



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

วิเคราะห์การพัฒนาธุรกิจบริการการท่องเที่ยวของไทย
กรณีศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการ
THE ANALYSIS OF THAI TOURISM BUSINESS DEVELOPMENT
A CASE STUDY OF CHINESE LANGUAGE IN THE SERVICE
分析泰国旅游服务贸易的发展
以汉语服务为例

วฎากการ ศิริขันธ์
(冯小茜)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วิเคราะห์การพัฒนาธุรกิจบริการการท่องเที่ยวของไทย

กรณีศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการ

THE ANALYSIS OF THAI TOURISM BUSINESS DEVELOPMENT

A CASE STUDY OF CHINESE LANGUAGE IN THE SERVICE

分析泰国旅游服务贸易的发展

以汉语服务为例

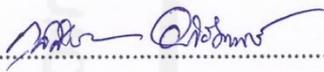
วภากร ศิริพันธ์ (冯小茜)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2558



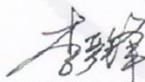
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Dr.Zhao Ping
อาจารย์ที่ปรึกษา



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ



Prof. Dr.Li Yan Feng

กรรมการ



Dr.Zhao Ping

กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อิสยา จันทรวินยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

วิเคราะห์การพัฒนาธุรกิจบริการการท่องเที่ยวของไทย

กรณีศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการ

วภูการ ศิริพันธ์ 566038

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

เบื้องหลังเศรษฐกิจโลกโดยทั่วไปการค้าบริการการท่องเที่ยวได้กลายเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่สำคัญในการบริการการค้าระหว่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นที่มาของผลกำไรอันมากมายมหาศาล ประเทศส่วนใหญ่จึงนำเอาการค้าบริการการท่องเที่ยวไว้เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

การวิจัยนี้ใช้วิธีในการวิเคราะห์ข้อมูลและการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลในการบริการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิจัยนี้มีเนื้อหาสำคัญโดยกล่าวพอสังเขปเกี่ยวกับสถานการณ์การพัฒนาการค้าและการท่องเที่ยวของไทยวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในการบริการของธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยทางด้านสำนักงานการท่องเที่ยว การบริการของโรงแรมและการบริการในสนามบิน อนาคตและความท้าทายในการพัฒนาบริการทางการค้าของไทย

จากการศึกษาค้นคว้าและการวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย พบปัญหาในด้านทำให้บริการของพนักงาน ขาดแคลนบุคลากรการให้บริการในด้านภาษาจีนสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาเป็นจำนวนมาก และยังแสดงถึงผลของการศึกษาการใช้ภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย ภาษาจีนที่ใช้ในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอ และยังอธิบายการใช้ภาษาจีนในการบริการนำมาซึ่งผลประโยชน์ทางการท่องเที่ยวของไทย ส่งเสริมทางด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้เห็นถึงปัญหาที่มีอยู่และวิธีการปรับปรุงและการแก้ปัญหา

คำสำคัญ: การค้าบริการการท่องเที่ยวของประเทศไทย นักท่องเที่ยวชาวจีน ภาษาจีนในการบริการ การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว

**THE ANALYSIS OF THAI TOURISM BUSINESS DEVELOPMENT
A CASE STUDY OF CHINESE LANGUAGE IN THE SERVICE**

WADAKAN SIRIKUN 566038

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

ABSTRACT

In the Background of the world economic, Tourism service trading becomes one of important factors in international tourism service trading and become greatly profits – most countries apply tourism service trading for their important strategic.

In this research analyze data and collect data from questionnaire, the data were service of Thailand tourism businesses by analyze data in quantitative and qualitative research to achieve the objectives of the research, This research describes about the situation of developing in tourism of Thailand. Analyze Chinese language use in service of Thai tourism business in Tourism Authority of Thailand, services of hotels and services in the airport. analyze the future and challenge in part of developing of services in tourism service trading of Thailand. The important point to analyze is using Chinese language in tourism business and the significance in developing tourism business. At the same time, it will show the problems in services of using Chinese language including show improvement measure.

According to the results from the study, the analyzing of Chinese language using in tourism business in Thailand showed that the problems are service from employees, lacked of service in Chinese language staffs, and lacking of facilities to Chinese tourists. The results of the study showed that there were insufficient in Chinese language using in industry. Moreover, its explained of Chinese language using in service for advantageous applying in tourism of Thailand. In addition, encouragement of the developing of tourism of Thailand especially analyzing the data, showing the problems, adjusting methods, and solving problems.

Keywords: Tourism service trading, Chinese tourists, Chinese language service, Development of Tourism business.

分析泰国旅游服务贸易的发展 以汉语服务为例

冯小茜 566038

文学硕士学位(商业汉语)

指导教师：赵平博士

摘要

在经济全球化的背景下，旅游服务贸易已成为国际服务贸易中的一个重要组成部分。旅游服务贸易可以给一个国家带来丰厚的利润，很多国家已把旅游服务贸易放在重要的战略地位。

论文采用资料分析和问卷调查，对所掌握的资料对泰国旅游服务贸易进行定性分析和定量分析，以达到本课题的研究目的。论文研究的主要内容是说明泰国旅游服务贸易的发展状态，调查泰国旅游贸易中的汉语服务情况，主要分析的范围在旅游社，酒店服务，机场管理和旅游产品销售等方面。通过分析指出泰国旅游服务贸易发展的前景和面对的挑战，阐明在泰国旅游服务贸易中汉语应用的重要性，同时指出汉语服务上存在的问题并提出改进的措施。

本论文的创新性体现在对泰国旅游服务贸易汉语服务应用的研究是一项新的研究。从资料分析遇到在泰国人员服务方面很少。研究成果是分析了在泰国旅游服务贸易中汉语服务的意义和对发展中国旅客市场的重要性和必要性，说明旅游部门与有关行业是如何使用汉语服务，具体经营运作的，用具体数据说明汉语服务给泰国旅游带来的利益，对泰国旅游业发展的促进，并通过分析发现问题，提出解决问题的方法。

关键词：泰国旅游服务贸易 中国游客 汉语服务 发展旅游业

目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
图画目录	VII
绪 论	1
第一章 泰国旅游服务贸易的发展概况	
第一节 旅游服务贸易的概念	6
第二节 泰国旅游服务贸易的主要方面	7
一、旅游业的服务	7
二、泰国旅游业发展情况	8
三、泰国旅游服务的总体状况	10
第二章 泰国旅游服务贸易中的汉语服务	
第一节 旅行社方面的汉语服务	15
一、旅行社的业务	15
二、导游的工作	17
第二节 酒店方面的汉语服务	17
一、酒店的经营管理	17
二、酒店客户服务	19
第三节 旅游产品方面的汉语服务	20
一、旅游产品的销售	21
二、旅游产品的汉语服务	21
第四节 机场管理方面的汉语	24
一、机场汉语指示牌服务	24
二、机场免税店汉语导购服务	27

第三章	泰国服务贸易发展的前景和挑战	
第一节	泰国旅游服务贸易的优势	32
	一、良好的自然资源与传统文化	32
	二、完善的旅游设施与各种旅游产品	33
第二节	提高汉语服务加强经营管理	34
	一、泰国旅游业用汉语服务调查	35
	二、改善汉语服务提高旅游市场竞争力	38
结 语		41
参考文献		43
附 录		46
致 谢		48
ประวัติผู้เขียน		49

表格目录

表 2-1: 一些提供汉语服务的泰国旅行社	16
表 2-2: 员工和语言服务情况	17
表 3-1: 汉语服务满意度调查评估表	35



图表目录

图 3-2: 导游服务	36
图 3-3: 酒店服务	37
图 3-4: 旅游产品服务	37
图 3-5: 机场服务	38
图 3-6: 免税店服务	38



图画目录

图 1-1: 前 10 排名游客(2014 年 5 月)	9
图 2-3: 中文和英语示牌	25
图 2-4: 中文和英语示牌	25
图 2-5: 机场中文指示牌外	25
图 2-6: 机场专线的乘车指示牌	26
图 2-7: MRT 地铁系统	27
图 2-8: 免税店购物流程	28
图 2-9: 泰国王权免税店的中文服务	29
图 3-7: 中国第一季度出境旅游组织人次排名前十位的目的地国家或地区	39

绪 论

一、选题的背景及研究意义

在经济全球化的背景下，旅游服务贸易已成为国际服务的重要组成部分。旅游服务贸易可以给一个国家带来丰厚的利润，很多国家已把旅游服务贸易放在重要的战略地位。

本论文研究分析的是泰国旅游服务贸易。这一领域除了具有一般的商业贸易的性质外，还具有泰国文化的特点和特色，最能反映泰国的民族文化，是泰国文化走向社会，走向国际和与世界文化交流的平台。旅游服务贸易是指一国（地区）旅游从业人员向其他国家（地区）的旅游服务消费者提供旅游服务并获得报酬的活动。旅游服务贸易除了具有“就地提供，就地消费”的特征外，还具有运行上的综合性和整体性。所谓综合性是指旅游者在旅游过程中，支付外币购买旅游产品，以满足旅游消费的需要。旅游消费包括住宿、饮食、交通、游览、娱乐等。所谓整体性是指旅游经济部门和行业提供的服务内容各不相同，但提供服务的过程是整体性的。不管是酒店、饮食店，还是交通部门、旅行社和商场，都需要在总体上为游客提供优质、统一的良好服务。

本论文研究的主要内容是对泰国旅游服务贸易中汉语服务方面的情况进行分析。通过分析研究泰国旅游服务贸易方面的汉语服务，说明汉语服务在泰国整个旅游业中的重要性，阐述汉语服务在整个旅游服务贸易中不同部门和领域中所发挥的作用。这一作用不只在旅游社方面，如导游的汉语服务，而且已经发展到商场的销售服务，机场的信息服务，酒店的客户服务以及餐饮方面的菜单汉语服务等领域的多元化服务。

由于中国经济的快速发展，中国旅客出国人数逐年增加，特别是中国人来泰旅游，为泰国带来了丰厚的利润和大量的就业机会。为促进泰国旅游文化服务贸易，吸引更多的中国旅客，除了旅行社提供的汉语导游服务外，其它与旅游产业相关的行业和部分也不多推出各种特色的汉语服务。在泰国政府有关部门、国际机场、各大商场、旅游社、酒店和各种大小餐饮业，都在不同程度上都提供了汉语服务。这些领域汉语服务提供的好坏，直接关系到中国旅游市场的开发和发展，关系到泰国旅游服务质量的好坏。目前，汉语服务在泰国旅游服务贸易中占有越来越重要的地位。泰国旅游服务贸易的发展已经与汉语服务的质量和水平紧密地联系在一起了。

二、研究的范围、研究目的、研究方法和研究的创新性

（一）研究的范围

本论文研究分析的是泰国旅游服务贸易的汉语服务。这一领域除了具有一般的商业贸易的性质，还具有泰国文化的特点和特色。中国经济的快速发展，中国游客大量来泰旅游，为泰国旅游服务贸易的发展带来了新的发展机遇和丰厚的经济利益，成为泰国经济发展的一大支柱。如何提供良好的汉语服务已成为泰国旅游服务贸易进一步发展的一个重要因素。

（二）研究目的

通过对泰国旅游服务贸易的分析和研究，阐明汉语服务对泰国开发和发展中国旅游市场的重要性。指出汉语服务对泰国旅游服务贸易发展的影响和促进作用。分析汉语服务的具体情况，说明搞好汉语服务不仅为泰国旅游市场带来丰厚的利润，也促进了泰国与中国的文化交流。分析研究泰国旅游服务贸易中汉语服务中存在的问题，提出改进措施和解决方法。

（三）研究方法

通过对所掌握的资料采用定性研究和定量研究，对有关泰国旅游服务贸易中有关汉语服务的资料进行分析研究。在定性研究中，分析泰国汉语服务的意义和对发展中国旅客市场的重要性和必要性，说明不同旅游部门和与旅游有关的行业是如何提供汉语服务的，具体经营运作的情况、方式和特点。在定量研究中，用一些具体的数据来分析说明汉语服务的提供和不断完善，对泰国旅游业的发展，不同的行业带来的客观的经济利益。本论文研究和分析在泰国旅游服务贸易中汉语服务的意义和对发展中国旅客市场的重要性和必要性，说明旅游部门与有关行业是如何使用汉语服务，具体经营运作的，用具体数据说明汉语服务给泰国旅游服务贸易带来的利益，对泰国旅游业发展的促进，并通过分析发现存在的问题，提出改进的措施和解决问题的方法。

（四）研究的创新性

本论文的创新性体现在对泰国旅游服务贸易汉语服务应用的研究是一项新的研究。本论文的研究成果是分析了在泰国旅游服务贸易中汉语服务的意义和对发展中国旅客市场的重要性和必要性，说明旅游部门与有关行业是如何使用汉语服务，具体经营运作的，用具体数据说明汉语服务给泰国旅游带来的利益，

对泰国旅游业发展的促进，并通过分析发现存在的问题，提出改进的措施和解决问题的方法。

三、与本论文有关的国内外研究综述

通过对与本论文有关的资料查询,关于旅游服务贸易方面的主要研究有以下几个方面:

(一) 国内研究综述

纪凯生(2013)中指出,泰国作为第一批向中国游客开放的旅游目的地,近二十年来,一直受到中国游客的欢迎。但是在这表面繁华的背后,却隐藏着巨大的隐患。目前,泰国游旅产品存在着产品单一、虚假广告、削价竞争、欺骗消费、操作不规范和低层次竞争等各种问题。特别是近几年来,泰国旅游的国家形象受到很大的损害,中国赴泰旅游人数非但没有上升,反而呈现下降趋势。论文以购买泰国旅游产品的上海消费者为研究对象,以消费购买行为理论为切入点,通过理论研究和实践研究,对泰国旅游产品和上海出境旅游市场做出了客观的分析,在此基础上,运用经典营销理论,从价格、产品、分销和促销角度提出了解决策略,以期促进泰国旅游产品在上海市场的发展^[1]。

陈维娜(2011)中认为泰国旅游业一直在国民经济中占有重要的地位,但是近几年来泰国政局的动荡以及世界经济危机对泰国旅游业造成很大的冲击。本文通过对泰国旅游业发展现状的研究,结合泰国旅游业发展影响因素分析,运用SWOT分析法对泰国旅游业的发展存在的优势、劣势、机遇、威胁进行分析,研究影响因素泰国旅游业的各种主客观因素以及就如何提高泰国旅游业发展提出建议对策。本文的研究对其他国家旅游业的发展具有较重要的借鉴意义^[2]。

张正诗(KITTI THAN-UDOMCHOK)(2013)中指出随着中国成为东方的大国,也逐渐成为全球经济的超级大国。中国的旅游市场也越来越重要,所以泰国就把中国作为首要的国际旅游市场。虽然泰国旅游市场对中国游客很熟悉、认识了很长时间,但如果没有发展或提供新服务,泰国可能失去机会而容易被周边国家抢走中国游客市场。本文研究中国旅游者在泰国曼谷乍都乍周末市场购物行为。在深度访谈等定量研究基础上,采用问卷调查采取随机抽样法,运用统计软件 SPSS 进行描述性分析,分析项目有频率分析、百分比、平均分。以期可以用来帮助泰

[1] 纪凯生, 泰国旅游产品在上海的营销策略研究[D], 硕士论文, 2013.

