



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การวิจัยการใช้ภาษาจีนในโรงแรมเอเชียกรุงเทพ
A RESEARCH OF USING CHINESE LANGUAGE
IN ASIA HOTEL BANGKOK
曼谷亚洲酒店汉语应用的调查研究

โสรยา ปานยิ้ม
(李珍珍)


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2562

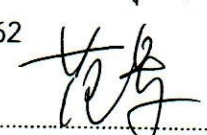
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

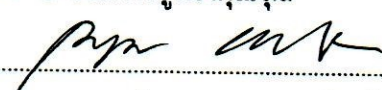
การวิจัยการใช้ภาษาจีนในโรงแรมเอเชียกรุงเทพ
A RESEARCH OF USING CHINESE LANGUAGE
IN ASIA HOTEL BANGKOK
曼谷亚洲酒店汉语应用的调查研究

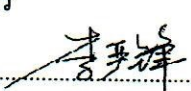
โสธยา ปานยิ้ม (李珍珍)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2562



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

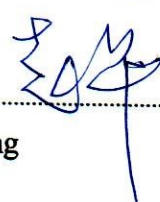

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
อาจารย์ที่ปรึกษา

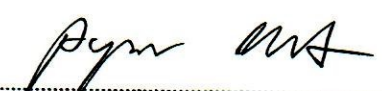

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ


Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ


Assoc. Prof. Dr. Liu Sen
กรรมการ


Assoc. Prof. Dr. Fan Jun-
กรรมการ


Dr. Zhao Ping
กรรมการ


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวิทยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การวิจัยการใช้ภาษาจีนในโรงแรมเอเชียกรุงเทพ

โสธยา ปานยิ้ม 606015

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: Fan Jun, Assoc.Prof.Dr.

บทคัดย่อ

ปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจังหวัด กรุงเทพมหานครนั้นเป็นจังหวัดที่นักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวมากที่สุดในประเทศไทยทำให้ธุรกิจโรงแรมเติบโตอย่างมากและมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ภาษาจีนนั้นเป็นภาษาที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก การใช้ภาษาจีนเพื่อการบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพนักงานโรงแรม

โรงแรมเอเชียกรุงเทพเป็นโรงแรมที่เป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงมายาวนานมากกว่า 50 ปี มาตรฐานการให้บริการระดับ 4 ดาวตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานครใกล้ศูนย์กลางการค้าที่สำคัญ และสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย นอกจากนี้อาคารโรงแรมเชื่อมกับสถานีรถไฟฟ้า “ราชเทวี” ทำให้สะดวกและปลอดภัยในการเดินทางของกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยว

บทความวิจัยนี้มีเนื้อหาสำคัญของการวิจัยคือสำรวจการใช้ภาษาจีนโรงแรมเอเชียกรุงเทพ วิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม วิเคราะห์ความรู้ของพนักงานในโรงแรม ค้นหาปัญหาและหาแนวทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อนำแก้ไขปัญหา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานโรงแรมเอเชียกรุงเทพจำนวน 40 คน โดยใช้การแจกแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ในการทำวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานโรงแรมมีจำนวนน้อยที่มีความรู้ภาษาจีนและสามารถใช้ภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารและพนักงานที่โรงแรมนั้นล้วนต้องการที่จะให้โรงแรมมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษาจีนเพราะว่าทางโรงแรมเคยจัดการอบรมเมื่อนานมาแล้ว ทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะเข้าร่วมอบรมความรู้ภาษาจีน เพื่อมาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่ลูกค้าชาวจีน

คำสำคัญ: โรงแรมเอเชียกรุงเทพ การบริการภาษาจีน พนักงานโรงแรม

**A RESEARCH OF USING CHINESE LANGUAGE
IN ASIA HOTEL BANGKOK**

SORAYA PANYIM 606015

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: FAN JUN, Assoc. Prof. Dr.

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 an 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.

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.

The sample group used in this research is 40 staff of Asia Hotel Bangkok. By using questionnaires as a tool for data collection and analysis.

From A Research it was found that a small number of staff that has knowledge of the Chinese language and were able to use Chinese to communicate and the staff at that hotel wanted to have the hotel provide training in Chinese language knowledge for increase service efficiency to China tourist.

Keywords: Asia Hotel Bangkok, Chinese service, Hotel Staff's

曼谷亚洲酒店汉语应用的调查研究

李珍珍 606015

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师: 范军 博士副教授

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城市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。

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；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。

本研究文章中使用的样本组是 40 个人曼谷亚洲酒店的工作人员，通过问卷调查作为数据收集资料和分析的工具。

从问卷调查中发现, 有很少的酒店工作人员拥有汉语水平的能力和能使用中文进行沟通。酒店的工作人员都希望酒店提供汉语知识培训因为酒店曾经多年前举办过，这也提高了服务的效率给中国游客。

关键词：曼谷亚洲酒店 汉语服务 酒店工作人员

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	5
第一章 曼谷亚洲酒店业的发展	5
第一节 曼谷亚洲酒店业的发展现状	10
第二节 曼谷亚洲酒店中的经营现况	11
第三节 汉语服务对亚洲酒店的发展的重要性	12
第二章 曼谷亚洲酒店商务汉语应用的调查分析	15
第一节 曼谷亚洲酒店工作人员汉语服务水平的调查	15
第二节 曼谷亚洲酒店中文标识与中文宣传情况调查	20
第三节 曼谷亚洲酒店管理层关于汉语服务的访谈	26
第三章 曼谷亚洲酒店汉语服务面临的问题与应对策略	31
第一节 曼谷亚洲酒店汉语服务调查结果分析以及满意度情况	31
第二节 曼谷亚洲酒店汉语服务面临的问题	43
第三节 曼谷亚洲酒店的 SWOT 分析及改善汉语服务的方法与策略	45
结论	48
参考文献	49
附录	51
致谢	60
ประวัติผู้เขียน	61

绪论

一、选题的背景及研究意义

曼谷是中国游客最受欢迎的旅游目的地之一，是泰国的门户。因为有很多著名的王宫、寺庙和商业购物中心。旅游业与酒店业密切相关，客出游，首先考虑的第一个因素就是住宿。酒店如同游客的异乡的家，所以酒店必须为客户提供是便利的设施和最好、最快捷的服务。中国游客的数量占到了泰国入境游客总数的一半左右，所以泰国旅游业包括：酒店服务业应尽其所能地为游客提供汉语服务。

曼谷亚洲酒店是四星级酒店，建于 1966 年，距离素旺那普国际机场仅 32 公里，地近曼谷著名的购物中心和娱乐中心，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，吸引了很多中国游客在这家酒店住宿。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。

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(PHATUMTHANI)和芭提雅(PATTAYA)。因此，汉语服务也成为曼谷亚洲酒店面临的重要挑战，这个论文选题也就有了研究的现实意义。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。

本论文选题的意义在于通过调查分析曼谷亚洲酒店工作人员汉语服务水平情况，提出酒店工作人员汉语应用存在的相关问题，提出改善与解决的建议。

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。

(一) 有关职员的汉语在酒店业中应用分析的研究

张玉华《普吉府四星级酒店工作人员的汉语水平情况的分析》，(2014)调查了普吉府四星级酒店工作人员汉语应用的程度后发现，大部分工作人员的汉语水平还不能满足中国客户的服务需求，问卷中反应出对酒店工作人员汉语能力的评价还处在较低的程度，这就使酒店的工作人员在用汉语给予中国游客服务这就使酒店的工作人员在用汉语给予中国游客服务时产生了诸多了问题，包括给与服务时以汉语来交流，及以汉语来介绍酒店资料，用汉语沟通等

问题。而在听力的技能及对话技能方面问题表现得更多一些。

（二）有关服务质量评价与控制体系研究

刘杰《酒店服务质量评价与控制体系研究》，（2007）酒店业是中国发展速度最快的行业,市场前景广阔,但竞争也日趋激烈。而竞争的实质就是服务质量的竞,酒店服务质量的高低将直接决定顾客的选择与购买,从而影响酒店的经营成果。五星级酒店是酒店业中的佼佼者,是高档豪华享受的代名词,是优质服务的载体,对其服务质量的研究比较具有代表意义。在硬件趋同的今天,酒店要发展自己的特色,关键举措就是不断提高和完善自身的服务质量。所以有必要建立一个能够客观、系统地评价酒店服务质量的体系模型同时配备相应的质量控制措施。本研究首先从梳理有关酒店服务质量内涵、服务质量评价体系、服务质量控制体系、五星级酒店服务质量评价与控制体系的文献入手,分别对酒店服务质量的顾客评价、组织评价和第三方评价进行了分析,这一部分是建立模型的理论基础。其次,在服务质量差距模型、SERVQUAL 量表以及 7Ps 等理论的基础上,为了使本研究对五星级酒店更有针对性,本文根据五星级酒店的特点,对 SERVQUAL 量表进行了改良。改良后的 SERVQUAL 量表有 27 个选项,每个选项代表一个酒店服务质量评价指标,27 个选项共代表了质量评价的六个方面,即服务质量评价的六维度,这六个维度包含了有形服务和无形服务两个方面的内容。最后,本文利用改良后的 SERVQUAL 量表对大连市的六家五星级酒店进行了问卷调查。本次调查共发放 125 份问卷,问卷全部回收,其中 5 份因提供数据不完整而被视为无效问卷,有效问卷为 120 份,有效问卷回收率为 96%。本文借助 EXCEL 统计软件对调查数据进行了整理。通过统计分析,得出了每个评价指标的服务质量和相对权重,并进一步得出了六个维度的服务质量及相对重要程度。分析结果显示:有形性的得分最高,重要程度最低。这个结果表明,与有形性相对的无形性是顾客关注的焦点,也是五星级酒店服务质量缺失的关键所在,值得引起酒店管理者的重视。同时,在组织评价指标的收集方面,本文主要采取访谈调研方式。第三方评价指标的收集则主要参考 GB / T14308-2003《旅游饭店星级的划分与评定》中的相关规定。在收集了三方评价指标的基础上,本文建立了五星级酒店服务质量评价与控制体系模型。该模型包括了三方评价指标和服务质量控制措施,评价体系与控制体系相辅相成,相互作用,形成了一个循环的闭路系统。模型建立之后,本文以大连市的六家五星级酒店为样本,对模型进行了验证,并对这六家酒店进行了服务质量排名。

（三）有关酒店员工工作满意度的影响因素

于洪《酒店员工满意度对顾客满意度的影响研究》，（2009），随着国内酒店市场竞争的日益激烈，创造顾客满意已成为酒店经营的宗旨。一方面是酒店员工的服务质量决定了顾客的满意度，从而间接影响了酒店的业绩和利润，另一方面是酒店本身的制度和文​​化又影响着其员工的满意度。

