的相关理论

本次研究应用市场营销策略 4Ps 理论，以客户为中心的营销理念为指导，并结合国际市场营销战略理论，即同心多元化战略和前向一体化战略，分析水门地区四家小旅社的经营方式和服务措施。4Ps 理论即产品 (product)、价格 (price)、促销 (promotion) 和渠道 (place)，市场营销从这四个方面满足顾客的需求。同心多元化理论是在原来较强相关性的产品或服务的基础上增加新的服务。如小型旅社开发适合自身的灵活多样的客房与接待服务，以吸引客户。前向一体化理论则涉及网上直销，方便客户网上预订客房。

三、曼谷水门地区小型旅社的发展与营销概况

曼谷有名的水门市场坐落在曼谷的中心区域，是曼谷历史最悠久的市场之一。该市场规模庞大，走道边都是各种各样的小商铺，每天都能吸引很多顾客前来购物。这里也是外国游客青睐的一个热点市场，被称为东南亚最大的服装百货集散地。随着中国经济的迅速发展，中国游客出境游的人数逐年增加。中国旅游研究院发布《中国出境旅游年度报告 2019》。报告指出，2018 年，我国的出境旅游市场规模增长到 1.49 亿人次，同比增长 14.7%，

出境游客境外消费超过 1300 亿美元，增速超过 13%（¹中国旅游研究院，[online].2019）。与此同时，中国游客赴泰旅游的人数也不断增加。2016 年为 879 万，2017 年为 980 万，2018 年为 1035 万，2019 年为 1089 万（腾讯大湘网.[online].2020）。



图 1 曼谷水门路商业区

正是在这种形势下，促进了泰国酒店业的发展。不少小型旅社应运而生，它们不仅提供多样的客房服务，也开始提供除了泰语和英语外的汉语服务。本论文分析研究的这四个小型旅社就是在泰国旅游业快速发展和和中国游客大量来泰旅游的背景下开业的。根据谷歌地图搜索，在水门地区约近 70 多家不同星级的酒店、旅社或度假村。本论文选了四家小型旅社进行调查研究。这四家小型旅社是：

1. GN 豪华青年旅社（GN Luxury Hostel）
2. 曼谷魔维小屋（Movy Lodge Bangkok）



3. 美好一天旅社（Good Day Hostel）

4. 曼谷纳特旅社（Natee Hostel）



图3 曼谷水门地区的四家小型旅社图4 小型旅社提供的多人胶囊房/普通房/胶囊床加传统床客房

社提供的多人胶囊房/普通房/胶囊床加传统床客房

四、四家小型旅社的经营情况

(一) 四家小型旅社的房型比较

这四家小型旅社服务项目和设施大同小异。通过线上调查统计具体情况如下：

表1 四家小型旅社房型与主要设施情况

酒店提供的设施		GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
开业时间		2017	2016	2014	2017
客房数量		22	15	6	13
1	家庭间/套房客房	✓	--	--	✓
2	胶囊房	✓	✓	✓	✓
3	胶囊间配电视	★	--	--	--
4	胶囊床加双人床房	--	--	--	★
5	男女混合胶囊房	✓	✓	✓	✓
6	女性胶囊房	✓	✓	✓	✓
7	男性胶囊房	★	--	--	--
8	单人床房	--	★	--	--

9	双人床房	✓	✓	--	✓
10	两人单床房	✓	✓	✓	--
11	双层床（非胶囊床）	✓	✓	✓	✓
12	三人单床房	--	★	--	--
13	客房有公共浴室\卫生间	✓	✓	✓	✓

★：这家小型旅社提供的独有的服务项目

资料来源：携程旅行网：<https://hotels.ctrip.com/hotels/detailPage?hotelId=9316840>

二) 四家小型旅社的共同点：

通过对这四家小旅社的服务项目的对比我们可以看到它们的一些共同点（见表1和表2）。

——房型多样 ——以胶囊房为主 ——提供双层床
——一室多床 ——提供女性胶囊房 ——允许儿童入住

三) 四家小型旅社的不同点：

除了这四家小型旅社的一些共同点外，即所有旅社都必备的基本设施，在其它设施服务项目方面还有一些不同点。

表2 四家小旅社的主要服务项目

旅社主要服务项目	GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
免费 WiFi	✓	✓	✓	✓
大堂酒吧	✓	✓		
娱乐室	✓	—	✓	—
商务中心上网服务	✓	—	—	—
电脑服务	—	—	✓	—
行李寄存/储物柜	✓	✓	✓	✓
免费上网	✓	✓	✓	✓
早餐	✓（付费）	✓（付费）	✓（付费）	✓（付费）

这四家小型旅社在服务设施方面也有其不同点，如：

——胶囊床里提供电视：GN 豪华旅社在胶囊床中独家提供电视服务。

- 提供雨伞服务： GN 豪华旅社提供为房客提供雨伞服务。
- 提供吹风机服务： 美好一天旅舍和 GN 豪华旅社提供了吹风机和娱乐室。
- 传真/复印服务： 曼谷魔维小屋和 GN 豪华旅社提供传真和复印服务。
- 提供室内游泳池： 美好一天旅舍提供了室内游泳池。
- 提供洗衣服务： 纳特旅舍与美好一天旅舍提供了干洗和湿洗衣服的服务。

但在语言服务方面，这四家小旅社是大同小异，即对外国客户主要用英语沟通，对中国客户也大多是说英语，少数接待人员可以说一点中文。在说英语和中文都不能较好沟通的话，就只好借助泰-中或英-中翻译软件了。