[2] 陈维娜, 泰国旅游业发展研究[D], 硕士论文, 2011.

国曼谷乍都乍周末市场的商家发展和满足中国游客的需求,提出了泰国曼谷乍都乍周末市场的商店的营销策略^[1]。

(二) 国外研究综述

张瀚文(2014)中指出,经济的发展带动了旅游服务贸易的不断进步,同样,旅游服务贸易的快速发展也拉动了世界各地的经济水平,当今,许多专家学者都对旅游服务贸易这一课题进行了深入系统的研究。作为亚洲的发展中国家和发达国家,中国和韩国地理位置接近,又有着相似的文化传统,加上两国别具特色的旅游资源,使得中韩的旅游服务贸易迅速发展。在2005年,韩国就已超越日本成为中国第一大入境客源国,而中国也有望在近几年同样成为韩国第一大入境客源国。但是,从目前的相关资料看,中国和韩国在旅游服务贸易方面的发展现状、存在的问题以及相关的对策研究尚未得到解决^[2]。

李飞飞(2009)论本文通过对世界五大旅游市场旅游服务贸易国际竞争力的比较与分析,提出了提升亚太旅游市场旅游服务贸易国际竞争力的对策,并希望以此能为亚太旅游市场经济的崛起和未来世界经济格局的变化提供一些参考依据。论文收集世界各国近年的旅游服务贸易及贸易总额的数据,将贸易理论、竞争力理论、区域经济理论与实际情况相结合,定性分析与定量分析相结合,运用国际市场占有率、贸易竞争力指数(NTB)、显示性比较优势指数(RCA)、显示性竞争优势指数(CA)等指标对世界五大旅游市场进行比较分析。利用市场竞争态、波特的产业国际竞争力模型、SWOT分析等方法提出了提升亚太旅游市场旅游服务贸易竞争力的对策:提高供给需求水平、完善主导及相关产业、建立亚太旅游同盟等设想^[3]。

刘晶(2014)硕士论文的研究中指出,几年来中国旅游服务贸易出现逆差,逆差幅度越来越大,可见旅游服务贸易中还存在着一些问题亟待解决。本文正是基于这一考虑来探讨中国旅游服务贸易的发展问题。文章遵循选题背景、文献述评、问题提出、现状描述、理论分析、实证研究、政策建议这一思路,对我国旅游服务贸易竞争力的影响因素进行了系统研究^[4]。

梁峰(2010)中指出:中国服务贸易部门中一直保持着最大顺差,是服务贸易部门中最重要的创汇来源,中国已经在实际上确立了旅游服务贸易大国地位,但

[1] 张正诗(KITTI THAN-UDOMCHOK),泰国曼谷乍都乍周末市场营销策略研究——以中国入境旅游者为例[D],2013.

[2] 张瀚文,中韩旅游服务贸易的现状[D],问题及对策研究,吉林财经大学,硕士论文,2014.

[3] 李飞飞,亚太旅游市场旅游服务贸易国际竞争力研究[D],首都师范大学,硕士论文,2009.

[4] 刘晶,我国旅游服务贸易竞争力研究[D],首都经济贸易大学,硕士论文,2014.

在迈向旅游强国之路上,困难依然存在。本文正是基于这一考虑来探讨中国旅游服务贸易的发展问题。遵循问题提出、文献述评、理论分析、实证研究、政策建议这一思路,对中国旅游服务贸易发展进行了系统研究^[1]。

郑亚玲(2012)中比较析了中国与东盟国家的旅游服务贸易,论文认为旅游服务贸易国际竞争力已逐渐成为衡量一个国家竞争力的重要组成部分,各个国家都在积极开发旅游资源发展旅游服务贸易,国际旅游市场的竞争也越来越激烈。自20世纪80年代以来,旅游重心逐渐由传统的欧洲和北美市场向新兴市场转移。随着中国—东盟自由贸易区《服务贸易协议》的实施,在经济危机大背景下,中国与东盟的旅游合作与竞争关系更加突出^[2]。

李明星(2008)中指出,2007年1月14日中国—东盟自由贸易区《服务贸易协议》的正式签署,将进一步推动中国和东盟经济的共同发展,尤其是双方服务贸易的发展。本文采用出口市场占有率指数、净出口比率指数和对称的显示性比较优势指数对中国与东盟(及其七个主要成员国)的旅游服务贸易国际竞争力进行了分析和比较,认为中国旅游服务贸易竞争力处于不利地位,与东盟10国的整体旅游服务贸易竞争力相比也略逊。因此,中国要在中国—东盟自由贸易区《服务贸易协议》框架下争取对东盟的旅游贸易优势,必须大力改善国内旅游环境,提升国际竞争力^[3]。

四、论文主要研究的内容和所要解决的主要问题

论文主要研究的内容是泰国旅游服务贸易的发展、特点和特色;分析泰国与旅游有关的各部门和行业所提供的各种汉语服务措施和具体运作方式。其中包括:—旅行社方面提供的汉语服务:如导游、具体业务来往;酒店方面提供的汉语服务:如预定房间、提供餐饮和网上服务;泰国国际机场提供的汉语服务:如机场各种汉语指示牌服务与购物汉语服务;各大商场和旅游景点提供的汉语服务:如购物、商品促销、导购和景点介绍等。泰国旅游服务贸易发展中如何提高汉语服务的质量,提供更好的多元化的汉语服务,以及解决在汉语服务方面存在的问题,并提出改进措施和解决问题的建议。

[1] 梁峰,中国旅游服务贸易发展研究[D],博士论文,2010

[2] 郑亚玲,我国旅游服务贸易国际竞争力的研究——基于与新马泰的比较分析[D],2012,硕士论文.

[3] 李明星:中国与东盟旅游服务贸易国际竞争力比较—基于面板数据的分析:1990~2006[D],河南大学国际,研究论文,2008.

第一章 泰国旅游服务贸易的发展概况

第一节 旅游服务贸易的概念

旅游服务贸易是国际服务贸易的一种，是指一国或地区旅游从业人员运用可控制的旅游资源向其他国家或地区的旅游服务消费者提供旅游服务贸易并获得报酬的活动。指旅游服务在国家之间的有偿流动和交换过程，即国家之间相互为旅游者进行国际旅游活动所提供的各种旅游服务的交易过程。国际旅游迅速发展，并受到各国政府的高度重视和大力推进，但从服务贸易角度研究国际旅游的理论 and 政策却十分薄弱，因此必须从服务贸易角度，充分认识和理解旅游服务贸易的概念和内涵。国家间的旅游服务还交换活动 国际旅游是指人们为了特定目的而离开居住国，前往其他国家并作短暂停留不超过一年的旅游活动，其主要目的不是为了从访问地获得经济收益。所以旅游服务贸易就是很重要的旅游活动如果有旅游服务好就有人来国内旅游很多使得经济发展。

国际旅游不仅包括本国居民到其他国家的出境旅游，也包括其他国家居民到本国的入境旅游。因此，旅游服务贸易是为进行国际旅游的入境旅游者和出境旅游者所提供的服务，而对国内旅游者提供的服务一般不纳入旅游服务贸易的范畴。因此，旅游服务贸易是国家之间有偿提供旅游服务的交换活动。所以旅游服务贸易就是很重要的旅游活动如果有旅游服务好就有人来国内旅游很多使得经济发展。旅游业还包括服务进口和出口方面 现代服务贸易的组成因此旅游服务贸易包括旅游服务出口和进口。旅游服务出口，表现为向入境旅游者或在国外以其他形式为旅游者提供各种旅游服务，旅游服务进口，表现为向本国旅游者出境旅游或在国内消费由外国旅游经营者提供的旅游服务，以及进口旅游服务必须的配套设施、原材料等，而相应发生旅游服务的进口支出等。由于旅游服务是一种综合性服务，涉及大量对旅游者提供的直接服务和相关服务，因此旅游服务贸易基本涵盖了《服务贸易总协定》所定义的四种服务贸易形式，不仅包括直接对旅游者进行国际旅游所提供的境外服务，同时也包括以跨境交付、境外消费、商业存在和自然人流动的形式提供的各种旅游服务，使旅游服务贸易的范围广泛而内容复杂。因此，旅游服务贸易作为一种服务贸易方式，其整个交易活动也必须符合服务贸易的有关国际法律规定和运行规则，各国对旅游服务贸易的政策规定一般都以《服务贸易总协定》和有关的国际协议文件

为依据，整个旅游服务贸易的业务也必须符合服务贸易的国际规则和要求，并与服务贸易的国际惯例相适应。

第二节 泰国旅游服务贸易的主要方面

一、旅游业的服务

旅行社(Travel Agency),世界旅游组织给出的定义为“零售代理机构向公众提供关于可能的旅行、居住和相关服务,包括服务酬金和条件的信息。旅行组织者或制作批发商或批发商在旅游需求提出前,以组织交通运输,预订不同的住宿和提出所有其他服务为旅行和旅居做准备。旅行社是指以营利为目的,从事旅游业务的企业。其中旅游业务是指为旅游者代办出境、入境和签证手续,招徕、接待旅游者,为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。旅行社的营运项目通常包括了各种交通运输票券(例如机票、巴士票与船票),套装行程,旅行保险,旅行书籍等的销售,与国际旅行所需的证照(例如护照、签证)的咨询代办。最小的旅行社可能只有一人,最大的旅行社则全球都有分店。从旅行社衍生的职业有:领队、导游、票务员、签证专员、计调员(旅游操作)等。经营旅行社是必须要持有当局发出的有效牌照,并且必须是某指定旅行社商会的会员才能经营旅行团,进行带团旅行。^[1]

旅游业作为一个不仅是现代服务业的重要组成部分,还是能够拉动现代服务业快速发展的龙头。在强调旅游消费具有特殊重要意义的同时,还指出,旅游消费不仅对民航、铁路、公路、商业、餐饮、住宿、文化、娱乐、会展、博览等有明显的拉动作用,还可以促进国际金融、仓储物流、信息咨询、文化创意、影视娱乐等新型服务业的发展,旅游业方面的服务就很重要对经济国内发展。由于现代服务消费的个性化趋势和服务行业的特殊性,旅行社应该针对顾客有特殊需求,努力开发特殊的服务项目,实行差异化服务,确立服务特色,树立企业的服务优势。旅行社企业应认真研究市场需求,做好市场调研,根据旅游者消费行为的变化趋势设计新的主题线路。在提供服务的同时不断推出新的服务,不断地追求服务内容的丰富和服务层次的提升。

旅行社主要是通过进步效劳质量的手法进行市场竞争。服务质量要好对旅游者满意,因为谁的效劳质量高,谁就更能招引旅游商和旅游者。效劳质量的好坏

[1] 百度百科,“旅行社”,[online],
(http://baike.baidu.com/link?url=2YFI0cVJhdzA0_c0i2nvE0Vq3_KdUMYjX2N3fJT-yhkchCoBvCo5i9s3JQZf-vnEkFMYbpW1Bh8KU0HdI68Qa)

直接影响着旅游者的采购欲望，高水平、高质量的效劳能赢得客源，有客源才会发生经济效益。所以说，效劳与效益是一致的，而不是敌对的。优异效劳是旅行社发生经济效益的源泉。旅游经济效益的概念涵义旅游经济效益概念。

一、经济效益：指人们从事经济活动所取得的有效成果，同相应的劳动占用和消耗的比较，即从事经济活动的投入与产出的比值。

二、旅游经济效益：指旅游经济活动过程中的劳动占用和消耗现有效成果之间的比较。所谓劳动占用和消耗，是指旅游企业和部门在规划组织旅游活动，向旅游者提供旅游产品和服务过程中所占用和消费的物化劳动和活劳动，即成本与费用。有效成果，是指旅游经济活动的最终产出。

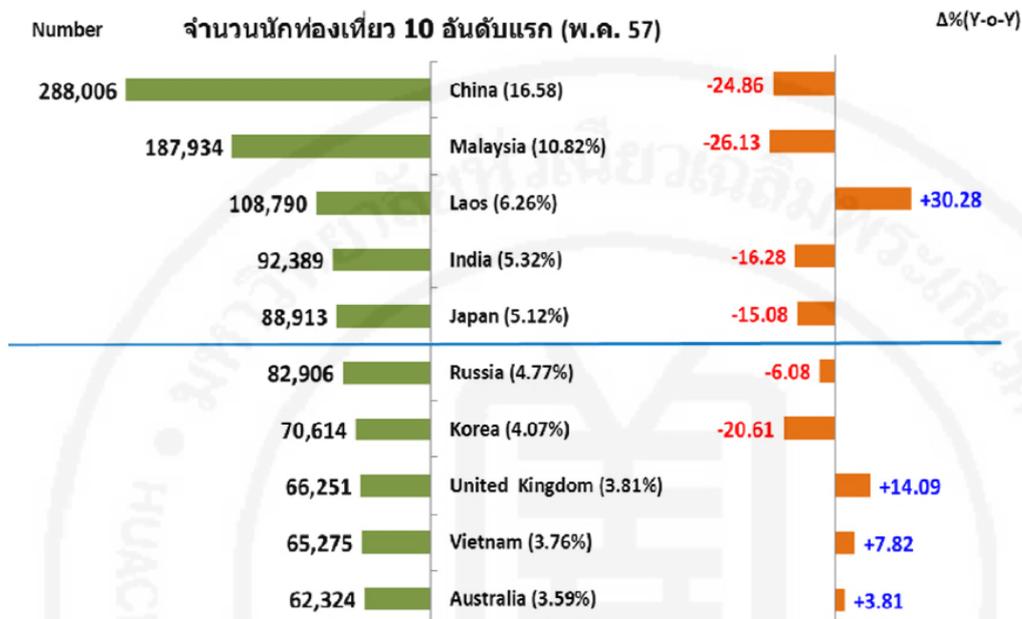
二、泰国旅游业发展情况

具特色的佛教文化是吸引游客的重要因素。泰国是一个历史悠久的佛教国家，这个被称为“白象王国”的美丽国度，拥有独特的文化传统和民族风俗，如丰富多彩的各种节日，水上人家的清新生活，闻名于世的古典舞和民族舞，饶有趣味的哑剧和洛坤剧，别具一格的泰拳、斗鸡、玩鱼和美丽的人妖等，都令人“乐不思蜀”。这里到处是金碧辉煌、尖角高耸的庙宇、佛塔，无处不在的精致美观的佛像、石雕和绘画，这些在长年青绿的椰林掩映下的古迹，为泰国妖媚动人的热带风光增添了无限绚丽的色彩。旅游业在泰国观光旅游局的大力推动下，成为泰国主要的经济收入来源，游客可以在境内不同的地区享受不同的旅游形式。其中芭提雅、普吉岛等地的人妖表演已经成为泰国的一大产业，吸引亚洲、欧美国家的大量人口前来观赏，每年为泰国创造上亿元的经济利润。泰国有现代化的城市曼谷，南部面临暹罗湾和印度洋，有很多天然的沙滩度假区发展起来，北部山区气候宜人，亦适宜旅行。2014年是泰国经济面临多项问题的一年，拉动经济成长的多个内部动力，包括政府支出及投资等，因持续一段时间的政治原因而处于暂停状态。而对政治和社会稳定尤为敏感的旅游业，更是首当其冲。众所周知，泰国经济依赖世界主要经济体市场，如：美国、欧盟、中国、日本及东盟等，外国旅游市场也是泰国创收的另一重要经济来源。2014年出口及旅游业或将成为泰国保持GDP增幅达2%至3%的主力因素。但2013年至2014年，除美国经济外，其它经济体发展状况及前景均不甚理想，相当程度上将影响泰国旅游业的发展^[1]。