（四）有关文化因素对酒店业顾客感知服务质量的影响及其启示的研究

陆彤《文化因素对酒店业顾客感知服务质量的影响及其启示》，（2014）在竞争激烈的酒店业中，向顾客提供令其满意的服务并赢得其忠诚是决定企业竞争力的重要因素。但是，顾客的满意与否是建立在其对服务质量的主观评价，即顾客感知服务质量基础上的。大量研究表明，顾客对服务质量的感知会受到自身文化背景的影响。因此，本文认为，在竞争激烈的国际市场，跨国经营中的中国酒店要想成为具有长久竞争力的企业，就必须重视文化因素对顾客感知服务质量及其结果的影响，并在此基础上制定相应的营销战略。

（五）有关酒店管理专业学生顶岗实习管理的思考的研究

刘月荣《酒店管理专业学生顶岗实习管理的思考》，（2014）顶岗实习是酒店管理专业的重要实习环节。针对顶岗实习中存在的问题，提出相应的解决措施，包括提高学生自身素质、与实习单位建立合作模式、完善顶岗实习管理制度等，从而促进学校与企业的共同发展，为酒店管理专业学生就业积累更多的经验。

（六）有关城市性质与酒店业发展模式关系的研究

汤静、文吉《城市性质与酒店业发展模式关系》，（2007）伴随着中国旅游产业化和市场化进程的加速，中国城市酒店的发展模式正面临着整体变革，酒店业发展的本质属性使得不同性质城市酒店发展出现不同模式。文章以三类性质的城市为基础，深入研究了不同职能城市的酒店发展模式，即东部特大城市的“两极化总部”发展模式、中西部省会和新兴旅游城市的“经济型”发展模式以及专业镇经济发展起来的特殊城市的“东莞”发展模式，并对其模式产生原因及其演变进行了研究。

（七）有关酒店管理人员的外语交际策略研究

陈希性认为：现代酒店的竞争力与发展需要有较强交际能力的管理人员。他对40名酒店管理人员的外语交际策略培训实验结果分析，认为策略培训对帮助外语学习者克服交际障碍、增强学习者进行交流的自信心、提升语言的交际能力和交际表现有积极作用。

（八）有关酒店管理专业本科课程体系研究

陈玲玲，利用顾客满意理论对现有对酒店业顾客满意度进行研究。通过构建合理的模型，整理统计调研数据，对普吉酒店中国游客的满意度现状进行分析，找出影响普吉酒店中国游客满意度的主要因素，对普吉酒店中国游客满意度进行研究。认为中国游客普吉酒店的满意程度比较高，对普吉酒店的服务有着较高的质量感知，尤其是对住宿价格、餐饮和服务水平的质量感知水平较高，但对酒店设施方面评价不高。影响客户的主要因素是酒店餐饮及住宿的价格、酒店环境和卫生、服务水平、酒店设施设备的齐全等 4 个方面。

二、研究的目的、研究的方法、研究的主要内容、研究的创新性

（一）研究的目的

本论文研究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）研究的主要内容

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，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。

（四）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。本论文对一家酒店作了调查分析应用的商务汉语进一步分析和探讨曼谷亚洲酒店上的发展和挑战。

第一章 曼谷亚洲酒店的发展

第一节 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。泰国旅游景点分布在全国各地。而曼谷吸引游客则有很多著名的寺庙及商业购物中心。旅游业的繁荣是让泰国经济更好，也可以提高人民的生活收入水平。

旅游业最重要的组成部分之一是“酒店和住宿”，这是一项提升旅游业竞争力的行业。如果任何酒店有优质的服务，那就会有好的口碑广泛传播，就会形成大量的回头客。

外国游客酒店住宿是泰国旅游部门的重要收入来源，比例约占旅游总收入的65%。因为外国游客住宿的人均消费很高，而且住宿天数比泰国本国入长。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]尤其是中国来泰旅游的人数高速增长，其原因有以下几个方面：中国政府近年来放松了控制出境旅游政策。目前中国政府允许中国人出国旅游，中国公民比较容易来泰旅游的签证，中泰之间开通了成本低的直飞航班。

陆路运输尤其 R3a 路线（泰国 - 老挝 - 中国南部）是一个重要因素方便中国人旅行来泰国更方便。

2015 年建成的东盟-中国自由贸易区（AEC），吸引了更多的中国游客来到东盟地区旅游。

百货商店针对中国游客的营销，中国游客在泰国的消费可以通过中国支付系统方便支付，而支付宝或微信支付更是通过提供折扣券等方式刺激了中国游客在泰国的消费。

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。酒店业是旅游业其中的一项对国家经济至关重要的行业。

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，酒店必须为客户提供最便利的设施和最好、最快捷的服务。在酒店业竞争激烈状况依然不断增加，国

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

外游客（尤其是中国游客）数量短时期倍增，这是中国经济成长、人民生活水平快速提高的结果，而且也是由于泰国旅游局所推出的东盟经济共同体宣传计划，开辟了更多的商业机会，使有竞争力的酒店业务有雄心壮志改善和发展客房服务以及扩大酒店连锁业务。

游客出游首先考虑的第一个因素就是住宿，这个地方就像是一个国外的家。由于泰国全部酒店的客房数量越来越多，使游客有了更多的选择，他们每个人都可以清楚地比较每个酒店。因此，许多酒店除了提供一般的房间，还选择提供与众不同的额外服务。例如：接送航班、洗衣、互联网、水疗中心、健身、多样风格的餐厅、保姆等等。

曼谷是泰国的行政、教育、交通、通讯和文化的中心，曼谷是泰国重要的门户，向外国游客开放，然后将游客输送到其他省的主要旅游目的地，以及促进国内货币流通以及集中向该地区收入的分配。

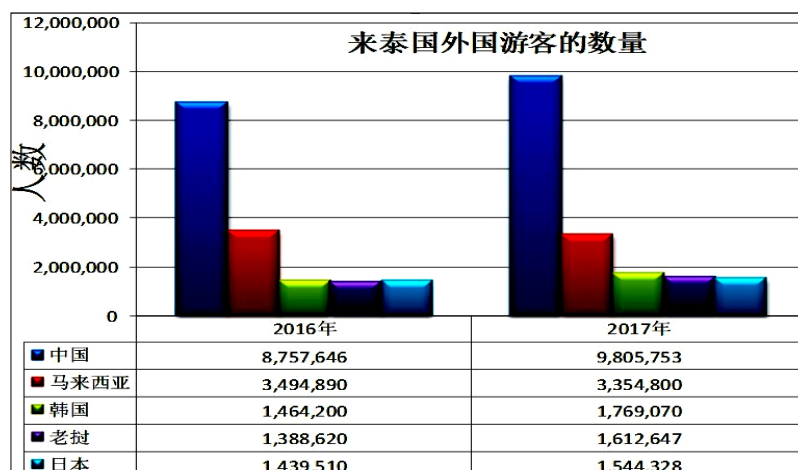


图 1 来泰国外国游客的数量

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 个排名最靠前的旅游客源国是中国、马来西亚、韩国、老挝和日本。

2017 年中国人来泰国旅游是 9,805,753 人 比 2016 年起增加 1,048,107 人。

2017 年马来韩国人來泰国旅游是 1,769,070 人 比 2016 年起增加 304,870 人。

2017 年老挝人來泰国旅游是 1,612,647 人 比 2016 年起增加 224,027 人。

2017 年日本人来泰国旅游是 1,544,328 人 比 2016 年起增加 104,818 人。

2017 年马来西亚人來泰国旅游是 3,354,800 人 比 2016 年起减少 140,0907 人。

这表明，来泰国旅游最多的是中国游客。开泰银行研究中心认为 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]

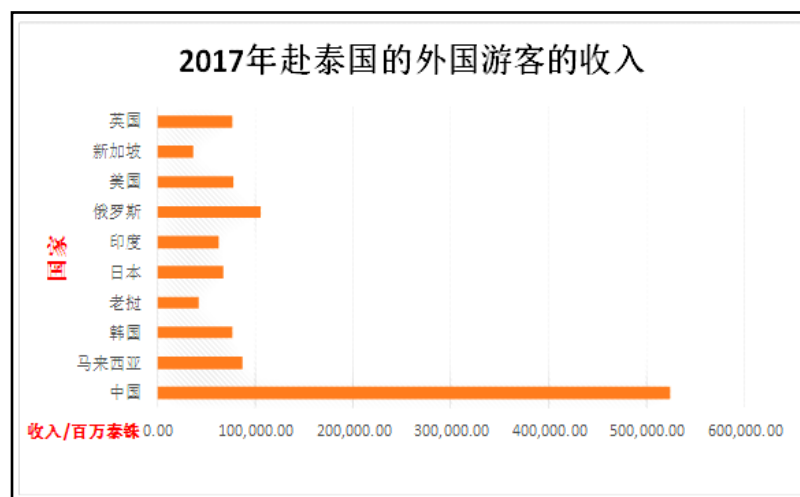


图 2：年赴泰国的外国游客的收入

从图表来看，为泰国带来最多收入的第一是中国，赚取收入 524,451.03 百万泰铢，比 2016 年增加 15.78%。

第二是俄罗斯，赚取收入 105,051.19 百万泰铢，比 2016 年增加 28.73%。

第三是马来西亚赚取收入 87,132.21 百万泰铢，比 2016 年减少 1.67%。

第四是美国赚取收入 77,571.28 百万泰铢，比 2016 年增加 11.65%。

第五是英国赚取收入 76,619.29 百万泰铢，比 2016 年增加 1.38%。

第六是韩国赚取收入 76,195.83 百万泰铢，比 2016 年增加 19.48%。

第七是日本赚取收入 67,512.49 百万泰铢，比 2016 年增加 9.67%。

第八是印度赚取收入 62,404.01 百万泰铢，比 2016 年增加 23.11%。

第九是老挝赚取收入 41,928.33 百万泰铢，比 2016 年增加 14.13%。

第十是新加坡赚取收入 36,268.759 百万泰铢，比 2016 年增加 9.43%。

2017 年酒店业的概况增加扩大，是客房数量、入住率和平均房价的方面通过关键因素是得到了许多泰国和外国游客不断增加的支持。在 2017 年前九个月泰国游客的数量在国内旅行达到 1.065 百万人/次，增长了 4%，和有外国游客 26.1 百万人比上年增长 5%，这是由于政府的旅游促销措施，比如：在入境检给

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

21 个国家续签免费签证和减少签证费，是主持人举办会议以及其他国际会议。如：科学,技术和医学等等。导致在 2017 年前 9 个月与去年同期相比泰国有旅游收入总计 2.0 万亿泰铢，增长了 6.4%。当考虑到酒店商业情况的每个方面，发现：房间总数减少扩大，这反映从 2017 年国家内的房间数量连续增加，增加了 34,955 间客房，扩大仅 5.1%从去年年底开始。

在 2017 年前九个月，全国的酒店入住率为 75.3%，与去年同期相比扩大上升 1.5%。入住率最高的地区是中部（包括曼谷），南部和北部，分别为 76.9%，81.0% 和 64.2%。

在 2017 年前九个月，全国平均被出售的房间价格，每间客房增加了 167 泰铢比去年同期扩大了 10.4%。考虑到该地区，发现了北部地区在每间房的价格上涨率最高为 19.4%平均价格的每间客房 1,208 泰铢。