（四）四家小型旅社的营销策略和线上服务

这四家小型旅社客房设施和服务项目与曼谷大中型的酒店不同。这些小型旅社的经营策略是吸引散客，包括家庭、小团体、结伴的朋友和个人，而不是旅游团和大批的客户。在经营上它们采取了多种房型设计，小而精，满足不同入住者的需要。在服务上它们提供多种项目，大到提供不同的房型和床位，小到提供吹风机、雨伞和洗衣服务等。

根据营销学中市场营销组合策略的 4P 理论，为了更好地加强竞争力和获得更佳的利润，经营者需要在产品 (Product)，价格 (Price)，渠道 (Place) 和促销 (Promotion) 方面以顾客为中心，从顾客的需求出发，最大限度地满足顾客的需要。在销售渠道上，这些小型旅社主要通过各大旅游订房网网站采用线上服务，提供旅社的各种信息，让来泰国的各国游客了解旅社的不同房型，各种设施和服务项目。小型旅社的产品就是所提供的不同类型的客房。价格就是在房屋的价格上采用低价的策略，与大酒店竞争散客。在销售渠道上，这些小型旅社主要通过各大旅游订房网网站采用线上服务，提供旅社的各种信息，让来泰国的各国游客了解旅社的不同房型，各种设施和服务项目。同时在网上介绍旅社的特色，让游客充分了解旅社的情况，提高旅社的竞争力，争取游客预订来泰住宿。这四家小型旅社的具体信息主要是在以下几个国际旅游订票定房网上提供。

表3 提供这四家小型旅社的部分国际预订机票酒店的网站

	部分国际预订机票酒店网站	网 址
1.	携 程 旅 行 网 (中国)	https://www.ctrip.com/
2.	马 蜂 窝 网 (中国)	http://www.mafengwo.cn/
3.	TripAdvisor 猫途鹰网 (中国)	https://www.tripadvisor.cn/
4.	永 安 旅 游 网 (中国)	https://www.wingontravel.com/
5.	Booking.com(缤客)网 (荷兰)	https://www.booking.com/
6.	Agoda 安可达网 (美国)	https://www.agoda.com/zh-cn/?cid=-38

这些网站不仅提供了这些小型旅社详细的房型、床位、人数、价格、服务项目和支付方式等，还有游客的信息反馈，对这些小型旅社的网评和评级。从这些大量的网评中可以了解这些小型旅社的设施好坏和服务质量等。这些信息为在线订房的游客提供了不少了解这些旅社的信息，帮助游客选择自己满意的客房和方便观光购物的旅社。

五、四家小型旅社经营情况调查

(一) 四家旅社服务人员的基本情况

1. 性别

GN 豪华旅社全职员工和兼职员工一共 18 人。女性服务员 11 人 (61.1%)，男性服务员 7 人 (38.9%)。曼谷魔维小屋的服务有全职员工和兼职员工一共 9 人。女性服务员 7 人 (77.8%)，男性服务员 2 人 (22.2%)。美好一天旅舍的服务有全职员工和兼职员工一共 5 人都是女生 (100%)。纳特旅舍全职员工和兼职员工一共 7 人。女性服务员 5 人 (71.4%)，男性服务员有 2 人 (28.6%)。从调查中可知，这四家小型旅社的服务员以女性为主，占旅社服务人员的 60%以上。