在中国、马来西亚和老挝市场是前三排名游客进入。2557年5月内有十个首要游客最多、由中国、马来西亚、老挝、印度、日本、俄罗斯、韩国、英

[1] 新浪财经网站：《泰国旅游业2014艰难前行》<http://finance.sina.com>.

国、越南、澳大利亚构成、分别马来西亚是最大度收缩 26.13%、其次是中国、印度、还有国家胀大包括：老挝、联合王国、越南、澳大利亚。



图：1-1 前 10 排名游客(2014 年 5 月)

来源：（旅游与体育部排名游客，2015）

泰国旅游业正处于一个迅猛发展的阶段，面对的是变化迅速的市场和时局。首先，中国、印度、俄国等新兴国家经济正以飞跃式发展，这些国家赴泰游客人数的突飞猛进，令泰国旅游业有措手不及之感。如何让这些市场持续长期、稳健地壮大发展，且更具质量，是泰国旅游业当下面临的首要挑战。其次，东盟经济共同体（AEC）的成立，将造就另一个巨大的旅游市场。如何在 AEC 时代成功调整发展方向，变换自身角色，在与其它共同体成员国更为激烈的竞争中保持原有优势，并进一步扩大市场占有率，是另一重要挑战。第三，英国、德国、美国、西班牙、意大利、澳大利亚及伊朗等原主要客源国的社会、经济、政治等各方面发生变化，出现市场饱和，是泰国旅游业面对的困难之一，也是又一挑战。目标及发展策略为应对上述挑战，泰国旅游机构制定了旅游业未来的目标和达到目标的发展策略。近期泰国旅游业的目标分为两部份，其一，在 2015 年内，推动国外游客赴泰游的收入达到 2 万亿铢；其二，在促进旅游业，包括市场、区域、季节、价值及环保等各个方面的发展上保持平衡，以达到推

[1] “旅游与体育部” [online], (<http://www.m-society.go.th>), 2015.

动旅游业长期发展，持续为国家创收的目的。所谓“泰国风格”其实就是着重展现泰国的独特文化，尤其在东盟经济共同体成立后，能明显表现出区别于其它东盟国家的特点。只有这样才能让泰国旅游业获得长期性、稳步发展。

在市场方面以提高旅游所获得的享受感，替代传统上以金钱衡量是否“物有所值”的理念。有助于改变泰国游等同廉价旅游的旧观念。有助于提升游客旅游享受感的活动主要包括，“泰国体验”（Thai Experience），“泰国生活”（Thai Way of Life）及“泰国文化”（Thai Cultures）等。

同时，各类市场的投入更趋均衡，更注重质量，尤其是针对中高层次消费能力和某些专项游客市场（Niche Market）。如：蜜月旅行游客消费能力较高，可以在各国市场着力推销；赴泰进行医疗游的客户则主要来自中东国家；高尔夫游客、保健游客等同样具有高消费的特点，应获得重视。对于此类专项游客，除了加强市场营销力度外，还应提高服务质量，真正迎合游客需求，成功培养游客的忠诚度，而不宜以价格为促销手段。

此外，将游客分流至多个景点，避免游客聚集于几个主要景点；将客户从密集赴泰的旺季分散至各不同季节。充分利用泰国陆路交通枢纽的优势，把泰国建成东盟经济共同体各成员国中的旅游枢纽。

过去十年来，泰国旅游业遭遇过政局混乱、自然灾害、世界经济危机等多种国内外负面因素，但旅游业者与相关机构坚持不懈地努力，一次次从各种打击中迅速恢复，继续成长，将旅游业在泰国 GDP 中所占比例提升至 10%，展现了泰国旅游业的强大实力。因此，尽管现阶段同样面临各种不利因素的包围，相信泰国旅游业依然会在短期内突出重围，持续壮大，展现泰国独有的“泰式”魅力。

三、泰国旅游服务的总体状况

（一）导游服务方面

目前导游在泰国全国大约 50,000 左右，但是还缺少中国导游的知识、缺少精通知识来服务中国旅游。近年来，中泰两国的贸易发展迅速，两国之间的相互投资逐年提高，中国赴泰旅游者成倍增长。根据泰国旅游部估计，中国每年到泰国旅游的人数达百万人，仅汉语导游每年至少需要 5,000 人。目前泰国正在面临导游缺乏的问题，尤其是汉语的导游。所以泰国旅游协会专门设立工作组来解决该问题。工作组由泰国旅游协会委员会、泰国旅游协会代表人、旅游与导游业委员会与导游方面的专家组合而成。根据资料，目前泰国导游的数量为 6

万人，但实际从事导游工作的人只有 1 至 2 万人。在泰国所有导游的需求量中，汉语导游的需求量较多，而注册从事汉语导游的人只有 5 千人。目前泰国正在面临导游缺乏的问题，尤其是汉语的导游。所以泰国旅游来解决问题。

目前中国、日本、韩国旅客来泰国旅游会遇到一些语言问题。由于大量中国游客来泰就会出现中文导游短缺的问题。当随着中国游客不断增加，而中文导游的数量和中文水平没有提高适应这种发展的需要，就会影响泰国旅游业的发展。所以加强对泰国导游的培训是必需的。除了泰语、英语 还要学习提高汉语，特别是中国文化知识。

（二）酒店服务方面

泰国服务质量酒店以其所拥有的设施设备为依托、为宾客所提供的服务在使用价值上适合和满足宾客物质和精神需要的程度。人们区分酒店不单单是以服务的水平来区分，更多的是依据酒店的风格、文化定位和经营理念，酒店本身有一个好的企业文化服务质量好、就能提供更好的特色服务，对个性化服务的重视力度，还有在文化方面应注重细节文化等，这个都会对酒店开展个性化服务有影响。必须提高服务质量是酒店生存发展之本现代顾客需求呈现多样化和个性化，对服务质量的要求也越来越高。这就要求酒店要从顾客需求出发，不断提高服务质量，提供可满足不同顾客在不同时间的各种需要。酒店服务质量实际上包括有形产品质量和无形产品质量两个方面。

有形产品质量是主要满足宾客物质上的需求、是指酒店提供的设施设备和无物产品以及服务环境的质量。有形产品质量。首先，酒店设施设备的质量。设施设备是酒店赖以生存的基础，是酒店各种服务的依托，反映了一家酒店的接待能力，同时也是服务质量的基础和重要组成部分。其次，酒店实物产品质量。实物产品满足顾客的物质消费需要，通常包括菜点酒水质量、客用品质量、商品质量、服务用品质量等。再次，服务环境质量。通常要求是整洁、美观、有序和安全^[1]。

无形产品的质量是指酒店提供服务的使用价值的质量、既服务质量。服务的使用价值使用以后、其服务形态便消失、仅给宾客留下不同的感受和满足度。酒店还提供服务的使用价值质量，也就是服务质量，报括礼节礼貌、职业道德、服务态度、服务技能、服务效率及安全卫生等。近年来泰国发展迅猛，数量大量增加，但同时还有竞争也愈来愈激烈。提高服务质量、提升自身竞争力，是酒店在激烈竞争中取得相对优势的最为直接途径。从根本上说，服务质量是酒

[1] 百度百科：有形产品质量[online], (<http://wenku.baidu.com>)

店生存与发展的基础，酒店之间的竞争，本质上是服务质量的竞争。其原因如下：

(1) 顾客对服务质量的敏感性

酒店服务质量中的无形服务是酒店产品区别于其他行业产品的一个重要特征，顾客特别敏感，正是无形服务使客人从心理和情感上得到最大的满足。无形服务是使酒店产品价值增值的重要手段。

(2) 顾客满意度与服务质量的正相关

有顾客才有市场，有市场才有利润，而酒店能否赢得并保持更多的顾客，关键在于酒店所提供的服务质量能否让顾客满意。顾客满意度是酒店服务好坏的最终评价标准，也是酒店生存与发展的先决条件。

三、旅游产品服务方面

旅游产品服务是旅游业者通过开发利用旅游资源提供给旅游者的旅游吸引物与服务的组合。即旅游目的地向游客提供一次旅游活动所需要的各种服务的总和。包含的吃、住、行、游、娱、购等六的需求。为了发展国内的经济必须在发展产品的各个方面。这是很重要的，如果我们有一个好的产品消费者的要求越来越高经济增长。是指旅游经营者凭借着旅游吸引物、交通和旅游设施、向旅游者提供的用以满足其旅游活动需求的全部服务从旅游者角度出发、旅游产品就是指游客花费一定的时间、费用和精力所换取的一次旅游经历。任何产品的设计与制作，都是为了适应市场，赢得消费者，旅游纪念品作为旅游业市场的延伸，并作为潜在的高附加值产业，无疑更要重视市场开发这一环节。根据纪念品类型特征选择造型样式并估计到市场的接受程度，形成设计上的卖点。

(一) 市场需求中把握方向

旅游纪念品设计对于市场开发有重要的作用，设计具有市场定向作用，旅游产品设计服务团队从模糊的市场需求中把握方向，为市场开拓提供明确目标，不断实现产品的更新换代，利用科技进步所取得的成果并适应社会生活发展的需要。旅游产品设计服务团队通过提高产品文化内涵和艺术品位，提升产品价值，从而创造更高的产品附加值。通过纪念品的差别化和细分化，寻找满足人的需要的新的契合点，从而主动地开拓市场。旅游产品设计服务团立足使旅游纪念品的包装更精良，携带更便利等；重视对人的需求的多样性和发展变化轨

迹，提出新的功能要求，新的使用方式。从而适应旅游业市场不断变化的要求和普遍的大众审美取向。

（二）旅游产品的基本特征

1. 综合性。从旅游产品构成上来看、旅游产品是由旅游资源、旅游设施、旅游服务等诸多要素组合而成的。其中既有形部分、也有无形部分。

2. 无形性。旅游产品的主体内容是旅游服务、旅游服务的使用价值必须是旅游者到达旅游目的并在旅游活动中享受到交通、住宿、餐吃和游览服务时才体现出来。

3. 风险性。旅游产品是一种较为脆弱的产品、贸易受到很多因素的影响而造成旅游产品的供给、需求和价格的剧烈变化、进而使其价值和使用价值的实现面临很大的风险。

产品或服务的质量是构成旅行社企业形象的实质要素。“质量生命”是服务从员工的共识，而绝大多数客人也视质量为他们进行旅游消费的首要因素。旅行社所提供的服务是细微而多方面的，一件小事往往体现服务质量的高低。质量是反映，游客只是从这些具体服务中感知旅行社的企业形象。不难想象，客人购买一次产品伪劣、服务不周的旅行后，其抱怨情绪多么严重。

四、机场交通服务方面

现代机场交通服务是很重要吸引旅行者来国内、应该有良好的服务为了顾客便利 包括：交通服务、语言服务、公共关系服务、火车服务、客车服务 等。机场的服务质量是一个机场竞争的一个很大的因素，所以所有的机场都在努力地提高自己的服务水平。好的机场环境可以给乘客提供一个好的旅行环境，这样当然提高了乘客的回头率，吸引更多的航空公司，更多的旅客，增加了航空性收入和非航空性收入，对机场是百益而无一害的。

（一）机场地面服务人员服务

地勤人员主要由机场与航空公司两部分人员组成。地勤人员主要分类，包括应有职务如：秘书、会计、IT、人事、行政、总务、美工、企划等部门外，另有航管理部门、旅客业务部门、航空货运部门等等。都属于地勤人员。在航空公司地面工作的人员，具体有值机（国际值机和国内值机）、安检、VIP 客服、调配、售票、易登机岗位。把乘客的机票换成登机牌的岗位叫值机，安全检查包括查验登机牌、身份证、检查安全物品等。调配主要是指指挥飞机降

落、运行车辆停靠位置等。VIP 客服是指各大航空公司设在机场为会员服务的服务人员。易登机是贵宾室服务人员，主要为贵宾办理自购票至登机一切手续及相应服务的工作人员。一般来说，国内航线勤务工作内容是在机场柜台办理旅客报到、检查证件、行李过磅、座位分配及出票，在候机室内引导旅客通关候机，登机并作广播服务，提醒旅客登机及贵宾服务工作或广播寻找已到未登机的旅客，另外勤务人员还须与空中厨房联系餐点、失物寻查、旅客申诉。