对于地区，南部是每间客房的房价最高为 2,410 泰铢。由于大多数酒店的位置在岛上使成本较高。或者位于有独特的区域，因此可以设置房价。^[1]

No.	Name	Type	Star	City	Website	Certificate
168	THE GRAND FOUR WING CONVENTION HOTEL BANGKOK	HOTEL	5	BANGKOK	www.grandfourwings.com	2018-2020
169	THE SUKHOTHAI BANGKOK	HOTEL	5	BANGKOK	www.ukhothai.com	2018-2020
170	WYNDHAM SEA PEAL RESORT PHUKET	RESORT	5	PHUKET	www.seapearlvillasphuket.com	2018-2020
171	AMARI HUA HIN	HOTEL	4	PRACHUABKHIRI KHAN	www.amari.com/huahin	2018-2020
172	AMARI PHUKET	RESORT	4	PHUKET	www.amari.com	2018-2020
173	ANANTASILA VILLA BY THE SEA	RESORT	4	PRACHUABKHIRI KHAN	vanantasila.com	2018-2020
174	ANDAMAN SEAVIEW HOTEL	RESORT	4	PHUKET	www.andamanphuket.com	2018-2020
175	ASIA HOTEL BANGKOK	HOTEL	4	BANGKOK	www.asiahotel.co.th	2018-2020
176	BAANAMPHAWA RESORT & SPA	RESORT	4	SAMUTSONGKHRI AM	www.baanamphawa.com	2018-2020

来源：泰国酒店协会

图 3 曼谷亚洲酒店收到认证标准是酒店为旅游

曼谷亚洲酒店是四星级酒店，酒店四星级标准需要有中央空调（别墅式度假饭店除外）；有背景音乐系统；18 小时提供外币兑换服务；至少有 40 间（套）可供出租的客房；70%客房的面积（不含卫生间）不小于 20 平方米；提供国际互联网接入服务；卫生间有电话副机、吹风机；客房内设微型酒吧；餐厅餐具按中西餐习惯成套配置、无破损；3 层以上建筑物有数量充足的高质量客用电梯，轿

[1]谷歌网：<https://www.gsb.or.th>，2018 年 11 月 15 日

厢装修高雅；代购交通、影剧、参观等票务；提供市内观光服务；能用普通话和英语提供服务，必要时能用第二种外国语提供服务。^[1]

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。

芭提雅亚洲酒店位于在芭提雅宫殿山上，面积 44 莱。有安静的氛围、美丽的沙滩适合放松，还有的会议室对于研讨会使外国客户和泰国人的最爱。

亚洲机场酒店位于巴吞他尼府的 ZEER RANGSIT 购物中心。酒店设有宴会厅，研讨室和客房对于来到使用曼谷廊曼机场服务的游客支持属于曼谷北部的客户群与附近的省份。

Asia Cha Am Hotel 酒店位于佛丕府的七岩海滩支持适合想要放松的泰国和外国客户，很简单，离华欣不远，有很多新开的景点。酒店设有宴会厅，研讨室，就是外国客户和泰国客户的最爱。

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。

客房服务的方面，目前酒店总共提供了 590 间客房。分为 4 个类别：高级间共有 232 间客房，价格是 3,700-4,000 泰铢。行政间共有 198 间客房，价格是 4,100-4,400 泰铢。尊贵间共有 139 间客房，价格是 4,500-4,800 泰铢。套房间共有 21 间客房，价格是 8,000-14,500 泰铢。在 2017 年的平均租金率为 1,510 泰铢，平均入住率为 73.40%。

[1] 百度网：《酒店四星级标准》，2018 年 11 月 11 日

餐厅服务的方面，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 提供国际自助餐的服务在下午到晚上的期间。Alacerte 模型是 24 小时提供点菜服务，可容纳 180 至 200 个座位。Saigon Restaurant 提供越南菜的服务-开放服务时间为 11:30 至 14:30 和 18:00 至 22:30，可容纳 120 个座位。Rio Grill Restaurant 提供巴西菜的服务-开放服务时间为 11:30 至 14:30 和 18:00 至 22:30，可容纳 64 个座位。Great Wall Restaurant 提供中国菜的服务-开放服务时间为 11:00 至 14:00 和 18:00 至 22:30，可容纳 100 到 150 个座位。这家中餐馆提供传统的港式中餐，点菜和自助餐。新鲜、干净、优质，是香港厨师的原汁原味。Crystal Bar 提供饮料和小吃的服务-开放服务时间为 08.00 至 01.00，可容纳 70 个座位。

宴会厅服务的方面，共有 13 间各种大小的宴会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。具有存储容量可容纳 10 至 20 个人共有 5 个间。存储容量可容纳 30 至 50 个人共有 2 个间。存储容量可容纳 60 至 100 个人共有 2 个间。存储容量可容纳 150 至 300 个人共有 3 个间。存储容量可容纳 600 至 1,500 个人，有 1 个间。

设备设施的方面，具有健身俱乐部、游泳池、2 个游泳池（5 层和 12 层）、亚洲水疗中心(Asia Spa)位于酒店的 4 楼，用木装饰，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。皮货商店，裁缝店，纪念品商店，预测命运，互联网服务等。

第二节 曼谷亚洲酒店中的经营现状

2017 年曼谷亚洲集团的营业额

曼谷亚洲酒店拥有 384.97 百万泰铢的经营收入，2016 年的收入为 355.35 百万泰铢，2017 年的收入比去年增加了 29.62 百万泰铢或 8.34%。在 2017 年，该酒店的营业盈利净利润等于 56.23 百万泰铢，从 2016 年增加了 10.78 百万泰铢。

芭提雅亚洲酒店拥有 113.29 百万泰铢的经营收入，2016 年的收入为 104.87 百万泰铢，2017 年的收入比去年增加了 8.42 百万泰铢。在 2017 年，该酒店的净亏损营业额等于 5.85 百万泰铢，2016 年的净亏损等于 13.99 百万泰铢。

亚洲机场酒店和亚洲 Cha-Am 酒店，2017 年两项业务的总收入为 221.2 百万泰铢，2016 年的收入为 210.27 百万泰铢，2017 年的收入比去年增加了 10.93 百

万泰铢。在 2017 年，该酒店的净亏损营业额等于 22.75 百万泰铢，2016 年的净亏损等于 25.44 百万泰铢。

分成每个酒店是亚洲机场酒店拥有 163.41 百万泰铢的经营收入，在 2016 年的收入为 167.1 百万泰铢，2017 年的收入比去年减少等于 3.69 百万泰铢。在 2017 年，该酒店的净亏损营业额等于 12.2 百万泰铢，2016 年的净亏损等于 5.5 百万泰铢。

亚洲 Cha-Am 酒店拥有 57.79 百万泰铢的经营收入，在 2016 年的收入为 43.17 百万泰铢，2017 年的收入比去年增加等于 14.62 百万泰铢。在 2017 年，该酒店的净亏损营业额等于 10.55 百万泰铢，2016 年的净亏损等于 19.94 百万泰铢。

酒店管理员拥有超过 50 年的酒店管理经验。公司的收入分配不取决于房间的收入该公司仍然有收入比例很高从餐厅业务，从宴会厅和研讨室和月租金收入从酒店大楼空间，亚洲建筑（停车楼）。

该公司使用计算机化系统来管理酒店的所有，又前面又后面，使系统转发更多新闻和。管理更有效更快捷。公司的管理政策始终保持不变是在工作中创造爱和虔诚。提供培训不断提高人员的能力，关心和改善员工福利使工作人员愿意工作导致该酒店的服务始终符合国际标准。

种类繁多的市场是酒店拥有来自世界各地市场的客户。传播出去不是在世界的某些地方。其主要客户是来自中国、欧洲、澳大利亚、新西兰和泰国客户。

通过互联网预订房间酒店 “<http://www.asiahotel.co.th>” 的网站有三种语言是泰文、英文和中文。由一直公共关系通过 “Search engine” 成为在 Search engine 的网站是评分最高的关键词搜索，另外还联系寄售在出售房间的其他网站。因此，通过互联网销售房间的收入增长令人满意并在未来继续稳步增长。

酒店门前提供天铁，这一优势已被用于公共关系给熟悉公共交通旅行的外客户并且很受欢迎，这是同级别酒店的竞争优势。还与天铁用多种形式进行营销合作。例如：买包价送天铁卡关于一些客户。

除了乘坐天铁出行外还可以连接到地铁使得用公共交通系统的出行可以覆盖更多的景点也连接到 AIRPORT RAIL LINK 计划，使游客更方便地往返素万那普国际机场。

比对手的优势是位置在城市中心附近购物中心买卖东西，曼谷市中心的主要购物中心。天铁站就在酒店门前还有一座桥连接二楼的酒店大楼和“RATCHATHEWI”站就是非常方便，可以说这是最方便的酒店可以连接到捷运包括 AIRPORT RAIL LINK。

酒店提供国际、泰国、中国、越南和巴西的餐厅为了满足使用该服务的客户需求超过 70% 的客户是企业，政府和私人。提供停车位（亚洲大厦）可以停放 420 辆左右的汽车。

第三节 汉语服务对亚洲酒店的发展的重要性

服务是指某一经济单位或个人向其他个人或经济单位以提供活劳动形式满足他人某种需要并取得报酬的一种活动。服务的特点是无形性，生产和消费的同时性，难以储存性和服务的异质性。^[1]

对于目前泰国的教育外国语言，我们可以看到中国语言已经在日益普及从很多年前到现在。由于中国语言对泰国劳动力市场的各个层面有作用，无论是在旅游行业的业务方面，做生意或者与中国商人合资从大陆、台湾、香港或者新加等等。使需求有汉语知识的人员越来越多。

中文语言对所有酒店员工都非常重要和必不可少特别是前台工作人员为外国游客和商务旅客直接提供服务。前台工作人员要与客户沟通从预订房间，入住酒店并退房的时间，前台工作人员要照顾客户和协调服务为以满足客人的需求。与酒店客人的沟通就是前台工作人员非常重视特别是对外国人。因此，前台工作人员必须具备以客户语言进行沟通的知识和能力。例如：如果客户是英国人应该使用英语沟通或者客户是中国人应该使用中文沟通，并进行良好有效的沟通。

[1] 纛先锋《国际服务贸易》，<https://wenku.baidu.com>，2018 月 15 日

会用中文沟通的酒店人员是中国客户最需要的。因为用母语人士的语言就很容易理解也很方便沟通，但泰国的酒店经营者并不太重视这个事，大多数酒店都用英语沟通因为英语是世界通用的语言。

酒店业务的关键是服务，游客从世界不同的地方都期望从酒店的服务就是便利，热忱欢迎并满足其需求的服务。除了许多酒店都提供多种设施和服务根据每个客户的喜好，可满足不同客人的需求，以外提供服务给客户也需要了解客户的习俗和文化。做酒店的商务，为客户提供非常好的体验从他们决定选择住我们的酒店直到退房的时间，质量和服务速度或解决问题的能力也将直接影响客户的体验这是最重要的。