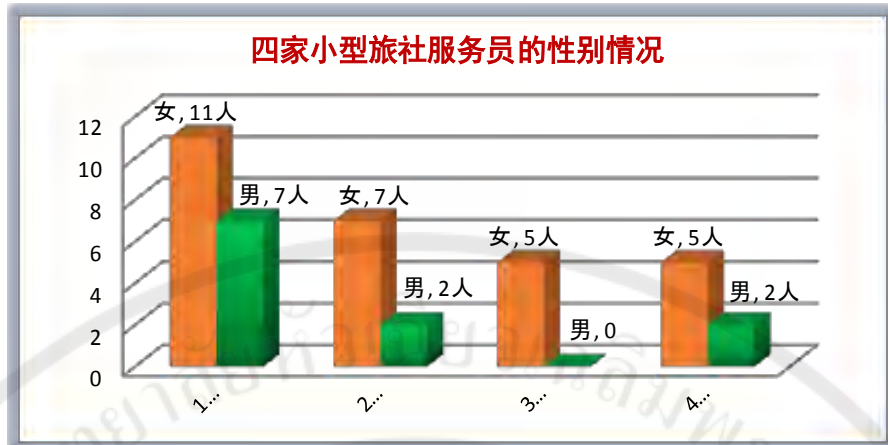


图5 四家小型旅社服务员的性别情况

2. 学历

图5显示了这四家旅社服务人员的学历。调查结果表明,这四家服务人员43%以上都是大学学历,近一半的人员受过高等教育。这让旅社提供高质量的服务建立了良好的文化基础。

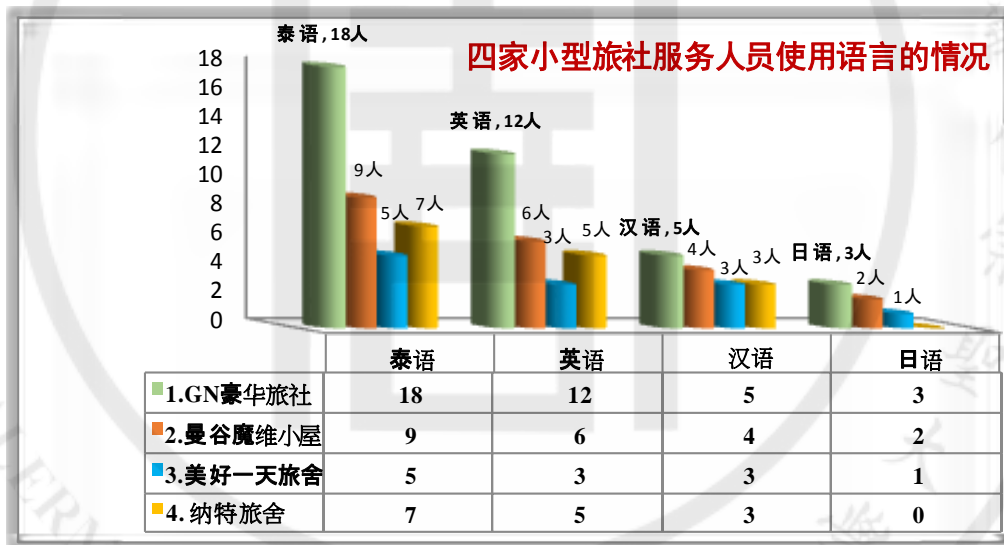


图6 四家小型旅社服务员的学历情况

3. 四家小型旅社使用的工作语言情况

这四家旅社主要的使用的语言是泰语,对外的的工作语言是英语,第三是汉语。

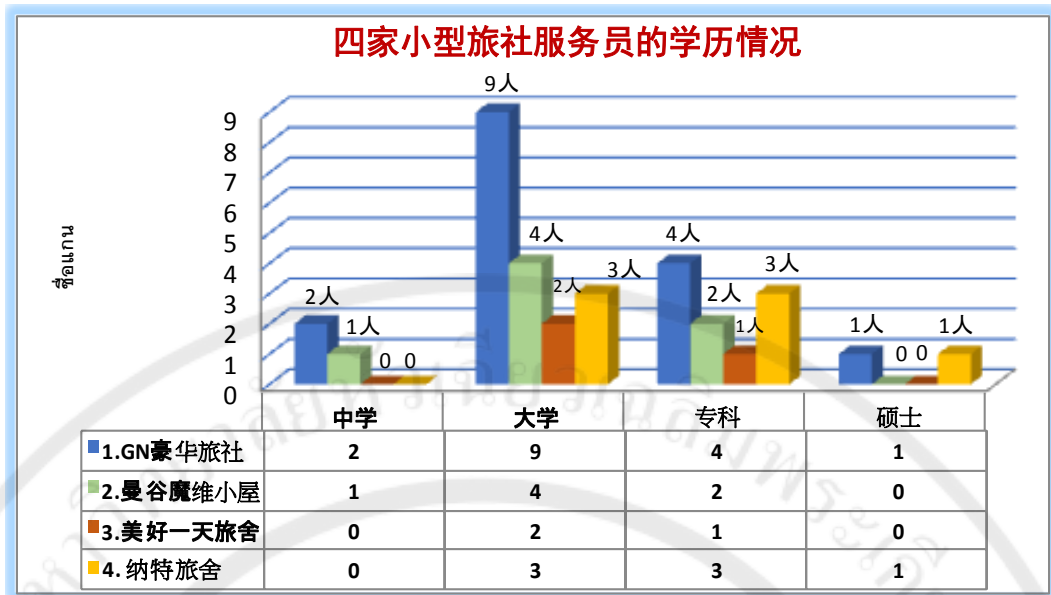


图7 四家小型旅社服务人员使用语言的情况

(二) 与中国游客沟通的方式

调查显示这四家小型旅社与中国游客的通过方式有四种，一是英语，二是汉语，三是翻译软件，四是其他，如请人翻译或书写方式等。

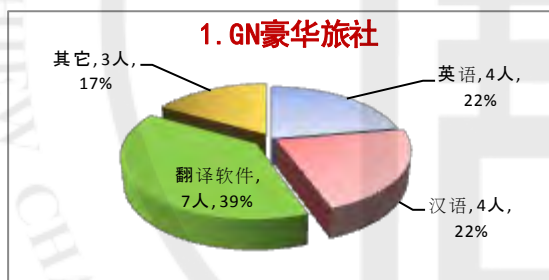


图8 GN 豪华旅社与中国游客的沟通方式

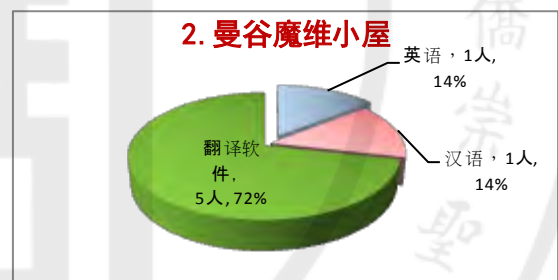


图9 曼谷魔维小屋与中国游客的沟通方式

方式

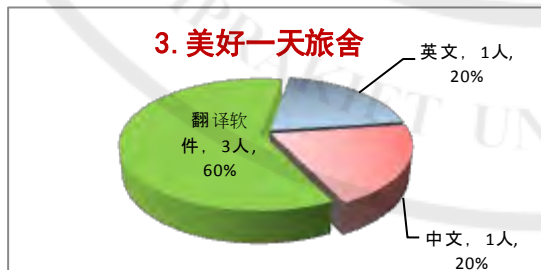


图10 美好一天旅舍与中国游客沟通的方式

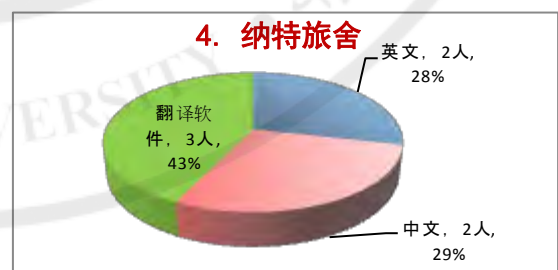


图11 纳特旅舍与中国游客沟通的方式

通过比较我们可以看到,这四家小旅社的接待人员与中国游客主要沟通方式并不是用汉语,而是用英语,如果英语沟通还有困难,就会用泰-中或英-中的翻译软件进行沟通。另外在语言方面与中国游客沟通是英文和中文并用。这种情况说明这四家旅社在汉语服务上汉语水平是比较差的,还不能满足客户的需求。需要借助英语和翻译软件来帮助。

(三) 与中国游客汉语沟通的情况

这四家小旅社与中国游客沟通的情况是(见表3):

GN 豪华旅社: 18 个职员里有 3 人(16.7%)不能用汉语沟通,只有 2 人(11.1%)会说一点中文。有 2 人(11.1%)能够用汉语沟通,有 11 人(61.1%)用泰-中或英-中翻译软件沟通。

曼谷魔维小屋: 有职员 9 人,有 3 人(33.3%)只会说一点中文,有 1 人(11.1%)能够用汉语沟通,有 5 人(55.6%)用泰-中或英-中翻译软件沟通。

美好一天旅舍: 所有雇员 5 人;有 1 人(20%)能够用汉语沟通,有 4 人(80%)用泰-中或英-中翻译软件沟通。

纳特旅舍: 有职员 7 人,有 1 人(14.3%)不能用汉语沟通,有 1 人(14.3%)只会说一点中文,有 2 人(28.6%)能够用汉语沟通,有 3 人(42.8%)用泰-中或英-中翻译软件沟通。

表 4 四家旅社服务人员与中国游客语言沟通情况

汉语沟通情况	四家小型旅社			
	GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
不能用汉语沟通	3	0	0	1
只会说一点中文	2	3	0	1
能够用汉语沟通	2	1	1	2
用翻译软件沟通	11	5	4	3

从表 4 所反映的情况可知,由于这四家旅社的职员汉语沟通能力比较差,只能说一点中文,所以翻译软件反而成为这四家旅社与中国游客沟通的一个主要方式。

六、四家旅社服务人员汉语水平情况

为了进一步了解和掌握四家小型旅社服务人员的汉语水平情况,对本次研究对这四

家旅社的职员汉语水平情况进行了问卷调查。调查结果如下：

(一) 学习汉语情况

1. 学习汉语的年限

表 5 四家旅社职员学习汉语的年限

学习汉语的年限	四家旅社职员学习汉语的情况			
	GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
没有学过汉语的	14 人	5 人	4 人	4 人
学过 1 月—6 月	1 人	3 人	0	1 人
学过半年—1 年	0	0	0	0
学过 1 年—2 年	1 人	0	0	0
学过 2 年以上	2 人	1 人	1 人	2 人

调查表明，这四家旅社的职员有一半以上的人没有学过汉语，只有少数人学过半个月或 1-2 年的汉语。由于大多数职员学习汉语的时间短，缺乏专业和系统的学习，导致这四家职员的中文水平不高，不能向中国游客提供良好的汉语服务。

2. 听说汉语的情况

通过问卷调查（见图 2-9）了解到这四家旅社职员汉语听说的情况。

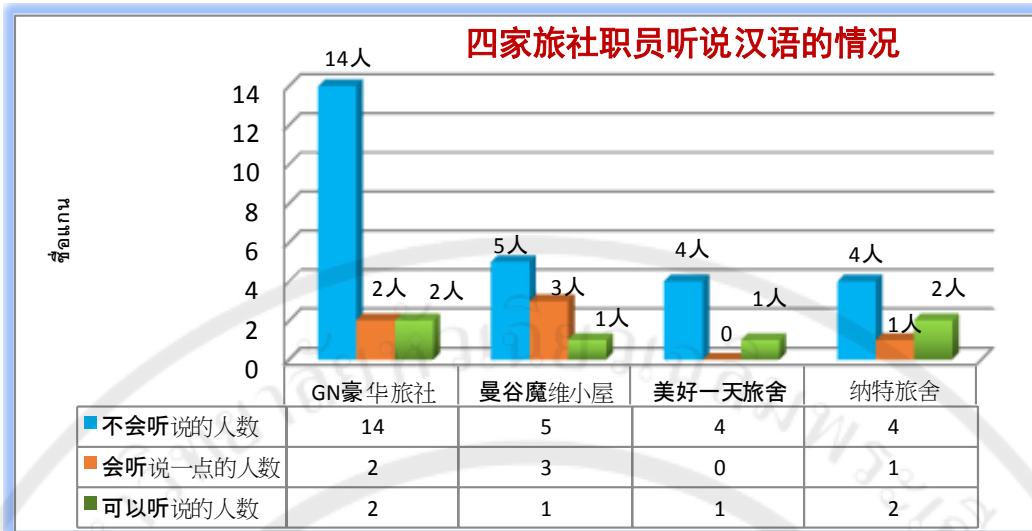


图 12 四家旅社职员听说汉语的情况

问卷调查结果表明，这四家旅社的职员很多人不会听和说汉语，少数职员可以听和说一些汉语，能比较好地听和说汉语的职员很少。这也说明这四家旅社职员的汉语服务是比很差的。

七、对四家小型旅社的线上调查

通过线上调查了解到中国游客对这四家小型旅社反映的情况。本次调查的主要网站是携程旅行网、马蜂窝网，Agoda（安可达）网和 Booking.com(缤客)网。以下是从这些网站上查询的中国游客对这四家小型旅社的网评情况。

1. 对 GN 豪华旅社的评级

表 6 中国游客对 GN 豪华旅社的评级

缤客 网中国网友对 GN 豪华旅社的网评（258 人）			
内容	评分(10)	内容	评分(10)
1. 员工素质	8.8	5. 清洁程度	8.4
2. 设施/服务	8.2	6. 免费 WiFi	8.8
3. 旅舍位置	8.6	7. 性价比	8.4
4. 舒适程度	8.2		
平均评分 8.3			

资料来源：缤客网。

<https://www.booking.com/hotel/th/gin-norn-luxury-hostel.zh-cn.html#tab-reviews>

2. 对美好一天旅舍的评级（安可达/Agoda 网）

表 7 中国游客对美好一天旅舍的评级

Agoda 网中国网友对美好一天旅舍的网评（712 人次）			
内 容	评分(10)	内 容	评分(10)
1. 环境和清洁度	9.4	4. 客房舒适度	9.6
2. 旅舍设施	8.9	5. 旅舍服务	9.5
3. 旅舍位置	9.1	6. 性价比	9.4
平均评分 9.3			

资料来源：Agoda 网：美好一天旅舍

<https://www.agoda.com/zh-cn/good-day-hostel/hotel/bangkok-th.html?cid=1750882>

3. 对曼谷魔维小屋的评级（携程网）

表 8 中国游客对曼谷魔维小屋的评级

携程旅游网中国网友对魔维小屋的网评（62 人）	
内 容	评 分 (5)
1. 旅舍环境	4.6
2. 旅舍设施	4.5
3. 旅舍卫生	4.6
4. 旅舍服务	4.5
平均评分 4.6	

资料来源：携程网：<https://hotels.ctrip.com/hotels/detailPage?hotelId=4977321>

4. 对纳特旅舍的网上评级（缤客网）

表 9 中国游客对纳特旅舍的评级

缤客 网中国网友对纳特旅舍的网评（229 人）			
内 容	评分(10)	内 容	评分(10)
1. 员工素质	9.2	5. 清洁程度	9.1
2. 设施/服务	8.7	6. 免费	7.8

		WiFi	
3. 旅舍位置	8.8	7. 性价比	9.0
4. 舒适程度	9.0		
平均评分 8.9			

资料来源：缤客网：<https://www.booking.com/hotel/th/natee-hostel.zh-cn.html#tab-reviews>

从以上网站对这四家旅社的网评来看，评分都不错，总的来说是很满意的。这个结果与论文的市场调查和问卷调查中整体服务情况的结果是一致的。虽然以上这些网站对这四家小型旅社的评级中没有涉及汉语服务方面，而在本次实地调查中，这四家小型旅社的汉语服务还不能达到让中国游客满意的水平，这反映出小型旅社的总体服务水平与其汉语服务的水平虽有一定的关联，但并不太影响中国游客给这四家小型旅社的总体良好评级。

八、对四家小型旅社调查结果的评估

1. 四家小型旅社的优势 (Strength)

通过对四家小型旅社的线上线下的调查，通过 SWOT 分析方法，对它们在旅游业中经营旅社生意的优势(strengths)、劣势(weaknesses)、机遇(opportunities)和威胁(threats)等情况，做一个综合性分析和说明。

表 10 四家小型旅社的优势分析

1. 四家小型旅社的共有优势	
1. 位置地点好，周边购物方便，交通方便。 2. 房型多样化. 服务设施周到，房价不高。 3. 环境温馨，网上预订方便，旅社小而全。 4. 管理灵活，以客户为中心，具有竞争力。	
2. 四家小型旅社的各自优势	
1. GN 豪华青年旅社	1. 供客户选择的房型多，设施优良， 2. 每个胶囊房配有电视。
2. 曼谷魔维小屋	提供自助早餐，老板可以提供汉语服务。
3. 美好一天旅舍	1. 住宿优越，提供了 7 种房型。提供室内游泳池。 2. 提供电脑服务，有公共厨房。 4. 接待服务有能力用英文和中文，接待服务 2 人

	和老板都可以听说英文和中文。
4. 纳特旅舍	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅舍内提供了舒适的公共区域，为客户提供良好的休闲环境。 2. 提供混合胶囊房和双人床房的房型。 3. 个别服务员可以提供中文服务。

过综合对四家小型旅社经营方面的优势，我们可以看到它们之所以能够在经营中取得好的成绩，就是它们能够根据酒店市场的发展和竞争，游客的需要和市场行情，不按传统的大酒店的经营方式办旅社，而是以游客为中心，采取小而精，灵活的经营方式，以小团体和散客为主要客源。它们在价格上比大酒店低，在房型上比大酒店多样化，提供多种不同的床位，有单人，有双人、三人、五人、单双混合和提供上下铺的床等。特别是提供了胶囊房，有的还为每个单人胶囊房配置电视，有的还提供了热水壶，为顾客提供了雨伞等。正是这些优势使这些小旅社能吸引很多散客和小团体的客户。它们在各大旅游网上发广告，进行线上预订，方便了客户。通过线上调查，这四家小旅社在几大旅游网上得到了广大客户的好评。

2. 四家小型旅社的劣势 (Weakness)

表 11 四家小型旅社的劣势分析

四家小型旅社的共同劣势	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 由于是小型旅社，空间小，行李多，放置会有些困难。 2. 房型多，大部分房间没有卫生间，都要使用公共卫生间，会有些不便。 3. 这四家小旅社由于地方不大，都没有自己的停车场。 4. 四家旅社的语言服务主要是泰语和英语，汉语服务差，服务人员不是不会说中文，就是只能说一点，要借助翻译软件与客户沟通。 	
四家小型旅社的各自的劣势	
1. GN 豪华青年旅社	<ol style="list-style-type: none"> 1. 房间空间只够摆放行李和行走，有些客人睡觉会听到外面的车辆来往声。 2. 早餐需要加费：早餐味道不错，可是分量不足。
2. 曼谷魔维小屋	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由于是胶囊宿舍的房间，客人只能用共用浴室和卫生间，没有自己的卫生间。

	2. 只有老板 1 个人可以说中文，其他的接待服务用翻译软件与中国游客沟通。
3. 美好一天旅舍	1. 客房可供客人选择不多，旅舍不大，在长假的时候有很多游客，房间不够。 2. 有员工很少，共 5 人，包括接待员 2 人，客房服务 2 人和老板 1 人。客人多时服务跟不上。 3. 早餐是套餐，有些游客希望能提供自助餐。
4. 纳特旅舍	1. 旅社不在主要道路上，需要走路 15 分钟，才能找到旅社。 2. 旅社楼梯很小，没有电梯，如果客人上楼和行李多，上楼就困难了。

虽然四家小型旅社经营管理上有特色，确定了小型旅社的经营策略，但与大酒店在设备上相比，还是存在本身的劣势。小型旅社不可能像大酒店那样气派豪华，拥有齐全的设备 and 宽敞空间。由于旅社小，不能为每个客房提供宽敞的房间和卫生间，上下楼都安装电梯。小旅社也不能提供停车场。小旅社在设备上的不足是这四家旅社共同存在的弱项。除了设施上的不足，在语言服务上，这四家小旅社主要提供泰语和英语服务。由于大量中国游客来泰旅游，汉语服务成为酒店和旅游业主要的服务语言。汉语服务差也是这四家小旅社的弱项。

3. 四家小型旅社的机会 (Opportunity)

表 12 四家小型旅社的机会分析

四家小型旅社的共同机会	
	1. 目前自由行的游客增加，散客多，这为小旅社提供了很多客源。 2. 小旅社的价格比大酒店便宜，经营灵活，客房房型多，具有吸引力。 3. 小旅社可以提供个性化的服务，方便客户。 4. 都靠近主要商业区，都在线上促销，吸引客户预订。
四家小型旅社的各自机会	
1. GN 豪华青年旅社	为客户提供商业中心，方便客户上网联系商务。

2. 曼谷魔维小屋	提供公共咖啡厅，供客户休闲，品尝咖啡。
3. 美好一天旅舍	咖啡厅在一楼；增加机会遇到游客来到咖啡厅。
4. 纳特旅舍	老板的中文很好，受到中国游客的欢迎。

泰国旅游业的发展，促进了曼谷小型旅社的兴起，为小型旅社的发展提供了发展的机会。在曼谷有很多大的酒店，主要为旅游团和一些客户提供住宿。这些大酒店在经营上管理严格，

客房标准化，价格较高。而小旅社经营灵活，为满足不同客户的需求可以提供不同的房型，而且价格不高，吸引了很多散客，自由行的游客。这些小旅社也根据自己的情况，为客户提供一些个性化的服务，满足客户的需要。

4. 四家小型旅社的竞争与威胁（Threats）

表 13 四家小型旅社面临的竞争和威胁分析

四家小型旅社面临的竞争和威胁
<ol style="list-style-type: none"> 1. 小型旅社与大酒店对散客的竞争。 2. 小型旅社之间的竞争。 3. 社会的稳定状况，国内外旅游市场的变化，世界经济的影响。 4. 世界疫情对旅游业的严重影响，客户极具下降。

对小型旅社来说，会面对大酒店对散客的竞争。虽然大酒店一般接待旅行团和一些大客户，但也有一些散客会预订大酒店。除了酒店的竞争，还有来自小型旅社之间的竞争。这些小型旅社都在努力吸引游客，所以竞争是激烈的。除了酒店业方面的市场竞争外，小型旅社还会面对来自世界旅游业发展变化的影响。如果世界旅游业遭到经济、战争、疫情和政治动乱的影响，都会极大地影响外国游客来泰的数量，不仅会对来大酒店的客户产生影响，也会对来小旅社的客户产生影响，威胁小型旅社生意和生存。其次是小型旅社自身管理出问题，也会影响客户对旅社的选择。如旅社的安全设施，卫生情况，入住条件和服务态度等。

九、对四家小型旅社语言服务调查分析

通过对这四家小型旅社的线上线下的调查，了解了这四个小旅馆的语言服务情况和与客户交流沟通的方式。具体情况是：

1. GN 豪华旅社

GN 豪华旅社的接待部门共有 8 名服务人员。他们都会说泰文和英文，其中有 3 人会讲一些中文，有 2 人会讲日文，还有 1 人会说法文和德文。GN 豪华旅社的主要客户是来自马来西亚、香港、新加坡，欧洲，日本和中国的游客。旅社的主要服务语言是英语，其次是汉语，第三是日语。这说明来这家旅社的客户说英语的最多，中国游客是第二位，占住宿客户的三分之一。汉语服务成为这家的第二服务语言。在语言服务方面，旅社非常重视与外国顾客的沟通，要求接待人员的英语流利。由于中国游客的增加，旅社也招聘了一名会说中文的服务人员。但中文水平不高，与中国游客沟通有一些问题。

2. 曼谷魔维小屋

曼谷魔维小屋的接待部门有 5 位服务人员，都会说泰文和英文。曼谷魔维小屋的最大客户来自越南，香港，马来西亚和欧洲的游客。这家旅社注重英语沟通能力，接待人员的英语很好，可以为客户解决问题。但没有服务人员能说中文。

3. 美好一天旅舍

美好一天旅舍的接待部门 2 名接待人员都会说泰文和英文，服务人员基本上不会说中文。只有旅社的老板会说中文。旅社的主要客户来自越南、马来西亚和中国。旅社为客户提供了英语和中文信息。

4. 纳特旅舍

纳特旅社的接待部门 3 名服务人员都会说泰文、英文和中文。是这四家小型旅社中能讲三种语言的服务人员。入住旅社的最大客户来自中国和越南。这家旅馆能提供良好的中文服务。通过网络信息，很多中国游客都知道这家旅社的能提供中文服务，所以吸引了很多中国游客选择了这家旅社。

十、四家小型旅社经营和服务中存在的问题

(一) 小型旅社在经营中存在的问题

1. 需尽量改善公共设施

由于小型旅社面积有限，不能像大酒店那样设施完备。四个小型旅社没有电梯，一些上楼的楼梯比较直，往往造成客户上楼搬行李困难。

2. 注重公共卫生间的清洁卫生

小旅社房型多，面积不大，只有少数客房有卫生间，大多客房没有，需要使用公共卫生间。这就可能会出现一些清洁卫生问题。保持公共设施的清洁卫生是非常重要的。不注意这

个问题会影响客户的预订和入住。

3. 满足客户需要，提供不同的房型

来入住的客户对房型要求是不同的，有些需要有完整的设施，带卫生间。有些可以使用公共卫生间。小旅社在经营管理上需要灵活处理，妥善安排。

(二) 语言服务上存在的问题

通过调查，对这四家服务人员进行了访谈，这些服务人员在受访时分别反映了他们在汉语听说方面出现的问题情况。他们反映的情况如下：

表 14 四家小型旅社汉语服务听说情况

旅社名称	汉语服务	听力情况 (%)			说的情况 (%)		
		很差	差	有点差	很差	差	有点差
GN 豪华青年旅 (18 人)	有	16.7	61.18	22.2	66.7	5.6	27.8
曼谷魔维小屋 (9 人)	有	77.8	22.2		66.7	33.3	
美好一天旅舍 (5 人)	有	60	40		60	40	
纳特旅舍 (7 人)	有	14.3	57.1	28.6		71.4	28.6

(一) 在听说方面

1. GN 豪华青年旅社 (GN Luxury Hostel) 有服务人员 18 名

在汉语听力方面：有 3 人认为很差，占 16.7%。有 11 人认为自己的汉语听力差，占 61.1%；有 4 人认为有点差，占 22.2%。在说汉语方面：有 12 人认为有说的很差，占 66.7%；有 1 人认为差，占 5.6%；有 5 人认为有点差，占 27.8。调查结果表明：该旅社的大多数服务员在汉语听说方面都很差，所以在与中国游客沟通是要借助翻译软件。

2. 曼谷魔维小屋 (Movy lodge Hostel) 有服务人员 9 名

在汉语听力方面：有 7 人认为很差，占 77.8%；有 2 人认为差，占 22.2%。在说汉语的方面：有 6 人认为说的很差，占 66.7%；有 3 人认为差，占 33.3%。调查结果显示：这家旅社的情况和 GN 豪华旅社一样，大多数服务有在汉语听说上都不行，只有听说一点中文，也有用翻译软件。

3. 美好一天旅舍 (Good Day Hostel) 有服务人员 5 名

在汉语听力和说的方面：有 3 人在听说方面都很差，占 60%；有 2 人在听说方面差，占 40%。调查结果表明：这家旅社在汉语听说方面大多数很差，也要用翻译软件与中国游客沟通。

4. 纳特旅舍(Natee Hostel)有服务人员 7 名

在汉语听力方面:有 1 人认为在汉语听力上很差,占 14.3%;有 4 人认为差,占 57.1%;有 2 人认为有些差,占 28.6%。在说汉语方面:5 人认为差,占 71.4%;有 2 人认为有些差,占 28.6%。调查结果显示:这家旅社在汉语听说方面比其它三家有好一些。大多数人员与中国游客可以进行一般的沟通。

综合以上调查分析,这四家小型旅社在汉语听说方面都存在很多问题,汉语水平普遍很差,大部分服务人员的汉语听说能力,不能满足与中国游客进行基本沟通的要求。只有纳特旅社的服务人员在听说方面还稍微好一些。

十一、改进的建议与措施

通过调查研究,以及根据线上线下的调查所反映出来的问题,针对四家小型旅社的服务情况,提出以下改进的建议:

(一) 改善旅社服务设施和卫生环境

1. 四家小型旅社的优势是地点位置好,靠近购物中心和一些景点,能提供多种房型,免费高速 WiFi。有些旅社还为客户单人床提供电视。根据客户反映的问题,小型旅社的地方和空间有限,都没有安装电梯。在设计上,上下的楼梯有些比较直,拿行李上下楼很费劲和不方便,旅社管理部门应该改进楼梯的设计,方便客户的出行。特别是有儿童和老人的时候,有可能会出现问题。

2. 小型旅社的住宿环境一般都比较温馨和舒适。但由于房型多,空间小,只有少数房间里有卫生间,大部分的房间的客户要使用公共卫生间。这就会产生卫生问题。有些客户担心卫生问题。旅社管理方面要特别重视这个问题,经常进行消毒和清洗卫生用具,保障公共卫生间的卫生。

(二) 加强汉语听说能力,进行中文培训

到这四家小型旅社的游客主要是来自欧洲、中国、香港、马来西亚和越南等国和地区。英语是这四家小型旅社的第一服务语言。汉语是第二服务语言。在接待外国游客时,服务人员往往首先使用英语和客户沟通。当对方不懂英语或知道对方是中国游客的话,服务人员会用简单的中文与中国游客沟通。如果服务人员说的中文,中国游客听不懂,或服务人员听不懂中国游客说的中文,服务人员就会借助翻译软件进行沟通。

通过调查,这四家小型旅社的服务人员中文大都很差,只有一家旅社老板的中文说的比较好。由于中国游客比较多,提高旅社的汉语水平,特别是加强中文听说的能力是

旅社管理部门应该重视的问题。旅社应该定期培训旅社服务人员的中文，或直接招聘会中文的服务人员，提高旅社的汉语服务水平。

（三）完善线上服务，加强广告宣传

这四家小型旅社的客户主要是通过线上预订的，通过一些旅游网站提供旅社的信息，如具体的房型、床位和人数，以及房价、服务项目和支付方式。但是有些信息比较旧，没有及时更新，对旅社的设施的具体情况缺少详尽的说明。在网站上的中文信息不全，客户预订时不清楚如何直接与旅社进行沟通和联系，而是通过第三方网站进行预订和了解情况。

这四家旅社需要完善线上服务，加强广告宣传，及时更新信息，为客户提供完整的信息。

结 语

新冠病毒疫情在全球流行之前，泰国旅游发展迅速，每年有不少外国旅游者来泰国旅游，特别是中国游客大量增加，汉语服务成为旅游业和酒店业的一个主要的语言服务。为了接待众多的游客，水门附近建了不少大中型酒店。为了适应这类游客，在水门街附近新建了不少小型廉价旅社。这些小型旅社的位置好，房型多，管理灵活，房价不高，设施周到和环境舒适，吸引了很多散客和自由行的游客。由于中国游客来泰旅游的数量众多，这些小型旅社除了以往提供的英语服务外，也开始提供了一些汉语服务，以适应中国游客大量来泰旅游的需要。分析结果表明这四家小型旅社在经营管理方面做得较好，得到了客户显示的好评。为客户提供了良好的设施和服务。但因为小旅社的条件有限，造成一些设施上的不足，这些不足，需要旅社方面加强管理和一些设施的改造。在语言服务方面，小型旅社能提供较好的英语服务，但中文服务很差，听说方面都存在较大的问题，与中国游客沟通困难，要用翻译软件来帮助。旅社方面应该对服务人员进行中文培训，提高旅社服务人员的汉语听说水平。为了在酒店业的竞争中赢得商机，吸引更多的客户，小型旅社需要加强管理，提高服务质量，提供良好的语言服务。

参考文献

- [1] 卢桂芳. 泰国旅游业的发展及汉语服务研究[D], 曼谷: 华侨崇圣大学硕士论文, 2017
- [2] 王秀娟. 促进中国游客来泰旅游加强汉语服务以泰国国家旅游局为例[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 硕士论文, 2017
- [3] 陈嘉妮. 曼谷知心客栈职员汉语研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学硕士论文, 2016
- [4] 陈玲玲. 泰国普吉酒店中国游客满意度研究[D]. 北京: 北京交通大学, 2014
- [5] 陈丽. 中国游客在泰国普吉岛选择酒店影响因素研究[D]. 昆明理工大学硕士论文, 2014
- [6] 黄文君. 庐山风景区B酒店网络营销策略研究[D]. 江西财经大学硕士论文, 2018
- [7] 马敬怡. 如家酒店网络营销对策研究[D]. 辽宁科技大学硕士论文, 2014
- [8] 携程旅行网. Ctrip[Online]. <https://www.ctrip.com>, 2021
- [9] 马蜂窝网. Mafengwo[Online]. <http://www.mafengwo.cn>, 2021
- [10] 猫途鹰网. TripAdvisor[Online]. <https://www.tripadvisor.cn>, 2021
- [11] 永安旅游网. Wingontravel[Online]. <https://www.wingontravel.com>, 2021
- [12] 缤客网. Booking[Online]. <https://www.booking.com>, 2021
- [13] 安可达网. Agoda[Online]. <https://www.agoda.com/zh-cn/?cid=-38>, 2021
- [14] 金融网. 外汇市场风向标
[Online]. <http://forex.cngold.org/fxb/c5307952.htm>,
2020-4-22
- [15] 四川资讯. 2019年中国赴泰游客人数超千万人次, 四川市场名列第一.[Online]
https://www.sohu.com/a/365191670_416692, 2020-1-7
- [16] 中国旅游研究院. 2019年中国出境旅游年度报告. [Online]
<http://www.199it.com/archives/917075.html> 2019-08-4
- [17] 腾讯大湘网. 2019年中国赴泰游客人. [Online].
<https://cq.qq.com/a/20200109/042403.htm>, 2020-01-9