(二) 地面交通服务和安全

地面交通是指在机场机动区的航空器和车辆的活动，包括在机场附近和起落航线上飞行的所有航空器。它需要依靠大型的水陆运输系统，使旅客能够往返机场、在机场停放车辆和前往机场各处。提到机场时，虽然您首先想到的是空中旅行，但实际上地面交通对机场的运营相当重要。机场是城市的交通中心之一，而且有严格的时间要求，因而从城市进出空港的通道是城市规划的一个重要部分，大型城市为了保证机场交通的通畅都修建了从市区到机场的专用高速公路，甚至还开通地铁和轻轨交通，方便旅客出行。在考虑航空货运时，要把机场到火车站和港口的路线同时考虑在内。此外，机场还须建有大面积的停车场以及相应的内部通道、航空运输在综合交通运输体系中的地位不断提高。

综上所述，泰国旅游服务主要是在旅游，旅游产品，酒店接受和机场服务这四个方。这四各方面基本上构成了泰国旅游服务贸易的主要内容。通过这四个方面为泰国带来大量的利润和外汇收入，也让小商小贩和街边小吃的经营者获得了不少好处，赚了不少钱。在这四大旅游服务方面，在接待中国游客时直接应用到汉语服务的是中文导游，其次是酒店接待和商店销售，然后是街边小吃与机场服务。

除了中文导游在汉语服务上最直接和需要外，中国游客在住酒店，去商店购物，品尝泰国小吃美食和办理登记手续时，常常服务人员使用的是英语，而不是中文。如果这些服务方面能够像中文导游那样提供直接的汉语服务，对中国游客来说是非常好的，可以大大提高中国游客对泰国旅游服务的满意度，获得中国游客的好评，吸引更多的中国来泰旅游。

第二章 泰国旅游服务贸易中的汉语服务

第一节 旅行社方面的汉语服务

泰国旅游部门设有旅客服务中心，为中国客户提供汉语服务。泰国为客户服务的旅游部门有：

- 旅游业和体育部。
- 旅游业和体育部常务次长办公室。
- 旅游业发展办公室。
- 泰国旅游局。

其中，旅游服务中心是由旅游业和体育部常务次长办公室负责，帮助解决旅客遇到的问题，如服务设施和安全等。政府委托旅游业和体育部负责管理的事务有：准备统计数据，游客申诉和诉讼案；研究和分析旅客的住行和和安全问题；处理游客与政府、私人 and 使馆之间发生的矛盾和问题。

一、旅行社的业务

当前，泰国旅游业发展前景良好，在未来旅游业发展的空间巨大。然而，面临着国际和国内旅游市场的机遇和挑战，旅行社之间竞争却日益激烈。旅行社的经营管理直接决定旅行社的生存和发展。因此，旅行社在竞争压力下，要解决自身经营管理中存在的问题，才能提高企业竞争力，开拓更多市场，为社会创造经济效益和良好的社会效益。随着我国中小企业旅行社的数量上的增长，为了保持和扩大旅行社的利润，在旅行社经营管理过程中，应加强旅游产品和品牌的创建。

旅游社的业务最基本的就是安排游客的旅行，即安排好游客的行、住、吃、玩儿。这些接待、联系、安排和管理的工作都离不开语言服务，包括口语和书面语。目前来泰旅游的人数中，中国游客的数量大量增加，除了泰国已有和正在改善的硬件设施外，软件设施也要跟上。为了适应中国游客来泰旅游人数的大量增加，泰国旅行社方面也要及时调整和提高自己的接待能力。这主要就是“软件”的提高，即汉语服务能力的加强。这包括能提供足够的、能满足中国游客大量来泰需要的，具有良好的听说读写汉语能力的，熟悉导游业务的导游。

No.	Tourist Agency 旅行社	License 许可证	Address 地址	Tel./fex 电话/传真 E-mail 电子邮件
1	Ananda Travel (Thailand) Co., Ltd 辰达旅行社泰国有限公司 辰达国际旅行社)	11/0350 18 Nov 2007	107 Soi Suttisarnvinitchai Huaykwang BKK. 10320	- (662) 276 5661 -3 - (662) 276 5660 info@anandatour.com
2	CLASSICTOUR (THAILAND) 泰国鸿泰旅运有限公司	11/0302	38 S.P Garden Village	(662) 433 9432 suchat@ms38.hinet.net
3	Soonuntour 泰国顺安	11/00891	4F Room No. 238/33 Srivaramansion2 ratchada pisekrddindaeng Bangkok 10320 Thailand	662-641-2422 afang8282@hotmail.com
4	thailandtravelmartplus		TOURISM AUTHORITY OF THAILAND, 12th Floor, 1600 New PhetchaburiRoad, Makkasan, Ratchathewi,Bangkok 10400, THAILAND	(662) 250 5500 Ext. 1247 Fax : (662) 253 7455 info@thailandtravel martplus.com ,ttmpl us@gmail.com
5	THAI CHONG HUA TRAVEL LTD.,PART. 泰中华旅游有限公司	11/3798	290 Soi Ladprow 94	(662) 559 38 88 thaiarnn@hotmail.com

表 2-1: 一些提供汉语服务的泰国旅行社

来源: (泰国旅行社名单, 2006)

例如泰国普吉金沙滩旅游社 (GOLDEN BEACH TOUR) 的汉语服务。这家旅行社在普吉, 有人员能用汉语服务 能介绍他们公司 有 6 个泰国人 4 个中国人 一共有 10 个人 用说汉语和英语服务、如果打电话他们公司有人员能用汉语

[1] yanggua115, “泰国旅行社名单” [online], [http://wenku.baidu.com], 20/12/2006

服务接中国旅客电话。人员能帮中人在泰国旅游、帮您找酒店、旅游地方、交通方面在普吉旅游。这家旅行社的员工和语言服务情况如下：

泰国籍	中国籍	会说汉语	会说英语	学习汉语的学历
6 个人	4 个人	10 个人	10 个人	没有

表 2-2：员工和语言服务情况

二、导游的工作

导游是一线接待人员，整体素质的好坏、服务质量的高低，严重影响旅游企业的社会声誉，也直接关系到一个国家或地区的形象。做好导游工作需要旅游行政管理部门、进行综合监管、教育培训和协调配合，尤其需要导游本人时刻以游客需求为中心。例如泰国顺安旅运有限公司 (Soon un tour import export) 在导游管理上做得比较好。

泰国顺安旅游有限公司成立于 1993 年，是泰国专业接待中、港、台贵宾入境泰国观光的旅游公司，也是第一家获得泰国国家旅游局批准接待中国游客的旅行社。公司已经有 21 年的丰富管理经验。顺安旅游公司自创建以来，凭借负责、认真和进取热忱的态度，不断创新突破的理念，成为泰国旅游界接待中国游客高品质的旅行社。为使所有来到泰国的贵宾得到细致、体贴、多元优质的服务，公司拥有泰国旅游界熟悉国际旅游业务的管理人员以及一批精通中、英、粤语言的专业导游群，为游客提供周到诚挚的服务。^[1]

在汉语服务方面，这家公司目前有员工 10 人，其中泰国籍员工包括中文导游 8 人，中国籍员工 1 人。为了适应大量中国旅客来泰旅游，这家公司还招聘能说中文的泰籍员工。招聘要求学历至少中文专业本科，20 岁以上，本科平均成绩超过 2.5，能听说英语、中文者优先，汉语水平考试五级或以上。

第二节 酒店方面的汉语服务

一、酒店的经营管理

泰国有很多酒店但是有一些酒店是很有名酒店产业是很重要对经济发展因为旅客进入泰国很多酒店跟旅行社有合作有多活动跟酒店在泰国很多的酒店建了很多久如：The Oriental Bangkok 酒店：兴建的曼谷最古老的五星级酒店。

[1] 泰国顺安旅游网，“泰国顺安旅游有限公司”[online]，（<http://www.soonuntour.com>）

连续 10 年被评为世界最高级酒店，是泰国的世界级酒店的代表。借助“泰国文化展览会”提供的机会，将泰国丰富的历史、文化、传统与游客共享。这是泰国大学和“希望演艺中心”的众多学者一起协力从“泰式烹饪学校”项目开始，将泰国的信仰、舞蹈、建筑、当代论点等与游客共享多样活动包含在内的旅游项目。追加了 spa 和电子中心。使酒店的管理设施和服务功能更加便捷、快速地应付各种突发事件。因而成为世界有名的酒店。

DusitThani Hotel 酒店：当时对女性从事酒店业还存在一定的偏见和反感。KhunyingChaunt 就在 The Oriental Hotel 的附近建设了一个规模为 60 间客房的酒店，酒店进入商业化发展。作为泰国酒店的革新方案，随着游泳场和中央空调的设置及与航空公司入住合同的签订也获得了巨大的成功。计划在几年内建造一个拥有泰国名字和泰国特色设计的酒店。就这样，到 1960 年底，一个拥有 500 间客房。名为“DusThani Hotel”的酒店终于诞生了。

DusitThani Hotel 在泰国全国连锁体系形成的同时，也在美国得克萨斯州建立了代表泰国的五星级连锁酒店体系。

Royal Cliff Beach Resort 酒店：坐落于风景优美的海边。是拥有四家五星级连锁的海边度假酒店。现代的建筑，呈弧形环绕。海上风光尽收眼底。室内现代化及优雅的设计。可充分满足旅客的多元化需求。

酒店管理工作的提高必须有一套完整的质量控制体系，酒店管理工作的质量需要有一系列的体系来加以控制。在开始阶段我必须要有计划的针对每一项工作进行跟踪把关管理。

例如 Centara Grand 是曼谷五星级酒店有很多旅客想在 Centara Grand 酒店住的地方、而且别的城市还有分店。酒店还提供许多服务设施接受与欢迎很多旅客为了旅客方便和满意。在语言服务方面，这家酒店提供多国语言服务，即

 泰语	 英语	 印尼语	 阿拉伯语	 中文
 荷兰语	 法语	 德语	 日语	 韩语

为了让中国旅客在酒店网站更方便了解泰国酒店的情况该酒店还提供了中文网站 (<http://www.centarahotelsresorts.com>)。在中文网站上，游客可以查找预订房、价格、选择房间、居民数量、早餐等等，还可以了解服务与设施、餐厅和酒吧、促销、会议设施、婚礼服务、新闻活动、SPA 中心、地图与景点和媒体中心。这说明泰国的酒店服务在中文服务方面有些做得是不错的。

二、酒店客户服务

客户服务是指一种以客户为导向的价值观，它整合及管理在预先设定的最优成本——服务组合中的客户界面的所有要素。广义而言，任何能提高客户满意度的内容都属于客户服务的范围之内。这类活动是指与客户进行交流的流程，它负责处理开票请求、账户维护、服务分派、时间安排、一般信息。客户服务通常是通过电话进行，但也可以通过电子邮件、聊天、传真、自服务或邮件进行。这类服务负责收集、管理、分析、应用客户数据，对营销、销售与服务进行支持。具体的服务有：分析/数据挖掘服务、数据准备与强化、促销活动管理/执行、以客户为中心的数据仓库开发、客户数据集成服务、客户数据分析服务。

酒店管理者若想成功经营一家酒店，除了需要优化服务标准、采用战略管理、定期更换酒店家具、装置及设备 and 建立有效的收益管理策略之外，还应该重点关注一些传统的沟通方式，譬如恰当的语言沟通、眼神示意和肢体语言等。一些传统的价值观依然重要并且可能永不会变。成功而有效的客户服务需要注意各方面细节，管理，员工能力，员工和管理层之间的相互尊重，价值观、情感共鸣、真诚、感情细腻等等。雇主和业主应该专注于传统的价值观，并将其与现代先进科技相结合，如此才能在竞争中胜过对手。酒店真正要带给客户的是钱所买不到的东西。酒店业不生产那些可以带回家或者可以放在架子上，能拿来使用的东西。酒店业提供给客人的是一次经历，一份感情，说起来非常简单但是实现起来确实如此困难。真正的宾至如归是可以从很多细小的方面体会得到的，那仅仅是一种感觉。无论是何种类型的酒店，管理层和员工不一样，那么带给客户的体验便大大不同^[1]。

泰国中国大酒店（曼谷）China Town Bangkok hotel 曾经是泰国最高的高楼，现今中国大酒店位于唐人街差楞布里十字路口旁，由此唐人街也就得到了一个别称：泰国最为重要之一的商业区路。中国大酒店为不仅为客户提供住宿、饮食等基本服务，还提供免费上网，泰式按摩，接送行李等服务，让中国客户住在中国大酒店期间可以享受到全中文的服务。

在住宿方面，中国大酒店提供 24 小时入住和退房服务。中国大酒店拥有 75 间客房，共 8 种风格，有标准房、观景房、帝国套房、钻石套房、豪华套房、中国套房及工作套房，每间房间都有窗户和地毯，没有异味。除此之外中国大酒店还为对烟味过敏的客户提供专门的楼层居住。

[1] 迈点网，“酒店客户服务比以往任何时候都更加重要”，[online]，
(http://column.meadin.com/zdx/104998_1.shtml)

在交通方面，中国大酒店接近地铁快捷线（MRT）华蓝蓬站（10 分钟步行到达），使得您可以在 30 分钟内从酒店到达你想要去的各个站点。如果您想要购买批发价格的物品，中国大酒店附近就是著名的三聘街了，可以买您想要的各种物品了。

在服务设施方面，酒店还提供婴儿床、咖啡厅、国际长途电话、旅游服务台信息、中文普通话服务、保险箱、停车场、行李储藏室、机场皮卡接送和 24 小时人员接待服务。在泰国中国大酒店的工作人员都能说汉语普通话。从访问调查中得知，该酒店服务中员工能使用汉语的大概有 5 位。他们差不多都是来自泰国北部的华裔，年龄都在 20 岁以上。虽然他们都没有参加过 HSK 水平考试但是能说流利的汉语。

从以上分析中可以看到曼谷五星级酒店的服务质量很好，能提供汉语服务，而且也能提供其它的语言服务。小一些的酒店有的也能提供汉语服务，但会中文的人员很少，通过酒店调查，很多酒店都有英语服务，可很少有汉语服务，除了大的酒店。由于大量中国人来泰旅游，酒店不仅要提供英语服务，也要提供汉语服务。酒店就必须有非常好的服务就要有人员用汉语服务。

第三节 旅游产品方面的汉语服务

泰国旅游业起步于 20 世纪 60 年代，经过 70 年代的发展，到 80 年代进入黄金时期，1982 年旅游创汇能力首次超过大米跃居第一。多年来，泰国的旅游业一直保持着创汇第一的地位。1997 金融危机之后泰国对外出口下滑的情况下，泰国的旅游业也能一枝独秀成为稳定经济的重要行业。目前泰国旅游业的产值大体保持在约占国民生产总值 10%的水平上。作为一个发展中国家，泰国的工业发展需要大量资金，而旅游外汇则为泰国的现代化积累了大量资本，在相当的程度上缓解了资金不足的压力。