酒店将继续存在和采取成功决于良好的营业额或的利润的结果。酒店业务的利润必须依靠现有工作人员的能力通过服务以满足客户的需求让客户满意和有印象，服务的另一个重要方面是所有人员建立的客户关系的能力和尽力保持客户。酒店业务是一项需要满足并给服务对象留下深刻印象的业务，当客户印象时，可以获得收入，这是酒店业务的主要收入。

游客觉得印象，游客回归使用酒店的服务这是优质的服务。由关键提供服务给客户是前台工作人员，前台工作人员在与酒店其他部门协调方面发挥着重要作用

中国是世界超级大国家使很多人对中文感兴趣，中国对泰国有影响由于泰国跟中国外交关系良好。此外，长期的贸易关系目前还有更多的旅游和服务有关系。

酒店业务是一个企业必须获得所有 24 小时服务，所有工作人员都是关键资源应该接受培训因为服务质量是非常重要的。泰国有一个缺点就是缺乏外语的技能。因为使用中文为中国游客的服务是非常需要的因为在泰国的中国游客人数每年都继续增加，但曼谷亚洲酒店还缺乏小册子，标志和其他服务给中国游客的服务。

过去 2015 年泰国进入 AEC 是泰国酒店业很好的机会, 泰国已被调整以适应 AEC。客户的需求而不仅是客房和设施，客户仍然需要工作人员具有知识、技能和服务。虽然大部分工作人员都会用英语与外国游客沟通，但如果有汉语能力的人可以直接为中国游客的服务，这是一件好事。

中国游客满意也喜欢因为工作人员能正确沟通，了解游客的需求并能提供正确的服务这是一个优势，因为游客会决定再次来到这酒店。

2018 年 11 月 15 日，我面试 คุณปวีณา พลานิสงค์，她的职位是接待员。她说“酒店的主要客户是中国人和香港人他们使用中文交流，但是曼谷亚洲酒店的前

台工作人员有很少人可以跟中国游客交流，大部分可以只是说基础问候，如：您好、谢谢、对不起等等。这可能不足以以中国游客提供服”。

第二章 曼谷亚洲酒店商务汉语应用的调查分析

第一节 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，曼谷亚洲酒店工作人员的学历情况是高中学历的 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 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

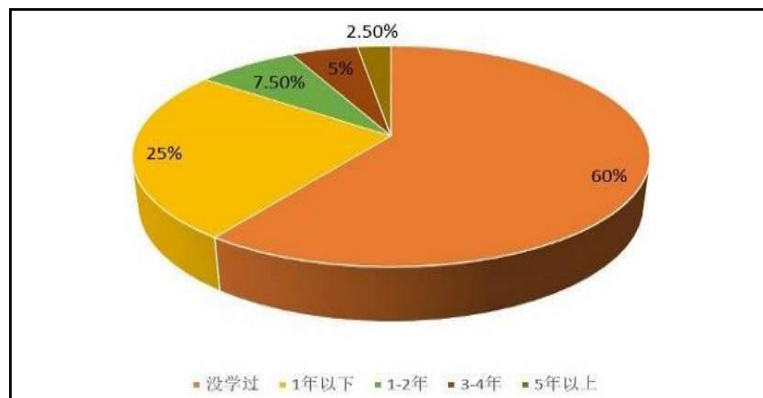


图 4 曼谷亚洲酒店工作人员学习汉语的时间

图 4 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

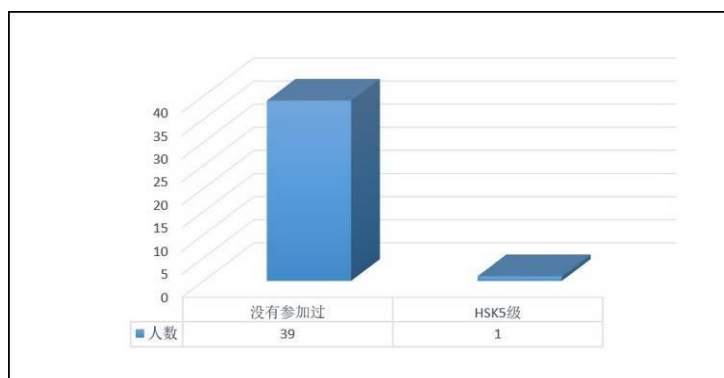


图 5 曼谷亚洲酒店工作人员 HSK 考试的情况

从图 5 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

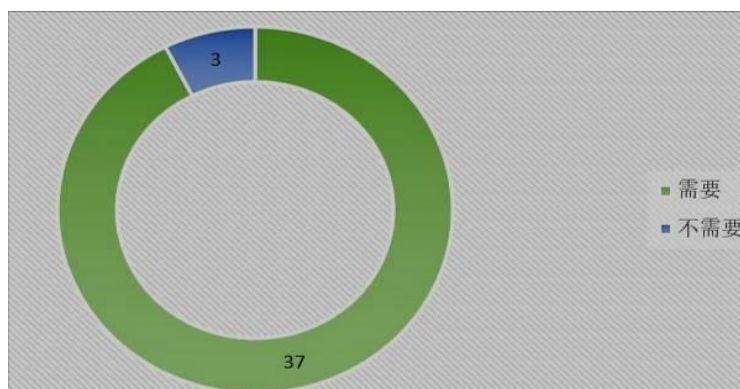


图 6 曼谷亚洲酒店工作人员汉语需求情况

从图 6 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/ 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 6，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。

第一节 曼谷亚洲酒店中文标识牌与中文宣传情况调查

一、曼谷亚洲酒店的中文网站



来源: <http://www.asiahotel.co.th>

图 7 曼谷亚洲酒店的网站

曼谷亚洲酒店的官方网站(www.asiahotel.co.th), 为游客提供了有关曼谷亚洲酒店的各种各样的信息, 如: 预订客房, 房价, 餐厅, 会议活动, 配套设施等等并宣传它们的酒店。网站提供 3 种语言服务包括泰语、英语和汉语。因为入住酒店的外国游客的数量越来越多特别是中国人, 因此需要用中文版介绍酒店的信息

二、曼谷亚洲酒店的中文标识牌

1. 有关警告标识牌

目前, 在曼谷亚洲酒店缺乏中文标识牌, 尽管曼谷亚洲酒店有很多标识但是主要使用有两种语言: 泰语和英语有些用中文标识牌, 但是今年他们开始重视做更多的中文标识牌。为促进酒店业务并吸引中国游客来住宿。



图 8 曼谷亚洲酒店关警告标识牌

图 8，贴在酒店门前面和电梯因为让中国游客清楚看见。曼谷亚洲酒店规则严禁携带榴莲进入酒店内和客房因为大部分的中国游客非常喜欢吃但榴莲有独特的气味也很臭可能会干扰到其他游客。

2. 有关命令标识牌



图 9 曼谷亚洲酒店的命令标识牌

这标识牌在值机柜台的前面，酒店有这个标识牌因为获得方便和快速办理入住登记续的服务而防止插队，酒店内就整洁和不乱。



图 10 曼谷亚洲酒店的命令标识牌

这标识牌在值机柜台的前面，如果游客入住登记入完了要根据这个标识牌走出去。

3. 有关地名标识牌



图 11 曼谷亚洲酒店的会议室名的标识牌

这图是曼谷亚洲酒店的会议室。使用三种语言，包括中文繁体字，泰文和英语。从泰文翻译为中文名。中文繁体字是“廳石鑽”和中文简体字是“厅石钻”。如果读必须读从右边到左边。



图 12 曼谷亚洲酒店的中餐厅名的标识牌

面图是曼谷亚洲酒店的中餐厅。使用两种语言，包括中文繁体字和英语。从英文翻译为中文名。中文繁体字是“城長”和中文简体字是“城长”如果读必须读从右边到左边。这家餐厅工作人员没有提供中文菜单服务。



图 13 曼谷亚洲酒店的商店服务区的标识牌

这个是在曼谷亚洲店的商店服务区，商店使用中文用描述商店有什么产品也有自己写的标识牌。“NARAYA BAG”是中国游客最喜欢购买的。中国人叫“曼谷包”。

4. 有关旅行指南牌



图 14 曼谷亚洲酒店的关旅行指南牌

曼谷亚洲酒店有旅行指南牌比较少, 只有泰语和英语。这是一个问题因为如果中国游客不明白泰语及英语, 他就不知道怎么走, 走到左边, 走到右边或者一直往前走。

如果有中文旅行指南牌将是非常好的, 可以方便地防止延误如果走不对, 也会给中国游客有更深刻的印象。

三、曼谷亚洲酒店的菜单牌

1. 有关菜单牌 (中秋节的月饼)



来源:<https://web.facebook.com/asiahotelbkk>

图 15 曼谷亚洲酒店的月饼菜单标识牌

曼谷亚洲酒店有用中文菜单如 2.2.3 图。菜单包含月饼的名单和价格使用繁体字。每年曼谷亚洲酒店都会有做月饼为销售给客户，为了庆祝中秋节。曼谷亚洲酒店的月饼使用传统配方，味道是地道也很好吃。不但有很多口味，而且价格合理适合作为礼物，小礼品送给亲属或朋友。只销售中秋节，可以订购 Tivoli 咖啡店和 Asia Bakery 店。主要传统节日。

4. 有关按摩疗法的菜单牌



图 16 曼谷亚洲酒店按摩疗法的菜单牌



图 17 曼谷亚洲酒店按摩疗法的项目

图 16 和图 17 是曼谷亚洲酒店按摩疗法的菜单，有许多的按摩疗法提供给游客选择。

图 16 是按摩疗法的项目，有很多种类型。使用中文和英文解释，告知按摩的持续时间和价格。按摩疗法菜单牌包括阿育吠陀按摩，芳香疗法按摩，泰式按摩，泰式按摩与草药球，头背和肩部按摩，足部按摩。

图 17 是温泉疗的项目，有很多种类型。使用中文和英文解释，告知按摩的持续时间和价格。温泉疗菜单牌包括脸部护理，身体磨砂，身体包裹，蒸汽和浴缸等等。

四、曼谷亚洲酒店的中文宣传

1. 有关按摩疗法的宣传



图 18 曼谷亚洲酒店的按摩疗法宣传牌

图 18 是曼谷亚洲酒店的按摩疗法很有名，众所周知大多数中国游客都非常喜欢曼谷亚洲酒店的宣传牌，介绍中使用中文和其他语言并有插图吸引客户使用该服务。

第三节 曼谷亚洲酒店管理层关于汉语服务的访谈



图 19 曼谷亚洲酒店总经理

访谈：คุณเกรียงศักดิ์ จุมรี

职位：曼谷亚洲酒店总经理

访谈时间：2019 年 1 月 15 日

在本次调查研究中，我对曼谷亚洲酒店的总经理进行了访谈，采用 14 个问题关于汉语服务，访谈的内容如下：

1. 在 2018 年有多少中国游客来使用曼谷亚洲酒店的服务？

答案：从收集统计中国游客入住酒店的数量来看，登记入住的人数有 74,955 人。

2. 您认为曼谷亚洲酒店的特点是什么？

答案：第一个是曼谷亚洲酒店的位置附近贸易中心并有很多旅游景点。

第二是 酒店大楼连接到 BTS, 因此旅行很容易和方便。

第三是 适当的房价。

第四是 设施齐全。

3. 目前，曼谷亚洲酒店的工作人员有汉语知识多少？

答案：前台部门有一个人有汉语知识可以跟中国游客沟通，听说很好她从中国上海毕业。还有一些工作人员可以使用基础的简单词沟通，如果遇到问题的情况下，如：中国游客想要投诉或询问更深刻的详细信息就让接待员从中国毕业的人翻译。

关于行李员和保安员的部分，曼谷亚洲酒店曾经组织基本的中文课程大概 2 课程给他们。工作人员使用中文跟中国游客沟通稳步发展，由于酒店有很多中国游客入住因此工作人员每天定期有很多机会与中国游客沟通，大多数的对话是您好，谢谢。也可以听懂的造句，如：洗手间在哪里？地铁在哪里？等等。

关于管家的部分，曼谷亚洲酒店有一个人可以用汉语跟中国游客沟通因为她曾经在台湾工作，如果在酒店楼上，中国游客需要帮助但是同事们不明白她就帮翻译给同事听。

4. 曼谷亚洲酒店是否曾经组织汉语培训给酒店工作人员吗？

答案：有。起初曼谷亚洲酒店不知道在哪里找到专家来培训酒店工作人员。

因此，请朱拉隆功大学学员帮助组织汉语知识培训给工作人员，大部分的内容是一个基本的对话。

从前，酒店工作人员没有中文知识，不会说话，听不懂。所以相关人员一起计划为前台部门的工作人员或者工作人员必须与中国游客会面提供汉语培训课程以满足中国游客的需求。

目前，酒店有很多中国游客入住酒店就找时间给工作人员参加培训，并允许工作人员花上班时间和下班时间参加，分为组织具有两趟是上午期间和下午期间。

5. 酒店内的标识牌，菜单，指路牌或者其他牌用什么语言最多？

答案：主要是用泰语和英语，汉语也有但很少。

目前，酒店已经计划将开始增加用汉语。从现在开始如果酒店创建一个新标识牌就用汉语。例如：标识牌禁止带榴莲在酒店内和房间，罚款 2,000 泰铢。标识牌是汉语也有英语。

关于菜单，酒店将逐步改变是用汉语的和其他酒店标识牌将于 2019 年都改为汉语的语言。

6. 酒店如何发展营销？

答案：在过去，我们酒店会有推销销售员去海外为推销酒店但是费用很高并现代的营销已经变为在线。可以发送文件通过网络预订酒店，可以浏览该酒店网站等等。但重要的是我们酒店必须回顾弱点和优势。

酒店需要改进弱点以更好。由于目前游客使用更多在线媒体优势因为弱点包括其他客人的评论将影响客人游客的选择酒店。

酒店每天都要改进局势，考虑到客人游客的需求酒店必须在酒店网站上，Facebook 网页，旅游网站 或者预订酒店网站查看游客的评论因为这是一个非常敏感的事情，可能会影响酒店的声誉。

7. 发展酒店工作人员的重要因素是什么？

答案：我认为重要的因素是工作人员的福利，提供培训，发展工作人员的能力，密切关注，酒店工作是一项微妙的工作，一定是真正热爱服务的人。

目前，曼谷亚洲酒店还缺乏工作人员由于人们改变了，不想做复杂的工作和不喜欢安抚别人。

这一点是很困难找到人员的原因之一因为现在大多数毕业的人都会转向做自由职业 和在线做生意。

8. 提供服务给中国游客的问题和障碍是什么？

答案：第一问题是泰国人和中国人的文化不一样，所以我们会从不同的角度来看。也许中国游客大声说话泰国人不明白和感觉不太好。

第二问题是沟通，大多数工作人员会使用英语，因为从小学习。大多数中国人以前从未学过也需要用自己的语言沟通这很重要，例如：当中国人想要沟通时但工作人员不明白使中国游客会感到不舒服和不满。

第三问题是酒店的规则。如：禁止带榴莲进入酒店，有时中国游客不遵守规则，但总的来说，最大的问题是语言和文化。我们的酒店工作人员必须调整和发展自己。

9. 招聘员工，酒店需要工作人员有汉语知识吗？

答案：酒店需要工作人员有汉语知识。来自华侨大学的4年学生曾经在曼谷亚洲酒店徒弟。我们的酒店需要大学生在这里工作，但是大学生都得到奖学金去中国学习。

10. 服务方面的行政管理如何获得成功？

答案：酒店已经有酒店的规定，在行政管理方面将授权给部门负责人也其他管理。如：工作人员工作中的缺陷将提出报告，有随机检查，有做KPI(Key Performance Indicator) 酒店将执著游客的评论。

举行酒店风险各方面的行政管理包括很多主题。如：食品风险，安全风险，火灾风险和服务风险。每季度都分开主题为分析然后就测量并找到解决方案，每两周和一个月举行一次会议并总结报告。

11. 大多数中国游客的付款方式？

答案：大多数中国游客将直接通过中国网站预订酒店和预订客房。如：SEA TRIP。以及通过其他网站预订酒店和客房。中国游客喜欢到外面买东西，喜欢从7-11买食品，从市场买水果等，不太喜欢在酒店花钱。

12. 曼谷亚洲酒店使用什么系统收集入住游客的信息？

答案：酒店有软件包关于入住酒店，退房，房间方式和房价为收集和记录服务用户的简历以及扫描游客的护照因为如果有游客入住酒店要发送信息给移民局。

13. 您认为未来酒店会增加汉语服务吗？

答案：当然增加汉语服务，管理部门有计划也曾经联系许多外部机构了为举办汉语培训课程给工作人员参加，汉语培训的课程将重新开放。标识牌和菜单将以中文制作，于 2019 年完成。

14. 中国游客喜欢使用的酒店设施是什么？

答案：曼谷亚洲酒店的水疗，中国人使用大约 70%。曼谷亚洲酒店的水疗有提供汉语服务如：价格标签，指点，水疗类型都用汉语。

第三章 曼谷亚洲酒店汉语服务调查结果分析 以及满意度情况

第一节 曼谷亚洲酒店汉语服务调查结果分析以及满意度情况

本次研究对曼谷亚洲酒店工作人员中国游客进行了问卷调查和分析资料，调查对象是在曼谷亚洲酒店的中国游客 72 位。问卷调查的内容有三个部分：一是被中国游客的基本信息，二是中国游客对酒店工作人员汉语服务满意度的情况，三是曼谷亚洲酒店汉语服务中文标识牌和酒店网站的情况。

一、中国游客的基本信息

1. 性别

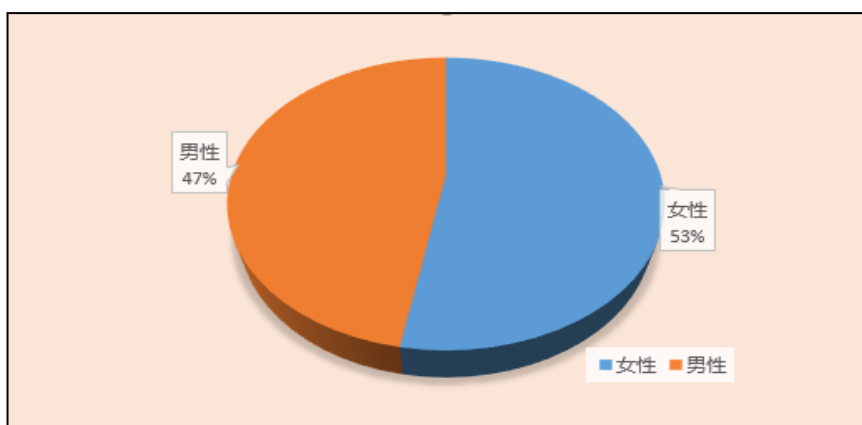


图 20 在曼谷亚洲酒店中国游客的性别

这本次调查了 72 位中国游客，女性有 38 个人，占总人数的 53%，男性有 34 个人，占 47%。

2. 年龄

表 8 中国游客的年龄

项目	选项	数量	百分比
年龄	20 岁以下	25	34.72%
	20-30 岁	18	25%
	31-40 岁	23	31.94%
	41-50 岁	3	4.17%
	51-59 岁	2	2.78%
	60 岁以上	1	1.39%
总和		72	100%

从表 8 可以知道，来曼谷亚洲酒店的中国游客大多数是在 20 岁以下之间有 25 个人，占 34.72%，31-40 岁之间有 23 个人，占 31.94%，20-30 岁之间有个 18 个人，占 25%，，41-50 岁之间有 3 个人，占 4.17%，51-59 岁之间有 2 个人，占 2.78%和 61 岁以上之间有 1 个人，占 1.39%。

3. 职业

表 9 中国游客的职业情况

项目	选项	数量	百分比
职业	大学生	13	18.06%
	研究生	1	1.39%
	商人	11	15.28%
	自由职业	20	27.78%

	教师	4	5.55%
	公务员	5	6.94%
	公司人员	7	9.72%
	其他(未制定)	11	15.28%
总 和		72	100%

根据对中国游客的职业情况的调查中可以看到,来曼谷亚洲酒店大部分的职业是自由职业,占 27.78%,其次是大学生占 18.06%,商人和其他职业占 15.28%,公司人员占 9.72%,公务员占 6.94%,教师占 27.78%,研究生只有 1 位,占 1.39%,是调查数量最少的职业。

4. 工资

表 10 中国游客的工资

项目	选项	数量	百分比
工资	低 4,000 元	9	12.50%
	4,001 元-5,000 元	12	16.67%
	5,001 元-6,000 元	9	12.50%
	6,001 元-7,000 元	4	5.55%
	7,001 元-8,000 元	7	9.72%
	高于 8,100 元	31	43.06%
总 和		72	100%

从表 10 显示,来曼谷亚洲酒店的中国游客大多数的工资在高于 8,001 元的最多,有 31 个人,占 43.06%,工资在 4,001 至 5,000 元有 12 个人,占 16.67%,工资在 5,001 至 6,000 元有 9 个人,占 12.50%并在低 4,000 元有 9 个人,占 12.50%,工资

在 7,001 至 8,000 元有 7 个人, 占 9.72%, 工资在 7,001 至 8,000 元有 7 个人, 占 9.72%。

5. 住宿的次数

表 11 中国游客住宿的次数

项目	选项	数量	百分比
住宿的次数	第一次	64	88.90%
	第二次	4	5.55%
	超过三次	4	5.55%
总 和		72	100%

从表 11 关于“您在这家酒店住宿几次了”的问卷调查中, 88.90%的中国游客表示来曼谷亚洲酒店住宿是第一次, 有 64 个人。来曼谷亚洲酒店住宿是第二次, 有 4 个人, 占 5.55%。超过第三次, 有 4 个人, 占 5.55%。

6. 住宿的天数

表 12 中国游客住宿的天数

项目	选项	数量	百分比
住宿的天数	1-2 天	35	48.61%
	3-4 天	24	33.33%
	5-6 天	8	11.11%
	超过 6 天	5	6.95%
总 和		72	100%