泰国旅游业的发展带动了相关产业，尤其为交通运输、能源、食品、酒店业和旅游商业的发展注入了活力。而所有这些行业的发展都有助于缓解泰国现代化过程中不可避免的大批农村和城镇富余劳动力的就业问题，培育出庞大的就业市场。1987 年旅游及相关行业共提供了 458825 个就业机会，到 1992 年在旅游及相关行业就业的人数已达 930911 人。1994 年仅旅游业从业人数已占全国劳动力的 27%，成为继农业、工业之后的第三大劳动力就业部门。旅游业发

展推动了泰国服务业总体水平的提高，解决了大批社会闲散劳动力，也为泰国社会的安定做出了积极贡献。^[1]

一、旅游产品的销售

旅游产品是旅游业者通过开发、利用旅游资源提供给旅游者的旅游吸引物与服务的组合。即旅游目的地向游客提供一次旅游活动所需要的各种服务的总和。旅游产品是指旅游者支付一定的金钱、时间和精力所获得满足其旅游欲望的经历。旅游者通过对旅游产品的购买和消费，获得心理上和精神上的满足。从供给者角度，旅游产品是指旅游经营者凭借一定的旅游资源和旅游设施，向旅游者提供的满足其在旅游过程中综合需求的服务。通过旅游产品的生产与销售，旅游经营者达到盈利的目的。^[2]

营销学所研究的旅游产品主要是从供给者角度，即旅游服务提供者的角度来考虑的。旅游服务是与有一定使用价值的有形物结合在一起的服务，只有借助一定的资源、设施、设备，旅游服务才得以完成。供给者提供的旅游产品有广义和狭义之分。狭义的旅游产品是指旅游商品，是由物质生产部门所生产，由商业劳动者所销售的物品它包括旅游者旅游期间购买的生活用品、纪念品等各种实物商品。这种旅游产品仅满足旅游者出外旅游时购物的需求。广义的旅游产品是指旅游企业经营者在旅游市场上销售的物质产品和活劳动提供的各种服务的总和。^[3]

在旅游产品的销售是多渠道的。通过商店销售，也能通过旅游景点销售，还可以通过网上销售或代购等。这些销售渠道和媒介都要通过人的服务来实现。卖家在接待外国游客时如果能提供游客听得懂的语言，与客户交流，会有利于旅游产品的销售。在购物网站上，如果提供外语服务，就让客户更好了解产品，促进网上销售旅游产品。随着大量中国游客来泰旅游时，以及中国游客强大的购买力，搞好汉语服务能进一步促进旅游产品的销售。

[1] 南博网，“泰国旅游业发展的原因和正负面影响”，[online]，
(http://www.caexpo.com/special/economy/tourism_tg/2.html)

[2] 旅游产品，[online]，
(<http://wiki.mbalib.com/wiki/%E6%97%85%E6%B8%B8%E4%BA%A7%E5%93%81>)

[3] 旅游产品，[online]，(<http://wiki.mbalib.com/wiki/%E6%97%85%E6%B8%B8%E4%BA%A7%E5%93%81>)

二、旅游产品的汉语服务

传统的旅游产品开发设计模式还停留在以生产为导向的阶段，泰国旅行社业主导着旅游产品的生产，自主决定“食、住、行、游、购、娱”等各项产品要素的采购与组合，消费者被动接受生产出来的旅游产品。由于旅游产品具有无形性的特点，消费者无法在购买产品之前直观地感知旅游产品的具体内容，在产品上没有语言让旅客看懂。很少泰国的产品有汉语服务。泰国有很多的旅游产品，很多中国旅客喜欢泰国的水果，却没有在包装上印有中文，多是印的泰语和英语。有关旅游产品的汉语服务可以以在中国游客在享有盛名的泰国曼谷包为例。泰国曼谷包的名称叫 Naraya，翻译成中文是娜迪塔，是泰式风格手提包的典型代表。曼谷包发展的历史背景是：Narai 贸易有限公司由 Vassilios 和 Wasna Lathouras 创立于 1989 年。Wasna 女士出生于一个在曼谷经营一家杂货店的中国大家庭。Vassilios 先生是一位希腊的商人。他来到泰国想试一试自己在亚洲的运气。当他在 Samut Prakan 游览古城时，他遇到了一位叫 Wasna 的导游。于是他们创造了历史。

NaRaYa 这个名字来自于印度神 Phra Narai，普遍被人们称为毗湿奴——印度教的主神之一。选择这样一个名字，是为了表达吉利的意思，也是为了让许多不同语种的人们容易发音。因为 Vassilios 先生的背景，公司开始时是经营机动车零配件和电子设备业务，但是很快也开始经营当今被人们熟知的布包和配饰。

NaRaYa 从不到 20 台的缝纫机器开始经营，并在 Varayana Phand 集市地下室 2 平方米的销售柜进行销售。今天 NaRaYa 主要的经营总额已经超过了 5 亿泰铢(近一千五百一十万美元)。公司雇佣了超过 1500 名雇员，生产织布包和其它相关织布产品的员工总人数超过了 4000 人。NaRaYa 店铺的位置已经成为了我们成功的关键因素之一。

Naraya 以其高质量的生产作业，使用各种不同的面料创造出一系列满足不同年龄群体和使用场合需要的产品，将最好的表现呈献给客户。Naraya 将不断地创造和开发新产品以满足泰国和世界各地客户的需要，特别注重质量、功能使用性，以及超乎想象的美丽。在一个充满竞争的市场中，NaRaYa 是怎样发展壮大？通过注重质量和产品的多样化。其中 NaRaYa 注意到的第一件事情是面料的质量和颜色。^[1]

曼谷包在传统手工艺的基础上融入了时尚流行的元素，曼谷包强调细腻的手工，不料讲究，品质感强，设计新颖，分为奢华和清新两种风格路线。曼谷

[1] 公司历史，“NaRaYa 官方网站”，[online]，
(http://www.naraya.com/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=65&lang=zh)

包吸纳了国际多种流行设计元素及时尚概念，以细致考究的精美做工和视觉冲击，打造出一个曼谷包国际化的全新领域。制作材料主要为泰国丝绸和棉布，设计新颖、品种缤纷，手提包、背包、化妆包、晚宴包、钱包、卡包、面纸包等一应俱全。有的网友说：

到曼谷没有不逛 Naraya 的，逛 Naraya 没有不买包的，这个俗称曼谷包的品牌，绝对让国人趋之若鹜。从开张营业，到商店打烊，这里无时不刻的人满为患，各种淘货，不买 10 个 20 个的，都不好意思结账出门，店员会讲简单中文，可以更快的找到自己心仪的包款，其布料硬挺，版型美，手工及布料均为上品，可说是曼谷包中的 LV。^[1]

曼谷包成功的因素之一是因为公司自创业始就明确遵循着 4 个原则：

1. 多样化:以敏锐的款型触觉为导向，不断地改变产品系列式样，且拥有一支不断寻求颜色和材质创新的研发团队。2. 重质量: 每一件产品的每一针每一线都倾注着关爱。精湛的工艺历历可见。3. 合理定价:产品的设计不仅仅限于时尚和美观: 我们的每一件品都以最好的价位体现出最大的价值。4. 产品功用: 产品关注于人们的日常使用，可以应用于各种场合。^[2]

有很多中国人来旅游他们常在去买曼谷包。因为产品质量好，价钱便宜，品种多样，服务周到，使曼谷包被中国游客格外推崇。中国游客的反映是：曼谷包都很便宜，一般都在人民币 60-70 差不多，不要钱的感觉又来了，刷卡比现金合算，银联比其他合算。每一种花色都有全系列的产品，不过因为销路太好，很多花色会找不齐。据说，买这个的中国人最多!人多到爆，每个中国人都好像不用钱一样的拼命买。曼谷包的店里全是操各地方言的中国人，感觉跟买大白菜一样。商店内的工作人员基本都会说简单的中文。^[3]

从曼谷包销售成功中我们可以看到，除了曼谷包的产品质量、品种和价格优势外，公司提供的汉语服务对促进曼谷包的销售起到了不可忽视的作用。NaRaYa 公司有中文网站，为客户提供了有关产品的各种信息。商店的售货员整体接待大量的中国游客，在工作中大都能说一些中文，对中国客户的购物提供了不少方便。另外，NaRaYa 的产品信息也上了一些中国的购物网站，网友的购

[1] 泰国曼谷包购买攻略, [online], (<http://bbs.16fan.com/thread-71010-1-1.html>)

[2] 产品理念, “NaRaYa 官方网站”, [online],

(http://www.naraya.com/index.php?option=com_content&view=article&id=60&Itemid=74&lang=zh)

[3] 别忘记购买曼谷包 NaRaYa(娜莱雅), [online], (<http://bbs.16fan.com/thread-63335-1-1.html>)

物攻略，对产品的宣传和代购等，也从多方面促进曼谷包的销售。另外，曼谷包还提供了产品的中文介绍。以上所有汉语服务包括人员、产品、网络和广告等，这些都为曼谷包的成功销售起到了很大的作用。曼谷包销售量的大增，为公司带来了巨大的利润。从曼谷包销售成功的案例中可以说明，汉语服务对旅游产品销售的促进作用。

第四节 机场管理方面的汉语服务

素万那普国际机场（泰语：ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ，英语：Suvarnabhumi Airport，其原意为“黄金大地”），又称为（新）曼谷国际机场。于 2006 年投入使用。9 月 29 日 泰王普密蓬陛下御赐新国际机场名称为“素万那普”，意思是“黄金之地”，占地面积约 32 平方公里。素万那普国际机场是曼谷主要的民用机场，也是东南亚地区乃至亚洲重要的航空枢纽。该机场除了为泰国国际航空的枢纽机场外，国泰航空、中华航空、长荣航空等外籍航空公司也将之当作重点机场。机场由 1960 年 6 月开始建设，历时 46 年 3 个月，是世界上建设时间最长的机场，

在泰国机场公司（Airport of Thailand plc.）是负责服务方便 联系机场信息、机场公司有一个公司负责找提供机场翻译员工能说多种语言为了帮旅客要买票，机票预订、这些工作人员会建议旅客了好的正确。柜台布机场有 24 小时 旅客服务内外在航站楼外的几个点。

一、机场汉语指示牌服务

曼谷两大机场：新机场-素万那普国际机场，老机场-廊曼机场。随着中国游客来泰人数的大量增加，泰国这两大机场素万那普国际机场和机场-廊曼机场都增加了汉语服务。从机场的指示牌，到机场的免税店，从登机座位确定和行李安检到机场广播服务等，从登机前的旅客服务到登机后机舱内空乘人员的服务，都可以看到汉语服务。甚至在飞机上的影视节目中也提供了中文的节目。可以说中国游客大量赴泰旅游，在相当的程度上促进了泰国机场的汉语服务质量和水平，极大地改变了过去机场语言服务的种类和质量。在机场我们可以看到以下这样的中英泰等多国文字的指示牌和说明牌，如：

中文和英语示牌



图：2-3 中文和英语示牌



图：2-4 中文和英语示

从这两个指示牌中可以看到机场的一些中文服务。左边的指示牌中的中文翻译在语法

和用词上都有问题。这句话可以翻译为“不要在这个区域停留”或“不要在这个区域等待”。但不能说“不要等到这一领域”。在右边的中文翻译中，“限種 7 公斤體積 56x36x23 公分”中，“種”字用错了，应该是“重”。在“公斤體積”中应该有逗号。从这两个指示牌中可有看到，虽然机场提供了汉语服务，但提供汉语服务的人员的中文水平还有待提高。机场中文服务人员只有具备良好的中文水平，才能更好地为客户服务。

虽然在素万那普国际机场内有些指示牌的中文不规范,但大多数的指示牌的中文是规范的。见图：图 3 和图 4。



图：2-5 机场中文指示牌外

资料来源：（2013 年泰国曼谷、大城、涛岛自由行之泰开心，2013）

[1] 开心就好，“2013 年泰国曼谷、大城、涛岛自由行之泰开心”，[online]，
(<http://www.mafengwo.cn/i/1124465.html>)



图：2-6 机场专线的乘车指示牌

资料来源：（机场专线的乘车指牌, 2015）

除了机场中文指示牌外，还有通向机场专线的乘车指示牌，也提供了中文和英文，以方便中外游客乘车去机场。曼谷现有轨道交通线路 3 条，分别由两家公司运营，互相之间票务不相同。其中两条线路为曼谷轻轨（Bangkok Mass Transit System，简称 BTS），一条线路为曼谷地铁（Mass Rapid Transit Authority of Thailand，简称 MRT）。泰国捷运地图上浅绿色与深绿色都是代表 BTS 空铁系统 深蓝色的部份就是 MRT 地铁系统。

曼谷现有轨道交通线路 3 条，分别由两家公司运营，互相之间票务不相同。其中两条线路为曼谷轻轨（Bangkok Mass Transit System，简称 BTS），一条线路为曼谷地铁（Mass Rapid Transit Authority of Thailand，简称 MRT）。泰国捷运地图上浅绿色与深绿色都是代表 BTS 空铁系统 深蓝色的部份就是 MRT 地铁系统。

[1] 谷歌图片库“机场专线的乘车指示牌”
[online], <http://www.ud5i.com/a/2015/0417/002431.html> , 2015/04/17



图：2-7 MRT 地铁系统

资料来源：(btsbangkok “MRT 地铁系统, 2014)

二、机场免税店汉语导购服务

(一) 泰国素万纳普国际机场免税店

根据王权 (King Power) 公司的官方网站提供的资料, 王权集团有限公司是王权集团公司旗下的子公司。在 2004 年在泰国机场公司 (AOT) 的允许下获得了机场商业区域的特许经营权, 管理整个商业区域。其中在素万那普机场内由王权公司开设的品牌商店另行授权。从 2006 年 9 月 28 日开业的那天算起, 特许经营权有效期为 10 年。

王权素万那普有限公司已获授权直接租赁和管理整个商业区域, 其中包括食品和饮料店、银行和货币兑换亭、水疗和医疗设施中心、免税手工艺品、纪

[1] btsbangkok “MRT 地铁系统” [online], <http://219.153.51.229:8085/index/YnRzIGJhbmdrb2s%3D.html>

念品、OTOP（一区域一特产）、泰国当地民间工艺品、皇家项目商店、药店、酒店旅游柜台和手机服务网点。

王权素万那普有限公司必须得保证所有商店的商家有能力向来自世界各地的旅客提供高品质的服务。所有在机场的商家须向旅客提供充足的商品从而使顾客满意。与此同时，王权素万那普有限公司有责任通过高效的管理、动态的产品广告以及有效的市场营销策略为泰国机场公司（AOT）提供最大程度的营业收入。

素万那普机场王权免税店一共可以分为四个部分：

1. 世界名牌精品店
2. 购物一条街
3. 特色零售商品
4. 皇室项目及促进社会发展的民间手制店铺

泰国王权免税集团董事长 MR. VICHAI SRIVADDHANOPRABHA 参加王权免税集团，泰华农业银行与支付宝签订合作协议仪式，从今年五月起，为中国游客提供更便捷支付渠道，通过 www.kingpoweronline.com 网站购物可以使用支付宝账户支付。^[1]

（二）泰国免税店汉语服务

一、提供销售导购汉语服务

泰国免税店的汉语服务是随着泰国旅游业的发展和来泰旅游人数的不断增加而逐渐开展起来的。泰国免税店为了更多更好地向中国游客促销免税产品，不仅在免税店提供汉语服务，为了满足大量中国游客购物的需要，免税店不仅招聘了懂中文的泰籍职员，而且还招聘了不少在泰的中国留学生到免税店为中国游客作购物导购和一些接待翻译工作。



图：2-8 免税店购物示牌

资料来源：（2013.6 泰国曼谷 董里府奈岛 Bangkok and Trang's Koh Ngai, 2013）

[1] King Power 官方网站， [online]， (<http://www.kingpower.com/cn/store/suvanabhumi>).

[2] 趴趴，“2013.6 泰国曼谷董里府奈岛 Bangkok and Trang's Koh Ngai”，[online]， (<http://www.mafengwo.cn/i/1349125.html>) 2013/07/31.

泰国中文免税店导购，是机场为中国旅客提供的一项专门服务。导购人员可为中国旅客提出购物建议，帮助中国游客办理购物退税有关的事宜。免税店会在中国大的节日来临之际为中国旅客送上一份小礼物。

二、提供文字说明和指示牌汉语服务

泰国免税店除了提供销售人员的汉语服务外，还提供了在免税店购物的汉语文字说明，以及购物指示牌和餐饮的中文服务。这些汉语服务为中国游客在泰国机场免税店和其他地方的免税店购物提供了方便和周到的服务。



图:2-9 泰国王权免税店的中文服务

料来源：（去泰国买化妆品，小番推荐这几种，2015）

（三）免税店电子商务汉语服务

为了更有效推行泰国免税店的商品，王权公司把免税店生意扩展到了网络，发展电子商务。王权公司已经有了自己的中文销售网站，推介泰国产品，泰国王权公司与中国天猫电子商务合作，这一措施进一步促进了王权公司的旅游服务贸易。电子商务代运营商北联伟业是王权进入中国的主要合作伙伴。北联伟业将负责“King Power 海外旗舰店”的运营，并参与到“王权入华”的物流、通关、IT 系统等设计，王权则主要需要负责产品和供应链。王权为了能让产品顺利进入中国市场，打造了一整套新的电子商务信息系统，将物流、订单、退换、商品、价格等环节全部集成在一个系统里，并通过云数据处理。

[1] 小鸡吃米网络，“去泰国买化妆品，小番推荐这几种”，[online]，
(<http://xiaojichimi.com/?p=68890>)，2015/05/16

王权 King Power 选择跨境电商的方式进入中国，目标不是销量，而是希望 King Power 能够在国内有更好的品牌露出，被更多的中国人所知道。据悉，王权的统计数据显示，其去年完成的交易额中超过 70%来自于中国消费者。

除了实物产品外，王权还将在天猫国际销售旅游产品，以此带动中国消费者到泰国的旅游，拉动王权线下免税店的消费。泰国王权国际集团是泰国最大的旅游零售集团，业务范围涵盖免税、酒店、餐饮、娱乐等，其中以免税零售为主，在泰国拥有三大市区店和五大机场店，去年在泰国销售超过 70 亿元人民币。以前，王权是泰国国王授权的唯一可以在泰国从事免税商品业务的企业，垄断了泰国的旅游零售市场，但前两年泰王又新批了两家企业可以从事免税商品。国内竞争压力的增大，可能也是王权积极拓展海外市场的原因之一。^[1]

王权公司的理念是：“成为全球旅游零售业的领军者，提供最优质的全球性的旅游相关业务服务。”^[2]目前，王权公司共有 9 个免税店：即曼谷市区王权免税购物中心，史万利市区王权免税购物中心，北榄府 Bang Sao Tong 县的 Sisa Chorakae Yai 地区的免税购物中心，芭堤雅市区王权免税购物中心，素万那普国际机场，廊曼机场，普吉岛机场，清迈机场王权免税店和合艾机场王权免税店。为了向顾客提供最便捷的服务，我们提供以下支付方式：ISA 维萨信用卡，MASTER 万事达信用卡，UNION PAY 银联信用卡，未来我们还将支持使用 ALIPAY 支付宝和 PayPal 贝宝支付。

王权公司电子网站用中文向客户介绍公司产品，以及如何进行网购物。免税店中文在线购物官网，免税商品和非免税商品同时销售泰国的产品，客户可以通过在线渠道预购商品，并在飞离泰国之前，到机场提取所订购的商品。对于购买非免税商品的客户，公司将提供送货上门服务，在 3-5 天内为客户送货上门。如果产品出现任何问题，客户可以立即联系客服。产品多样性，全面性。我们提供各种时尚单品和琳琅满目的顶级美容产品。^[3]王权公司经营的免税店的营销策略的成功，为王权公司带来了巨大的利润，也促进了泰国的旅游服务贸易发展。

综上所述，本章重点分析了泰国的旅游服务贸易中的汉语服务，这些服务主要包括四个方面，即旅游业的汉语服务，酒店业的汉语服务，旅游产品销售

[1] 天猫国际再接新客，“泰国最大免税店入华”，[online]，
(<http://www.ebrun.com/20140603/100690.shtml>).

[2] 王权官方网站，[online]，(<http://www.kingpower.com/cn/corporate#vision>).

[3] 王权官方网站，[online]，
(<http://kingpoweronline.com/cn/%E5%85%AC%E5%8F%B8%E4%BF%A1%E6%81%AF#>).

的汉语服务，以及机场与免税店的汉语服务。这些汉语服务基本上涉及了泰国旅游服务贸易的主要方面，也是泰国旅游服务贸易的一个重点。

通过分析我们可以看到旅游业是泰国旅游服务贸易的中心，围绕着旅游业的发展，促进了酒店业发展，旅游产品的销售，商场买卖的火爆，交通业的盈利，餐饮业的兴隆，网购的盛行。带动泰国旅游业的发展是与中国游客来泰旅游的人数不断增加分不开的。大量中国游客来泰旅游已成为促进泰国旅游业发展的重要因素，因此搞好汉语服务，提供泰国旅游业的服务质量，是推动泰国旅游业发展的重要措施。



第三章 泰国服务贸易发展的前景和挑战

第一节 泰国旅游服务贸易的优势

一、良好的自然资源与传统文化

泰国历史悠久，是一个佛教色彩极浓的国家。历史文化旅游资源以佛教的庙宇、尖塔和与佛教有关的石雕、佛像和绘画为主要特征，但充满当地风土人情的各种节日庆典和舞蹈也对游客有相当大的吸引力。另外，泰国的自然风光和一些有特色的公园和动物园也令人流连忘返。

曼谷，是泰国的首都，全国政治、经济、文化和交通中心，东南亚第二大城市。位于湄南河下游，距暹罗湾 40 公里。该市主体部分在湄南河以东。这里有高大的楼群和宽阔的大道，王宫、国家机关、商业区、金融机构和娱乐设施、旅游饭店，而河西部分仍然保持传统的色彩。市内河道纵横，水上集市贸易十分繁忙，有“东方威尼斯”之称。该市名胜古迹众多，但以佛寺最突出。全市有佛寺 400 多座，故又有“寺庙之城”之称。主要寺庙有玉佛寺、卧佛寺、金佛寺，它们是“泰国三大国宝”，还有金山寺、亚仑寺、大理寺、云石寺，以及纪念我国航海家郑和的大宝公庙等著名寺庙。大王宫是曼谷最著名的古迹，以金碧辉煌的建筑物著名于世。大王宫由节基殿、律实宫、阿玛林宫和玉佛寺组成。玉佛寺建于 1784 年，寺内有许多大殿及钟楼、金塔和壁画。曼谷是联合国亚洲及太平洋经济社会委员会总部所在地。廊曼国际机场是东南亚最大机场之一。

清迈，泰国第二大城市，泰国北部地区的政治、经济和文化中心，与曼谷相距 750 公里，座落在湄南河支流滨河河畔。该市是历史古都。早在 1296 年就成为都城。“清迈”的意思是“新京”。它也是佛教圣地，全城有寺庙约 100 座，其中著名的有建于 1411 年、拥有巨大四方佛塔的斋里銮寺、曾举行佛教史上第 8 次大会的斋里则育寺、建有 5 层方形佛塔的斋里廉寺、供奉着有 1000 多年历史的水晶佛的昌挽寺等。该市还有泰国国王的避暑行宫——普平王宫和陈列山地民族手工工艺品的泰北文化公园。市郊西北 16 公里处有索贴山风景区，距市区 40 公里处有泰国最美丽的嫩江瀑布。该市的玫瑰花、民间传统舞蹈和一年一度的泼水节也颇有名声。^[1]

[1] 亚洲旅游网，泰国旅游资源，[online]，(<http://as.bytravel.cn/art/tgl/tglyzy/>)

2014年，中国进入泰游客数量达到4610524人，旅游收入达到1908.29亿泰铢，相比2013年增加1.01%，平均每天旅游消费5200泰铢。预计今年中国赴泰游客数量增加37%，旅游收入增加47%。

中泰建交40年来第一次超大型线上全民跨国评选活动“BTVC 2015 尊享泰国大奖——中国游客眼中最佳泰国”显示：最受中国游客欢迎的旅游目的地分别是曼谷、普吉岛、春武里，中国游客喜欢泰国食物、逛沙滩、参观历史景观、烹饪泰国菜、养生旅游，按摩、美容、深潜和浮浅等项目^[1]。泰国有许多自然资源，银色沙滩，温泉瀑布，连绵群山和众多的野生动物是大自然赋予泰国的宝贵旅游资源。另外泰国还有许多珍贵的历史文物、古迹和著名的古代建筑。许多地方具有特色的风土、民俗，这些都是吸引旅游者观光的方

随着入境旅游的迅速增多，国内航空公司都不断开辟到国外的新航线，以满足前往泰国旅游的中国游客的需求。同时，这些年泰国星级饭店数量增长很快，而且是高中低档合理适当分配；经济型饭店的蓬勃发展也为中低端散客市场入境旅游者的住宿提供了更大的便利。

泰国是一个微笑的国度。泰国人大都生性善良、友好和快乐。而泰国的风景就像明信片上的图片一样美丽。它有美丽的海滩、悠久的历史 and 灿烂的文化。在泰国境内旅行是相对较便宜的，同时每个游客都可以在泰国旅行中找到适合自己的娱乐活动。在这里可以忘却烦恼，就连降雨也是温暖和令人愉快的。

二、完善的旅游设施与各种旅游产品

2014年，泰国集中精力增加的旅游项目建设工业旅游产品，旅游产品的开发开放。泰国加快完善旅游配套设施，提高豪华酒店的管理水平。顺应自驾游、驴行等旅游新趋势，建设汽车旅馆。顺应休闲、养生、度假等新潮流，建设配套齐全的农家乐。进一步完善旅游交通设施，实施“畅通旅游”，形成旅游环线。配套建设好停车场。同时，做好旅游标识标牌、接待中心、公共厕所等设施，并努力与国际接轨。切实提高宣传营销的实效，加大创意推广。积极利用电影、电视剧、微博等新媒体宣传推广旅游产品，旅游景区是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。旅游道路、景区停车场、游客服务中心、旅游厕所等是一个景区必备的基础设施，直接关系到游客到达目的地的环境与质量。为此中把它作为一项重要内容提出，旨在引起当地各级政府、景区领导的高度重视，根据游客需要，以改善旅游环境，不断提高旅游产品的档次。吃、住、行、游、娱、购是旅游的六大要素，均涉及旅游基础设施建设，

[1] 搜狐旅游网：《2015 泰国旅游交易会隆重举办 主推深度游》，[online]，（<http://travel.sohu.com>）

因此，相关部门和景区必须因地制宜，妥善配置，以项目建设为重点，协调推进旅游基础设施建设，促进旅游业的跨越式发展。

为了发展泰国的旅游业，泰国重点建设旅游道路、景区停车场、游客服务中心、旅游安全以及资源环境保护等基础设施；实施旅游厕所改扩建工程；加强主要景区连接交通干线的旅游公路建设；加强重点城市游客集散中心建设。在加强旅游基础设施建设上，清远要从实际出发，因地制宜，做到旅游基础设施建设与环境保护并重，通过高水平规划设计和高质量、高标准建设，增加文化品位和科技含量，充分利用现有的旅游资源，实现经济效益、社会效益、环境效益的有机统一，从而把清远打造成一个集影视旅游、文化商贸旅游、生态旅游于一体的旅游目的地城市。

由于大量中国游客来泰，泰国旅游部门还针对中国游客提供了一些专门的服务。如在机场向刚来泰的中国游客发送旅游说明，为了安全还发给中国游客识别电子卡（Sim 卡）。如果中国旅客有问题可以打 1155，提供 24 小时服务等。

第二节 提高汉语服务加强经营管理

一、泰国旅游业汉语服务调查

为了深入了解目前中国旅客对一些泰国旅游单位的满意度和中文服务的情况，本次研究对中国顾客在机场、酒店、旅游景点的反映进行了问卷调查。调查时间是 2015 年 4 月到 2015 年 5 月，本调查为期两个月；调查方式为问卷式访问调查。本次调查选取的样本总数为 100 个人。本次为中文服务情况满意度调查表设计了 15 个题目，以保证问卷设计的科学性。对调查结果采用层次分析法，用 (Microsoft Excel) 软件进行统计分析。该软件可用来数据管理、统计分析、报表制作与图形绘制。用平均值 $\text{mean}(\bar{X})$ 表示总体的一般水平。本次对满意度评估的判断是：平均值在 1.00 - 1.49 = 满意度很低；1.50 - 2.49 = 满意度低；2.50 - 3.49 = 满意度一般；3.50 - 4.49 = 满意度高；4.50 - 5.00 = 满意度很高。