从表 12, 关于“您需要住宿几天”的问卷调查中, 48.61%的中国游客表示需要在曼谷亚洲酒店住宿 1-2 天, 有 35 个人。需要住宿 3-4 天, 有 24 个人, 占 33.33%。需要住宿 5-6 天, 有 8 个人, 占 11.11%。需要住宿 6 天以上, 有 5 个人, 占 6.95%。

7. 酒店的房型

表 13 中国游客选择曼谷亚洲酒店的房间

项目	选项	数量	百分比
您选择什么样的房间	高级间	44	61.11%
	行政间	18	25%
	尊贵间	7	9.72%
	套房	3	4.17%
总和		72	100%

从上面数据可知, 对“您选择什么样的房间”有 61.11%的中国游客选择高级间, 选择行政间占 25%, 选择尊贵间占 9.72%, 选择尊贵间占 9.72%。

8. 预订房间的渠道

表 14 中国游客选择预订房间的渠道

项目	选项	数量	百分比
您如何预订住宿	电子邮件	7	9.72%
	酒店网站	29	40.28%
	通过电话	1	1.39%
	旅游公司	16	22.22%
	其他	19	26.39%
总和		72	100%

针对“您如何预订住宿”，有 29 个中国游客预订通过酒店网站，占 40.28%，有 19 个人回答其他，占 26.39%，有 16 个人预订通过旅游公司，占 22.22%，有 7 个人预订通过电子邮件，占 22.22%，只有 1 个人选择预订通过电话，占 1.39%。

9. 住宿曼谷亚洲酒店的目的

表 15 中国游客住宿曼谷亚洲酒店的目的

项目	选项	数量	百分比
您这次来曼谷 亚洲酒店的 目的是	休息/旅行	71	98.61%
	联系工作/业务	1	1.39%
总 和		72	100%

从表 15，“您这次来曼谷亚洲酒店的目的”，大部分的中国游客的目的是休息/旅行，有 71 个人，占 98.61%，其次是联系工作/业务有 1 个人，占 1.39%。

10. 知道这家酒店的渠道

表 16 中国游客对曼谷亚洲酒店的认识

项目	选项	数量	百分比
您怎么知道 这家酒店	朋友介绍	5	6.94%
	网站	58	80.56%
	导游	3	4.17%
	旅游杂志	2	2.78%
	其他	4	5.55%
总 和		72	100%

从调查结果显示，对于您怎么知道这家酒店，大多数中国游客选择网站，占 80.56%，有 6.94%选择朋友介绍，有 5.55%选择其他，有 4.17 选择导游，有 2.78%选择导游旅游杂志。

11. 影响入住酒店的因素

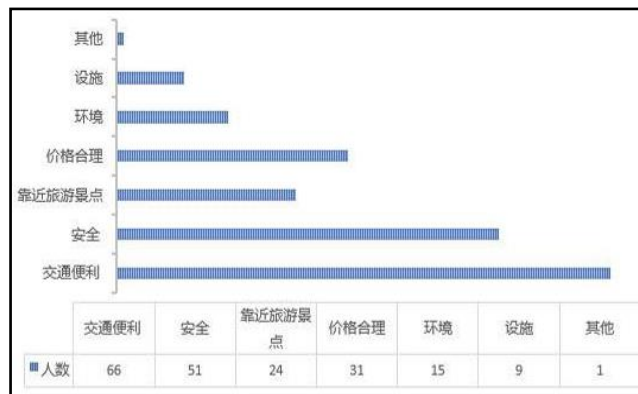


图 21 中国游客来入住酒店的主要因素

从图 21 来看，对于选择入住曼谷亚洲酒店的主要因素是交通便利，占 33.50%，选择安全占 25.89%，选择价格合理占 15.74%，选择靠近旅游景点占 12.18%，选择环境占 7.61%，选择设施占 4.57%，选择其他占 0.51%。

12. 酒店的整体服务

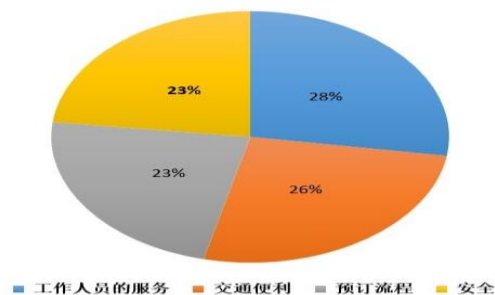


图 22 酒店整体服务对中国游客满意度的情况

在问卷调查结果，从图 2.3 来看，工作人员的服务、交通便利、预订流程、安全这四个因素会影响中国游客选择入住曼谷亚洲酒店并非非常满意。

对于工作人员的服务，有 51 位选择非常满意，占 28%，对于交通便利，有 49 位选择非常满意，占 26%，对于预订流程，有 43 位选择非常满意，占 23%，和对于安全，也有 43 位选择非常满意，占 23%。

13. 中国游客说泰语和英语的状况

表 17 中国游客对泰语和英语的状况

项目	选项	数量	百分比
您会说泰语吗	会说	1	1.39%
	不会说	71	98.61%
总 和		72	100%
您会说英语吗	会说	47	65.28%
	不会说	25	34.72%
总 和		72	100%

根据调查结果可知,对“您会说泰语吗”，有 71%的中国游客不会说泰语，占 98.61%，只有 1 人会说泰语，占 1.39%。对“您会说英语吗”有 65.28%的中国游客不会说英语，占 65.28%，有 25 个人不会说英语，占 34.72%。

二、中国游客对酒店工作人员汉语服务满意度的情况

1. 曼谷亚洲酒店工作人员是否对中国游客满意度的情况

表 18 中国游客对曼谷亚洲酒店的提供汉语服务

项目	选项	数量	百分比
曼谷亚洲酒店的工作人员有提供汉语	有	65	90.28%
	没有	7	9.72%

服务吗			
总 和		72	100%
曼谷亚洲酒店汉语 服务工作人员的 态度如何	非常满足	36	50%
	满足	33	45.83%
	不满足	3	4.17%
	非常不满足	0	0%
总 和		72	100%
您认为曼谷亚洲 酒店汉语服务能够 满足中国游客的需求	能够	53	73.61%
	不能够	19	26%
总 和		72	100%
您认为酒店工作 人员的汉语服务 如何	非常好	16	22.22%
	好	34	47.22%
	一般	20	27.78%
	不好	2	2.78%
总 和		72	100%
曼谷亚洲酒店工作 人员何以使用汉语 提供信息吗	可以	50	69.44%
	不可以	22	30.56%
总 和		72	100%
您认为酒店工作人 员能够快速使用 汉语答中国游客的	非常好	27	37.50%
	好	21	29.17%
	一般	24	33.33%

咨询如何	不好	0	0.00%
总 和			
项目	选项	数量	百分比
您认为曼谷亚洲酒店要改进汉语服务的主要方面是	服务态度	3	4.17%
	语言沟通	57	79.17%
	指标牌上	7	9.72%
	其他	5	6.94%
总 和		72	100%
您认为曼谷亚洲酒店汉语服务人员的语言情况如何	流利	44	61.11%
	不流利	26	36.11%
	差	2	2.78%
	很差	0	0.00%
总 和		72	100%

根据调查问卷中，从表 18 中可知道，有 65 个人，占 90.28%的中国游客表示有提供汉语服务。有 7 个人，占 9.72%的中国游客表示有提供汉语服务。

针对“曼谷亚洲酒店汉语服务的工作人员态度如何，有 36 个人，占 50%感到非常满意，有 33 个人，占 45.83%感到满意，有 3 个人，占 4.17%感到一般。

对“您认为曼谷亚洲酒店汉语服务能够满足中国游客的需求吗”大部分中国游客的选择能够有 53 个人，占 73.61%，有选择不能够 19 个人，占 26%。

对您认为酒店工作人员的汉语水平如何，中国游客觉得酒店工作人员的汉语水平“好”，有 34 个人，占 47.22%。中国游客表示“一般”，有 20 个人，占 27.78。有 16 个人，占 22.22%认为“非常好”。只有 2 个人，占 2.73%认为“不好”。

针对“曼谷亚洲酒店工作人员是否可以使用汉语提供信息”，有 50 个人，占 69.44%感到可以，有 22 个人，占 30.56%感到不可以。

对于“您认为酒店汉语服务人员能够快速使用汉语答游客的咨询如何,有 27 个人,占 37.50%认为非常好,有 21 个人,占 29.17%认为好,认为一般有 24 个人,占 33.33%。

对于“您认为曼谷亚洲酒店要改进汉语服务的主要方面是什么”大部分的中国游客 57 个人,占 79.17 认为酒店要主要改进语言沟通的汉语服务,有 7 个人,占 9.72%认为酒店要改进指标牌,有 3 个人,占 4.17%认为酒店要改进指标牌服务态度,有 5 个人,占 6.94%选择其他的方面。

对“您认为曼谷亚洲酒店所汉语服务工作人员的语言情况如”有 44 个人,占 61.11%认为流利,有 26 个人,占 36.11%认为不流利,而有 2 个人,占 2.78%认为工作人员的语言情况差。

2. 对酒店没有提供汉语服务是否会影响到中国游客的选择

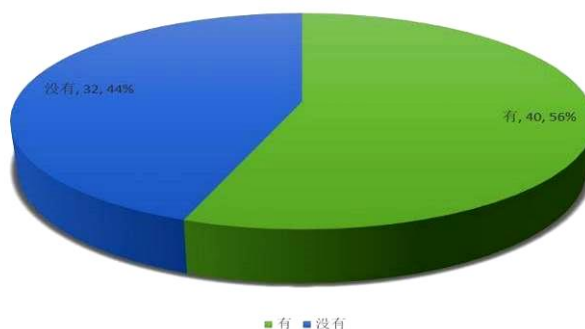


图 23 酒店是否有提供汉语服务对中国游客选择住宿的影响

在问卷调查中,看图 23 可以知道对于如果酒店没有提供汉语服务是否会影响您的选择住宿,有 40.56%的中国游客选择会受影响,有 32.44%的中国游客选择不会受影响。

3. 中国游客对酒店汉语服务面临的问题



图 24 中国游客对酒店汉语服务面临问题的情况

图 24 显示,口语方面、听力方面、词汇方面、这三个汉语服务方面会影响中国游客的沟通。

对于工口语方面,有占 60.56%的中国游客选,对于听力方面,有占 19.72%的中国游客选,对于词汇方面,有占 19.72%的中国游客选。

三、曼谷亚洲酒店汉语服务中文标识牌和酒店网站

表 19 中国游客对酒店汉语服务中文标识牌的情况

项目	选题	数量	百分比
酒店汉语服务中文指标牌写正确吗	正确	59	81.94%
	不正确	1	1.39%
	有正确和不正确	12	16.67%
总 和		72	100%
酒店汉语服务中文标识牌的位置是适合吗	适合	69	95.83%
	不适合	3	4.17%
总 和		72	100%

根据 72 份问卷调查结果，从表 19 来看，大多数曼谷亚洲酒店中文指标牌写正确的，占 81.94，有 12 个人选择有正确和不正确，但是只有 1 个选择不正确，占 1.39%。

对于“酒店汉语服务中文标识牌的位置是适合吗”有 69 个人表示适合，占 95.83%，有 3 个人表示不适合，占 4.17%。

表 20 中国游客对酒店中文网站的情况

项目	选题	数量	百分比
您曾经浏览曼谷亚洲酒店网站吗	曾经	28	38.89%
	不曾经	44	61.11%
总 和		72	100%
项目	选题	数量	百分比
你认为酒店汉语服务的词汇量足够吗	足够	38	52.78%
	不足够	34	47.22%
总 和		72	100%

对于“您曾经浏览曼谷亚洲酒店网站吗”有 44 个选择不曾经，占 61.11%，有 28 个人选择不曾经，占 38.89%。

对于“你认为酒店汉语服务的词汇量足够吗”有 38 个人表示足够，占 52.78%，有 34 个人表示不足够，占 47.22%。

第二节 曼谷亚洲酒店汉语服务面临的问题

泰国和中国长期以来有着友好和密切的关系。由于中国国家的经济快速增长，社会，技术和文化，使中国在泰国和世界各地发挥更大的作用，泰国是中国人首先选择旅行的国家之一并被认为是泰国的主要旅游市场。

中国在所有泰国劳动力市场的发挥作用无论是旅游业，服务业，酒店业，贸易或合资企业。因此，企业家都需要人员有汉语知识和可以使用汉语沟通。

目前泰国的酒店业务迅速增长，影响更高的竞争，因此，泰国的酒店业都重视提高工作人员的汉语水平此外，一起发展酒店的服务质量。为了支持和满足每年来越来越多使用该酒店服务的中国游客的需求，与中国游客见面的酒店工作人员必须做好准备使用汉语技巧对游客沟通。

根据调查，访谈，找资料，发现曼谷亚洲酒店还存在不少面汉语服务临的问题如下：

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. 工作人员缺少跨文化交际能力

工作人员对中国游客的文化了解不太多，如：中国游客喜欢大声说话，有时工作人员会感到不舒服。

3. 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。

4. 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，也没参加考过汉语水平考试(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。

5. 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。

6. 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。

第三节 曼谷亚洲酒店的 SWOT 分析及改善汉语服务的方法与策略

一、曼谷亚洲酒店的 SWOT 分析

SWOT 分析法，即态势分析法，就是将与研究对象密切相关的各种主要内部优势、劣势和外部的机会和威胁等，通过调查列举出来，并依照矩阵形式排列，然后用系统分析的思想，把各种因素相互匹配起来加以分析，从中得出一系列相应的结论，而结论通常带有一定的决策性。^[1]

四个英语字母分为：S、W、O、T。

“S” 代表 (Strength)，是优势，从酒店内部环境分析。

“W” 代表 (Weakness)，是弱势，从酒店内部环境分析。

“O” 代表 (Opportunity)，是机会，从酒店外部环境分析。

“T” 代表 (Threat)，是威胁，从酒店外部环境分析。

[1] 百度百科，“SWOT 分析法意义”，[online] <https://baike.baidu.com>, 2019/3/20

根据收集有关曼谷亚洲酒店的资料文献,可以分析曼谷亚洲酒店的优势, 弱势, 机会弱势, 威胁。对曼谷亚洲酒店的 SWOT 分析详情如下:

表 21 曼谷亚洲酒店的 SWOT 分析

优势 (Strength)	弱势 (Weakness)
1. 曼谷亚洲酒店的经营经验拥有超过 50 多年。	1. 酒店的中文标识牌有很少, 大部分是泰文和英文标识牌。
2. 优越的地理位置, 酒店 2 楼相互 BTS 天铁 “RATCHATHEWI” 站连接。	2. 缺乏中文人才。
3. 曼谷亚洲酒店位于曼谷市中心, 靠近主要的购物中心, 娱乐区等等。	3. 国际餐厅没有中文的菜单, 只有泰文和英文。
4. 曼谷亚洲酒店提供各种各样的国际餐厅, 以满足酒店游客和外部游客的需求。	4. 大部分的工作人员没有学过汉语并考过汉语水平考试。
5. 拥有齐全的设施设备根据四星级酒店标准。	5. 酒店不少工作人员中文语言沟通能力比较差。
6. 曼谷亚洲酒店的客房价格合理。	6. 工作人员缺少跨文化交际能力
7. 酒店有比较固定的游客群。	7. 不太重视对工作人员提供汉语服务培训。
8. 酒店有提供汉语服务。	
9. 工作人员的服务质量好, 对客服务意识, 可以给游客留下深刻良好的印象。	
机会 (Opportunity)	威胁 (Threat)
1. 泰国政府有一项促进旅游业的政策一直公关旅游景点可以吸引游客入境泰国被认为是良好刺激收入。	1. 几个月前, 曼谷遇到空气污染的问题发生悬浮颗粒 PM2.5 浓度超出安全标准或其他自然灾害都影响中国游客降低和酒店入住率也较少。
2. 泰国的生活费不太高也比中国生活费低因此可以吸引游客入境泰国旅游以及使用酒店服务。	2. 消费者的行为趋势转变, 游客需要节约费用, 但是需要服务质量高并价格低。

3. 由于现代化科技可以让客户通过酒店预订房间，可以浏览房间真实的环境，更容易获取酒店的信息使得很方便，所以不必步行到酒店预订。	3. 如果未来泰国政治发生不稳定，会影响中国游客和外国游客数就减少，酒店业的收入也降低。
4. 泰国具有独特的文化和传统。	4. 目前，酒店业竞争更加激烈，需要聘请有汉语能力的工作人员一起工作也增加，就使造成抢人的事件。
5. 曼谷有很多著名旅游景点，购物中心。	5. 曼谷亚洲酒店的旺季一般来说在 4 月至 9 月底，这段时间酒店非常热闹因为有很多中国游客入住，淡季在 10 月至 3 月底。
6. 如果酒店支持并专注于提供汉语服务，培养中文人才，可以对中国游客建立信任，这将有机会迅速发展。	

二、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. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 重视招聘通晓中文的新工作人员

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。

工作人员在酒店业务中很重要，工作有效，可以提供优质服务以为中国游客非常满意。

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

一、中文文献

- [1] 于洪《酒店员工满意度对顾客满意度的影响研究》，（2009）
- [2] 刘月荣《酒店管理专业学生顶岗实习管理的思考》，（2014）
- [3] 刘杰《酒店服务质量评价与控制体系研究》[D]，（2007）
- [4] 百度网：《酒店四星级标准》，2018年11月11日
- [5] 张玉华（Nichkamol），《普吉府四星级酒店工作人员的汉语水平情况的分析》[D]，（华侨崇圣大学硕士论文2014）
- [6] 百度百科，“SWOT分析法意义”，[online]
<https://baike.baidu.com>, 2019/3/20
- [7] 陆彤《文化因素对酒店业顾客感知服务质量的影响及其启示》，（2014）
- [8] 陈希性《酒店管理人员的外语交际策略教学，中国扬州大学硕士论文》[D]，（2015）
- [9] 陈幸娟《普吉攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部汉语服务比较研究》[D]（2016）
- [10] 陈玲玲《泰国普吉酒店中国满意度研究，北京交通大学硕士论文（2014）
- [11] 陈嘉妮《曼谷知心客栈职员汉语研究》[D]，（2016）
- [12] 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%》网站：<http://finance.sina.com.cn/roll/2017-02-24/doc-ifyavrsx5006892.shtml>
- [13] 曼谷亚洲酒店网站：http://www.asiahotel.co.th/asia_bangkok/zh-hans/
- [14] 侯先锋《国际服务贸易》，<https://wenku.baidu.com/view/1974076ccf84b9d528ea7a91.html>，2018年11月15日
- [15] Booking.com 缤客，<https://www.booking.com>，2018年12月4日

二、英文文献

- [16] 曼谷亚洲网站，http://www.asiahotel.co.th/asia_airport/
- [17] 曼谷亚洲网站，http://www.asiahotel.co.th/asia_bangkok/
- [18] 曼谷亚洲网站，http://www.asiahotel.co.th/asia_chaam/
- [19] 曼谷亚洲网站，http://www.asiahotel.co.th/asia_pattaya/

三、泰文文献

- [20] 曼谷亚洲网站, http://www.asiahotel.co.th/asia_bangkok/th/
- [21] 谷歌网: <https://www.gsb.or.th>, 2018年11月15日
- [22] 泰研究中心网站: <ธุรกิจโรงแรมแข่งขันรุนแรงขึ้น คาดปี' 60 รายได้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวร้อยละ 3.7-5.5 (กระแสดูเรชั่น ฉบับที่ 2826) <https://kasikornresearch.com>, 2018年11月10日
- [23] 大成银行网站: <แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม 2561- 2563 : ธุรกิจโรงแรม > <https://www.krungsri.com/bank/th/home.html>, 2018年11月10日
- [24] 维基百科(中文), 曼谷亚洲酒店。 <https://th.wikipedia.org/wiki/เอเชียโฮเต็ล>

附录

附录 一：曼谷亚洲酒店总经理访谈

访谈：**Mr. KRIENGSAK JAMAREE**

职位：曼谷亚洲酒店总经理

一、 访谈的内容

- (1) 在 2018 年有多少中国游客来使用曼谷亚洲酒店的服务？
- (2) 您认为曼谷亚洲酒店的特点是什么？
- (3) 目前，曼谷亚洲酒店的工作人员有汉语知识多少？
- (4) 曼谷亚洲酒店是否曾经组织汉语培训给酒店工作人员吗？
- (5) 酒店内的标识牌，菜单，指路牌或者其他牌用什么语言最多？
- (6) 酒店如何发展营销？
- (7) 发展酒店工作人员的重要因素是什么？
- (8) 提供服务给中国游客的问题和障碍是什么？
- (9) 招聘员工，酒店需要工作人员有汉语知识吗？
- (10) 服务方面的行政管理如何获得成功？
- (11) 大多数中国游客的付款方式？
- (12) 曼谷亚洲酒店使用什么系统收集入住游客的信息？
- (13) 您认为未来酒店会增加汉语服务吗？
- (14) 中国游客喜欢使用的酒店设施是什么？

附录二：曼谷亚洲酒店汉语应用的调查研究问卷调查

尊敬的各位受访者：

我是华侨崇圣大学的硕士研究生，我做问卷调查是为了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，另外一个发现是发现问题提出最有效办法和解决方案。

请您按照的实际填写问卷调查，该调查问卷对研究非常有用。感谢您抽出宝贵的时间回答这个问卷。

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ดิฉันเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ดิฉันทำแบบสอบถามฉบับนี้ขึ้นเพื่อวิเคราะห์ความรู้ด้านความสามารถทางด้านภาษาจีนของพนักงานโรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ เรียนรู้สถานการณ์การใช้ภาษาจีนของโรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ ทั้งยังวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ขอความร่วมมือทุกท่านกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง แบบสอบถามนี้มีประโยชน์มากสำหรับการวิจัย ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามนี้