调查分析：

本次问卷调查了中国游客 100 人；女性 64 个人在年龄结构上，20-29 岁 3 人；30-39 岁 16 人；40-49 岁 28 人；年龄 50-59 岁 44 人；年龄 60 岁以上 9 人，调查对象较集中的年龄段是中年 40-49 岁组的人群。在职业结构上：学生有 20 人；公务员 41 人；退休 31 人；商人 8 人。

根据问卷调查,把中国游客对泰国旅游业汉语服务上不同方面的满意度进行统计分析,分五个等级,用平均值 mean (\bar{x}) 表示总体的一般水平。本次对满意度评估的标准是:

- 1.00 - 1.49 = 满意度很低, 用 1 表示很不满意。
 1.50 - 2.49 = 满意度低, 用 2 表示不太满意。
 2.50 - 3.49 = 满意度中, 用 3 表示一般满意。
 3.50 - 4.49 = 满意度高, 用 4 表示很满意。
 4.50 - 5.00 = 满意度 非常高 用 5 表示非常满意。

以下是中国游客对泰国汉语服务满意度评估表。评估标准是用数字表示。满意程度由高到低,用数字 5 到 1 来评估,即:

程序	内容	满意度					平均值	意义
		5	4	3	2	1		
1	对泰国旅游服务贸易	61	30	5	3	1	4.47	很高
2	对泰国旅行社的中文服务	19	30	28	18	5	3.4	一般
3	泰国导游对泰国的政治、经济、文化、医疗、环境和法规等情况的介绍	17	26	33	32	2	3.04	一般
4	对泰国酒店服务	42	29	25	3	1	4.08	高
5	对酒店员工的汉语服务 如登记住宿、客房服务、问询服务等	15	11	39	33	2	3.04	一般
6	在酒店标牌、规律的说明都有中文解释能帮游客。	4	3	15	54	24	2.09	低
7	对泰国的旅游产品	59	30	8	3	0	4.45	高
8	对旅游产品的信息提供	2	17	20	56	5	2.55	一般
9	对旅游产品的中文说明,如价格、产品性能、使用方法和保修期等	4	4	17	60	15	2.22	低
10	对机场的汉语服务和态度	45	39	11	3	2	4.22	高

11	对机场公共关系部门员工的语言服务，包括中、英等外国语言	32	51	10	4	3	4.05	高
12	对机场的指示牌、基本介绍、路标、问询等汉语服务	10	29	44	10	7	3.25	一般
13	对免税店的服务，如汉语导购、产品介绍、退税等服务	16	29	37	11	17	3.36	一般
14	对免税店职员的总体服务	22	57	18	1	2	3.96	高
15	对免税店员工的中文服务	2	9	25	51	13	2.36	一般

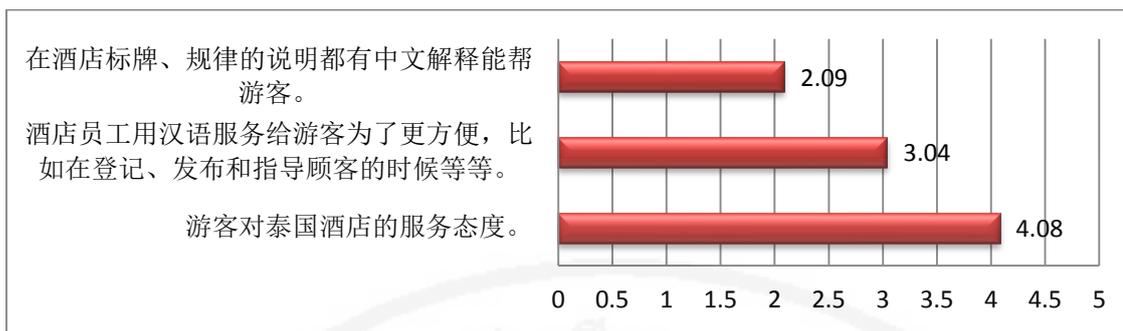
表：3-1 汉语服务满意度调查评估表

在问卷调查的第二部分，对导游、酒店、旅游产品、机场、免税店的汉语服务情况，调查了中国游客的满意度。具体内容见以下图表。



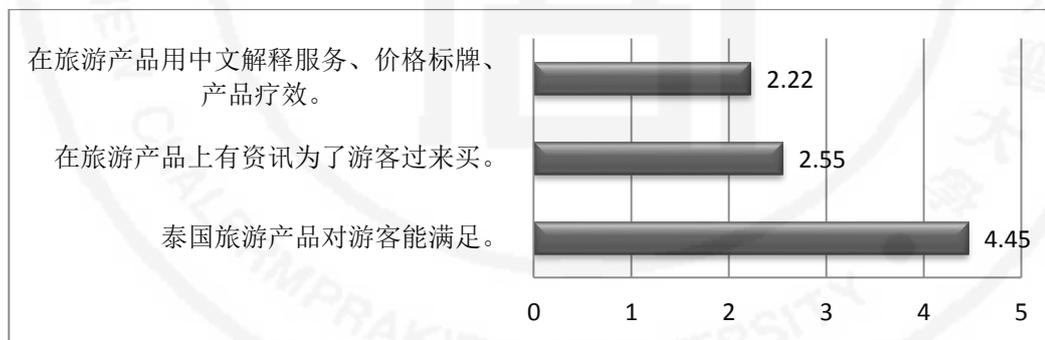
图：3-2 导游服务

从以上资料来看，中国游客泰国旅游服务贸易的满意度的平均值是 4.47。对泰国旅行社的中文服务的满意度平均值是 3.4。对泰国导游在向中国让游客介绍泰国的基本情况，如政治、经济、文化、医疗、环境和法规等情况的满意度的平均值是 3.04。从以上问卷调查中可以看到，中国游客对泰国旅游服务贸易满意度是很高的。对泰国旅行社的中文服务的满意度是是一般，对泰国导游向中国游客介绍泰国基本情况的满意度也是一般。



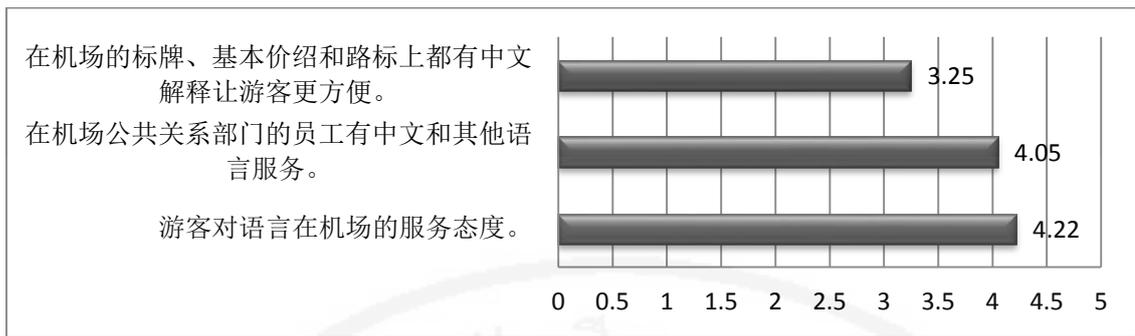
图：3-3 酒店服务

这次调查结果显示、游客对泰国酒店的服务态度 4.08 的平均值、酒店员工用汉语服务给游客为了方便, 比如在登记、发布和指导顾客的时候等等 3.04 的平均值、在酒店标牌、规律的说明都有中文解释能帮游客 2.09 的平准直。能测量平均如此: 游客对泰国酒店的服务态度的平均规律 是高、酒店员工用汉语服务给游客为了方便, 比如在登记、发布和指导顾客的时候等等的平均规律 是一般、在酒店标牌、规律的说明都有中文解释能帮游客的平均规律是低。



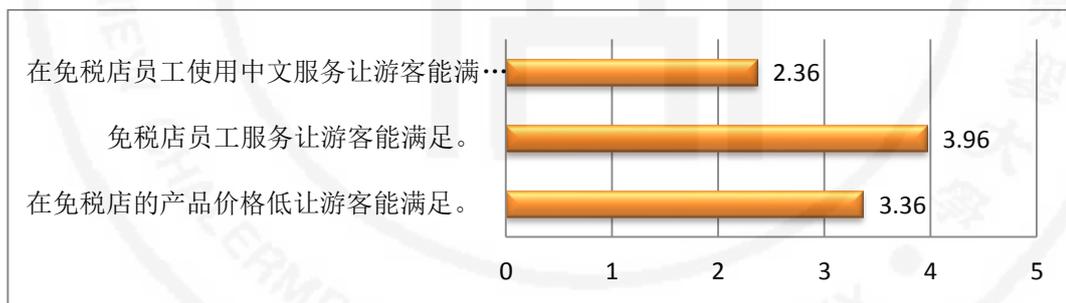
图：3-4 旅游产品服务

在旅游产品服务方面, 中国游客对泰国旅游产品服务满意度的平均值是 4.45。其中在旅游产品资讯服务上, 游客的满意度是 2.55。对旅游产品的中文服务、价格标牌、产品性能介绍的满意度是 2.22。总的来看, 游客对泰国旅游产品服务的满意度很高。对在旅游产品资讯服务的满意度一般。对旅游产品中中文服务、价格标牌、产品性能等方面服务的满意度比较低。



图：3-5 机场服务

在机场服务方面，游客对机场服务满意度的平均值是 4.22。对机场公共关系部门的员工中文和其他语言服务满意度的平均值是 4.05。对机场汉语指示牌、商品价格和路标的汉语服务满意度的平均值是 3.25。综合比较来看，游客对机场语言服务的满意度值比较高。对机场汉语指示牌、基本介绍和路标汉语服务的满意度中也比较高。但对机场公共关系部门的员工的中文和其他语言服务的满意度值一般。

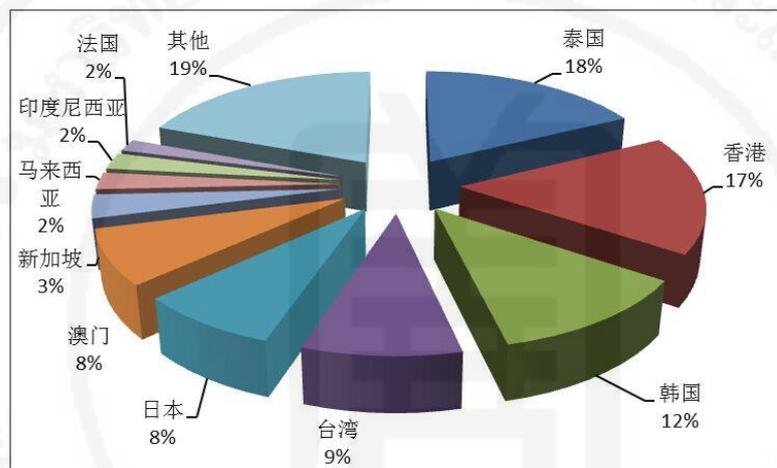


图：3-6 免税店服务

在免税店服务方面，游客对旅游产品中文服务、价格标牌、产品性能介绍的满意度平均值是 3.36。游客对机场服务态度的满意度平均值是 3.96。游客对机场公共关系部门的员工中文和其他语言服务的满意度平均值是 2.36。综合比较分析，游客对机场公共关系部门的员工中文和其他语言服务的满意度中值一般。游客对机场服务态度满意度值比较高，对旅游产品中文服务、价格标牌和产品介绍的满意度值一般。

二、改善汉语服务提高旅游市场竞争力

对中国游客来说，东南亚的国家中，泰国是最热门的国家。因此提高旅游人才的汉语水平是发展泰国入境旅游的重要条件。根据中国国家旅游局《关于2015年第一季度全国旅行社统计调查情况的公报》2015年第一季度全中国的旅行社出境旅游组织895.32万人次、4489.77万人天，同比增长21.38%和20.97%。第一季度旅行社出境旅游组织人次排名前十位的目的地国家或地区由高到低依次为泰国、香港、韩国、台湾、日本、澳门、新加坡、马来西亚、印度尼西亚、法国（见图9）。^[1]



3-7 中国第一季度出境旅游组织人次排名前十位的目的地国家或地区

资料来源：（关于2015年第一季度全国旅行社统计调查情况的公报，2015）

在泰国的重要旅游城市汉语与英语都是通用语、泰国每年都能够吸引大量的国际旅客前来旅游、语言优势是一个重要原因。虽然中国游客增长迅速，但现有的中文旅游信息及服务的数量和质量尚不能与之相匹配。泰国旅游部门正在改善为中国游客提供的汉语旅游信息服务。从政府部门来说，在旅游景点，会有懂中文的工作人员为中国游客提供旅游景点的信息，如街道和火车站的位置和交通信息等。另外还设立了呼叫中心，当游客遇到紧急情况时可以帮助呼叫救护车，联系联邦安全局、外交部、紧急情况部、内务部、大使馆和海关等部门。总之，要搞好泰国旅游业的汉语服务，有关部门应该在一些两方面进行改进：

[1] 中国国家旅游局. 关于2015年第一季度全国旅行社统计调查情况的公报, [online], (<http://www.lvyoula.com/lvyouzixun/201506/16483866.html>)

[2] 中华人民共和国国家旅游局网, “关于2015年第一季度全国旅行社统计调查情况的公报”, [online], (http://www.cnta.gov.cn/zwgk/tzggnew/gztz/201506/t20150627_717606.shtm), 2015/06/16

（一）提高汉语服务人员的中文水平

目前旅游业快速发展、为了欢迎外国游客来到泰国有大量，尤其是中国游客、对泰国旅游服务贸易来说提高有关人员的中文水平是非常重要的。从问卷调查中看到，泰国导游的文化知识水平不高，不能很好地向游客介绍泰国的基本情况、让游客了解到泰国的政治、经济、医疗、环境和法规等方面的情况。。有些游客过来泰国不会说英语，但是泰国酒店的人员大部分能说英语，却不能说汉语。在旅游产品方面，不少泰国职员不能用中文向游客介绍产品，存在着语言障碍。以上这些问题都说明泰国要发展旅游服务贸易，必须加强汉语服务的质量，培训有关人员的汉语听说读写能力，招聘合格的汉语人才，以满足泰国日益发展的旅游业的需要。

（二）加强汉语服务的管理

汉语服务管理的问题方面包括：交通、订房、食品。目前有很多中国游客进来泰国为了经济发展、因此汉语服务管理中没有咨询的服务方面还有游客不了解到法律因为他们没有进行汉语服务到这个方面，但是有差不多的酒店用英语服务可是很少有中文服务。有些中国游客不能说英语只会说汉语这就是语言方面问题。

在交通方面管理中、如果中国游客想自己旅游，交通就特别重要。如果去旅游玩的地方，有很少能找到汉语服务人员和汉语路牌介绍线路。在导游服务方面，有些导游的文化知识和汉语解说水平不够。

目前，中泰两国旅游部门计划在以下几方面重点加强合作：一是根据两国游客的各种需求设计新的旅游产品、提高旅游产品的质量；二是两国旅游业联合培养人才；三是改善旅游用汉语服务基础设施、加强两国企业界在该领域的相互投资；四是保证游客安全，为游客提供必要的法律及其他援助；五是促进跨境和跨区域旅游领域合作。

总的来说，泰国旅游服务贸易的发展形势是良好的。在面对大量中国游客来泰旅游的形势下，搞好汉语服务是促进泰国旅游服务贸易进一步发展到重要因素。泰国有关部门需要加强对汉语人才的培训和管理，改进汉语服务中存在的问题，只有这样，才能加强泰国旅游服务贸易的竞争力，吸引更多的中国游客来泰旅游，更好地发展泰国的旅游业。

结 语

泰国对于旅游业十分重视。该国制定了有关旅游服务的法规，强化旅游业的管理，同时还制定若干优惠政策吸引外商投资和鼓励民间投资。泰国还在发展观光旅游的同时，大力发展会议旅游和购物旅游产品，如成立促销协会，开展多种活动，招揽国际会议。目前泰国已成为世界重要会议城市。由于会议代表停留时间比一般旅游者约长 2 倍，消费支出约高 3 倍，因而有利于旅游收入的较快增加。1990 年泰国旅游商品收入达 16 亿美元以上。另外，泰国注意旅游的建设和管理。该国旅馆设施相当先进，服务水平很高，在国际上有较高的声誉。在泰国酒店有名很多服务质量好、为了招徕游客，这家饭店近期来开办泰国传统文化课程，介绍泰国的风俗习惯、宗教和艺术。

旅游服务贸易是指一国(地区)旅游从业人员向其他国家(地区)的旅游服务消费者提供旅游服务并获得报酬的活动。旅游服务贸易除了具有“就地提供，就地消费”的特征外，还具有运行上的综合性和整体性。所谓综合性是指旅游者在旅游过程中，以满足旅游消费的需要。旅游消费包括住宿、饮食、交通、游览、娱乐等。为了加强行业监管，提高旅游汉语服务质量。使游客至上的汉语服务理念深入人心，成为全民共识。全面提高旅游企业服务质量，实行旅游业全面质量管理计划，完善质量标准，对景区、旅行社、酒店、机场、运输等进行质量认证。严格整顿旅游市场秩序，切实保证游客安全。除了向中国游客提供能讲流利中文的专业导游之外，还要争取使中国游客在餐厅、宾馆、机场和旅游景点等场所均能得到良好的中文服务，给他们以“宾至如归”的感受。

在经济全球化的背景下，旅游服务贸易已成为国际服务贸易中的一个的重要组成部分。旅游服务贸易可以给一个国家带来丰厚的利润，很多国家已把旅游服务贸易放在重要的战略地位。

研究分析的是泰国旅游服务贸易的汉语服务。这一领域除了具有一般的商业贸易的性质，还具有泰国文化的特点和特色。中国经济的快速发展，中国游客大量来泰旅游，为泰国旅游服务贸易的发展带来了新的发展机遇和丰厚的经济利益，成为泰国经济发展的一大支柱。如何提供良好的汉语服务已成为泰国旅游服务贸易进一步发展的一个重要因素。

论文采用资料分析和问卷调查，对所掌握的资料对泰国旅游服务贸易进行定性分析和定量分析，以达到本课题的研究目的。论文研究的主要内容分三个部分，第一章概述泰国贸易和旅游服务的发展状态，旅游贸易的概念和泰国旅游贸易的发展的总体情况。第二章分析了泰国旅游贸易中的汉语服务，主要在

旅游社，酒店服务和机场管理方面。第三章分析了泰国服务贸易发展的前景和面临的挑战。旅游贸易中汉语应用和发展旅游业的重要性，同时指出汉语服务上存在的问题，提出改进的措施。在论文中还分析了泰国旅游服务贸易与自然资源和传统文化的关系，提高旅游汉语服务质量对促进泰国旅游业发展的影响作用。

通过相关资料和论文的查询，目前还没有对本课题展开研究。本论文的创新性体现在对泰国旅游服务贸易汉语服务应用的研究是一项新的研究。研究成果是分析了在泰国旅游服务贸易中汉语服务的意义和对发展中国旅客市场的重要性和必要性，说明旅游部门与有关行业是如何使用汉语服务，具体经营运作的，用具体数据说明汉语服务给泰国旅游带来的利益，对泰国旅游业发展的促进，并通过分析发现的问题，提出改进的措施和解决问题的方法。

参考文献

一、中文资料

- [1] 小鸡吃米网络, “去泰国买化妆品, 小番推荐这几种” [online],
(<http://xiaojichimi.com/?p=68890>), 2015/05/16
- [2] 中华人民共和国国家旅游局网, “关于 2015 年第一季度全国旅行社统计调查情况的公报” [online],
(http://www.cnta.gov.cn/zwgk/tzggnew/gztz/201506/t20150627_717606.shtm), 2015/06/16
- [3] 王菲菲, 赵书华. 中国文化服务贸易国际竞争力研究, 商业时代杂志, 2012, 07
- [4] 王丹. 探析旅行社经营管理存在的问题及其对策[D]. 浙江东方职业技术学院, 2012.
- [5] 开心就好, “2013 年泰国曼谷、大城、涛岛自由行之泰开心” [online],
(<http://www.mafengwo.cn/i/1124465.html>)
- [6] 公司历史, NaRaYa 官方网站[online],
(http://www.naraya.com/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=65&lang=zh).
- [7] 天猫国际再接新客, “泰国最大免税店入华” [online],
(<http://www.ebrun.com/20140603/100690.shtml>).
- [8] 中国国家旅游局, “关于 2015 年第一季度全国旅行社统计调查的情况” [online],
(<http://www.lvyoula.com/lvyouzixun/201506/16483866.html>).
- [9] 纪凯生. 泰国旅游产品在上海的营销策略研究, 硕士论文, 2013.
- [10] 张正诗 (KITTI THAN-UDOMCHOK). 泰国曼谷乍都乍周末市场营销策略研究 ——以中国入境旅游者为例, 2013.
- [11] 叶予舜, “酒店管理会所酒店客户服务的介绍和管理方法”, [online],
(<http://wenku.baidu.com>).
- [12] 刘晶. 我国旅游服务贸易竞争力研究, 首都经济贸易大学, 硕士论文, 2014.
- [13] 李明星: 中国与东盟旅游服务贸易国际竞争力比较——基于面板数据的分析:1990~2006[D], 河南大学国际, 研究论文, 2008.

- [14]迈点网,“酒店客户服务比以往任何时候都更加重要”, [online],
(http://column.meadin.com/zdx/104998_1.shtml).
- [15]李飞飞, 亚太旅游市场旅游服务贸易国际竞争力研究, 首都师范大学,
硕士学位论文, 2009.
- [16]陈维娜. 泰国旅游业发展研究, 硕士学位论文, 2011.
- [17]陈庆军. 陈庆军. 旅行社服务产品创新 [D], 中南林业科技大学, 2014.
- [18]杨文兰. 中国文化服务贸易竞争力缺失问题分析, 商业时代杂志,
2011, 19.
- [19]谷歌图片库“机场专线的乘车指示牌”
[online], <http://www.ud5i.com/a/2015/0417/002431.html> , 2015/04/17
- [20]张瀚文. 中韩旅游服务贸易的现状、问题及对策研究, 吉林财经大学,
硕士学位论文, 2014.
- [21]郑亚玲, 我国旅游服务贸易国际竞争力的研究 ——基于与新马泰的比较
分析[D], 2012, 硕士学位论文.
- [22]趴趴, “2013.6 泰国曼谷董里府奈岛 Bangkok and Trang’s Koh
Ngai”, [online], (<http://www.mafengwo.cn/i/1349125.html>)
2013/07/31.
- [23]“旅游与体育部” [online], (<http://www.m-society.go.th>) , 2015.
- [24]旅游经济效益与评价, [online], ([http://:http://wenku.baidu.com](http://wenku.baidu.com)),
2012/9/5.
- [25]南博网, “泰国旅游业发展的原因和正负面影响”, [online],
(http://www.caexpo.com/special/economy/tourism_tg/2.html)
- [26]旅游产品, [online],
([http://wiki.mbalib.com/wiki/
%E6%97%85%E6%B8%B8%E4%BA%A7%E5%93%81](http://wiki.mbalib.com/wiki/%E6%97%85%E6%B8%B8%E4%BA%A7%E5%93%81))
- [27]泰国曼谷包购买攻略, [online], ([http://bbs.16fan.com/thread-
71010-1-1.html](http://bbs.16fan.com/thread-71010-1-1.html))
- [28]旅游产品设计服务创业策划, [online],
([http://:http://wenku.baidu.com](http://wenku.baidu.com)), 2014/2/11.
- [29]夏劲夫. 我国服务贸易的现状及其对策分析, 中原工科学术论文, 2012
- [30]泰国曼谷包购买攻略, [online], ([http://bbs.16fan.com/thread-
71010-1-1.html](http://bbs.16fan.com/thread-71010-1-1.html)).
- [31]搜狐旅游网, “2015 泰国旅游交易会隆重举办 主推深度游”,
[online], (<http://travel.sohu.com>).
- [32]梁峰. 中国旅游服务贸易发展研究, 博士论文, 2010.

- [33] 章德胜. 对导游的看法以及如何成为一名好导游[D], 韩山师范学院, 2011 .
- [34] 曼谷国际机场免税店, [online], (<http://wenku.baidu.com>, 2012)
- [35] 新浪财经网, “泰国旅游业 2014 艰难前行”, [online], (<http://finance.sina.com>), 2014/06/13.
- [36] 新浪财经网, “加快完善旅游配套设施”, [online], (<http://cq.sina.com.cn>), 2013.
- [37] 魏新宁. 新疆发展国际旅游服务贸易的思考, 国际服务贸易, 课程结业论文, 2010
- [38] btsbangkok “MRT 地铁系统” [online], (<http://219.153.51.229:8085/index/YnRzIGJhbmdrb2s%3D.html>)
- [39] yanggua115, “泰国旅行社名单” [online], [<http://wenku.baidu.com>], 20/12/2006

二、泰文资料

- [1] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2015) สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาประเทศไทย, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.mots.go.th>
- [2] ศูนย์ข่าวภูเก็ต. ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2013) ทูตจีนขอไทยเร่งแก้ 6 ปัญหาที่กระทบนักท่องเที่ยวจีนคาดสิ้นปียอดทะลุ 4 ล้านคน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.manager.co.th>
- [3] ASTVผู้จัดการออนไลน์,(2013)นักท่องเที่ยวชาวจีน,[ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.manager.co.th>
- [4] King Power 官方网站, 免税店 [ออนไลน์], (<http://www.kingpower.com/cn/store/suvanabhumi>)
- [5] Royal Thai embassy Stockholm . Tourist Assistance Donmuang Airport , [ออนไลน์], <http://www.thaiembassy.se>

附录

泰国旅游业汉语服务问卷调查

第一部分

尊敬的受访者:

您好!

我非常需要您的意见和建议、使我们可以更好的为您服务。为了能使我们更准确的理解您的意见和建议、真诚的希望您能给我准确认真如实、完整的信息反馈、非常感谢您填写我的问卷

第一部分: 客户基本情况调查

- 1.您的性别: 男 女
- 2.您的国籍: 中国 其他国家: _____
- 3.您的年龄: 20-29岁 30-39岁 40-49岁
50-59岁 60岁以上
- 4.您的职业: 学生 公务员 退休
商人 其他, 请注明: _____

第二部分

程序	内容	满意度				
		5	4	3	2	1
1	游客能满足泰国旅游服务贸易。					
2	在泰国旅行社中用中文服务能满足游客的需求。					
3	泰国导游让游客了解到泰国的基本常识、经济、医、环境、规律。					
4	游客对泰国酒店的服务态度。					
5	酒店员工用汉语服务给游客为了更方便，比如在登记、发布和指导顾客的时候等等。					
6	在酒店标牌、规律的说明都有中文解释能帮游客。					
7	泰国旅游产品对游客能满足。					
8	在旅游产品上有资讯为了游客过来买。					
9	在旅游产品用中文解释服务、价格标牌、产品疗效。					
10	游客对语言在机场的服务态度。					
11	在机场公共关系部门的员工有中文和其他语言服务。					
12	在机场的标牌、基本价介绍和路标上都有中文解释让游客更方便。					
13	在免税店的产品价格低让游客能满足。					
14	免税店员工服务让游客能满足。					
15	在免税店员工使用中文服务让游客能满足。					

16. 您对加强中文服务的建议：

.....

.....

感谢您的合作

致 谢

首先要感谢的是养育我的父母，他们给了我无私的爱，我深知他们为我求学和生活所付出的巨大的牺牲和努力，至今我一直无以为报，在这里仅表达我对他们的深深地思念和感恩。

本文的研究工作是在老师赵平博士的悉心指导下完成的，从论文的选题、研究计划的制定、技术路线的选择到系统的开发研制，各个方面都离不开赵平博士热情耐心的帮助和教导。在硕士研究阶段的两年来，老师认真的工作态度，诚信宽厚的为人处世态度，都给我留下了难以磨灭的印象，也为我今后的工作树立了优秀的榜样。近两年的学习和科研工作，不仅使我的知识结构和科研能力上了一个新台阶，更重要的是，各方面的素质得到了提高。而这一切，都要归功于老师的深切教诲与热情鼓励。值此论文顺利完成之际，我首先要向我尊敬的导师赵平博士老师表达深深的敬意和无以言表的感谢。

感谢我的朋友。和他们在一起度过了很多快乐，开心的日子。在他们的帮助下，我顺利的解决了生活中遇到的各种困难。

冯小茜

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวภาวการ ศิริจันทร์ (冯小茜)
วัน เดือน ปีเกิด 10 มกราคม 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน 1835/1 ถนนคูเมือง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง
จังหวัดสกลนคร 47000

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2551 - 2554 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีนธุรกิจ)

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน
พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน ล่ามภาษาจีนอิสระ