第一部分：酒店工作人员的个人基本情况

说明：请在[]标记 按照最真实您的信息。

กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง [] ให้ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

1. 您的性别是：เพศ

[] 男 ชาย

[] 女 หญิง

2. 您的年龄: อายุ

- 20 岁以下 ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 岁 20 -30 ปี 31-40 岁 31-40 ปี
 41-50 岁 41-50 ปี 51-59 岁 51-59 ปี 60 岁以上 60 ปีขึ้นไป

3. 您的教育程度: ระดับการศึกษา

- 中学 มัธยมต้น 高中 มัธยมปลาย 本科 ปริญญาตรี
 硕士 ปริญญาโท 博士 ปริญญาเอก

4. 您的职位: ตำแหน่งหน้าที่

- 部门管理 แผนกบริหาร 接待员 พนักงานต้อนรับ 行李员 พนักงานขน
สัมภาระ
 餐饮部 แผนกอาหาร 其他 อื่น ๆ _____
และเครื่องดื่ม

5. 您的工作经是: ประสบการณ์ทำงาน

- 2 年以下 ต่ำกว่า 2 ปี 3-5 年 3-5 ปี 6-8 年 6-8 ปี
 9 年以上 9 ปีขึ้นไป

6. 您大部分使用语言沟通游客是: โดยส่วนใหญ่คุณใช้ภาษาอะไรในการสื่อสารกับลูกค้า

- 2 年以下 ต่ำกว่า 2 ปี 3-5 年 3-5 ปี 6-8 年 6-8 ปี
 9 年以上 9 ปีขึ้นไป

第二部分：酒店工作人员汉语水平情况

1. 您曾经学过汉语吗：คุณเคยเรียนภาษาจีนไหม

学过 เคย 没学过 ไม่เคย

2. 如果您学过，您学习汉语了多长时间：ถ้าหากเคยเรียน คุณเรียนภาษาจีนมานานแค่ไหน

1年以下 ต่ำกว่า 1 ปี 1-2年 1-2 ปี 3-4年 3-4 ปี

5年以上 5 ปีขึ้นไป

3. 您曾经考汉语水平考试吗：คุณเคยสอบวัดความรู้ทางภาษาจีนไหม

学过 เคย 没学过 ไม่เคยสอบ

4. 您的汉语考试 (HSK) 成绩：ระดับความรู้ทางภาษาจีนของคุณคือ

HSK1 ระดับ 1 HSK2 ระดับ 2 HSK3 ระดับ 3

HSK4 ระดับ 4 HSK5 ระดับ 5 HSK6 ระดับ 6

5. 您的职位必须使用汉语服务沟通游客：ตำแหน่งหน้าที่ของคุณจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนสื่อสารในการบริการแก่ลูกค้าไหม

必须 จำเป็น 不必 不必 จำเป็น

6. 您的汉语水平是：ระดับความสามารถภาษาจีน

汉语水平	很好 ดีมาก	好 ดี	一般 ปานกลาง	不好 ควรปรับปรุง
听 ฟัง				
说 พูด				
读 อ่าน				
写 เขียน				
翻译 แปล				

7. 您认为需要提高中文水平哪方面？ คุณคิดว่าต้องการพัฒนาความสามารถทางภาษาจีนในด้านใด

听 ฟัง

说 พูด

读 อ่าน

写 เขียน

所有 ทั้งหมด

8. 与游客沟通的常见问题： ปัญหาที่พบบ่อยในการสื่อสารกับลูกค้า

听不懂 ฟังไม่รู้เรื่อง

不会说 พูดไม่เป็น

没有汉语能力 ไม่มีความรู้ภาษาจีน

9. 如果有困难时，您怎样用哪个方式解决 ถ้าเจอสถานการณ์ที่ลำบาก คุณจะใช้วิธีใดแก้ไขปัญหา

用英文沟通 ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

用 GOOGLE 翻译 ใช้ GOOGLE แปลภาษา

请同事帮忙 ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

没有方式 ไม่มีวิธี

10. 您的酒店有提供汉语培训吗: โรงแรมของคุณมีฝึกอบรมด้านภาษาจีนไหม

有 มี

没有 ไม่มี

11. 如果有, 您参加过了几次: ถ้ามี คุณเคยเข้าร่วมกี่ครั้ง

1 次 1 ครั้ง

2 次 2 ครั้ง

3 次 3 ครั้ง

4 次 4 ครั้ง

其他 อื่นๆ_____

12. 如果没有, 您需要酒店组织汉语培训吗: ถ้าไม่มี คุณต้องการให้ทางโรงแรมจัดการ
อบรมด้านภาษาจีนไหม

需要 ต้องการ

不需要 ไม่ต้องการ

13. 你想学多久/ 一课程: ระยะเวลาที่อยากเรียน / ต่อ1 หลักสูตร

1-2 天 1-2 วัน

2-3 天 2-3 วัน

3-4 天 3-4 วัน

4-5 天 4-5 วัน

****感谢您的合作和支持* ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุน**

附录三:曼谷亚洲酒店对中国游客的汉语应用

调查研究问卷调查

尊敬的各位受访者:

我是华侨崇圣大学的硕士研究生,我做问卷调查是为了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,另外一个问题是发现问题提出最有效办法和解决方案。

请您按照的实际填写问卷调查,该调查问卷对研究非常有用。感谢您抽出宝贵的时间回答这个问卷。

一、 基本信息

说明:请在[]标记 按照最真实您的信息。

1. 您的性别是:

男 女

2. 您的年龄:

20 岁以下 20-30 岁 31-40 岁
 41-50 岁 51-59 岁 60 岁以上

3. 您的国籍:

中国 英国 日本
 泰国 其他_____

4. 您的职业:

大学生 商人 自由职业
 公务员 失业 其他_____

5. 您的工资:

- 低 4,000 元 4,001- 5,000 元 5,001- 6,000 元
 6,001- 7,000 元 7,001-8,000 元 高于 8,001 元

6. 您会说泰语吗:

- 会说泰语 不会说泰语

7. 您会说英语吗:

- 会说英语 不会说英语

8. 您在这家酒店住宿几次了:

- 第一次 第二次 第三次
 超过 3 次

9. 您需要住宿几天:

- 1-2 天 3-4 天 5-6 天
 6 天以上

10. 您选择什么类型的房间?

- 高级间 行政间 尊贵间
 套房

11. 哪些因素影响您的选择入住这酒店?(可以选择超过 1 个答案)

- 美容 交通便利 安全
 靠近旅游景点 价格合理 环境
 设施 其他_____

12. 您如何预订住宿?

- 电子邮件 酒店网站 电子邮件

通过电话 旅游公司 其他_____

13. 您这次来住宿这个酒店的目的是？

休息/旅行 联系工作/业务 其他_____

14. 您怎么知道这家酒店：

朋友介绍 网站 导游

电视 旅游杂志 其他_____

二、 整体酒店的满意

题目	非常满意	满意	一般	不满意
预订流程				
入住-结帐的流程				
客房				
食物和饮料				
设施				
交通便利				
安全				
价格合理				
工作人员的服务				

三、 中国游客对酒店的汉语服务满意度

1. 曼谷亚洲酒店的工作人员有提供汉语服务吗？

有 没有

2. 前台曼谷亚洲酒店汉语服务人员的态度如何？

- 非常满足 满足 不满足
- 非常不满足

3. 您认为曼谷亚洲酒店汉语服务能够满足中国游客的需求吗？

- 能够 不能够

4. 你认为酒店汉语服务的词汇量足够吗？

- 足够 不足够

5. 您认为酒店工作人员的汉语水平如何？

- 非常好 好 一般
- 不好

6. 酒店汉语服务中文指标牌写正确吗？

- 正确 不正确 有正确和不正确

7. 如果酒店没有提供汉语服务可以影响您的选择住宿？

- 有 没有

8. 曼谷亚洲酒店的工作人员可以使用汉语提供信息吗？

- 可以 不可以

9. 您认为酒店汉语服务人员能够快速使用汉语答游客的咨询如何？

- 非常好 好 一般
- 不好

10. 您认为曼谷亚洲酒店工作人员在汉语服务方面存在发现什么问题？

- 听力方面 口语方面 阅读方面
- 书写方面 翻译方面 词汇方面

11. 酒店汉语服务指示标志的位置是合适吗？

合适 不合适

12. 您曾经浏览曼谷亚洲酒店网站吗？

曾经 不曾经

13. 您认为曼谷亚洲酒店要改进汉语服务的主要方面是什么？

服务态度 语言沟通 指标牌上

其他_____

14. 您认为曼谷亚洲酒店所汉语服务工作人员的语言情况如何

流利 不流利 不流利

差 很差

15. 您认为曼谷亚洲酒店要增加提供哪些方面的汉语服务？

其他的建议：

****感谢您的合作和支持****

致 谢

首先，我要非常感谢我的指导范军博士副教授的亲自关心，提出宝贵的时间帮助给我许多建议和意见，从开始选择论文题目，做开题报告，修改，检查我写论文的第一章到第三章，论文答辩最终论文得到顺利完成。

其次，我要感谢刘丽芳博士副教授给予多样的知识，常常鼓励和操心。要感谢赵平博士，虽然不是我的直接导师，但是他很好心可以给予所有硕士研究生的咨询。尤其感谢论文考试的总裁，尚鸿雁博士副教授来参加我们的论文考试，也要感谢李严锋博士教授，每位都提出许多意见和建议也要感谢谢业辉教师给予很多信息。

感谢华侨崇圣大学商业汉语硕士课程为我提供了学习使我获得很多知识和良好的经验也感谢同学们的深情友谊。

感谢 Mr. KRIENGSAK JUMAREE，他是曼谷亚洲酒的总经理，他允许让我访谈。要感谢 Miss PATCHAREE TECHARUVICHIT，她是曼谷亚洲酒的人事部副经理，她允许让我收集资料为进行写论文也要感谢曼谷亚洲酒店工作人员和中国游客的抽出时间帮助我做问卷调查。

感谢相关资料，参考文献中的作者们，互联网的数据源，华侨崇圣大学硕士研究生的毕业论文，所有都使我对本研究有了写作指南。

最后，我要特别感谢父母的支持和妹妹的鼓励，不但让我充满的心灵力量，感觉温暖而且给予我心里上无压力。

在写论文过程中必然会遇到问题和障碍但幸运的是得到了导师的帮助，有时会感到沮丧就被周围的人鼓励而依靠自己的努力和坚持认真，我表示感动所上述的人，他们都对我非常重要，使我的研究取得成功，如果没有他们就没有我今天的毕业论文。

李珍珍

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวโสรยา ปานยิ้ม (李珍珍)
วัน เดือน ปีเกิด	11 ตุลาคม 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน	165/1 หมู่ 2 ตำบลธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 - 2555 คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่จัดซื้อ แผนกจัดซื้อวัตถุดิบหลัก บริษัทไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายวางแผนผลิตวาโก้