



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาวิจัยการเรียบเรียงแบบเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจอาหาร
และเครื่องดื่มในประเทศไทย : กรณีศึกษาร้านอาหาร
รอบมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

A RESEARCH STUDY ON WRITING A PRACTICAL CHINESE TEXTBOOK
FOR FOOD AND BEVERAGE BUSINESS IN THAILAND : CASE STUDY OF
RESTAURANTS AROUND DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY

泰国餐饮实用汉语的教材编写研究
——以博仁大学周边餐馆为例

ณัฐรยาน์ วิจิตรวุฒิกไกร
(艾艾)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)
วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาวิจัยการเรียบเรียงแบบเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย :

กรณีศึกษาร้านอาหารรอบมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**A RESEARCH STUDY ON WRITING A PRACTICAL CHINESE TEXTBOOK
FOR FOOD AND BEVERAGE BUSINESS IN THAILAND : CASE STUDY OF
RESTAURANTS AROUND DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY**

泰国餐饮实用汉语的教材编写研究

——以博仁大学周边餐馆为例

ณัฐยานันท์ วิจิตรวุฒิไกร (艾艾)

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)

เมื่อวันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2564

อาจารย์ ดร. หทัย แซ่เจี๋ย

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Prof. Dr. Li Zhiyan

อาจารย์ที่ปรึกษา

Prof. Dr. Li Zhiyan

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนเศ อิมสำราญ

ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(การสอนภาษาจีน)

Dr. Yin Yushan

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนเศ อิมสำราญ

คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา

A RESEARCH STUDY ON WRITING A PRACTICAL CHINESE TEXTBOOK FOR FOOD AND BEVERAGE BUSINESS IN THAILAND : CASE STUDY OF RESTAURANTS AROUND DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY

NUTTAYA WIJITWUTTIKAI 626069
MASTER OF ARTS (TEACHING CHINESE)
THESIS ADVISORY COMMITTEE: LI ZHIYAN, Ph.D.

ABSTRACT

In recent years, more and more Chinese people travel in Thailand. The huge number of Chinese tourists has not only provided great opportunities to the country and also challenges. Language communication has become an obstacle that needs solving first. Many experts have written various forms of Chinese language textbooks for Thai people to learn Chinese. Chinese language textbooks for food and beverages in Thailand are still in their infancy.

Research has utilized personal experiences and perceptions to gather information to find factors influencing communication with regard to Thai restaurant staff and Chinese customers. The survey was conducted from restaurants around Dhurakij Pundit University. The data was combined with analysis of the current situation and showed what is lacking in Chinese language textbooks, and to summarize the characteristics of the Chinese language textbooks for food and beverages and see which are suitable to solve the above problems.

This paper has 4 parts. The first part contains an introduction to describe the research conditions and the reasons for choosing this topic. The second part deals with how to communicate in Chinese when using it in the food and beverage business, along with the current situation and trend of the food and beverage business in Thailand. The third part is the analysis of data from the aforementioned survey about Chinese usage and attitude towards learning Chinese of the service staff, including the communication barriers that Chinese customers have faced. The fourth part is the core of this article which comprises of recommendations for the research study on Chinese language for the food and beverage business and writing topic-related textbooks. This section is specifically the analysis of the Chinese language textbooks that are available in Thailand. It was found that in the textbooks, there were still some problems, such as missing parts in Chinese for food and beverages, limitations in the selection of the topic of the lesson, etc. The suggestions for improvements to such issues are also provided in this part.

The researcher sincerely hopes that this research will be one of the reference resources that helps in pioneering, developing, researching, exploring and writing Chinese language textbooks, and enhances the Chinese language proficiency of service staff for food and beverage business in Thailand.

Keywords: Food and beverage business in Thailand, Restaurants around Dhurakij Pundit University, Communication problems, Writing Chinese language textbooks

泰国餐饮实用汉语的教材编写研究 ——以博仁大学周边餐馆为例

艾艾 626069

文学硕士学位（汉语教学）

指导教师：李志艳 博士

摘要

近几年，越来越多的中国人赴泰旅游。庞大的中国游客给泰国带来了大量机遇的同时也带来了更多的挑战，语言交流成为首要解决的问题。许多专家和学者编写了各式各样的汉语教材来让泰国人学习汉语，但对于泰国餐饮业的专业汉语教材研究目前还处于起步阶段。

因此，笔者根据自己的亲身经历和感受，从泰国博仁大学周边餐馆入手，以泰国餐厅服务员与中国顾客为特定对象，通过调查问卷的方式收集信息，找出影响沟通的原因；结合分析目前泰国汉语教材的现状与不足，总结适合泰国餐饮汉语教材编写的研究，针对性地解决问题。

本论文主要有四个部分组成。第一部分绪论概述了汉语教材研究的情况，以及选题的原因。第二部分主要是了解汉语在泰国的交流使用情况，以及博仁大学周边餐饮情况和整个泰国餐饮行业的现状和发展前景；第三部分主要是对调查文件的具体分析：泰国餐饮服务人员使用中文和对中文学习态度的情况，以及中国顾客在泰国遇到交流障碍的情况；第四部分是论文的核心：餐饮业汉语研究及教材编写建议。该部分针对泰国现有汉语教材进行分析，发现教材中存在的一些问题，如餐饮行业的缺漏，课文选题局限等，从而提出了改进的建议。

笔者希望通过该篇研究，能够为泰国餐饮行业汉语教材的开发、研究、探索，以及编写提供参考与帮助，从而提高泰国餐饮业服务员的汉语水平。

关键词：泰国餐饮业 博仁大学周边餐馆 交流问题 汉语教材编写

目录

ABSTRACT	I
摘要	II
目录	III
表格目录	IV
图表目录	V
绪论	1
第一章 泰国餐饮行业的发展、汉语交流使用情况	9
第一节 汉语交流使用情况	9
第二节 泰国餐饮行业的发展	23
第二章 泰国餐饮实用汉语的问卷调查及分析	29
第一节 确定被调查对象及问卷编写依据与原理	29
第二节 制订调查内容	30
第三节 问卷编制	31
第三章 餐饮业汉语研究及教材编写建议	46
第一节 问卷调查对教材编写的研究意义	46
第二节 现有泰国汉语教材对餐饮行业的缺漏	47
第三节 泰国餐饮汉语使用分析及教材编写建议	53
结语	63
致谢	65
参考文献	66
附录	68
ประวัติผู้เขียน	76

表格目录

表 1-1 《交际汉语 1》课文题目及对话内容	17
表 1-2 《交际汉语 1》每课句数和字数	18
表 1-3 《交际汉语 1》每课生词数量	19
表 1-4 《交际汉语 1》练习题题型	21
表 2-1 泰国服务员基础资料	31
表 2-2 泰国服务员语言能力	32
表 2-3 餐厅的类型、位置	33
表 2-4 餐厅老板/经理国籍和顾客类型	33
表 2-5 与餐厅经理/老板沟通时使用的语言	34
表 2-6 接待中国顾客与语言情况	35
表 2-7 中国顾客来源地表	37
表 2-8 中国顾客基础资料	38
表 2-9 中国顾客平时用餐习惯和地点	41
表 2-10 与泰国服务员交流时遇到的问题	42

图表目录

图 1-1 《交际汉语 1》生词部分	14
图 1-2 《交际汉语 1》情景对话部	15
图 1-3 《交际汉语 1》看图学汉语部分	15
图 1-4 《交际汉语 1》句型部分	16
图 1-5 《交际汉语 1》中华文化贴士部分	16
图 1-6 《交际汉语 1》课后练习题部分	17
图 1-7 《交际汉语 1》课文内容长短统计	19
图 1-8 《交际汉语 1》每课生词量统计	20
图 1-9 《饭店职业汉语》每课句数和字数统计	22
图 1-10 《饭店职业汉语》每课生词量统计	22
图 1-11 黄龙饭店	24
图 1-12 老虎撸串烧烤店	24
图 1-13 2019 年顾客就餐情况	24
图 1-14 2019 年餐厅情况	24
图 1-15 2020-2021 年餐厅情况	25
图 1-16 2016-2019 年全国新开餐馆数量	26
图 2-1 沟通交流解决方式	35
图 2-2 与中国顾客交流遇到的问题	36
图 2-3 语言能力	39
图 2-4 各类语言听说读写能力	40
图 3-1 泰国餐厅中文菜单	55

绪论

一、选题的背景及研究意义：

（一）选题的背景

泰国是以旅游业、服务业为支柱性产业的国家，近几年来，泰国国内政治局势相对较为稳定，赴泰外国游客逐年增多。而中国，则一向是泰王国旅游行业最首要的旅游经济和客源的来源国。如此多的中国游客进入泰国，势必对泰国服务业发展提出新要求。虽然泰国政府也在全国各处增设了提供中文服务的点，尽量为开拓中国客源市场做出努力。但纵观整个泰国旅游服务行业，普遍缺乏能使用中文的工作人员，这导致中国游客在酒店、餐饮等服务行业明显存在沟通不畅的问题。泰国服务行业也意识到旅游汉语的重要性，为了更好的接待中国游客，进一步改善服务质量，很多酒店、旅游景点以及餐厅都会提供汉语服务，招聘懂汉语的工作人员，以期帮助中国游客顺利入住和解决各种问题，提高服务质量。就服务行业的工作人员方面，他们接触和使用汉语的实践机会更多，因此如何快速有效的学习和掌握汉语是服务行业工作人员急需解决的问题。教材作为学习语言的重要工具之一，极大的展现了其突出的实用价值。一本能让初学者感兴趣并且快速入门的汉语教材就是我们首要解决的问题。

教材的编写并不简单，汉语教材编写也有自己相应的规则。旅游汉语包括餐饮内容是汉语中的一个特殊门类，因此餐饮汉语的编写也需要遵循汉语教材的基础编写准则。从发展历史来看，中国汉语教材编写遵循：结构-功能-文化“三结合”原则。具体来说，赵贤州（1988）在《建国以来汉语教材研究报告》中写到，汉语教材编写应具备：四个性，即针对、实践、趣味和科学性。“针对性是指在编写时需要目标人群的自身条件、目的和时限方面注意把握；实践性是指对教材的内容要与学习者的需求匹配，强调亲身实践真正掌握语言能力的过程；趣味性是指在语言材料的实际选用上，语言材料格式尽量多样化，符合教学对象的心理要求；科学性是指教要准确地选择教材的词语和语体等，系统的把控语言的规律。”^[1]

束定芳等（1996）在赵贤州的基础上还增加了一些，即真实、循序渐进、多样、现代和实用性原则。^[2] 刘珣（2000）在《汉语教学引论》中将其总结为：五

[1] 赵贤州. 建国以来汉语教材研究报告[A]. 第二届国际汉语教学讨论会论文集[C]. 1988, P595-606.

[2] 束定芳, 庄智象. 现代外语教学——理论、实践与方法[M]. 上海: 上海外语教育出版社. 1996, P156-198.

个性，即针对、实用、趣味、科学和系统性。^[3] 李泉（2004）在《第二语言教材编写的通用原则》总结了十大通用原则：定向、目标、特色、认知、时代、语体、文化、趣味、实用和立体原则。^[4] 通过总结归纳可以看出，汉语教材的一些编写原则是得到专家共识的，而且相关的研究在不断深化和细化。

（二）研究意义

本研究以泰国曼谷中国餐厅的泰国服务员为对象，对泰国餐饮实用汉语知识掌握情况以及中国顾客到餐厅用餐的语言沟通问题进行调查，找出影响沟通问题的原因，调查泰国服务员对餐饮类汉语知识学习的感兴趣情况，对编写初级汉语教材具有一定指导意义和实践意义，并提出一些编写教材的建议。本研究希望对泰国餐饮类实用汉语知识有兴趣的汉语教师运用本研究的成果编写出更加实用且精彩的泰国餐饮类初级汉语教材，从而对在泰国中国餐厅工作的相关人员提供参考和帮助。

二、与论文选题有关的国内外研究综述

根据对论文选题相关研究资料的查询，国内外关于汉语教材编写的研究论文有很多，泰国汉语教材编写本土化的研究也有一些。但是泰国对于专业用途汉语的应用研究很少，特别是针对餐饮行业实用汉语教材编写的研究还没有。因此，笔者对此进行相关研究，主要有以下方面：

（一）泰国旅游与餐饮行业的现状与发展方面的研究

1. 李乐（延边大学硕士论文 2018）在《旅游目的地服务质量对重游意愿的影响研究——以赴泰国的中国游客为例》，论文总结出服务的好坏深深地影响着中国游客是否愿意再次回到游览过的地方。通过分析结果表明旅游资源、旅游服务人员、娱乐服务这三方面对重游意愿的影响最大。由此可见，旅游服务人员占据着相对重要的位置。大多数游客对泰国服务从业人员拥有的服务意识给予肯定。其中包括泰国的空乘人员亲切的微笑、餐厅服务员热情的接待、旅游景点的工作人员细心的解答等。碰到交流障碍的时候，他们会使用肢体、手机等辅助工具交流，尽量提供周全的服务。但如果泰国的服务员能够使用中文与游客交流，相信会大大地提高中国游客重游的意愿。^[5]

[3] 刘珣. 汉语教学引论[M]. 北京：北京语言文化大学出版社. 2000, P74-86.

[4] 李泉. 第二语言教材编写的通用原则[A]. 第三届全国语言文字应用学术研讨会论文集[C]. 2004, P450-459.

[5] 李乐. 旅游目的地服务质量对重游意愿的影响研究——以赴泰国的中国游客为例[D]. 吉林：延边大学. 2018, P9-11.

2. 陈君美（广西师范大学硕士学位论文 2018）在《泰国普吉岛的餐饮游客满意度调查研究》，论文的调查结果表明，在服务方面，游客的满意度是最差的，比如：服务员对当地的餐饮信息不熟悉，游客询问的时候不能给予准确的回复；服务意识不强、语言交流明显不顺畅等。因此，增强服务员对本地餐饮和文化的培训工作，加强服务员的外语沟通能力，以便能向国外游客迅速、准确的宣传当地文化和美食。^[6]

（二）泰国汉语教材编写历史与发展，以及原则方面的研究

1. 陈艳艺在《泰国汉语教材现状及发展研究》中分析总结了以下几点：一、泰国汉语教材的现状特点：“弃繁从简”的发展趋势；以中国大陆编写的教材为主；教材以中英和中泰两个版本为主。二、泰国汉语教材存在的问题：教材编写在科学性和针对性两点上还需进一步加强；缺乏教学大纲的规范和指导；三、汉语教材发展建议：深化基础性研究；加强指导性研究；开展操作性研究；教材编写结合研究成果；更加偏重于中国和泰国地的联合编写。汉语教材具有泰国的本土国家和地域的特点。^[7]

2. 张如梅在《泰国中小学汉语教材本土化编写研究》中说明了目前泰国中小学教材的特点：研究人员较为单一；使用情况研究还不是很深入；研究内容过于局限。根据目前教材的问题，提出了解决办法：一、教材编写需对整个国家的社会、教育、教学环境三个方面进行仔细地研究和调查，从而解决问题和改善条件；二、建立起一个调研组织，并组织一个国际化的研究队伍；三、拟订一份针对性强的编写大纲。不能片面的从语言学的方向考虑，应该打破以理论为依据研究教材编写的常规固有模式，要注重于配合教材使用国家的社会和文化背景，以及对汉语的具体需求等方向深入研究。^[8]

3. 耿直在《“汉语国际教育”十年来对外汉语教材编写研究综述》中进行了概括总结：一、在学界普遍达成共识的原则有科学性、实用性等。从单一的纸质面对面授课，发展到多种功能教学手段配合工作。二、因为教学对象的改变导致了研究类型的转变，教材研究重心从之前的综合性逐渐转变为对特殊或者专业教材的重点研究。三、国别教材在数量上的研究成为热门和研究的主体，“多用教材”向“专用教材”的转变。^[9]

[6] 陈君美. 泰国普吉岛的餐饮游客满意度调查研究[D]. 广西：广西师范大学. 2018, P39-41.

[7] 陈艳艺. 泰国汉语教材现状与发展研究[A]. 东南亚纵横. 2014, P71-75.

[8] 张如梅. 泰国中小学汉语教材本土化编写研究[A]. 大理大学学报第一卷 第一期. 2016, P92-95.

[9] 耿直. “汉语国际教育”十年来对外汉语教材编写研究综述[A]. 河南社会科学第 25 卷 第 4 期. 2017, P112-115.

4. 王跃峰, 刘香君《区域化对外汉语教材编写之我见—以《泰国人学汉语》为例》, 文中以实际教材为案例分析。其中包括: 一、编写对外汉语教材应具有针对性。用所在区域不同来进行对比和偏误的分析; 选用本土性音译词汇, 如“宋干节”、“泰丝”等。二、兼顾传统文明和时代特征, 体现趣味、参与与实用性。加入了时尚的生活元素, 比如唱一些中国流行或者耳熟能详的歌等。三、遵循交际原则, 重视学生的需要, 提供尽可能真实的语境和话题。四、教材的形式和风格应多种多样。除了书本教材以外, 还应多开其它现代化教学等。^[10]

5. 郑通涛, 方环海, 张涵在《国别化: 对外汉语教材编写的趋势》中进行了总结。文章从编写实践、编写理论认知的深化、教学与文化、教材立体化等四个方面对研讨成果进行了归纳。总括为“五个方面的重视”: 一、文化特性与国外每个国家的教育体系。二、非正规学生的学习需求。三、网络等新媒体传播。四、多层次和领域的合作。五、创建教材评判标准体系。^[11]

上述的研究综述案例可以知道, 近十年的研究有了一定的成果。特别是对于在泰国中小学使用的汉语教材编写达成了一定的共识, 并形成了一定的体系。具有当地特色的教材, 更适合泰国本地的学生学习。泰中两国在教材编写的合作日益加深, 使得泰国汉语教材的通用教材编写研究更加趋于完善。由此可以看出泰国对于学校使用的通用教材研究比较重视, 也达到了一定程度的研究阶段, 对于汉语教材编写的基本原则和结构在学界也达成了比较清晰的共识, 但是在编写教材具体内容上还是存在不少问题, 一些具体的教材内容需要我们进一步的研究和完善。

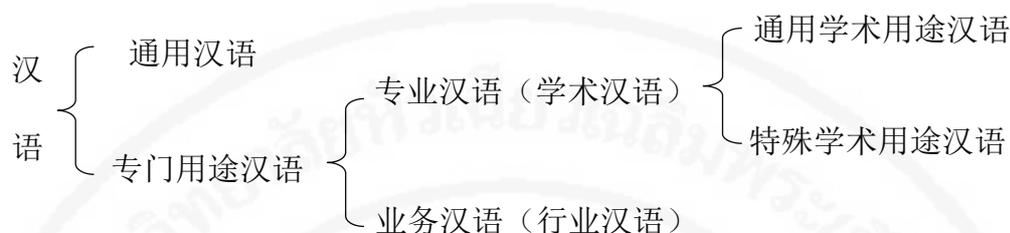
通用中文教材的研究, 确定了适合泰国本地的中文教材的基本法则和编写结构, 主题也逐渐从“综合教材”转为对“专业教材”的研究。但现在泰国对专用教材的研究才刚刚起步, 下面我们将对泰国专业用途的汉语教材进行进一步的分析和研究。

[10] 王跃峰, 刘香君. 区域化对外汉语教材编写之我见—以《泰国人学汉语》为例[A]. 贺州学院学报第 27 卷第 3 期. 2011, P51-52.

[11] 郑通涛, 方环海, 张涵. 国别化: 对外汉语教材编写的趋势[A]. 海外华文教第一期总第 54 期. 2010, P7-8.

（三）对于专业用途实用汉语的研究

“专门用途汉语”，李泉在其《论专门用途汉语教学》中给予了专门的定义，它使在一些特定场合、范围、领域或者业务所使用的语言。其中包括“专业汉语”与“业务汉语”两个面。^[12] 其在汉语教学中的关系地位如下：^[13]



本论文选择的泰国餐饮实用汉语的编写与研究应属于业务汉语范畴，笔者以博仁大学周边餐馆与教材《汉语口语速成》入门篇为例，结合基本原则和过程，谈谈如何编写出适用于泰国本土的餐饮实用汉语。同时，笔者也查找了各类相关的研究文献，其中：

1. 许明明（辽宁大学硕士论文 2018）在《泰国职业学院本土化汉语教材适用性分析—以三套汉语教材为例》中做出研究分析。论文以三套泰国职业学院使用率较高的本土化汉语教材进行了对比分析，整理的问题有：教材内容大多是讲述的中国生活和文化，不适用于泰国本土的学生学习，没有泰国本土特色；教材整体编排不够合理；教材内容有些部分不符合实际等。^[14]

2. 罗秋明（华侨大学硕士论文 2019）在《泰国高校中文专业酒店汉语教材需求分析与编写设计》中分析了泰国专业实用汉语教材的情况。论文指出高校酒店汉语自编教材存在的 7 个方面问题，并说明专门用途汉语教材有别于通用的汉语教材，是一个集综合性、系统性的工程。编写教材时，除了依照学界内公认的对外汉语教材编写原则外，还应该重视作为专门用途汉语的特殊性，注重操作性，强调实践性。重视基础语言点和专业知识的结合。在教材编写之余，重视教材的教学实践，增强师资力量的建设，加强教学和企业之间的合作，以期能输送更加优秀的酒店汉语人才。^[15]

[12] 李泉. 论专门用途汉语教学[J]. 语言文字应用, 2011 (3), P50-51.

[13] 高增霞, 刘福英. 论学术汉语在对外汉语教学中的重要性[A]. 云南师范大学学报 (对外汉语教学与研究版), 2016 (2), P44.

[14] 许明明. 泰国职业学院本土化汉语教材适用性分析—以三套汉语教材为例[D]. 辽宁: 辽宁大学. 2018, P13-14.

[15] 罗秋明. 泰国高校中文专业酒店汉语教材需求分析与编写设计[D]. 福建: 华侨大学. 2019, P15-22.

同时，笔者通过网络、实地考察泰国书店以及询问朋友等方法，发现泰国市面上关于旅游或者餐饮行业的实用汉语教材很少，泰国人想要系统地学习汉语基本是在职业学院或者大学。而通过罗秋明的论文，发现泰国开设酒店汉语课的高校使用的多是自编教材，个别高校配合基础汉语、商务汉语教材一同授课。而这些都是属于专业汉语范畴，需要汉语水平达到中高级以上。酒店汉语不是必选科目，面向零基础或者初级汉语水平的学习者开放。但这些都是需要进入职业学院或者大学进行专门的学习，而对于无法进入学校学习的餐厅服务员就无法获得教材进行系统地学习。因此，大部分员工都是通过工作或者朋友积累相关词句，从而达到简单汉语对话的水平。

本文主要针对泰国餐饮行业的服务人员进行的研究，因此需了解该目标人群的基本信息，文化程度，需学习掌握的专业知识，学习方式，难易程度等，结合教材编写的基本原则，由浅入深地编写出实用于泰国餐饮业的实用汉语教材。

面对民众突然猛增的需求，泰国政府虽已意识到其重要性，但因为前面的研究和理论不足以支撑顶层设计的建设，故而对于教材的编写难以落到细节之处。随着中泰贸易的密切往来，中国人接连不断地来到泰国工作、读书以及休闲游玩，许多泰国人也开始学习汉语，泰国也成为了汉办外派汉语志愿者最多的国家之一。随着国际化和中泰关系的密切发展，汉语已成为最大热门外语，然而笔者在泰国曼谷所经营的中国餐厅，遇到的最大困难就是中国顾客与泰国服务员因语言障碍无法正常沟通，目前泰国市场上也没有合适的汉语教材可以帮助无汉语基础的泰国服务员快速掌握餐饮实用汉语的日常用语。因此，笔者希望通过该篇论文对餐饮类汉语教材进行开发研究和探索，以此能够为相关汉语的出版、撰写以及提升泰国餐饮业国际化提供参考与帮助。

从上面的研究总结可以得出，泰国专业汉语教材的研究还处于初步阶段，相关的文献很少，特别是对于泰国餐饮行业的教材编写研究能查找到的相关资料只有两三篇。由此可以看出，本文选择的泰国餐饮行业实用汉语教材编写具有研究价值和意义。希望通过本论文，让更多的研究者加入这个领域，从而推动和发展泰国对于专业汉语教材编写的研究。

三、研究目的、方法、内容和创新性：

（一）研究目的

随着越来越多的中国人来泰国旅游、投资等，餐饮行业也随之蓬勃发展，呈现欣欣向荣的姿态，竞争压力也越来越大。笔者在泰国曼谷经营中国餐厅，遇到的最大困难就是中国顾客与泰国服务员存在语言障碍，也是大部分泰国餐厅的现

状。所以，为了泰国服务员更快更好的掌握餐饮行业的汉语，解决沟通问题，降低运营成本，提升中国人对泰国餐厅的满意度，提高服务质量就显得至关重要。本论文，将以泰国餐厅服务员和中国顾客为研究对象，分别对其收集相关数据，旨在实现以下几个方面的目的：

1. 以博仁大学周边餐馆为例，推导泰国餐饮行业的现状和发展潜力。

笔者实地调查博仁大学周边餐馆经营状况，以中文菜单以及服务员与中国顾客沟通交流，实际了解餐馆使用汉语情况。

2. 探讨汉语在泰国的历史以及适用于泰国的汉语教材编写状况对餐饮汉语的影响和帮助。

本论文通过参考文献法以及数据收集，以部分汉语教材分析为例，发现对泰国餐饮汉语教材编写的指导意义。

3. 通过泰国服务员和中国顾客的调查结果，提出餐饮汉语教材进一步的编写建议。

（二）研究的方法与内容

本课题的研究主要采用的研究方面是：**问卷调查法**

该问卷调查分析法主要针对泰国曼谷中国餐厅的服务员对汉语餐饮用语知识的掌握情况以及与中国顾客的语言沟通问题，调查对象为泰国曼谷餐厅服务员100名，中国顾客100名，总共200名。为了更深入地了解泰国服务员对餐饮实用汉语知识的掌握情况以及与中国顾客的语言沟通问题，本研究采用两份调查问卷进行分析，问题如下：

1. 目前泰国餐厅的服务员在工作上，遇到了哪些语言沟通问题？
2. 泰国餐厅的服务员对餐饮汉语哪些感兴趣？
3. 哪种教材更能帮助他们学习餐饮汉语？
4. 中国顾客在餐厅用餐遇到了什么困难？
5. 中国顾客希望泰国服务员掌握哪些汉语词语？

得到调查结果后进行分析以及提出教材编写建议，进而提出相应提高汉语课堂教学效率、培养学生汉语学习兴趣的教学策略或建议。

此外，笔者还利用图书馆与网络等渠道，查阅编写汉语教材相关的、理论，搜集关于旅游餐饮汉语教材的资料；运用文献法搜集、查阅，从中选取有用信息加以分析并运用。

问卷调查法分析出的相关数据和问题结合文献收集整理的相关教材编写的有用信息，相信会给教材编写者带来一些新的想法和思路。

（三）论文研究的创新性：

泰国对于专业汉语研究还处于刚开始的萌芽阶段，餐饮汉语作为其中重要的一环，缺乏相关的关注和研究。教材是教学中不可缺少的重要组成部分，从整体上看，现行的餐饮实用汉语教材存在数量少、质量不高、使用率低等问题，难以满足教学和市场需求。关于泰国服务员对餐饮实用汉语使用现状以及学习兴趣的分析目前还未有相关的研究，而且在泰国学术界关于怎样编写餐饮实用汉语教材的研究还很鲜见，该问题值得我们讨论。本文使用问卷调查研究法进行分析，有各种各样的问题作为研究个体，具有针对性，从而给出教材编写的新思路。因此，本题目具有创新意义。

四、所要解决的主要问题：

本论文所要解决的主要问题归纳为以下四点：

1. 了解泰国餐饮行业的现状以及发展潜力及方向。
2. 现代汉语在泰国的使用情况以及趋势，通过问卷调查的形式，以博仁大学周边餐饮为例，进一步缩小范围，深入研究，掌握泰国服务员对餐饮业汉语的使用情况以及问题。
3. 目前采用的各类中文课本的结构以及内容，针对性的对现有泰国餐饮行业汉语教材和初级汉语教材编著的原则进行探究。
4. 最后，总结分析的泰国餐饮状况以及对汉语教材编写的实际要求，提出改进方法和措施，从而提出符合本论题对餐饮实用汉语教材编著的建议，取得预期的研究成果。

第一章 泰国餐饮行业的发展、汉语交流使用情况

第一节 汉语交流使用情况

一、分析现代汉语在泰国的使用情况与趋势

现代汉语在泰国近十年来的使用情况与之前有很大不同，“汉语热”也逐渐开始流行，因此，我们将从政治、经济、社会生活、文化教育，四个方面来分析泰国汉语的使用情况以及未来的趋势。

（一）政治方面

从政治方面，主要是中国政府和泰国皇室之间的友好访问，以及与泰国政府之间的相关政策，具体分析如下：

1. 中泰友好关系

泰国与中国于 1975 年 7 月 1 日宣布确立外交关系。此后，两国开始了频繁地交流，许多领域也开始了友好地合作，在国际事务中也一直保持着良好的配合与合作。^[16] 在中国大使馆网页的中泰关系简况中有这样的介绍：两国高层一直保持着密切交往。在 1999 年—2015 年期间，中国的江泽民主席、李鹏委员长、朱镕基总理、胡锦涛主席、习近平副主席等多位领导人先后访问了泰国或者赴泰出席会议。皇室的许多成员也多次到访中国，比如：王储公主、国家总理、国会主席等。诗琳通公主于 2019 年 4 月第 48 次访华，并且巴育总理出席了第二届“一带一路”的会议。^[17] 这样频繁的访问和交流，使得“中泰一家亲”的思想深入两国民众的心中。

从上面的中泰两国之间频繁的政治往来关系中可以看出，两国的友好关系的进一步发展，为汉语在泰国的使用情况提供了美好、和谐的国际环境。

2. 泰国政府的相关政策

90 年代初期，在泰国汉语的使用人数比例很低。因此，政府调整了对汉语教育的管制制度，同意民间开办汉语培训学校，华校汉语上课的小学由之前的 4 年改为 6 年，每周的学时为 5 个小时。现在，在泰国汉语是学生排名第二的外国语言，泰国政府对汉语教育的政策放宽了更多，如汉语学习可从幼儿园到大学；允许中文学校从国外聘请老师；取消必须具有泰语小学程度的规定等。在 1999 年的时候把汉语纳入大学入学考试的科目。泰国教育部于 2003 年对中国提出要求，希望中国帮助泰国发展汉语教育事业，中泰合作的汉语教师志愿者项目正式

[16] https://baike.baidu.com/item/中泰建交二十周年_百度百科

[17] <http://th.china-embassy.org/chn/ztx/gxgk/> 关系概况

启动。中国汉办选派的志愿者们，大大地促进了泰国汉语教育事业的发展。从2006年开始，中国和泰国的高校合作设立了多个孔子学院和课堂。^[18]

这些泰国政府做出的政策和与中国的合作，都表明了泰国汉语教学的使用和发展起到了积极和有利的条件。

3. 泰国王室的作用

国王和王室在泰国享有无比尊贵的地位和威严，因此皇室成员对泰国普通百姓有很大的影响力。泰国王室对中泰友好关系的建立和促进发挥了重要作用，积极促进了中泰各方面的合作和交流。特别是诗琳通公主对此做出的杰出贡献，她是中泰关系友谊的桥梁，积极地在泰国传播和推进中国文化和语言的交流。

泰国诗琳通公主先后30多次访华交流，走访了中国的大部分地方，把走过的地域所看和所想都完整的记录在案，并将其整理、装订之后出版成书，向泰国民众介绍中国的地理和文化。其中介绍中国地理文化的有：纪实游记《踏访龙的国土》、《云南白云下》、《平沙万里行》等；翻译中国的著名唐诗宋词数百首，以及中国的现代小说4部；还有出版成册的影集和画册、影像等，这些资料都能让泰国普通民众详细地了解中国。大量的介绍中国的书籍在泰国卷起了一阵“文化的浪潮”。诗琳通公主深深的了解教育是文化传播的重要方式和手段，所以公主积极的倡导和推动泰国的汉语教育事业发展。公主经常亲自主持和出席有关中国文化的活动，推动中国和泰国之间的教育合作，促进中国孔子学院和课堂在泰国的创立工作等。可以说公主是促使中文在泰王国流行的最重要的人物。^[19]

有泰国政府对汉语教育相关政策的大力支持，又有中泰友好关系作为基础，以及泰国皇室在两者之间起到的纽带作用。三方的共同努力，良好的政治基础造就了汉语在泰国的迅速传播和潮流趋势。

(二) 经济方面

自从中国推行了改革开放的政策，中国的GDP从1978年仅有的3,678亿元人民币，到2019年的990,865亿元人民币，每年的平均增长率为9%，晋级为世界第二大经济体。泰国作为中国的邻国，一直和中国保持着贸易往来。近几年，中国晋升为泰国排名第一的贸易伙伴，泰国也是中国在东南亚国家联盟中排名第三的经贸伙伴。中国提出“一带一路”之后，中国和泰国之间的贸易总数在泰国对外贸易排行榜上排名最高，两国合作的范围和领域持续扩展和深入，贸易额持续稳定增长。有资料显示：双方签署了《扩大和深化双边经贸合作的协议》之后，

[18] 李峰. 泰国汉语教育的历史、现状及展望[J]. 国外社会科学第03期. 2010, P114-118.

[19] 张弓长, 冯忠芳. 诗琳通公主与中国文化的泰国传播[J]. International Conference on "New Perspectives in Thai-Chinese Relations: The 40th Anniversary". August 14 - 15, 2015, P309-312.

截止到 2019 年 5 月底，中国对泰的投资额为 62.8 亿美元，泰国对华的投资额为 43.2 亿美元，中国的企业在泰国签订的承包合同额为 289.6 亿美元，完成的营业额为 228.5 亿美元。^[20]

从中国的经济发展和两国的关系趋势看，中泰两国的经济贸易合作的持续扩展势必促进对汉语人才的需求，开辟更广阔的华语市场，是促进更多泰国人学习汉语的动力。

（三）社会生活

在社会生活方面，双方有 39 个城市和省府结成了友好关系，两国还联合创立了许多友好组织协会。^[21] 中国也积极帮助泰国的慈善救灾工作，比如 2011 年，泰国发生特大洪水灾害以后，为帮助泰国政府救助洪灾灾民，中国向泰国支援了 100 万美元救灾和 1,000 万元人民币的救援物资。^[22] 2018 年，泰国清莱府少年足球队的救援工作。^[23] 这些援助抓住了更多的人对中国关注的眼球，加大了中文的影响力。

中泰两国的贸易发展，促进了华人社团在泰国的影响力地不断扩大，各类的中国商会也积极促进泰国的社会发展。这些华人社团也是使用汉语的主力。这些社团深化泰中合作、活跃国家经济、弘扬中华文化等大量有益的工作。在弘扬中华文化方面，商会积极赞助华校的建设，并且定期举办联谊活动，推广汉语的使用。^[24] 这些活动引起了广大泰国民众的舆论和话题，为汉语的推广提供了很好的社会环境。

中国作为全球经济的第二大支撑，中国人民对生活水平和质量的要求也越来越高，国外旅游越来越盛行，泰国作为中国的邻国，有着优越的地理位置和丰富的自然资源，因此，泰国是优先选择的目的地之一。根据泰国旅游局数据统计：2014 年中国游客 4,636 万次，到了 2016 年中国游客接近翻了一倍，共计 8,757 万次。可以看出中国游客来泰国的数量逐年递增，泰国旅游局每年也会为中国游客开展推广活动，以宣传和吸引更多的中国游客。在增加经济收入的同时，也对汉语使用提出了更多的需求。

此外，数字媒体传播也起到了重要的作用。在泰国有专门的中文报纸、电视和广播。如：《新泰日报》、《星暹日报》、Thai CCTV 等。泰国的明星进入中国大陆市场发展，中国市场也引进了许多泰国的电视和电影。同时，中国的文学、艺

[20] <http://th.china-embassy.org/chn/ztgx/gxgk/> 关系概况

[21] 同 20 上

[22] <http://www.chinanews.com/gn/> 泰国遭遇严重洪灾 中国提供救灾援助——中新网

[23] <http://news.sina.com.cn/> 泰国清莱救援现场的中国身影泰国清莱救援_新浪新闻

[24] <http://www.cnzsy.com/> 泰国中华总商会名录-泰国招商投资网-中国招商引资信息网

术，特别是电视剧和小说，在泰国也开始流行。2018年，游戏产业也走出中国，以 AOV（Arena of Valor:5v5 Arena Game，《王者荣耀》海外版）为例。有数据显示，在泰国 90% 的手游玩家中都玩过王者荣耀。^[25] 这些都为汉语的使用和推广提供了良好的发展平台。

（四）文化教育

1. 泰国与中国文化交流史回顾

除了在经济贸易的互相配合，在文化、教育等方面的合作也有很长的历史佐证。最初非正式的华文教育，从最初中国迁徙到泰国就已经慢慢出现，但那时还不成体系，随着数量的增多，1908-1946 年期间，中国人开始大规模移民，当时泰国的华人是全部海外华人总和的 20%。由于大量中国人的到来，为了增强华人自己语言的教育，1908 年第一所中文学校在曼谷诞生，后来相继开办了约 30 中文学校。^[26] 至此形成了有体系的华文教育。泰国政府从 1992 年开始才正式允许泰国学校每个层级都可以设置汉语课程，各个学校也可以自主选择教材和老师。1998 年，汉语被正式纳入到泰国大学统考的外语科目。据有关数据显示，截止到 2009 年，有 44 所泰国高等学校设立了中文课程，而泰国孔子学院的创建，更是预示着汉语教育在泰国展开了新的征程。^[27]

特别是从 90 年代开始，《中泰文化合作谅解备忘录》和《中泰文化协定》以及《中华人民共和国和泰国政府关于互设文化中心及其地位的协议》的签订，全都表现出双方的文化交流变为更加紧密。此外，在泰国的主要城市举办的“中国春节文化周”，还有中泰两国使馆不定期的举办各种文化交流活动等。^[28] 这些都吸引着泰国人民的积极参与。

2. 汉语教育在泰国面临的问题

目前，泰国大部分的学校设置了汉语课程，泰国的公立中小学也建起了系统性的教学体系。但其中仍然存在一些问题。具体体现在以下两个方面：

2.1 缺乏合格的汉语师资力量

尽管泰国的政府采取了诸多鼓励汉语教育的政策，但泰国仍然缺乏本土的汉语人才。目前，泰国教授汉语的人群可分为五种：第一种是到泰国留学的中国学生。大部分留学生是在培训机构或者学校做兼职，这类人基本上是经过短暂的培训就上岗，缺乏专业知识和汉语教学的经验。第二种是在泰国长大的中国华侨，他们大部分没有经过正规、专业的培训，知识水平有限，教学水平难以保证。第

[25] 陈诗. 泰国与中国文化交流发展报告[R]. 2019, P307-308.

[26] 同 18 上

[27] <https://cari.gxu.edu.cn/info/1087/1786.htm> 广西大学中国-东盟研究院

[28] 陈诗. 泰国与中国文化交流发展报告[R]. 2019, P302-305.

三种是拥有专业的汉语教学师资，主要是中文专业毕业的和到中国留学过的泰国学生。他们具有系统的专业知识，拥有汉语和泰语两方面的优势，但是年轻教师缺乏教学经验，执教水平不高。而且这类专业的人才目前数量很少，并且需要时间才能培养成为专家教师。第四种是汉语教师志愿者，他们接受过系统的培训，拥有专业知识，但是志愿者大部分都很年轻，缺乏教学经验，而且教学时间短，一般只能执教 2-3 年。

总的来说，第三种专业师资人才是发展和推动泰国汉语教学的中流砥柱和主力。因此，政府应尽量利用泰国当地人才，着重培养本土的专业师资力量，实现本土化，这样才能起到持久的作用。

2.2 课程设计和教材不规范

首先，关于泰国汉语教材的问题。有泰国本地人编写的教材；或者是从中国内地引进的教材；还有一些是引进的中国香港、台湾、新加坡的汉语教材。教材来源太多，容易引起混乱。编写的教材字体繁简混杂，有些还对拼音和注音分不清楚，甚至还有文言文和古语出现在课文里，这些都是泰国汉语教材问题的现状。

^[29] 其次，关于课程设置方面。由于创办泰国中文学校的创建人不同，所以还没有形成统一的学科标准，每个学校在教学计划、内容与考试方法等方面的制订要求也不一样，从而使得学生的学习没有连续性。

关于汉语教材和课程设置方面的改变不是短期就能实现的目标，相信在中泰长期的文化交流合作中，一定会实现。

从上面总结的四个方面可以看出，汉语在泰国会有一个美好、光明的未来。从政治友好关系的前提下，泰国和中国政府将会出台更多有利双方的政策，为汉语在泰国的使用搭建良好的政治平台。在经济方面，两国合作的持续开拓，势必会扩大汉语人才市场的需求。在文化教育方面的合作，丰富了汉语在泰国使用的社会生活氛围。长期以往，相信汉语会深入到泰国每个普通人的生活中。

二、分析泰国各类汉语教材的结构及内容

近年来，中国和泰国在各个领域的合作，加大了对汉语人才的需求，泰国的职业学校和大学为社会输送了大量的这类人才，因此学校也提高了汉语教育的重视程度。泰国高校所采用的通用教材，以《交际汉语》、《体验汉语口语教程》与《快乐汉语》为主，与酒店餐饮相关的专业教材基本都是以自编教材为主。本文将以太国清莱皇家大学自编使用的通用教材《交际汉语 1》和泰国北部开发非正

[29] 范亮. 泰国汉语教学存在的问题及对策—以泰国庄他武里府他迈中学为例[J]. 文教资料 4 月号上旬刊 2011, P105-106.

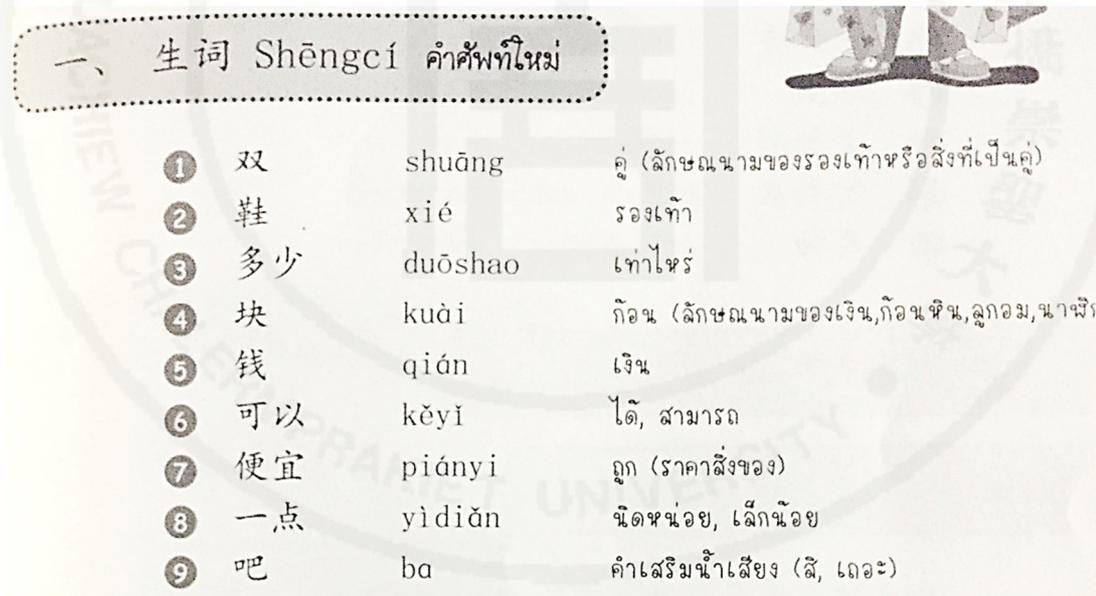
式教育与自学教育部编写的专业教材《饭店职业汉语》两本来分析其编写结构和内容的特点。

(一) 通用教材《交际汉语 1》的特点

1. 《交际汉语 1》的编写结构

该教材的教学对象是大学的新生。该教材的目标是让学生掌握听书读写的能力，在日常交际中能使用课文中学习的句子，了解部分中国的传统文化，学会认读拼音。该教材主要以对话形式为主，旨在教授学生能在平时交流中使用简单的中文表达。

本书总共有十课，每课一个主题。第一课为汉语拼音，主要讲解了汉语拼音的组成部分：声母、韵母和音调，以及书里涉及的主要人物介绍。剩下的九课由六大板块构成，第一个板块是生词。除了第二课生词量少一点，只有 9 个。剩下的课文生词量都比较多，基本都在 20 个左右。第一列为汉语，第二列为汉语拼音，第三列为泰语注释。部分生词如图 1-1 所示：



一、生词 Shēngcí คำศัพท์ใหม่			
①	双	shuāng	คู่ (ลักษณะนามของรองเท้าหรือสิ่งที่เป็นคู่)
②	鞋	xié	รองเท้า
③	多少	duōshao	เท่าไร
④	块	kuài	ก้อน (ลักษณะนามของเงิน, ก้อนหิน, ลูกอม, ภาชนะ)
⑤	钱	qián	เงิน
⑥	可以	kěyǐ	ได้, สามารถ
⑦	便宜	piányi	ถูก (ราคาสิ่งของ)
⑧	一点	yìdiǎn	นิดหน่อย, เล็กน้อย
⑨	吧	ba	คำเสริมน้ำเสียง (สิ, เอะ)

图 1-1: 《交际汉语 1》生词部分

第二部分是情景对话。一般由 2-3 段对话构成。对话一比较简短，对话二和对话三要长一些，有些会对情景做扩展对话。部分对话如图 1-2 所示：

二、情景对话 duìhuà บทสนทนา

对话一 duìhuà บทสนทนาที่ 1

售货员	： 你要买什么？
shòuhuòyuán	： Nǐ yào mǎi shénme ?
พนักงานขาย	： คุณต้องการซื้ออะไรคะ？
小田	： 我要买一双鞋。
xiǎotián	： Wǒ yào mǎi yì shuāng xié.
เสี่ยวเถียน	： ฉันต้องการซื้อรองเท้าหุ้มคู้คะ

图 1-2: 《交际汉语 1》情景对话部分

第三部分是看图学汉语。这部分是根据主题做补充学习生词和对话。如第三课：问姓名会涉及到问国籍，该课看图学汉语就是关于国家的。第七课：购物会涉及到的物品在此部分会补充学习。第七课部分看图学汉语如图 1-3 所示：

三、看图学汉语 kàn tú xué hànǚ เรียนภาษาจีนจากภาพ



浴巾
yùjīn



沐浴露
mùyùlù



洗发水
xǐfāshuǐ



香皂
xiāngzào

图 1-3: 《交际汉语 1》看图学汉语部分

第四部分是句型。句型主要是依据文中相关的语法点讲解重点。如第二课中解释了在汉语中以“吗”结尾的是问句，并举例说明。第五课中，正在+动词的句型的意思以及用法。第七课中，“给”和“要”的用法。部分句型如图 1-4 所示：

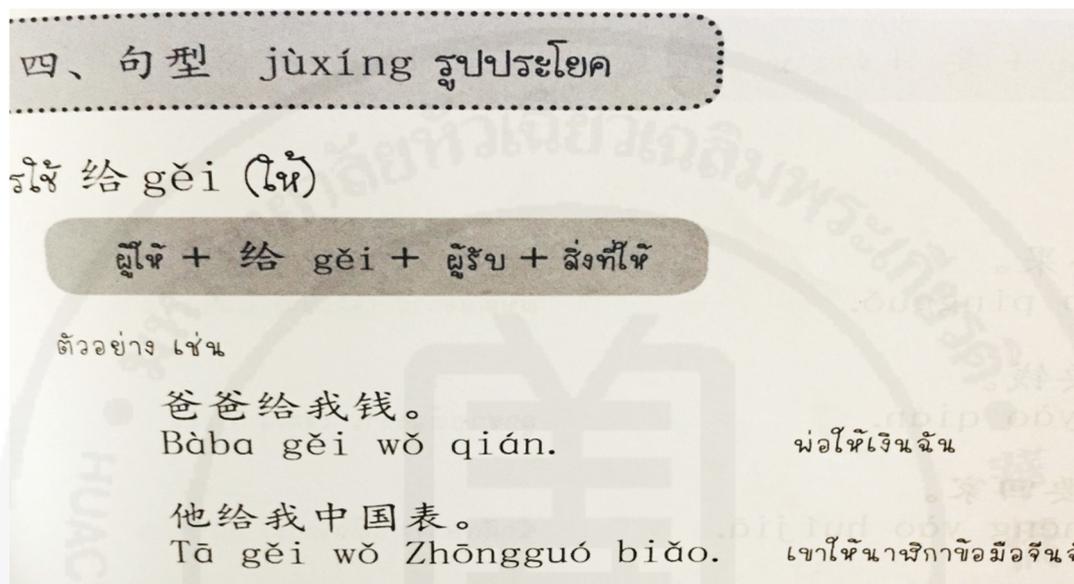


图 1-4: 《交际汉语 1》句型部分

第五部分是中华文化贴士。该部分主要介绍中国的地理概况，特殊词语，如“东西”、“姓氏”、“生肖”包含的内容和意义等。部分内容如图 1-5 所示：

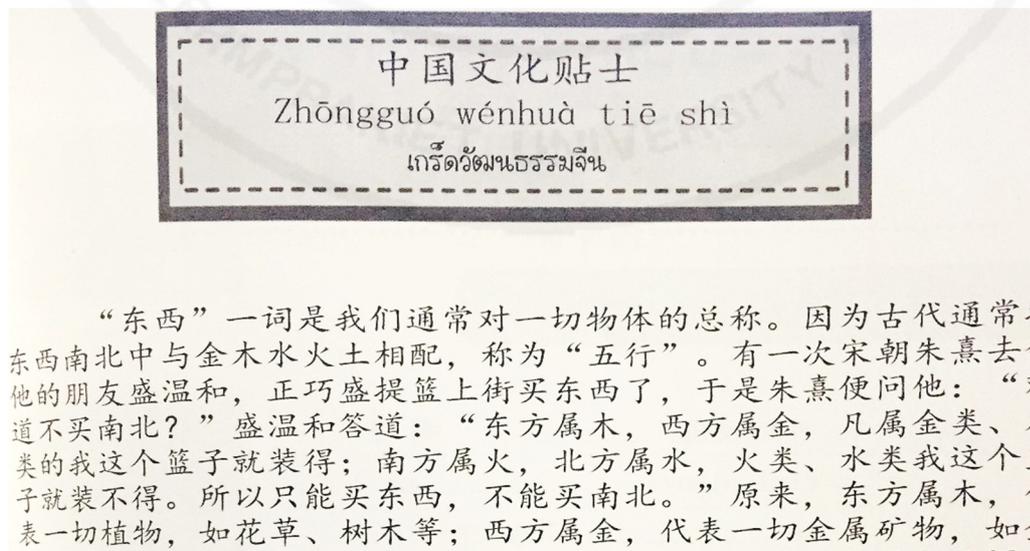


图 1-5: 《交际汉语 1》中华文化贴士部分

第六部分是课后练习题。虽然在题型的选择上比较多，但是确多以写为主。有翻译题、填空题、看图造句、句子排序、连线题等。部分课后练习题如图 1-6 所示：

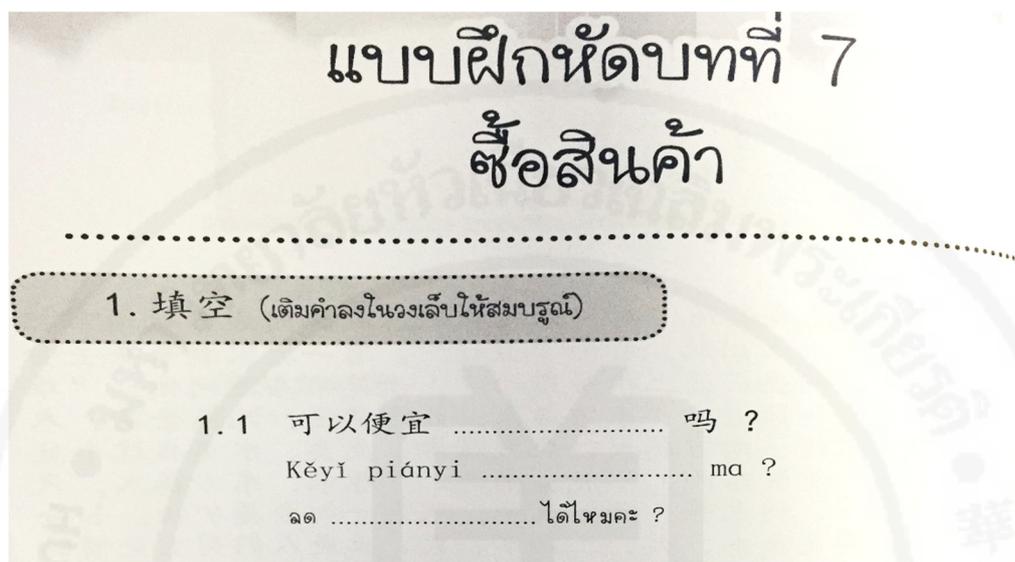


图 1-6: 《交际汉语 1》课后练习题部分

2. 《交际汉语 1》的编写内容

2.1 课文的编排

好的课文内容能够引起学生的注意力和兴趣，因此一定要慎重的选择教材的内容。我们将从课文的话题选择和对话内容长短来进行评估。

以话题的选择为目标，统计《交际汉语 1》课文题目及对话内容表 1-1 如下：

表 1-1: 《交际汉语 1》课文题目及对话内容

课	题目	内容
第一课	汉语拼音	总结归纳了汉语拼音的声母、韵母、声调，以及拼音规则的轻声和变调。介绍了课文主人物
第二课	打招呼	问好、打招呼，问关系。学会用“吗？”和“…不…？”形式的问句表达方式，以及否定回答
第三课	问姓名	询问姓名和国籍，学会表达是或不是，“几”和“多少”的用法和区别
第四课	问年龄	询问年龄，汉语的数字表达

课	题目	内容
第五课	问时间	时间表述, 谈论做什么, “正在”和“的时候”的用法
第六课	年月日	谈论日期, 询问生日
第七课	购物	各类场合购买物品
第八课	看病	询问状况, 医院看病及拿药, 认识身体各个部位, 学习“怎么”、“有点儿”和“是不是”的用法
第九课	打电话	问电话号码, 电话询问事情以及约见面
第十课	问路	问路以及乘坐交通工具

由上表总结, 课文话题十分丰富, 涉及内容广泛。选取的都是生活中简单和实用的话题。除了第一课介绍汉语拼音, 不涉及话题, 第二课开始, 从初步认识打招呼开始, 互相询问姓名、年龄, 再到谈论时间, 询问生日, 进一步加深到日常生活的购物、看病、打电话、问路等实际问题的解决。循序渐进的推进话题的展开。

从课文对话内容长短来看。第一课没有课文, 其余的课文都是以对话形式展开。对话一大部分都是基本内容, 对话简短; 对话二和三是建立在对话一的基础上做了扩展补充, 丰富了对话内容。统计每课课文汉语句数和字数, 如表 1-2 所示:

表 1-2: 《交际汉语 1》每课句数和字数

课	每课句数	每课字数
第二课	14	69
第三课	11	67
第四课	11	94
第五课	17	124
第六课	18	150
第七课	16	127
第八课	18	154
第九课	24	255
第十课	13	109
总计	142	1149



图 1-7: 《交际汉语 1》课文内容长短统计

从表 1-2 和图 1-7 综合分析, 课文对话句数相差不大, 字数整体呈现缓慢上升趋势。第二课和第三课的字数较少, 第四课开始字数增多。

2.2 词汇编排

教材的词汇量有一个从少到多的过程, 针对刚接触汉语的初学者来说, 适量的生词才能引起学习者的兴趣。对于初学者来说, 生词量从少到多, 不超过 30 个为适宜。因此, 按照这个标准, 我们来分析一下《交际汉语 1》每课的生词数量。如表 1-3 所示:

表 1-3: 《交际汉语 1》每课生词数量

课	每课生词数量
第二课	9
第三课	21
第四课	21
第五课	19
第六课	22
第七课	29
第八课	18
第九课	27
第十课	30
总计	196



图 1-8: 《交际汉语 1》每课生词量统计

从表 1-3 和图 1-8 综合分析,从第二课到第十课,生词数量总体呈上升趋势。第二课最少,只有 9 个;第三课—第六课相差不大,都在 20 个生词左右;后面的课文基本在 30 个上下,除了第八课少一些,只有 18 个。课文对话都是以实际生活为依据,因此大部分词汇都没有超出理解范围,理解记忆难度不大。

2.3 练习题设置

课后练习是为了在课文学习后帮助巩固汉语知识,提升知识的运用技巧。因此,课后习题的选择和题型设置合理与否,关系着学习者以后的实际运用能力。以下是我们对该书练习题的分析情况:

《交际汉语 1》全书总共 127 页,其中,练习题占 36 页,占比 28%。该书没有额外的配套练习册,如果仅靠书里的练习题是完全不达标的,故此,老师需额外布置课后作业来配合练习。练习题的题型统计,按照题型类型为标准,统计题目数量时按照一个大题为一个单位的统计方法,如表 1-4 所示:

表 1-4: 《交际汉语 1》练习题题型

题型	读和说	选择题	选词填空	连词成句	泰汉互译	拼音练习	写汉字	连线题	造句	笔顺	编对话	合计
题量	7	1	7	5	9	2	3	5	4	2	1	46

由表 1-4 统计出, 泰汉互译题量最多, 其次是读和说以及选词填空, 但该书缺少听力练习。能看出该书注重实际, 有针对性的练习让学生掌握语言的实际运用。

(二) 专业教材《饭店职业汉语》的特点

1. 《饭店职业汉语》的编写结构

该教材是针对专门的餐饮行业学生编写的汉语入门教材。从打招呼开始, 以饭店为对话场景的专业汉语教材。该书的教学目标是通过学习, 使餐饮专业的学生能使用汉语基本交流, 完成工作。

本书总共 7 课, 全书围绕饭店展开汉语学习, 通过学习, 能使从事餐饮行业的人员能使用专业的行业汉语与顾客进行基本交流。第一课打招呼, 学习餐饮服务行业的专业用词, 如“欢迎光临”。第二课-第五课是进入饭店以后按照基本流程进行的话题: 介绍服务、点菜、点饮料、结账。第六课是介绍其它服务和旅游区。最后一课是告别感谢, 并邀请下次再来。

每课分为三部分: 词语、对话、练习。区别于《交际汉语 1》, 本书汉字除了汉语拼音标注以外, 还配有泰语注音。本书课文内容相对较少, 练习也比较单一。

2. 《饭店职业汉语》的编写内容

2.1 课文的编排

本书主要针对餐饮行业的专业学生, 故该书省略了语音部分, 直接从职业入手, 针对性的练习。话题的选择上面已经介绍过, 接下来将以对话长短来分析, 如图 1-9 所示:

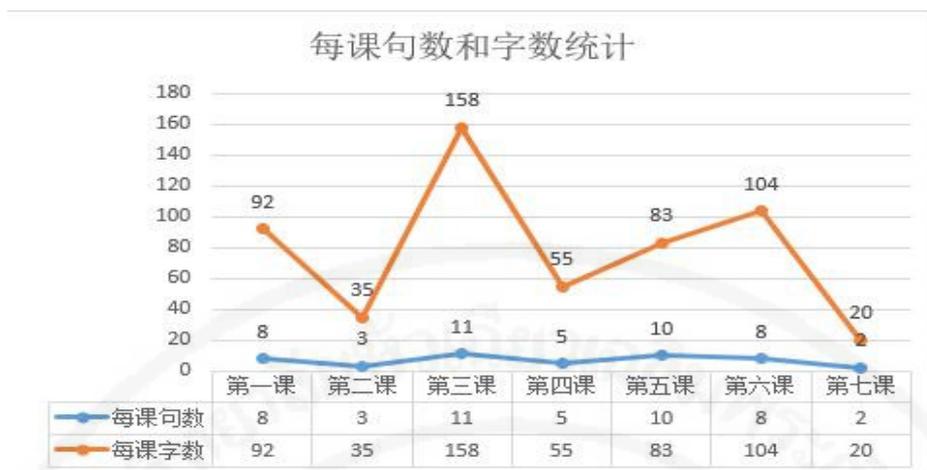


图 1-9:《饭店职业汉语》每课句数和字数统计

图中可以看出，最少的为 2 句，最多 11 句话，总体每课课文句数都不多，因此对话涉及的内容很少，相对简单。只有第三课，点菜涉及菜品和要求多一些，相对字数是全书最多，总共 158 个。该书主要学习饭店基本对话内容，仅能够处理一般情况，如遇特殊情况，将难以用该书学习内容解决问题。

2.2 词汇编排如图 1-10 所示：

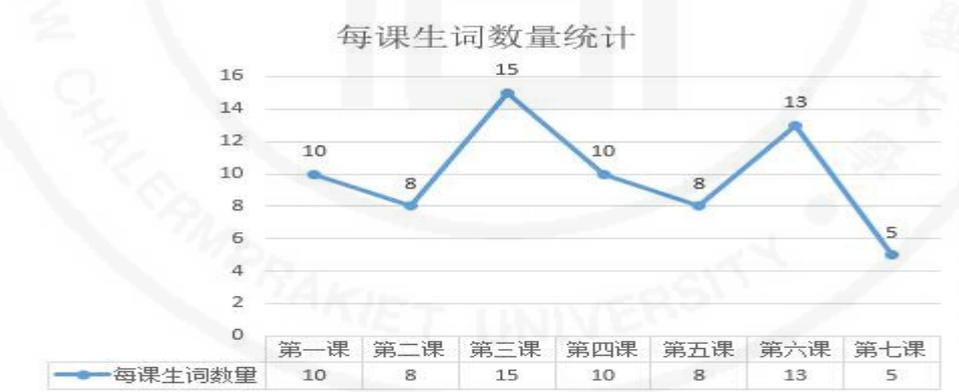


图 1-10:《饭店职业汉语》每课生词量统计

由图上所示，每课生词量很少，最多 15 个，最少只有 5 个，每课基本只涉及饭店常用词语，无扩展生词，单词也无难度，便于学生学习记忆。

2.3 练习题设置

练习作为教学环节的最后一步，却是学习实践的重要一环。想要真正的学会使用一门语言是与大量的练习分不开的，学生只有通过不断地练习才能熟练掌握和运用这门语言。

《饭店职业汉语》每课的练习题只有一种题型：把泰语句子翻译成中文，并练习说话。题量也很少，每课练习的只有 5 个句翻译。练习题中的句子都是平常生活中经常使用的，符合实际。但练习题量太少，达不到练习标准，而且题型单一，容易使学生感觉枯燥。

第二节 泰国餐饮行业的发展

泰国的美食和旅游一样，都是享誉国际的一张泰国名片。泰国的饮食文化拥有很长的历史，同时近代受到中国、印度和西方的影响，泰国菜形成了独树一帜的独特风味。近几年，泰国旅游业进入了一个高速发展的时期，餐饮行业也紧跟步伐，出现蓬勃发展的势头。我们将从博仁大学周边餐饮情况和泰国餐饮行业现状来分析泰国餐饮行业的发展潜力以及方向。

一、博仁大学周边餐饮情况

由于笔者自己经营的餐厅位于曼谷博仁大学附近，因此对于大学周边餐饮发展的过程比较了解。博仁大学附近餐馆的数量从最初的少量到餐饮蓬勃发展，以及经历疫情餐馆纷纷关闭的整个过程，笔者都是亲身经历。所以，笔者希望能从分析博仁大学附近餐饮情况，进而分析了解泰国整个餐饮行业的发展历程。我们将从博仁大学周边餐饮的初期、蓬勃发展期和疫情期间，三个时期来分析。

1. 博仁大学周边餐饮-初期

2013 年博仁大学成立了中国-东盟国际学院（CAIC），该学院主要是面向中国和东盟国家等招收学士、硕士和博士学位的学生。因此，从 2013 年开始，博仁大学周边的餐饮出现了新的发展机遇——面向国际化的需求。中国留学生也有了更多的选择。开始初期，中国留学生并不多，大部分中国学生都选择大学食堂就餐，附近餐馆多为泰式餐馆。

2. 博仁大学周边餐饮-蓬勃发展时期

随着中国经济水平的提高以及经济全球化发展的趋势影响，留学成为了许多家长和学生心中的一个重要人生规划。留学成为了一种潮流趋势，许多中国家庭趋之若鹜，截止 2011 年，中国的出国留学人数居世界第一。发达国家的大学，比如美国、英国等，是大部分中国留学生的首选，但从 2015 年开始，到泰国的中国留学生越来越多。三十年前，第一批到泰国留学的中国学生仅有 3 名，而今在泰国的中国留学生早已过万，而且越来越多的中国院校和泰国院校建立长期的

“2+2、3+1”等合作模式，泰国政府也给予了许多留学政策，吸引了更多的中国学生。^[30]

这些不仅仅带动了泰国的教育行业，同时也积极地推动了各个学校周围的餐饮行业的发展，博仁大学周边的餐饮也因此受到影响。各类的中国餐馆开始陆续的开业。两三年前，更是达到了顶峰时期，泰式餐馆大约有 60 多家，中国餐馆大约有 40 多家。如图 1-11、1-12 所示：



图 1-11：黄龙饭店



图 1-12：老虎撸串烧烤店

各类中国特色餐馆都有，如：螺蛳粉、面馆、火锅、烧烤等。餐馆里基本都是满座，生意很好。来店消费的中国顾客很多，大部分都是博仁大学的学生，还有一些是来泰国旅游的中国游客。每天顾客络绎不绝，因此，2017 年-2019 年是博仁大学周边餐饮的黄金时期。如图 1-13、1-14 所示：



图 1-13：2019 年顾客就餐情况



图 1-14：2019 年餐厅情况

[30] <https://www.docin.com/p-1999035909.html>

3. 博仁大学周边餐饮-疫情时期

由于新冠疫情的爆发，全球经济都受到了严重的影响。旅游业作为泰国重要的经济收入来源，在疫情的影响下，因为旅行的限制以及人们基本都避免参加大型的聚会，遵守社交距离的规定，泰国的旅游行业和整体餐饮服务业都受到很大的影响。并且因为各国的各种贸易限制，大流行还造成了全国供应链的中断。面对这些压力，食品供应链表现出了很强的韧性，但实体餐厅内用餐还是受灾最严重的部分，数百万的餐厅不得不关闭，许多餐厅寻求其它的生存方式。^[31]

博仁大学周边餐饮也不例外，中国留学生陆续回到中国，进行网课学习。由于中国顾客的减少，旅游的限制等诸多因素，有些餐馆被迫转为网上订餐，配送外卖服务，但大部分的餐馆都因为顾客的减少导致关闭歇业，或者直接倒闭。在此情形下，博仁大学周边的餐饮经营状况，可以从下图 1-15 可以看出，不论是泰式的还是中餐厅基本都没有顾客，甚至很多餐馆都已经关门了。



图 1-15：2020-2021 年餐厅情况

由于疫情的封锁和社会的疏远，越来越多的泰国消费者被迫从餐馆转向送货上门。这样的消费模式，即使在大流行结束后，所带来的客户行为变化也可能成为新常态。

[31] <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/thailand-foodservice-market>

二、泰国餐饮行业现状

在泰国，泰国人如果想自己做生意的话，餐饮行业是最受欢迎并且最具成本效益的一个行业。因此，餐饮行业的机会和潜力是巨大的，同时市场竞争也很大。如今的信息数字时代，餐饮行业也顺应时代，手机点菜，外卖等服务也应运而生，如何在竞争激烈的时代中生存，对泰国的餐饮行业提出了新的挑战。特别是2020年，这对于全世界来说都是多灾多难的一年，面对新冠肺炎的疫情，全球的经济遭受了重创，泰国的餐饮行业也因此受到了极大的波及。因此，笔者将以2020为界限，分析疫情对泰国餐饮行业带来的影响，以及未来的发展趋势和走向。

2020年之前的泰国餐饮行业

在Wongnai数据库显示，泰国总共有320,000多家餐饮企业，其中泰式餐厅44,000家，占比最多，然后是面店32,000家，排名第三的是咖啡店30,000多家。2016年，全泰国新增餐饮企业25,000多家。2017年新增餐饮数量为28,000多家，增长率为11.95%。到了2018年，新增35,000多家，增长率为25.76%。而2019年，新增数量至70,000多家，增长率为96.98%，是去年的2倍。具体数据如下图1-16所示：



图 1-16：2016—2019 年全国新开餐馆数量

在泰国，餐饮企业数量最多的是曼谷，其次是清迈，春武里府排名第三。而2019年，新增餐馆数量最多的也是曼谷，其次就是受欢迎的旅游胜地。

2019年新增餐馆数量按类型排名前十：1. 咖啡店 2. 泰国菜餐馆 3. 面店 4. 泰国东北菜餐馆 5. 街边小吃 6. 奶茶店 7. 海鲜店 8. 日本菜餐馆 9. 快餐店 10. 牛排店。^[32]

[32] <https://ibusiness.co/detail/9630000013566>

2020 年的泰国餐饮行业

据泰国头条新闻援引泰国开泰研究中心预测，2020 年泰国餐饮行业营业额将达 4,370 亿~4,410 亿，同期增长 1.4~2.4%。但因新冠疫情，泰国的大部分行业都遭受了重大打击，包括餐饮行业。很多餐馆都被迫停止营业，或宣布破产。

三、预测发展前景

据泰国旅游局 2019 年数据：国外游客数量达 3,900 万人次，在泰国的消费达 1.93 万亿元泰铢（1 美元约合 31 泰铢），占国内生产总值的 11%。其中中国的游客消费占比是最高的，据《泰国国家报告 2020》数据显示：2019 年中国游客贡献了 25% 以上的旅游收入，达 1,039 亿人民币。

2019 年泰国房地产投资，海外买家总投资价值为 520.7 亿泰铢，占泰国总体价值的 16.4%。其中中国国籍的买家投资总价值最高，占比为 55.4%。

据中国商务部数据显示：2019 年经贸合作方面，中国企业在泰国投资了 9 亿美元，同比增长 40.9%。中国企业在泰国新签订的合同金额为 33.3 亿美元，完成金额为 28.7 亿美元。

从上面数据可以看出 2019 年从泰国房地产、经贸合作、旅游三方面，中国是泰国经济的重要支柱，给泰国带来了巨大的经济受益以外，还给泰国民众带来了更多的就业机会。其中旅游业的繁荣兴盛也给餐饮行业增加了新的动力，大量的餐馆开始出现。

虽然因为新冠疫情的影响，泰国的餐饮行业目前受到了巨大的冲击，但是根据相关调查问卷显示：疫情之后，泰国国门开放以后，大部分的中国人都希望能来泰国游玩；从 2015-2019 年的各种数据也可以预测，泰国将迎来更多的中国游客和就业者，泰国的餐饮行业也势必会迎来崭新的未来。大量的中国顾客，给泰国餐饮行业带来了巨大的发展潜力的同时，也对其提出了更高的要求，如提供更优美的就餐环境，餐饮服务人员能与顾客进行流畅的语言交流，为顾客提供更好的服务质量等。因此，在疫情期间，泰国餐饮从业者可以借此机会学习深造，为美好未来随时做好准备。

此外，Facebook、Twitter 和 Instagram 等社交网站在促进泰国餐饮服务市场的增长方面也发挥了至关重要的作用。娱乐界的名人经常在这些社交软件上发布餐厅或者美食的图片，并提供有关他们健康生活的方式，这些都有助于并推动泰国健康饮食的发展趋势。泰国国内日益增长的健康趋势和需求为提供纯素和有机食品菜单的餐厅也提供了机会。

关于泰国餐饮行业的发展方向，相信疫情之后的泰国将会有各种模式和类型的餐厅大量出现，使泰国的餐饮行业欣欣向荣。

中国游客持续不断的进入泰国，势必会带来大量的商机。吃穿住行是人类最基本的需求，大部分的中国游客吃不惯泰国菜，中国商人将会看准这一巨大的商机，到泰国投资中国餐馆。近几年，中国人到泰国旅游了解泰国美食和文化之后，越来越多的中国人喜欢上泰国美食，东南亚美食越来越受中国人喜爱，很多中国人到泰国学做泰国菜或者聘请泰国厨师，然后回到中国开泰国餐厅。

泰国当地人开设的各类本土餐馆，如当地特色的甜品店、休闲的咖啡店、以及一些特色小吃店等菜品更具本土特色，口味正宗，除了满足泰国人的需求，也让来泰国旅游的游客品尝到当地美食。

现如今的数字信息化时代，也给泰国的餐饮行业带来了新的挑战 and 机遇，越来越多的消费者喜欢在网上下单，外卖行业蓬勃发展，o2o (Online to Offline) 线上到线下的模式极大的影响了消费者的行为。因此，不管大小所有的餐饮企业需要适应这种消费方式，在激烈的竞争中寻求创新和改变。

笔者相信泰国餐饮行业会朝着多元化发展，各种类型的餐馆在满足泰国当地人的需求的同时，也能让外国游客满意。

第二章 泰国餐饮实用汉语的问卷调查及分析

第一节 确定被调查对象及问卷编写依据与原理

一、确定被调查对象

（一）泰国餐厅服务员（100名）

该调查问卷以泰国博仁大学周边餐馆的服务员为调查对象，收集相关数据信息。100人中大部分都是泰国人，少部分为缅甸人和老挝人。根据餐饮行业的服务特性，女性比男性更具有亲和力，因此女性服务员的比例远远高于男性，而且接近一半的人都具有本科学历。绝大部分服务员的年龄在20-40岁，趋于年轻化。

本论文希望通过以博仁大学周边餐馆服务员为对象，收集统计数据，研究泰国服务员对于学习餐饮汉语的兴趣状况、确定学习对象的年龄段，从而能更好的掌握编写教材的难易程度，提供更准确的信息。

（二）中国顾客（100名）

该调查问卷的中国顾客主要来自中国大陆的游客和留学生为主。从数据上看以重庆和云南的中国顾客居多。近几年中国出境游的人数每年递增，重庆占据排名的前几名；而云南因为地理位置靠近泰国，所以泰国的中国留学生很多都来自云南。留学生基本都会泰语或者英语，但是游客大部分只会汉语或者简单的英语。

通过对中国顾客的调查发现：在泰国工作的中国人或者中国留学生对于泰国服务员是否能用汉语交流并不是很在意，来泰国旅游的中国游客希望泰国服务员能够掌握汉语交际能力更加迫切。

二、问卷编写依据与原理

汉语教材的编写目标是以培养泰国服务员汉语交际的能力，满足学习者的需求是教材编写的依据和前提。在编写教材前应该先要确定教材使用者的学习目标、教材使用的环境、学习者的现有水平等，这样编写的教材才能满足学习者的实际需求。对汉语教材的使用者和使用对象进行全面的、有效的、详细的需求调查分析，有目的性的收集汉语的使用者和使用对象的需求和问题，因此课文的编著要围绕着学习对象为轴心的原则展开。

需求分析是第二语言学习理论指导下“目标、现状和学习需求分析”的全面概况。学习需求分析：从内容到方法的所有决定都以学习者的学习理由为基础。^[33] 最终的教学目标就是要满足教学对象的学习诉求。克拉申的“i+1”输入假说中认为：学习的语言信息既不能太难也不能太容易，i表示目前的语言水平。i+1是稍稍高出现有水平下一个阶段应该达到的目标。^[34] 因此准确的了解学习者的现有汉语水平等基本信息是教材编写必须做的事前准备。收集中国顾客在交流中的问题涉及到跨文化交际的问题，这样更有利于对教材编写内容时选择更得的语言。

根据需求分析和克拉申的理论做为教材编写和安排的指导大纲。对餐饮汉语的学习者的学习目标和兴趣、主题内容、相关知识和问题提前做出调查，希望调查的结果可以为泰国以后的餐饮业汉语教材的编写提供帮助。

第二节 制订调查内容

根据研究背景和目的，以及对泰国餐饮行业的实地调查与分析，笔者把调查问卷分为泰国餐厅服务员和中国顾客两部分。针对不同人群分别拟定问卷内容，以达到正确了解学习者的意图，为编写者提供正确的编写思路和内容的目的。

通过访谈和交流，实际了解泰国餐厅服务员和中国顾客的需求差异，从而制定出具有针对性的问卷内容：

1. 泰国服务员主要是从餐饮汉语掌握情况以及学习兴趣入手，充分了解学习者的意愿。

2. 中国顾客的问卷调查主要以解决语言交流中遇到的问题为目的，收集详尽的数据，为教材编写提供更多的内容素材。

此调查问卷分为固定选择题和开放性问题两大类，问卷内容大致由三个部分组成：

第一部分：访问者基础资料。比如：性别、年龄、职业、来源地、学历、语言能力等六个方面采用固定选择题形式进行调查。

第二部分：针对泰国餐厅的服务员：在工作中遇到过的语言沟通问题；以及对餐饮汉语内容学习的要求。针对中国顾客：平时的用餐习惯、在餐厅用餐过程中遇到的困难；以及对泰国服务员提出的语言要求等。该部分采用固定选择题形式进行调查，分为单选和多选题。

[33] 孙耕梅, 孙鹏. ESP 需求分析研究[J]. 河北北方学院学报(社会科学版) 2018(3), P102.

[34] 刘珣, 对外汉语教育学引论[M]. 北京: 北京语言文化大学出版社. 2000, P174.

第三部分：为开放性问题，自由问答形式，对此问卷提出意见和建议，为问卷调查的最后一个问题。

疫情期间，为了更好的设计和收集调查问卷，笔者用问卷网的 APP 一共制作了 200 份的问卷调查，实际收回 200 份。用时一个月分别收集泰国服务员和中国顾客的调查问卷。问卷收回以后，所有数据都被录入到 EXCEL 表格中进行了详细地数据分析和统计。

第三节 问卷编制

一、泰国餐厅服务员

（一）基础资料

通过问卷调查，总共收集 100 名泰国餐厅服务员的相关数据。调查表明，男性和女性分别为 39.2% 和 60.8%，女性服务员明显比男性服务员多。其中 88.2% 的人为泰国国籍，9.8% 的人为缅甸国籍，最少的老挝国籍仅占 2%。年龄段为 21 岁以下的百分比为 6%，21 岁-40 岁年龄段的百分比为 88%，41 岁-60 岁年龄段的百分比为 4%，60 岁年龄段以上的百分比为 2%。泰国服务员学历占比最多的是本科为 48%，初中以下学历占 10%，大专学历占 4%，高中/中专学历占 20%，本科以上学历占 18%。详细情况可见表 2-1：

表 2-1：泰国服务员基础资料

	类型	百分占比
性别	男性	39.2%
	女性	60.8%
	总计	100%
国籍	泰国	88.2%
	缅甸	9.8%
	老挝	2%
	总计	100%
年龄	21 岁以下	6%
	21 岁-40 岁	88%
	41 岁-60 岁	4%
	60 岁以上	2%
	总计	100%

学历	类型	百分占比
	初中以下	10%
	高中/中专	20%
	大专	4%
	本科	48%
	本科以上	18%
	总计	100%

关于泰国服务员的语言能力，100名服务员都选择了会泰语，因此泰语的百分比占比为100%。其中听说读写的能力，分别占比为：听力98%，口语99%，阅读96%，写作93%。英语的百分比为84%，具体的听说读写能力占比为：听力78%，口语74%，阅读68%，写作60%。汉语能力的百分比为54%，听力占比48%，口语占比50%，阅读占比28%，写作占比26%。其它语言能力百分比为16%，其中听力占比14%，口语占比10%，阅读占比8%，写作占比6%。详见表2-2。

表 2-2：泰国服务员语言能力

语言	占比	各项能力占比			
		听力	口语	阅读	写作
泰语	100%	98%	99%	96%	93%
英语	84%	78%	74%	68%	60%
汉语	54%	48%	50%	28%	26%
其它	16%	14%	10%	8%	6%

（二）在餐厅任职时遇到的语言困难情况

此部分对餐厅的类型、位置、服务员与餐厅老板/经理或顾客沟通时使用的语言、遇到的语言沟通问题以及对汉语能力的期望进行了数据统计。

1. 餐厅的类型、位置：首先关于服务员在职餐厅类型的调查数据显示，泰式餐厅最多占比为41%，中餐厅占比为35%，日本餐厅占比为12%，西餐厅占比为7%，韩国餐厅占比为4%，其它类型的餐厅占比为1%。然后对服务员在职餐厅位置进行了调查，数据表明：接近有一半的餐厅都开在马路边，百分比例为47%；位置在商场里的百分比为29.5%；开在市区美食街的和酒店里面的餐厅百分比例相同，均为10%；最后是开在其它地方的百分比为3.5%。详见表2-3：

表 2-3：餐厅的类型、位置

在职餐厅	类型	占比
	泰餐	41%
	中餐	35%
	西餐	7%
	日餐	12%
	韩餐	4%
	其它	1%
	总计：100%	
	位置	占比
	马路边	47%
	市区美食街	10%
	商场里	29.5%
	酒店里	10%
	其它	3.5%
总计：100%		

2. 餐厅老板/经理国籍和顾客类型：这两道题均为多选题，服务员餐厅经理或老板的国籍调查结果为：绝大部分为泰国人占比为 87.5%；仅有少数为中国人、缅甸人或者柬埔寨人，中国人和缅甸人占比相同为 5%，柬埔寨人占比为 2.5%。服务员在职餐厅平时接待的顾客类型，数据显示：90%的人选择了上班族；50%的人选择了商人；46%的人选择了学生；28%的人选择了老师；26%的人选择了公务员，仅有 3%的人选择了游客。详见表 2-4：

表 2-4：餐厅老板/经理国籍和顾客类型

在职餐厅老板/经理	国籍	占比
	泰国	87.5%
	中国	5%
	缅甸	5%
	柬埔寨	2.5%
	其它	0%
总计：100%		

	类型	占比
接待顾客	学生	46%
	老师	28%
	上班族	90%
	商人	50%
	公务员	26%
	其它（游客）	3%
	多选题	

3. 服务员与餐厅经理或老板沟通时使用的语言：此题为多选题。数据显示在与餐厅经理或者老板沟通时，因为餐厅老板或经理绝大部分为泰国人，因此服务员大部分都是使用的泰语，占比为 94%；38%的人还会使用英语交流；老挝语使用的人有 12%，使用汉语和缅甸语交流的比例一样为 4%。详见表 2-5：

表 2-5：与餐厅经理/老板沟通时使用的语言

	使用语言	占比
与餐厅经理/老板沟通	泰语	94%
	英语	38%
	汉语	4%
	缅甸语	4%
	老挝语	12%
	其它	0%
	多选题	

4. 与中国顾客交流遇到的问题：服务员在职的餐厅是否接待中国顾客，在与中国顾客接触或者交流中是否存在问题，并且存在哪些？这些是课文编写有着主要的作用。数据显示在博仁大学周边的餐馆有 47%的比例都会经常接待中国顾客，有 30%的餐馆偶尔接待中国顾客，很少接待中国顾客的有 18%，仅有 5%的比例是没接待过中国顾客的。在交流中，是否明白中国顾客的要求呢？我们也对此情况进行了调查，结果表明：仅有 8%的人能够完全听懂中国顾客的要求，有 43%的人经常听不懂汉语，偶尔能听懂的占 33%，很少听不懂汉语的占 16%。详见表 2-6：

表 2-6：接待中国顾客与语言情况

接待中国顾客	经常	偶尔	很少	没接待过
	47%	30%	18%	5%
总计：100%				
是否经常听不懂汉语	经常	偶尔	很少	都能听懂
	43%	33%	16%	8%
总计：100%				

差不多有一半的服务员经常听不懂汉语。在这样的情况下，他们经常采取的解决问题的方法有哪些呢？这个题型为多选题，因为面对不同的人有时选择的交流方式也会有所不同。有 68%的人都选择了使用英文交流，还有 52%的人选择使用肢体语言进行交流，58%的人会找其他人帮忙交流，使用泰语交流的有 14%的人选择，假装听不见、不搭理或者选择其它方式的这些行为仅有 1%的人选择。详见图 2-1：

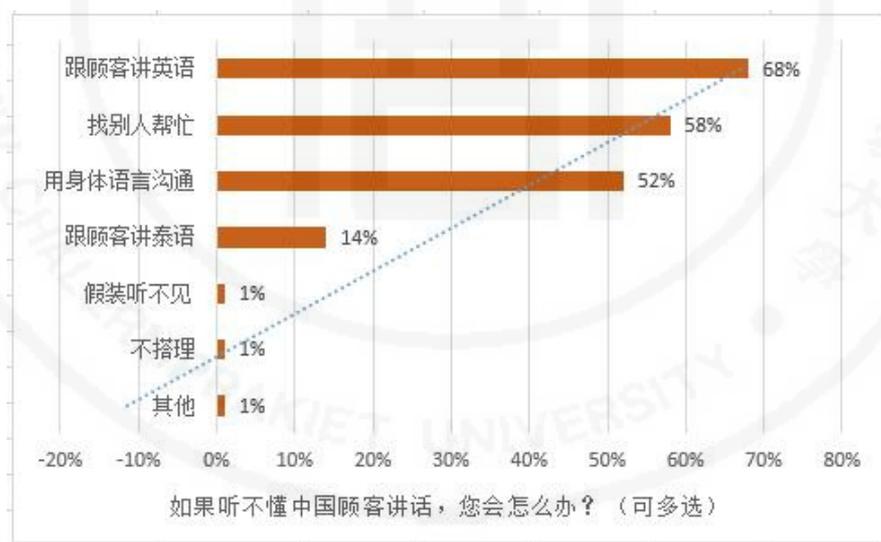


图 2-1：沟通交流解决方式

如果不会汉语，在交流过程中一般又存在哪些方面的沟通问题？我们对此进行了多个方面的调查：在点菜和咨询活动折扣这两方面的问题最多，分别有 61% 和 53%的人选择了。其次，有 40%的人都选择了在换餐饮和开具发票的问题上比较难与中国顾客沟通。接着有 30%的人选择了结账环节。然后在订桌或者选桌、餐具、换座位、打包这四个环节问题不是很大，只有 20%的人选择。最后仅有 1%的人选择了询问洗手间。由此可以看出在一些简单的问题上与中国顾客交流是没

有什么问题的，在一些复杂问题上需要使用到的汉语句子越多，那么沟通交流的问题也就随之增加。具体的调查数据详见图 2-2:

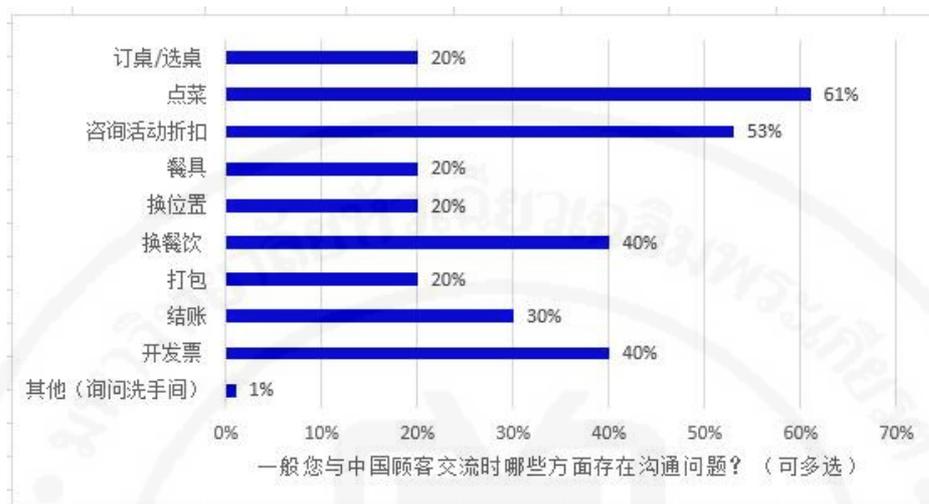


图 2-2: 与中国顾客交流遇到的问题

5. 是否愿意参加汉语培训班:最后我们对服务员是否愿意参加在职餐厅安排的上班前餐饮汉语培训班进行了调查,发现 96%的人都愿意参加培训,仅有 4%的少数人不愿意参加培训。我们对其理由也进行了收集:大多数愿意参加培训是为了提高自己的汉语水平,从而能够更了解中国顾客,方便与之交流,使工作更加方便。而不想参加的缘由是有些人觉得中文很难,或者是缺乏时间学习。

从上面的所有统计中可以看出,在博仁大学附近的餐厅大部分是泰国人开的泰式餐厅和中餐厅,聘请的服务员也以泰语交流为主,偶尔使用英语帮助交流。有接近一半的餐厅都会接待中国顾客,但是因为地理位置的原因,接待的顾客群体以普通上班族、学生、老师和商人为主,游客的数量不多。因此顾客群体大部分都会使用泰语或者英语,所以餐厅服务员使用汉语的频率和机会也相应较少。从数据显示的有 43%的人经常会听不懂中国顾客说什么,也可以看出在遇到有中国顾客不会说泰语的情况下,就会出现交流问题。

从数据上看,一般的日常基础交流,比如询问洗手间这样简单的问题,大家都不会存在什么问题。出现沟通问题最多的是需要服务员使用较多的句子来介绍或者解释专业领域的知识,比如点菜、介绍折扣活动、开发票、换餐饮等。因此,编写一本适合泰国餐饮业的实用汉语教材是很有必要的。

二、中国顾客

（一）基础资料

通过调查，总共收集来自中国 22 个省市的中国顾客数据。其中大部分来自重庆占总数的 24%；其次是来自云南省占总数的 19%；排第三的是来自浙江省占总数的 12%；来自广西的占 7%；占总数 4%的有黑龙江和广东两省，总计占 8%；占总数 3%的有河北、江苏、四川三省，总计占 9%；占总数 2%的有湖北、湖南、山东、江苏、河南、上海、内蒙古和海南 8 个省，总计占 16%；占总数 1%的有贵州、吉林、安徽、北京和陕西 5 个省市，总计占 5%。详见表 2-7。

表 2-7：中国顾客来源地表

来源地	百分比
重庆	24%
云南	19%
浙江	12%
广西	7%
黑龙江和广东	8%
河北、江苏、四川	9%
湖北、湖南、山东、江苏、河南、上海、 内蒙古和海南	16%
贵州、吉林、安徽、北京和陕西	5%
总计	100%

通过问卷调查收集数据显示，男性和女性的比例分别为 51%和 49%，性别相差不多，基本各占一半。其中 21 岁以下年龄段的占 16%，21 岁-40 岁的占 75%，41 岁-60 岁年龄段的占 9%。学历占比最多的是本科为 53%，其次是本科以上占 27%，之后依次为大专占 9%，高中/中专学历占 7%，初中以下学历占 4%。职业排名第一位的是学生占 40%，第二是私人企业占 23%，第三是雇员占 22%，还有教师、公务员、退休、其它，分别占到 5%、3%、5%和 5%。详细情况见表 2-8：

表 2-8：中国顾客基础资料

	类型	百分占比
性别	男性	51%
	女性	49%
	总计	100%
年龄	21 岁以下	16%
	21 岁-40 岁	75%
	41 岁-60 岁	9%
	60 岁以上	0%
	总计	100%
学历	初中以下	4%
	高中/中专	7%
	大专	9%
	本科	53%
	本科以上	27%
	其它	0%
	总计	100%
职业	学生	40%
	教师	5%
	公务员	3%
	私人企业	23%
	雇员	22%
	退休/休闲	5%
	其它（自由职业）	5%
	总计	100%

关于中国顾客的语言能力，100 名顾客都进行了认真作答。首先对顾客会几种语言进行了调查，该题为多选题。调查结果显示：95 人都会说汉语，还有 50 人会说英语，36 人会说泰语，5 人选择了其它语言（粤语、日语、法语粤语、老挝、阿拉伯语）。详见图 2-3。

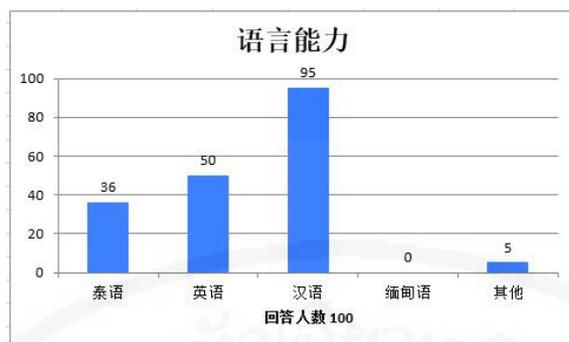


图 2-3：语言能力

之后对泰语、英语、汉语和其它语言分别进行了听说读写能力四个方面的详细调查，该类题型为多选题。结果显示：

1. 泰语听说读写能力：不会泰语的有 51 人；其中会泰语口语的有 248 人，泰语听力有 39 人；有泰语阅读能力的有 26 人；有泰语写作能力的最少只有 23 人。

2. 英语听说读写能力：不会英语的最少只有 24 人；有英语听力和口语能力的最多，分别有 62 人和 61 人；英语阅读能力有 56 人；有英语写作能力的人最少只有 42 人。

3. 汉语听说读写能力：中国人基本都具有听说读写的能力，因此在各个能力方面的数据相差都不太大，分别为听力 93 人；口语 92 人；阅读 93 人；写作 91 人。

4. 其它语言听说读写能力：大部分的人在其它语言的掌握都不多，因此不会的有 65 人；听力能力是最先也最好掌握的，人最多有 32 人的；口语能力有 21 人；阅读和写作一般最难掌握，故阅读有 15 人；写作仅 9 人。各类语言听说读写能力详细情况见图 2-4。



图 2-4：各类语言听说读写能力

（二）到餐厅用餐时遇到的语言困难情况

此部分为中国顾客到泰国餐厅用餐时遇到的各类问题的统计，大部分题型为多项选择题。笔者分为两部分来分析，第一部分为平时用餐习惯和地点，第二部分为用餐时遇到的问题。

1. 平时用餐习惯和地点：此部分对中国顾客喜欢的餐饮类型和用餐地点做了调查。关于中国顾客平时喜欢的餐饮类型，调查显示：33%的人选择了中餐，19%的人选择了泰餐，18%的人选择了西餐，16%的人选择了日餐，13%的人选择了韩餐，仅有1%的人选择了其它（不挑食；印度/马来西亚；法餐）。平时喜欢去的用餐地点，调查结果表明：26%的人会去商场里的餐厅，23%的人会到市区美食街里的餐厅吃饭，21%的人选择了马路边的摊子，11%的人选择了酒店里的餐厅，10%的人选择了学校食堂，8%的人选择了公司食堂，仅有1%的人选择了其它（Grab，在家自己做或点外卖）。对于餐厅经理或老板的国籍问题，调查结果显示：48%的中国顾客更喜欢去中国人开的餐厅，35%的人选择了泰国人，8.5%的人选择了日本人开的餐厅，8%的人选择了韩国夫人开的餐厅，仅0.5%的人选择了其它（不出门）。此部分题型均为多选题，详见表 2-9：

表 2-9：中国顾客平时用餐习惯和地点

喜欢的餐饮	类型	占比
	泰餐	19%
	中餐	33%
	西餐	18%
	日餐	16%
	韩餐	13%
	其它	1%
回答人数 100		
喜欢的用餐地点	地点	占比
	马路边的摊子	21%
	市区美食街的餐厅	23%
	商场里的餐厅	26%
	酒店里的餐厅	11%
	学校食堂	10%
	公司食堂	8%
	其他	1%
总计：100%		
喜欢的餐厅老板国籍	国籍	占比
	泰国人	35%
	中国人	48%
	日本人	8.5%
	韩国人	8%
	其他	0.5%
总计：100%		

2. 用餐时遇到的问题：此部分收集了中国顾客在餐厅用餐时所遇到的一些问题以及对餐厅服务员提出的要求。首先，中国顾客与泰国服务员进行交流时会遇到的沟通问题进行调查，该题型为多选题，100名中国顾客进行了回答，结果表明：点菜是大多数中国顾客都存在的问题，有25%的人选择了这个问题；接着是咨询活动折扣的问题，有14.5%的人选择；然后是订桌或选桌问题，有11%的人选择；在结账和开发票的问题上，选择的人数比例差不多，均为10%；换餐饮和餐具，这两个问题也是一样的比例8%；换位置的问题有6%的人选择；打包问题

有 5%的人选择；选择其它的有 1.5%，并且写出了遇到过的问题，比如：服务员态度不好、问路、问菜的做法，其中有 1%的人写了没有问题。详见表 2-10：

表 2-10：与泰国服务员交流时遇到的问题

序号	问题	百分比
1	点菜	25%
2	咨询活动折扣	14.5%
3	订桌/选桌	11%
4	结账	10%
5	开发票	10%
6	换餐饮	8%
7	换位置	6%
8	餐具	8%
9	打包	5%
10	其它问题	1.5%
11	没问题	1%
总计：100%		

之后笔者对具体遇到的问题做了详细的调查，大致回答可分为四类：完全不懂、懂一部分、没问题、其它。具体问题如下：

3. 在泰国餐厅选择餐具时遇到过哪些问题？ 接近一半 49%的人没有遇到过这个问题。吃饭用不惯叉和勺，需要更换为筷子时，用肢体语言表达，有 31%的人选择。有 20%的人遇到过用餐时想使用一次性餐具，但因为语言障碍，无法表达，因此妥协。

4. 在泰国餐厅有老人或者小孩一同用餐时遇到过哪些问题？ 与上一个问题一样，同样有 51%的人没有遇到过此类问题。有 28%的人遇到过询问服务员是否有儿童座椅时，无法与服务员交流，使用手机翻译软件或者图片沟通。21%的人遇到过由于老人和小孩，点餐时想询问清淡的菜品时，沟通困难问题。

5. 结账时遇到过什么问题？ 36%的人没有遇到过此类问题。买单时看不懂，直接买单：有 27.5%的人选择。买单时与自己算的金额有出入，询问情况，用简单英语勉强交流：有 17%的人选择。结账时刷卡出现问题，因为沟通问题无法解决，直接现金付款：有 17.5%的人选择。选择其他问题的有 2%，如餐馆开的票超过实际金额，造成我们多支付了餐费的问题；不能扫码或者刷卡，只能付现金等问题。

6. 咨询活动折扣时遇到过哪些问题？ 没有遇到过问题的有 32%的人。咨询餐厅活动时，听不懂泰语或英语，完全不明白活动内容：有 23%的人选择。咨询餐厅活动时，限制于语言能力，出现理解误差，导致结账时出现问题，用餐不愉快：有 23%的人选择。咨询餐厅活动时，使用手机翻译软件，出现翻译错误，导致理解错误：有 21%的人选择。仅有 1%的人选择其它（具体问题具体看）。

7. 换座位的时候遇到过哪些问题？ 大部分 62%的人都没有遇到过这个问题。遇到旁边有抽烟的顾客，想要换到无烟区的座位，不会泰语和英语，有 20%的人选择继续忍受，赶紧吃完走人；有 18%的人选择用肢体语言交流解决问题。

8. 换餐饮时遇到过哪些问题？ 有 39%的人没有遇到过问题。有 26%的人遇到过上菜之后发现不是自己点的菜，询问原因，才发现点餐时沟通出现问题。同样有 26%的遇到过照着图片点餐，上的菜品与自己预期的不符的情况。有 8%的人遇到过因重复菜品，花费大量时间解决问题。有 1%的人选择其它（服务员有时会忘记点的菜，等到最后发现还没有做。）

9. 打包时遇到过哪些问题？ 没有遇到过这个问题的有 59%。有 22%的人使用肢体语言交流。有 19%的人遇到过打包时额外增加其它要求，因为语言障碍，出现问题。

10. 开发票时遇到过哪些问题？ 有 22%的人因为不会说，故而放弃开发票。17%的人遇到过因语言沟通问题，开具的发票不符合要求。61%的人开具发票时没有遇到过问题。

通过在泰国餐厅遇到的问题调查结果，可以发现虽然大部分的中国顾客都没有遇到过问题，但还是有少部分人在泰国餐厅用餐时或多或少会出现一些状况，从而导致顾客出现一些用餐不愉快的情绪。这样会让顾客对于泰国餐饮服务不满意。对于是否曾因语言问题，之后就不再去泰国餐厅吃饭的问题，笔者也进行了调查，结果显示：有 82%的人选择了否，18%的人选择了是。

从上可以看出，中国顾客对泰国餐厅服务员的语言技能还是有一定要求和期望。问卷结果显示：希望泰国餐厅服务员掌握汉语口语和听力能力的有 92%，在餐厅最重要的还是交流能力，因此是否拥有阅读和写作的能力，中国顾客不会太在意，仅有 8%的人选择了这两个方面。

泰国餐厅是否应该给服务员安排餐饮汉语培训班这个问题，调查问卷也收集了中国顾客的一些看法。其中 89.5%的人都认为应该，因为学习汉语能让泰国服务员更了解中国顾客，解决沟通问题，使工作更方便。而仅有 9.5%的人认为不应该：有人觉得不是每个人都会喜欢学新的东西；有人觉得对于泰国服务员来说汉语有点难，他们可能学不会；有人感觉泰国服务员不太喜欢跟中国人沟通；有人

觉得没有多大的帮助。还有 1%的人选择了其它，并给出了原因：有人觉得学好英语就行；有人认为泰国餐厅老板应该根据在他的餐厅用餐的客人之中，中国客人的比例来决定是否要给服务员学习汉语；有人觉得会点基础就好；有人说每个人都有自己选择的权利。

关于泰国是否应该有一本比较实用的餐饮汉语教材这个问题，中国顾客的问卷结果显示：有 95%的人认为应该，有的人是觉得泰国暂时没有比较实用的餐饮汉语教材；或者是因为对泰国服务员学习汉语有很大的帮助；也有人觉得这种教材会使泰国餐饮汉语教学变得更好；或者因为会让泰国服务员更了解中国顾客的需求，以便提供更好的服务。仅有 4% 的人选择了不应该，原因如下：因为现在的泰国汉语教材就已经足够了；因为餐饮汉语不是很重要的内容，没必要重新编写；因为针对泰国餐饮汉语教材的价位应该很高，不会有人买；因为觉得对泰国服务员没有多大的帮助。有 1%的人给出了其它意见：觉得现在或许已有此类教材，只是不齐全；应该有本中泰双版本的，方便中国人学习，也方便泰国人了解。

从上面两个问题可以看出，中国顾客对于泰国餐厅服务员的汉语培训和教材大多数都是持支持的态度，因此对于餐饮业实用汉语教材的编写是必要的，好的教材可以更好的帮助泰国餐厅服务员学好汉语，打破语言障碍，提高服务水平，工作更顺利。

最后，中国顾客对此问卷提出了宝贵的意见和建议，具体如下：

1. 问题很详细，希望能真的对泰国餐厅有所帮助。
2. 有些问题的针对性不太明确，有部分重复感，可以减少选项。
3. 题目有点多，希望有更多其他类型的情况。
4. 有些问题过于极端望改进。
5. 缺乏衡量餐馆及服务员的的服务性问题。
6. 去泰国旅游的话，一般都是去的旅游区。

那边的泰国人都会简单的汉语，沟通没什么问题，且再不济手机翻译软件，身体语言都可以。然后我也觉得其实如果是去泰国吃饭，就应该入乡随俗，当然如果服务员会中文，那么沟通上就会及时有效避免很多麻烦，可能会吸引更多的中国人去吃。

通过调查问卷调查统计，到餐厅用餐的中国顾客年龄段多为 21-40 岁占 75%，学历本科过半占比 53%，职业排名前三的为学生、私人企业和雇员。由此可以看出这类人群是赚钱和消费的主要群体，是餐厅的目标群体。不会英语的仅有 10%，不会泰语的为 27%，说明现在的中国人基本都具备英语交流能力，并且越来越多的中国人学习泰语。但该调查问卷仅收集了 100 人的个人数据，不能代表所有的

中国顾客信息，因此该问卷仅作参考，不代表实际数据。通过数据显示，中国顾客对泰国餐厅的服务员汉语交流能力有要求，希望餐厅服务员能进行汉语交流，提高服务质量，增加用餐愉快体验。那么，不论是自学还是作为培训教材，一本好的汉语教材就是解决该问题的基础。接下来，笔者将对泰国现有汉语教材的情况进行分析和总结，然后再提出意见，从而对编写餐饮业实用汉语教材提供一些帮助。



第三章 餐饮业汉语研究及教材编写建议

第一节 问卷调查对教材编写的研究意义

通过对博仁大学附近的餐馆进行问卷调查,了解泰国服务员和中国顾客两者的需求关系,从而明白两者交流中所产生的问题,收集到的数据可以为汉语教材的编写提供更详细和具体的要求和目标。

由此调查问卷分析可以总结出目前泰国餐饮行业中存在的问题主要有以下几点:

1. 大部分的餐厅为泰国餐厅,服务员也多数为泰国人,许多人平时交流还是习惯使用泰语,中文使用的频率不高。

2. 泰国服务员对餐饮实用汉语的接触基本都是从工作中与中国顾客进行交流,或者平时积累自学而来,没有进行过系统的学习。虽会简单的中文对话,但遇到复杂情况时,明显存在错误理解或者沟通不了的情况。例如:中国顾客在咨询餐厅活动时,出现理解误差,导致用餐不愉快。

3. 大部分服务员仅仅掌握基本的简单日常交流,对于餐饮专业的知识匮乏。泰国目前对餐饮行业的汉语教材也不多,能够学习餐饮专业汉语知识的渠道也少。

4. 大部分的餐馆对于员工语言培训的课程很少。但几乎所有的服务员对于餐饮实用汉语的学习都有着很浓的兴趣,并且都愿意参加公司的培训班。他们都想学习新的语言,提高自己的汉语水平,在工作中能够与中国顾客使用汉语交流。

5. 大部分的泰国餐馆都是小型餐饮,中文水平有限,在翻译菜单时大部分都是使用谷歌翻译,出现较多错误翻译。

由此可以看出,目前泰国餐厅服务员的中文水平整体不高,系统的学习教材和课程匮乏。如何让泰国服务员有效、系统地学习汉语,解决语言问题,势必会让中国顾客对其服务满意度大大增加。

此外,调查问卷也显示出中国顾客大力支持泰国服务员学习汉语,同时也希望加大对汉语教材的编写和培训课程的投入。如果泰国服务员都能用中文无障碍交流,在沟通上会及时有效避免很多麻烦,会吸引更多的中国人到店用餐。

其中,针对餐饮实用汉语教材地问题,泰国服务员还对此提出了一些自己的想法和意见:(一)希望能够在学习的难易程度上,尽量简单易于学习、记忆和吸收;(二)在学习方式上尽量多样化,解决学习时间问题;(三)在教学的方法上要多种多样,增加学习的乐趣。

因此，问卷调查分析对泰国餐饮实用汉语教材的编写提供了依据。通过问卷调查分析，能够了解泰国餐饮从业者对餐饮汉语教材的需求程度和对教材编写的需求内容。

第二节 现有泰国汉语教材对餐饮行业的缺漏

餐饮作为一个专门的行业，有其专门的词汇和术语，目前泰国已有的汉语教材对餐饮行业的重视度还不够，现存的餐饮类教材多是职业学校或者大学自己编写，没有针对性，多以日常生活对话为主，没有针对性，内容也有一些错误和缺漏。

现今网络发达，很多人也改变了学习方式，选择网上学习中文，许多中文学习网站也应运而生。网站的中文学习内容也多以日常生活为主，餐饮方面的词句仅仅是介绍一些中国的大众美食或者泰国的特色美食，专业性不强。

作为餐厅服务员，掌握一些基本的餐饮专业词汇，在与中国顾客交流时使用，会让顾客觉得更专业。笔者将从餐饮行业的专业词汇、术语和实践与应用三个方面进行分析总结。

一、餐饮专业词汇

餐饮行业有专门的词语，笔者对现有泰国汉语教材的研究发现，教材内容涉及的专业名词有些并未提及或者用法不太准确，以下是结合泰国本土特色对其做出一些常用的餐饮词汇补充，以供参考。

➤ **调味品**：包括咖喱酱、青柠檬汁、调料等。除了一些常见的调味品，这些也是中国顾客在泰国经常索要的物品，服务员应掌握准确的名称。

➤ **酒水**：是酒精饮料和非酒精饮料的总称。在中国一般在点餐最后询问顾客。

➤ **软饮料**：不含酒精的饮料。

➤ **餐巾、餐巾纸（纸巾）**：餐巾和餐巾纸，一字之差，意思完全不一样。餐巾指的是客人用餐时的方巾。餐巾纸，也称为纸巾，是用来擦脸、手等的质地柔软的纸片。

➤ **留座卡**：顾客提前要求预定座位时使用。放置在桌上，告知其他顾客该座位已经有顾客预定了。一般电话预定时会用到。

➤ **海鲜钳（海鲜夹）/ 螃蟹钳**：吃硬壳海鲜时用的工具。在泰国，特别是吃螃蟹时的专门工具。

➤ **烟灰缸**：中国顾客在询问是否可以抽烟之后，就会询问的物品。很多泰国服务员都不知道名称。

➤ **牙签**：用餐结束以后，很多中国人都会询问索要牙签，但很多泰国服务员不知道名字，基本都是通过肢体语言沟通。

➤ **托盘**：是餐厅运送各种物品的基本工具。

二、餐饮专业术语

在与中国顾客使用汉语交流时，恰当的使用一些专业术语，体现专业性，会增加中国顾客对餐厅的满意度。总结了一些餐厅服务员常用专业术语，并对其使用场景做了说明，详情如下：

➤ **前厅**：用于接待顾客，同时为顾客提供综合性服务的部门，一些小的餐厅也称做前台。这个位置是给顾客留下第一印象和最后印象的地方，因此是与顾客建立良好关系的重要环节。

➤ **大厅、包间（包房/包厢）**：包间是独立的房间，相对私密。选择座位时，询问顾客要求是否需要独立房间，然后再引领顾客就坐。

➤ **特色菜、招牌菜**：特色菜是指区别于其他菜品，有着特别的味道和特点、具有独特地区风味，是其他大众菜品所没有的。招牌菜是指店里最出名的、最拿手的菜。在原料和制作方面都有自己的独特风格。顾客点餐时，服务员推荐菜品时一般都是推荐特色菜和招牌菜。

➤ **限量供应、原材料**：限量供应是指餐厅规定了销售数量，超过了规定数量就没有了。一般需要提前预定。原材料是指餐饮业专用的食品材料，包含主料、配料和调料三种。在给顾客推荐菜品时，适当说明原因让顾客了解得更详细，比如：我们的招牌菜是每日限量供应的，所用的原材料都很新鲜。

➤ **忌口（忌嘴）、口味**：忌口（忌嘴）是指患者某种原因而忌讳食用某些食物。比如一些人对海鲜过敏，或者对花生过敏，因而不能食用。口味是指个人对食品味道的喜好。比如一些人喜欢吃辣，一些人喜欢吃甜的。针对顾客要有个性化的服务，询问中国顾客喜欢的口味和忌口的东西。

➤ **下单、退单**：顾客点好餐以后，并与顾客确认，然后把顾客点的菜品内容拿给后厨（厨房）制作的过程，称为下单。退单是下单之后顾客对之前点餐内容有异议，提出拒绝，属于差错处理的一种。

➤ **上菜、催菜、加菜**：这是在顾客用餐过程中服务员遇到最多的情况，也是使用频率比较高的专业术语。好的服务一般在每一道菜上桌的时候都会给顾客介绍菜名，比如：您好，打扰一下，这是您点的 xxx。在用餐途中，如果菜不够，

顾客会对服务员说加菜，意思是额外增加菜品。如果顾客等了很长时间，点的菜还没有上，那么就会遇到催菜的情况。

➤ **外卖服务：**打包是外卖最初呈现的形式，很多人都知道这个词，打包的外卖服务也延续至今。但是随着手机、网络的普及，对于“更便捷”的用餐方式的追求，外卖服务也是现在所有餐饮企业必须具备的一个业务。

三、餐饮实践与应用

当今数字化时代，虽然网上点餐、外卖越来越流行，但是到传统线下门店就餐的仍然不少，特别是家庭会餐、生日、节日宴请等，线下餐厅是其理想的场所。因此，线下餐厅更要体现出好的服务，让人感觉亲切，才能挽留住顾客的心。最能体现餐厅服务的就是服务员的言行举止，“言”排在最前，可见体现了其重要性。流畅、亲切的语言沟通是体现人情味的手段，掌握专业的、富有亲和力的餐饮服务汉语是服务员必备的专业素质。我们将举例说明在餐饮实践应用中如何使用汉语与中国顾客对话来体现其专业素养：

➤ **餐饮服务流程礼貌用语：**

- 餐饮业培训礼貌用语要做到“十五字”和“七声”。
- 十五个字：请，您，您好，谢谢，再见，对不起，打扰一下。
- 七声：问候声，征求声，感谢声，道歉声，应答声，祝福声，送别声。

➤ **问候声：**客人在到达餐厅的时候使用。一般使用以下问候用语：“早上好、中午好、晚上好、您好，欢迎光临”。

➤ **常用句子：**

- 晚上好，欢迎光临！请问，一共几位？请这里坐。
- 您好，欢迎光临！请问先生/女士，您有预定吗？

➤ **感谢声：**顾客为服务员的工作带来方便时，诚恳道谢的说：“谢谢或者谢谢您”。

➤ **常用句子：**

- 谢谢您的帮助。
- 感谢您的宝贵意见，我们一定改正。

➤ **道歉声：**因打扰顾客或给顾客带来不便时可以说：“对不起，打扰一下”、“请您稍候”、“请您稍等一下”、“实在抱歉，让您久等了”。

➤ **常用句子:**

- 真对不起，这个菜做的时间要稍微长一点，请您多等一会儿，好吗？
- 实在对不起，我们把您的菜上错了，我们再为您做一份，好吗？
- 对不起，让您久等了，这是您点的 xxx。

➤ **征求声:**

- 请问先生/女士，现在可以点菜了吗？这是我们的菜单，请您看一下。
- 请问先生/女士喜欢吃点什么？我们店的特色菜有 xxx。并且 xxx 菜是我们店的招牌菜，味道特别好，您可以尝一下。
- 对不起，我没听清您的话，您再说一遍可以吗？
- 打扰一下，请问吃得还好吗？您觉得还满意吗？麻烦您为我们的服务和菜品提出宝贵的意见，以便我们改进。谢谢。
- 请问现在买单/结账吗？

➤ **应答声:** 在顾客提出要求或者疑问的时候，要给与顾客回答。“好的、是的、我明白了”。

➤ **常用句子:**

- 好的，我会通知厨房，按您的要求去做。
- 没关系，这是我们应该做的，乐意为您服务。
- 我明白了，马上为您安排。

➤ **祝福声:** 一般在菜上齐以后，会对顾客说“祝您用餐愉快”。在节日或者生日的时候也要为顾客送上一声祝福，比如：“新年快乐！”“圣诞节快乐！”“生日快乐！”等。

➤ **送别声:** 在顾客结束用餐，即将离开餐厅时使用。比如：“请慢走，欢迎下次光临！”“先生/女士，再见，请慢走！”

❖ **日常服务用语基本流程:**

1. **进入餐厅时:**

- 您好！/ 晚上好！，请问一共几位？请问您有预约吗？
- 请问预约的是哪位先生或者女士？
- 好的，请跟我来/请往这边走。
- 请问，坐这里可以吗？
- 不好意思，先生/女士。今天客人比较多，请问和别人拼桌可以吗？
- 不好意思，先生/女士。今天顾客比较多，请您喝杯茶在休息区稍微等一下，我帮您马上确认等候时间。

- 不好意思，让您久等了，请这边走。
- 各位请坐，请喝茶/请用毛巾。
- 请各位看一下菜单。

2. 点餐时：

- 不好意思，打扰一下，请问先生/女士，现在可以点菜了吗？
- 请问先生/女士喜欢什么口味的菜？
- 请问是否有兴趣品尝一下我们店里的特色菜？我们的特色菜是 xxx。是 xxx 口味。顾客评价都很不错，也是中国顾客最喜欢的一道菜。您可以尝试一下。
 - 请问需要点什么酒水吗？
 - 请问您还需要什么吗？
 - 不好意思先生/女士，您点的这道菜做工比较讲究，用的时间稍微久一点，需要多等一会儿，可以吗？
 - 真对不起，刚刚和厨房确认了，这个菜刚卖完，请您换别的菜可以吗？
 - 您赶时间吗？我可以为您推荐这些做得比较快的菜。

3. 上菜时：

- 对不起，打扰一下，这是您点的 xxx。
- 实在对不起，把您的菜搞错了。我们马上为您重新做一盘。为了表示歉意，这个菜我们就赠送给您。希望不要影响您的就餐心情。
 - 真抱歉，可能厨房把盐放多了，我们马上给您换一盘。

4. 为顾客服务时：

- 您的菜上齐了，请慢用。
- 请问还需要什么饮料吗？需要加冰块吗？
- 请问您的菜还够吗？需要再加点什么吗？
- 先生/女士，请问您的车牌号是 xxx 吗？不好意思，麻烦您挪一下车可以吗？
 - 打扰一下，可以帮您清理一下渣盘/桌面吗？
 - 不好意思，打扰一下，请问您对我们的服务和菜品还满意吗？希望您能对我们提出宝贵的意见。
 - 谢谢您的意见。
 - 好的，请问哪些需要打包？我帮您分开装，需要餐具吗？我帮您一起放进去。

5. 结账送客时:

- 先生/女士，这是您的账单。请您看一下。
- 请问账单有什么问题吗？我让前台再帮您核对一遍。
- 请问先生/女士，什么方式支付呢？我们接受现金、支付宝、微信或者刷卡。
- 这是找您的零钱和发票，请收好。谢谢。
- 谢谢/再见，欢迎下次光临。

从上述餐饮实践与应用总结中可以看出，餐饮服务语言的特点主要表现在词语与句式使用两大方面。餐饮词汇特点体现在多选用礼貌词语；句式特征表现在多使用简单句或简单的复杂句，尽量少用或者避免使用结构复杂的复合句，多使用疑问句和祈使句。

泰语和汉语同属于汉藏语系，因此两者有许多相同点，同时因为地域和文化的差异，语言的使用上也存在不同。我们将从餐饮方面入手，分析汉语与泰语方面的异同点，从而为教材的编写提供思路 and 方向。

（一）汉泰餐饮语言相同点:

1. 虚词、语气词在泰语和汉语中都是表达语法意义的手段。

汉语有动词助词“着、了、过”用在形容词或者动词后面表示状态或者动作在某一过程中所处的情况。泰语同样有“จะ”表将要，“กำลัง”表示正在，“แล้ว”表示动作完成。比如：您的菜上齐了，请慢用。(อาหารที่คุณสั่งได้เสิร์ฟครบแล้วค่ะ ทานให้อร่อยนะคะ)

汉语“呢、吧、啊、吗”等用在句尾表示各种语气，泰语用“หรือ、ไหม、นะ、คะ”表示语气。例如：请问您还需要什么吗？(คุณต้องการรับอะไรเพิ่มอีกไหมคะ?)

（二）汉泰餐饮语言不同点:

1. 表达相同意思，但汉语和泰语选用的句式不同。有些句子在汉语中使用“主谓宾”结构更好，但泰语使用省略主语的祈使句在餐饮中更合适。

例如：我们 接受 现金、支付宝、微信 或者 刷卡。

(主语) (谓语)

(宾语)

สามารถชำระเงิน ด้วย เงินสด บัตรเครดิต อาลีเพย์ หรือ วีแชทเพย์ ได้ค่ะ

(谓语)

(宾语)

2. 语序上的差异。泰语和汉语的领属关系位置是不同的。

例如：บริการ ของ เรา (我们的服务)

(服务) (的) (我们)

汉泰餐饮语言的异同点并不仅仅是本文中所涉及的这些,还有很多需要在实践中去发现,文中仅列举了一些常见并具有代表性的点作为参考方向,有待编写者继续研究。

第三节 泰国餐饮汉语使用分析及教材编写建议

一、泰国初级汉语教材的现状以及存在的问题

目前泰国初级汉语教材的类型很多,有泰国国内出版的、中国和泰国合编的、中国出版的。常用的通用的初级汉语教材以《体验汉语》和《快乐汉语》以及《初级汉语》为主,口语教材以《汉语会话 301 句》为主。这些是现在泰国使用人数最多和最广的初级教材。接下来我们将分别对这几套教材进行分析,总结每套教材的优点和缺点。

► 《体验汉语》由中国为泰国初级阶段学习所编写的教材。遵循本地化的编写原则,体现了泰国本土的文化特征。该教材适合零基础的学生,以快乐、轻松的学习为宗旨,充分考虑了泰国学生的学习特点,教材内容上选择更多符合泰国学生的日常生活对话。注重学生的听说能力,以实际交际为目的。

存在的问题:

1. 课文选题多以学生为主,具有局限性。
2. 体裁和风格单一、枯燥,容易使人乏味。
3. 课文的量和难易程度欠缺科学性。^[35]

► 《快乐汉语》是针对 11-16 岁的学生心理特点和需求的汉语入门教材。教材内容没有专门对某个国家和文化做出详细说明,着重于大众化和基础性,话题的选择也很丰富。生词的学习数量和难易程度适合初学者。

存在的问题:

1. 课文只有拼音,没有泰语解释。
2. 词汇没有体现泰国本土特色。
3. 练习题设置机械化,没有体现趣味性。
4. 介绍中国和泰国文化的内容太少。^[36]

[35] 王宇轩.《体验汉语》(泰国中小学系列教材)调查评估研究[D]. 广州:暨南大学. 2009, P11-36.

[36] 张星. 泰国罗勇府职业学校汉语教材使用情况研究[D]. 辽宁:沈阳师范大学. 2019, P34-37.

➤ 《初级汉语》是由任景文老师专门为泰国初学者和大一新生编写的一套汉语教材。使用汉语和泰语两种语言，拥有鲜明的国别特征，了解中泰文化差异。从话题、汉字、词性、语法、练习等内容，系统地学习听书读写的能力。

存在的问题：

1. 生词部分加上繁体字，容易造成混淆，不利于初学者学习和记忆。
2. 在课文编排上，汉语拼音的摆放位置不好，放在了文字的下方，放在文字上方更方便看。
3. 虽然配有插图，与内容紧密结合，但是黑白图片颜色单调，无法吸引学习者的兴趣。
4. 练习题类型较少，学习者没有兴趣。³⁷

➤ 《汉语会话 301 句》现在已经到第三版了，并且出版了泰语的注释本，供泰国人学习。该书是一本主要以口语交际为主的初级口语速成教材。全书总共 40 课，另有 8 课复习课。基本每 5 课学习之后有一个复习课，帮助学生复习。课文内容包含接近 30 个交际功能项目。每课分为句子、会话、替换与扩展、生词、语法、练习等六个部分。目录前有汉语拼音字母表和词类简称表，书后同样附有词汇表。该书针对成年人的学习特点，用简单的语言，由易到难的学习规律，着重学习日常生活用语。练习题的项目多，题量大，体现“现学现用”的特点，从而达到快速与中国人进行简单对话交流的目的特点。

存在的问题：

1. 部分课文的角色设置模糊，缺乏趣味，实用价值不高。
2. 生词编排存在问题，不利于学生复习和查找。
3. 练习题量不多，很难起到练习巩固的效果。

由上面的几套教材分析来看，目前泰国学校使用的通用教材基本都实现了教材本土化，在编写过程中都基本遵循了结构-功能-文化“三结合”的原则。在编写教材内容时针对教学对象的需求原则，结合实际运用语言能力的原则。但每套教材都存在的问题是在趣味性原则都有所欠缺，在生词方面的编排或者数量上都或多或少有一些不完善或者不适合初学者的地方，课后练习题题量少达不到练习效果或者题型少缺乏趣味性。

[37] 唐乐丹 (APINYA PHRAIMAI) 泰国汉语教材话题研究——以泰国教材《初级汉语》和《中级汉语》为例[D]. 山东：山东师范大学. 2017, P53-55.

二、分析泰国餐饮汉语存在的问题

1. 泰国餐饮行业汉语使用情况分析

本论文以泰国博仁大学周边餐馆为例，收集相关数据和信息，发现其中部分餐馆中文菜单仍然使用繁体字，并且存在菜名翻译错误的现象。特别是一些小型餐馆，大多使用谷歌翻译器直接翻译，缺乏专业性，翻译的中文菜单千奇百怪，顾客看到中文菜单仍然不知道是什么菜品，如：蝦魚醬 (กุ้งแช่น้ำปลา) 回顧掛麵 (ยำวุ้นเส้น) 口鴨炒 (ปากเปิดทอด) 等。以下是笔者发现和收集的部分中文菜单翻译情况，如图 3-1 所示：



图 3-1：泰国餐厅中文菜单

由此可以看出，在泰国，特别是一些小型的餐馆，由于自身中文水平的限制，导致使用翻译软件翻译的菜单出现问题，并且存在繁简混用等情况，这些都充分说明了泰国餐饮行业需要一本适用于泰国本土的餐饮汉语来提高该行业的整体中文水平。不仅是与中国顾客正常、顺利地交流，还有其它方面如何更广泛、正确地使用中文，都能起到积极地作用。

2. 分析《汉语口语速成》入门篇初级汉语教材

根据对汉语教材和泰国餐饮行业的分析，笔者认为《汉语口语速成》入门篇的编写比较适合作为餐饮实用汉语编写的参考模板。因此，除了对《体验汉

语》、《快乐汉语》、《初级汉语》、《汉语会话 301 句》进行优缺点分析之后，笔者将对《汉语口语速成》一书做更详细地分析：

该书分为上下两本，适合零基础的初学者。这套是使用非常广泛并且很受欢迎的一套适合短期学习的汉语口语教材。第三版的修订版主要修改或者更换了里面过时的词语和内容。

该书主要针对的是到中国的留学生短期内学习掌握与中国人交流的基本汉语会话能力，因此在语料和内容的选材上尽量接近真实生活，在练习题上增加了更多的交际性练习内容，保持生动、活泼、体验真实的特点。入门篇总共有 30 课，前面 5 课为汉语拼音，6-30 课为课文讲解。目录前有词类简称表，书后附有听力练习录音文本和词汇表。课文内容主要以日常生活、学习等为主，注重训练听力和口语的能力。我们将分析该书的优缺点，并结合泰国餐饮行业的特点，从而对泰国餐饮实用汉语教材的编写提出建议。

《汉语口语速成》入门篇教材的编排和内容上虽然都适合初学者学习，但不适用于泰国餐饮行业的初学者学习，其中存在以下几点问题：

1. 目前《汉语口语速成》入门篇没有泰语的注释版本，因此对于没有英语能力的泰国初学者来说中英版本的学习存在一定困难。
2. 该教材主要针对的是在中国的留学生，课文内容主要以日常和学习生活为主。对于泰国的餐饮业的专业术语和会话根本没有涉及。
3. 有些话题为了语法点刻意迎合，注重语法的练习，忽略了实用的交际性，显得呆板。
4. 生词的学习量跨度太大，容易对学生造成心理压力，不利于学生学习。
5. 课文结构编排上首先是生词的学习，没有语境的帮助，对于初学者来说学起来比较枯燥。
6. 课文中出现一些不适应时代的词语，比如“随声听”、“磁带”等，还有一些词义发生变化的词，比如：“小姐”。这些淘汰的词语和容易引起歧义和误会的词语应该注意。

根据对《汉语口语速成》入门篇的分析，由于该版本教学对象的不同，在教材内容上没有做到本土化，针对性不强。没有专门针对泰国编写的注释版，也不利于泰国学生学习。结合泰国餐饮的特色，更缺乏了特色、实用、趣味和目标原则。

三、餐饮实用汉语教材编写建议

通过对泰国餐饮行业汉语使用情况和《汉语口语速成》入门篇初级汉语教材的综合分析，我们发现存在汉语使用不当的问题是因为对中文的学习和理解不够，缺乏专业性。目前泰国关于餐饮行业的汉语教材还很欠缺，大部分自编教材都存在一些问题，比如编写内容过于简单，没有正规的教学大纲，不符合教材的编写原则，教材内容枯燥，不符合当下时代等。因此，笔者希望针对目前泰国餐饮行业汉语使用所存在的问题，对编写一本符合当代泰国餐饮行业的实用汉语教材提供一些帮助和建议。

编写的这本教材主要针对的教学对象是泰国餐饮行业的服务人员和管理者。我们以《汉语口语速成》入门篇为例，结合泰国餐饮行业存在的问题和特点做了详细的分析，并以此为依据，从确立教学对象、教学目标开始，对餐饮实用汉语教材的编写思路提出以下建议：

教材是教学的根据，充分了解教材的编写意图，内容选择和特点，理清思路以及教材各版块间的关系，同时拥有正确的教学方向，这样才能让教学大纲得以实施，使学习者真正受益。

（一）确定学习对象

确定学习对象是教材编写最先解决的问题。了解学习者的具体情况：背景，目标需求，基础能力等。确定好对象以后才能掌握学习者的需求，了解汉语学习的趋势，制订教学大纲。本文主要以餐饮行业的从业者为研究目标，通过调查问卷的方式收集数据和问题，从而帮助编写餐饮业实用汉语教材。故该教材的学习对象为餐饮行业的服务人员和管理者。

由于教材的教学对象大部分是餐厅服务人员，少部分是管理层或者企业老板。餐厅服务员人员的教育程度一般不高，学习汉语的过程需从最基本、最简单的对话开始，再一步一步引导深入，而餐厅的管理层或者企业老板，需要深入学习如何解决顾客投诉、餐厅运营管理等问题，因此教材内容需要由浅入深螺旋式的进行编排。教材的内容应符合其教学对象编写相对应的内容，语言应尽量精简，内容中的情境对话尽量以实际案例为主，增加其实用性，配合有趣的插图，联想记忆，帮助学生加强理解，从而迅速掌握学习内容。

（二）教学方向

餐饮业实用汉语教材编写，是在餐饮行业背景下进行交流的专门用途汉语。最终目的是让泰国餐饮行业的从业者拥有能够使用汉语进行交流的能力。因此，在加强汉语听说读写等语言基本技能学习的同时，交际的能力培养是餐饮业实用汉语教学中的重要内容。

专业用途的汉语与普通汉语因为目的不同，因此教材的编著有着很多的不同。通用汉语以日常生活为背景前提，解决日常交际，而餐饮业实用汉语与通用汉语教学内容不一样，目的性也不同，有突出的工具性特点。学习的目的在于提高用汉语进行餐饮行业的专业交际能力，其次是了解中国和泰国文化的差异，最后是餐饮行业职业技能。

目前泰国的职业学校或者大学有专门学习餐饮实用汉语的课程，但课程建设和教学过程中没有得到相应的重视，各学校的教材因教学目的不同，故教材内容也各不相同，教学重点也偏于语言技能学习为主。学生通过学习，一般只具备基本交流的水平，而不是餐饮专业交际能力。市面上对于这类专业书籍基本没有售卖，对于想通过自学的方式学习更是难上加难。

教材作为内容的载体，教材建设是教学内容和教学方法实施的基础和依据。因此根据教学对象和具体的教学要求，以培养交际能力的目标，不断完善教材建设，以期培养出更多具备交际能力的餐饮专业人才。

因此，针对泰国餐厅服务员编写的汉语教材，有极强的目的性和专业性。在教材的内容选择上尽量要贴合实际工作中常用的词语和句子，语言尽量做到口语化的同时也要保持专业的素养。这样学起来既容易、轻松，又不失专业水平。

编写教材前，先根据餐饮行业的要求制订教材的教学大纲，有计划的让学习者按照学习要求完成学习计划和内容，从而达到学习目标。同时，结合餐饮行业的实际要求，编写内容除了餐饮行业专业的基本要求以外，还需编写符合泰国本土特色的内容，如编写推荐特色菜时的对话，加入介绍泰国传统、特色的菜品；介绍泰国传统的节日等。通过对话形式，了解中国和泰国文化、饮食、习俗的不同等。教材内容的编写除了餐厅对话形式以外，可以增加一些其它形式的内容，比如介绍 o2o（线上到线下）的电子商务模式案例，或者网页设计等符合当下时代餐饮模式的相关内容。

（三）编写思路

1. 在内容编排上，改变以知识能力点为体系的框架，以餐饮行业实际业务为主线组织编排教材的每一课，紧紧围绕餐饮实际业务活动，引出话题或任务，提出设计思路 and 提供完成任务所需的信息资源，为让学习者学习和完成对话或任务，提供必要的语言和文化的支持和帮助。这样的设计带有情景体验，能够让学生自主的、创造性的学习汉语。

2. 在课文内容选择上，贴近餐饮行业的实际案例，反映工作中的真实性，在教材中以体现泰国特色美食、节日文化特色为重点，选择适合初学者或者具有基本汉语交流的学习者，使学习者在具备餐饮实务汉语能力的同时，能与中国顾客

使用汉语介绍泰国餐饮和文化特色，解决顾客投诉的能力。这些内容涵盖了餐饮实务对话、美食文化介绍、餐饮投诉建议、餐饮信息实务等方面。这些都是餐饮行业实际业务中需要运用的汉语知识能力来解决的问题。体现了教材的实用性和专业性。让学生系统的学习专业汉语知识。

3. 在课后练习的选择上，把握汉语的工具性本质。汉语是餐饮行业工作者从事专门业务的一种语言工具，必须与餐饮行业所需要的业务实际需求相结合，是完成实际任务和解决问题的工具和手段。因此，多设计一些角色扮演类的练习，进行情景模拟训练，在练习中掌握汉语。从而增加教材的亲合力，激发学习者的兴趣。

教材编写的总体要求是努力创建一个能让学习者感兴趣的学习情境，使其学以致用，掌握汉语的基本交流能力和餐饮行业的专业能力。

教材在实际使用过程中能否发挥出更强的教学效果，吸引学生的兴趣是关键。有趣的教材，能够一下就抓住学生的兴趣，充分调动他们的能动性，让学习效果加倍。教材的趣味性应从学生的角度思考问题，了解学生的实际情况，尽量满足他们的学习需求，选择内容要让学习汉语的泰国餐饮行业使用者感兴趣。因此，教材内容应围绕餐饮行业的工作环境展开，要有丰富的人物和情节，人物要有地域特色，情节要有文化特色和代表性，语言要生动、幽默，语体风格要多样化，并且还需具有泰国餐饮的文化特点。

针对餐饮行业的学习者，教材内容需要具备专业性和时代性，根据调查问卷结果，编写针对餐饮行业感兴趣的内容和话题，关注时下泰国热门菜品和旅游景点，选取实际生活中生动的语言，避免教材语言 and 实际交际语言脱离的情况。同时，教材封面和插图的设计要有趣、简洁、美观，通过图片能快速联想画面情节，从而帮助理解和掌握学习重点。特别是对于初级教材的设计，有趣的插图有利于提高学生的兴趣，帮助理解学习内容起着重要的作用。

由此可见，对于汉语作为第二语言学习目标的学习者来说，教材的趣味性和针对性原则是相互依存的。餐饮业实用汉语作为专业工具书一类的教材，其主要目的是使其掌握专业汉语知识，从而突破语言障碍，解决工作中存在的问题。因此，教材内容编写应以学习者实际工作的情境为主，使学习者有代入感和角色感，从而增加教材的趣味性，激发学习兴趣。

确立好教学对象、教学目标之后，如何编写一本具有趣味性和针对性的实用汉语教材将是我们重点考虑的问题。我们将以《汉语口语速成》入门篇为例，从教材的结构、内容和练习题三方面提出以下建议：

1. 教材的编写结构改进

针对汉语初学者，汉语拼音的学习是必要的。拼音能够帮助初学者认读新的汉字和词语。因此保留教材 1-5 课的语音学习部分和顺序，但对正式课文结构的编排上提出以下改进建议：

首先，**情境对话**。笔者认为该部分应遵循实用性原则和趣味性原则，首先用漫画的形式引出对话内容，用生动和形象的图画引起初学者的学习兴趣。比先学习生词更具有吸引力和乐趣。对话内容对应拼音标注，能让学生准确地读出汉字的读音。对于一些特殊的词语进行泰语的详细注释，便于学生理解该词在语境中的真正意思。

其次，**生词**。推荐课本内容学习完以后再学习文中的生词。汉语生词的注释用泰语做好详细的解释，避免发生歧义。内容包括日常生活用词+特殊用词（泰国特有的一些音译词语），在选词的时候应遵循需求标准、行业标准、交际性标准、系统性标准的原则，系统地、规范地学习相关餐饮词汇。在生词的量上也应严格把控，遵循初学者的学习原则，每课的生词学习数量不能差距太大。

接着，**句型和语法**。因为餐饮汉语和通用汉语地共通性，所以通用汉语的一些基本句型和语法对于餐饮汉语也是必要的学习知识点。但课文内容不能为了学习语法而刻意迎合，而应根据每课的情景对话内容进行总结和学习。

之后，**餐饮文化贴士**。这个部分作为对餐饮行业的补充说明，以及对中泰文化的学习，应遵循特色和文化的的基本原则，作为餐饮行业的从业人员素质的培养。该部分的学习可以使初学者更好的了解中国顾客和餐饮行业的业务内容。

最后，**课后练习题**。作为汉语学习巩固和练习的最后也是最关键的一步。在教材的编写原则上遵循的原则更多也更具体：目标、特色、时代、趣味和实用的原则等这些都应具备。因此在题型设置和内容上都有着讲究，之后我们将详细的说明怎样改进，才能使学习者更好的巩固和掌握餐饮汉语。

2. 教材的编写内容改进

餐饮汉语大部分都是以对话的内容形式呈现，但丰富的人物变化，可以造就丰富的对话内容。角色拥有不同的文化、职业背景，不同的年龄和性别，说的话素也有所不同。因此多人物，多角色的对话设置，可以创造真实的语言环境。

《汉语口语速成》入门篇选择的话题不适用于餐饮行业，故在编写教材内容时，选择恰当的语境，使用专业的餐饮术语，培养学生的专业素养，同时汉语语句和语气也要体现亲和力，增加人情味。对话内容应结合泰国当地特色，加入特色餐饮和文化的相关语言。比如：在点餐时给中国顾客介绍泰国的特色菜冬阴功

汤、泰式炒河粉等；在中国顾客询问为什么今天不卖酒的时候可以简单的介绍一下泰国的节日文化和习俗。

对于初学者来说，对话内容配合生动的插图，能够帮助他们更快的理解和记忆。运用丰富的色彩、文字和图案，营建轻松、快乐的氛围，能够调动学生的主动性。有研究表明，彩色的插图比起单调的黑白色更能引发初学者的主观能动性。形象生动的漫画人物和对话内容更具有趣味性。

教材编写应具有时代性，适应当下潮流。课文中使用的词语除了专业术语以外，应使用适应当下时代的语句。在课文内容上，增加如今热门的餐饮内容，比如线上下单、外卖服务等，不管是本文提到的泰国通用教材如《体验汉语》，还是《汉语口语速成》，或者是专业教材《饭店职业汉语》，这些内容通通没有涉及，在编写时可以增加进入初级餐饮汉语教材的餐饮文化贴士进行了解学习。同时结合网络媒体，与泰国流行的汉语学习相关网站合作，线上线下双向学习，增加学习效率。

3. 教材课后练习的改进

在课后习题要注意其科学、实用和趣味性三点的把握。初级餐饮实用汉语具有速成的效果，因此在题型和题量上的设计不能太多，也不能太少。太多的话容易引起初学者的反感情绪，比如《交际汉语 1》中练习题量太多，而且偏向于读写的能力；反之太少则达不到巩固练习的目的，《饭店职业汉语》练习题量和类型都太少，根本达不到复习巩固的效果。因此，练习题的数量多少应该仔细考虑。

餐饮汉语具有专业性，课后练习要注意实用性，初级汉语更多的是让学生掌握听说能力，因此在题型的设置上应多增加听力和对话的练习，初期可以设置根据实际情况回答问题的练习，如：你们有什么特色菜？洗手间在哪里？在后期的练习中再增加角色扮演的对话练习，让学生扮演顾客和服务员模拟情境对话。从基本的操作流程到处理投诉，由易到难的过程。强调实际应用能力。

形式多样的练习题，能增加趣味性，提高学习者的练习兴趣。《汉语会话 301 句》在题型的多样性设置方面做得很好，可以借鉴运用在初级学习阶段。为了让学生模仿和巩固知识点，设计了各种机械训练题型，如读下列词语、熟读词语并造句、听述题、选词填空题、完成对话等。同时也有灵活运用的题型，如谈一谈、按照实际情况回答问题、说说你的一天等说话训练。多种多样的练习题让学生保持新鲜感，没有枯燥的感觉。

在编写餐饮实用汉语教材的练习题时加入特定的语境，针对训练，真正的把练和用结合在一起。注意学习的趣味性，多编制一些角色扮演的题型，或者游戏

类的题型，增加亲身体验的代入感，增添学习的乐趣。比如外卖的预定、解决顾客投诉等。

同时，需要考虑工作的成年人学习汉语，不仅只有学习的任务，还有许多其它的事情需要时间处理。因此在学习方式上尽量提供多样化的选择，充分利用闲暇的时间来学习，提高学习效率。比如：新媒体的 APP、网站等方式。

如何使教学变得更有趣，是所有学科都一直在探讨的问题，也是评判教学成功与否的标准。研究教学对象的年龄、心理等方面，才能在教材的编排和内容上、在教材道具的选择上、教学方式上以及课后练习上做到吸引学习者的兴趣。只有准确的满足学习者的要求，才能提高学习效率，真正地让学习者学到知识，能够给他们在实际的工作和生活中带来帮助。

因此，教材的编写是语言学习的第一步，编写符合学习者要求的教材不是一件容易的事情。我希望本篇论文不仅能够为泰国餐饮实用汉语的教材编写提供一些帮助与支持，也希望为汉语的教学提供一些新的思路和想法。

结 语

根据相关数据显示,中国和泰国在旅游、经济贸易、文化等多重领域合作越来越多、越来越紧密,中国作为泰国最重要的经济合作伙伴,占据了重要的地位。旅游业带来了大量的中国游客,经济贸易合作让更多的中国人来泰国工作和投资,文化合作也使更多的中国志愿者和文化交流者来到泰国。大量中国人的进入,中文在的使用也越发频繁,涉及的领域也越来越广泛。在这样的大环境下,中国给泰国带来了更多的机遇和经济收入,泰国的餐饮行业也顺势而上。从2016年开始,新开的各种类型餐馆每年递增,到2019年达到了320,000多家餐饮企业。大量的餐饮企业提供了大量的就业岗位,但是过快的增长速度导致餐饮服务员的水平跟不上要求,许多的泰国服务员不能与中国顾客进行中文交流,从而导致中国顾客对餐厅的满意度不高,甚至觉得泰国服务员的服务不好。因此,服务员与中国顾客能够进行汉语交流是提高服务质量的重要因素。

通过研究笔者发现,目前餐饮汉语在泰国还处于初步阶段,教材和教学的研究起步比较晚,相关的研究几乎没有,也很不完善,无法满足餐饮行业汉语学习的市场要求。但是通用汉语教材在泰国的研究比较早,相关研究也较完善,因此本文研究时同时分析通用教材的理论和餐饮行业现在和发展趋势,结合实际发现编写餐饮业实用汉语应具备的特点:

第一、餐饮汉语应与通用汉语相结合。虽然餐饮汉语有固定的使用环境,属于专业的行业汉语。但不同于外交、军事汉语等的业务汉语这样专业性强。餐饮汉语因为主要以与人沟通交流基本的“食”为主,所以与通用汉语也紧密相连。

第二、餐饮汉语主要以口语为主,兼具专业性。服务员与顾客交流时都是人与人之间的日常对话交流,因此语言相对轻松并口语化,用词简单,易于理解,但餐饮汉语作为专业汉语,语言不能过于随意,应使用行业专业术语,比如:“祝您用餐愉快、欢迎光临、请慢用”等。

第三、具有泰国本土特色语言。泰国餐饮服务员的与中国顾客交流时会更多的介绍具有泰国本土的特色菜和文化以及热门旅游景点,因此一些具有泰国本土特色的词语就会显现。比如:“冬阴功汤、宋干节”等。

这些特色都应体现在餐饮实用汉语的教材里。本文运用文献法对与论文选题有关的国内外研究进行了综述;分析了现代汉语在泰国的使用情况与趋势,各类教材的结构及内容,以及泰国餐饮行业的发展潜力和方向;通过问卷调查法收集和统计了泰国服务员和中国顾客对餐饮实用汉语的意见和想法。在分析各类汉语教材的结构和内容,发现教材存在的问题有:教材编写内容单调,涵盖内容不全

面；对话没有适合的插图配合学习者理解内容；课后练习设计单一或者太少，起不到复习巩固作用等。在科学、实用和趣味性三点上还需要增强。针对这些问题，结合泰国餐饮的实际要求编制符合餐饮行业的汉语教材，提出了一些改进建议。比如：丰富人物和对话情节，让学习者身临其境；生动、有趣的配画插图，能更快的理解和记忆；增加课后练习题的趣味性，注重能力的培养、强调实际应用能力等。在教材的结构和内容上多注重实用、趣味和针对三个方面的特性。

本论文的研究目的就在于对餐饮业实用汉语教材的编写提供帮助，通过调查发现，目前，泰国现有的初级汉语教材基本为通用教材，而且教材类型多样，且大部分仅适合日常生活使用，不适用于餐饮专业行业，而专业餐饮行业汉语教材大部分是职业学校和大学自行编写，内容不全面，也存在不少缺漏。本论文指出了目前泰国现有初级教材存在的不足，以及对餐饮专业汉语的缺漏。通过调查问卷得出：不论是泰国服务员自身的需求还是中国顾客的意愿调查，编写一本适合餐饮服务员的实用汉语教材是当下急需的一件事情。

本论文因限于能力和篇幅的局限性，对泰国餐饮业汉语教材的编写研究不够全面，仍然有问题需要进一步的研究解决。但笔者希望本论文针对的这些问题做的研究和提出的解决方案，能起到抛砖引玉的作用，对餐饮实用汉语教材的编写提供帮助和参考价值。希望本论文能够引起更多研究者和教材编写者的注意，关注泰国餐饮实用汉语的研究，使泰国的餐饮汉语教学水平越来越好。

致谢

在泰国华侨崇圣大学攻读硕士学位研究生的两年，认识了更多的朋友，在此期间得到了很多同学和老师的帮助。在此期间学习和发生的所有事情，对我来说都是宝贵的财富。能够在华侨崇圣大学攻读硕士学位，我感觉到无比的骄傲。即将挥手告别两年的快乐学习时光，回顾这段时间发生的所有事情，记忆犹新恍如就在眼前。感谢我的学校、老师和同学们，让我感觉温暖，在一步一步地学习中不断成长。

在这两年的学习中，首先要衷心谢谢我的导师李志艳教授的悉心教导。论文从开题到写作的所有过程，都充满了许多艰辛。泰国餐饮实用汉语教材的编写研究在泰国还属于初步阶段，对于餐饮汉语的专门研究和关注度还不够，尤其针对泰餐饮的汉语教材的研究还严重不足，在此我要再次感谢我的指导老师——李志艳教授。不论是最初论文的选题到后来的参考文献的资料查找，再到真正写作、修改到最后的定稿，全都尽心尽责的帮助和指导我认真修改论文。教授拥有的严谨教学态度和认真的敬业精神都使我感动，也让我深受影响。

同时，我也要感谢和我一起学习的同学们，与他们上课的时光让我的生活充满了欢笑，学习和交流打开了我的视野和思路，让我在这两年中学到了很多，使我受益匪浅。最后，感激伴随我成长的亲人和伙伴们，因为你们的鼓励让我拥有克服一切艰难困苦的信心和勇气。

参考文献

- [1] 赵贤州. 建国以来汉语教材研究报告[A]. 第二届国际汉语教学讨论会论文集[C]. 1988, P595-606.
- [2] 束定芳, 庄智象. 现代外语教学——理论、实践与方法[M]. 上海: 上海外语教育出版社. 1996, P156-198.
- [3] 刘珣. 汉语教学引论[M]. 北京: 北京语言文化大学出版社. 2000, P74-86, P174.
- [4] 李泉. 第二语言教材编写的通用原则[A]. 第三届全国语言文字应用学术研讨会论文集[C]. 2004, P450-459.
- [5] 李乐. 旅游目的地服务质量对重游意愿的影响研究——以赴泰国的中国游客为例[D]. 吉林: 延边大学. 2018, P9-11.
- [6] 陈君美. 泰国普吉岛的餐饮游客满意度调查研究[D]. 广西: 广西师范大学. 2018, P39-41.
- [7] 陈艳艺. 泰国汉语教材现状与发展研究[A]. 东南亚纵横. 2014, P71-75.
- [8] 张如梅. 泰国中小学汉语教材本土化编写研究[A]. 大理大学学报第一卷第一期. 2016, P92-95.
- [9] 耿直. “汉语国际教育”十年来对外汉语教材编写研究综述[A]. 河南社会科学第25卷第4期. 2017, P112-115.
- [10] 王跃峰, 刘香君. 区域化对外汉语教材编写之我见——以《泰国人学汉语》为例[A]. 贺州学院学报第27卷第3期. 2011, P51-52.
- [11] 郑通涛, 方环海, 张涵. 国别化: 对外汉语教材编写的趋势[A]. 海外华文教第一期总第54期. 2010, P7-8.
- [12] 李泉. 论专门用途汉语教学[J]. 语言文字应用, 2011(3), P50-51.
- [13] 高增霞, 刘福英. 论学术汉语在对外汉语教学中的重要性[A]. 云南师范大学学报(对外汉语教学与研究版), 2016(2), P44.
- [14] 许明明. 泰国职业学院本土化汉语教材适用性分析——以三套汉语教材为例[D]. 辽宁: 辽宁大学. 2018, P13-14.
- [15] 罗秋明. 泰国高校中文专业酒店汉语教材需求分析与编写设计[D]. 福建: 华侨大学. 2019, P15-22.
- [16] 李峰. 泰国汉语教育的历史、现状及展望[J]. 国外社会科学第03期. 2010, P114-118.

- [17] 张弓长, 冯忠芳. 诗琳通公主与中国文化的泰国传播[J]. International Conference on “New Perspectives in Thai-Chinese Relations: The 40th Anniversary”. August 14 - 15, 2015, P309-312.
- [18] 陈诗. 泰国与中国文化交流发展报告[R]. 2019, P302-308.
- [19] 李峰. 泰国汉语教育的历史、现状及展望[J]. 国外社会科学第03期. 2010, P114-118.
- [20] 范亮. 泰国汉语教学存在的问题及对策—以泰国庄他武里府他迈中学为例[J]. 文教资料4月号上旬刊2011, P105-106.
- [21] 孙耕梅, 孙鹏. ESP需求分析研究[J]. 河北北方学院学报(社会科学版) 2018(3), P102.
- [22] 王宇轩. 《体验汉语》(泰国中小学系列教材)调查评估研究[D]. 广州: 暨南大学. 2009, P11-36.
- [23] 张星. 泰国罗勇府职业学校汉语教材使用情况研究[D]. 辽宁: 沈阳师范大学. 2019, P34-37.
- [24] 唐乐丹 (APINYA PHRAIMAI) 泰国汉语教材话题研究—以泰国教材《初级汉语》和《中级汉语》为例[D]. 山东: 山东师范大学. 2017, P53-55.

附录

附录一：

泰国服务员对汉语餐饮用语知识情况调查表（中文版）

尊重的女士们/先生们：

您好！我是华侨崇圣大学中国语言文化学院 2018 级汉语教育研究生，正在进行研究生毕业论文的写作，为了了解泰国服务员对汉语餐饮用语知识情况，以及进一步促进泰国餐饮实用汉语教材编写的发展。希望您能积极配合，调查者的资料和回答我们会进行保密，请大家放心回答。请您在您认为合适的答案打“√”，感谢您的支持与合作！

第一部分：基础资料

1. 性别： 男 女
2. 国籍： 泰国 缅甸 柬埔寨 老挝 其他_____
3. 年龄： 21 岁以下 21-40 岁 41-60 岁 60 岁以上
4. 学历： 初中以下 高中/中专 大专 本科 本科以上
5. 语言能力：（可多选）
 泰语： 听 说 读 写
 英语： 听 说 读 写
 汉语： 听 说 读 写
 其他：_____ 听 说 读 写

第二部分：在餐厅任职时遇到的语言困难情况

1. 您在职的餐厅是以下哪种类型的餐厅？（只选一项）
 泰餐 中餐 西餐 日餐 韩餐 其他_____
2. 您在职的餐厅位置在哪里？（只选一项）
 马路边 市区美食街 商场里 酒店里 其他_____
3. 您在职的餐厅经理/老板是哪国人？（可多选）
 泰国人 缅甸人 柬埔寨人 老挝人 其他_____
4. 您基本上用哪种语言跟餐厅经理/老板沟通？（可多选）
 泰语 英语 缅甸语 柬埔寨语 老挝语 其他_____
5. 您在职的餐厅平时接待哪些类型的顾客？（可多选）
 学生 教师 上班族 商人 公务人 其他_____

6. 您在职的餐厅是否经常接待中国顾客？（只选一项）
 经常 偶尔 很少 没接待过
7. 您在职时是否经常听不懂中国顾客讲话？（只选一项）
 经常 偶尔 很少 都听懂
8. 如果听不懂中国顾客讲话，您会怎么办？（可多选）
 假装听不见 找别人帮忙 跟顾客讲泰语 跟顾客讲英语
 用身体语言沟通 不搭理 其他_____
9. 一般您与中国顾客交流时哪些方面存在沟通问题？（可多选）
 订桌/选桌 点菜 餐具 结账 咨询活动折扣
 换位置 换餐饮 打包 开发票 其他_____
10. 如果在职的餐厅给您安排上班前的餐饮汉语培训班，您是否愿意参加？如果愿意，为什么愿意？如果不愿意，为什么不愿意？
 愿意 不愿意
- 原因：（可多选）
 愿意，因为本来就想学习汉语。
 愿意，为了提高自己的汉语水平。
 愿意，为了能够跟中国人沟通。
 愿意，为了更了解中国顾客使工作更方便。
 愿意，为了跟别人吹牛。
 不愿意，因为不喜欢学新的东西。
 不愿意，因为听说汉语很难。
 不愿意，因为不喜欢跟中国人沟通。
 不愿意，因为觉得没有多大的帮助。
 不愿意，因为没有时间学习。
 其他_____

请对此问卷提出意见

.....

谢谢大家的合作！祝大家生活愉快！

附录二：

泰国服务员对汉语餐饮用语知识情况调查表（泰语版）

แบบสอบถามความรู้ภาษาจีนเกี่ยวกับร้านอาหารของพนักงานในไทย

เรียนผู้ทำแบบสอบถาม:

สวัสดีค่ะ ดิฉันนางสาวณัฐธยาน์ วิจิตรวุฒิไกร ปัจจุบันเป็นนักศึกษาปริญญาโทประจำปีการศึกษา 2561 ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ คณะภาษาจีนและวัฒนธรรม สาขาวิชาการสอนภาษาจีน ตอนนี้นำกำลังทำวิจัยเกี่ยวกับความรู้ภาษาจีนที่เกี่ยวกับร้านอาหารของพนักงานในร้านอาหารที่มีลูกค้าชาวจีนเข้ามาใช้บริการ เพื่อวิจัยและหาข้อสรุปในการเขียนสารบัญแนแนวทางในการเขียนแบบเรียนเกี่ยวกับภาษาจีนในร้านอาหารเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อาจารย์ในภาษาจีนด้านนี้ต่อไป หวังว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยข้อมูลของท่านและคำตอบทางเราจะเก็บเป็นความลับ ดังนั้นขอให้ทุกท่านโปรดวางใจในการทำแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย “ ✓ ” ลงในคำตอบที่ท่านเลือก ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนค่ะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ: () ชาย () หญิง
2. สัญชาติ: () ไทย () พม่า () กัมพูชา () ลาว
() อื่นๆ _____
3. อายุ: () ต่ำกว่า 21 ปี () 21-40 ปี () 41-60 ปี () 60 ปีขึ้นไป
4. วุฒิการศึกษา: () ต่ำกว่าประถมศึกษา () มัธยมศึกษา/ปวช. () ปวส.
() ปริญญาตรี () ปริญญาตรีขึ้นไป
5. ความสามารถด้านภาษา: (เลือกได้หลายข้อ)
() ภาษาไทย: () ฟัง () พูด () อ่าน () เขียน
() ภาษาอังกฤษ: () ฟัง () พูด () อ่าน () เขียน
() ภาษาจีน: () ฟัง () พูด () อ่าน () เขียน
() ภาษาอื่นๆ: _____ () ฟัง () พูด () อ่าน () เขียน

ส่วนที่ 2 ปัญหาด้านภาษาที่พบเจอในการทำงานที่ร้านอาหาร

1. ร้านอาหารที่ท่านทำงานอยู่เป็นร้านอาหารประเภทใด? (เลือกหนึ่งข้อ)
() อาหารไทย () อาหารจีน () อาหารยุโรป () อาหารญี่ปุ่น () อาหารเกาหลี
() อื่นๆ _____
2. ร้านอาหารที่ท่านทำงานอยู่ตั้งอยู่บริเวณใด (เลือกหนึ่งข้อ)
() ข้างทาง () ศูนย์อาหาร/ถนนคนเดิน () ห้างสรรพสินค้า () โรงแรม
() อื่นๆ _____
3. ผู้จัดการร้าน/เจ้าของร้านอาหารที่ท่านทำงานอยู่เป็นคนประเทศใด? (เลือกได้หลายข้อ)
() คนไทย () คนพม่า () คนกัมพูชา () คนลาว
() อื่นๆ _____
4. โดยปกติแล้วท่านใช้ภาษาใดในการสื่อสารกับผู้จัดการร้าน/เจ้าของร้านอาหาร? (เลือกได้หลายข้อ)
() ภาษาไทย () ภาษาอังกฤษ () ภาษาพม่า () ภาษากัมพูชา () ภาษาลาว
() อื่นๆ _____

5. โดยปกติแล้วร้านอาหารที่ท่านทำงานอยู่ต้อนรับลูกค้าประเภทใด? (เลือกได้หลายข้อ)
 นักเรียน อาจารย์ คนทำงานทั่วไป นักธุรกิจ ข้าราชการ
 อื่นๆ _____
6. ร้านอาหารที่ท่านทำงานอยู่ได้มีโอกาสต้อนรับลูกค้าชาวจีนอยู่บ่อยๆใช่หรือไม่? (เลือกหนึ่งข้อ)
 บ่อยๆ บางครั้ง น้อยครั้ง ไม่เคยต้อนรับ
7. ขณะที่ทำงานอยู่ในร้านอาหารท่านมักจะไม่เข้าใจที่ลูกค้าชาวจีนสื่อสารอยู่บ่อยๆใช่หรือไม่? (เลือกหนึ่งข้อ)
 บ่อยๆ บางครั้ง น้อยครั้ง ฟังเข้าใจทั้งหมด
8. หากฟังลูกค้าชาวจีนสื่อสารไม่รู้เรื่อง ท่านจะอย่างไร? (เลือกได้หลายข้อ)
 แสร้งทำเป็นไม่ได้ยิน หาคอนอื่นมาช่วยสื่อสาร ใช้ภาษาไทยสื่อสารกับลูกค้า
 ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับลูกค้า ใช้ภาษากายสื่อสารกับลูกค้า ไม่สนใจลูกค้า
 อื่นๆ _____
9. โดยปกติแล้วท่านมีปัญหาเรื่องการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนในด้านใด? (เลือกได้หลายข้อ)
 จองที่นั่ง/เลือกที่นั่ง สั่งอาหาร อุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร ชำระเงิน
 สอบถามส่วนลดโปรโมชั่น เปลี่ยนที่นั่ง เปลี่ยนรายการอาหาร
 บริการห่ออาหารกลับบ้าน ออกใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี อื่นๆ _____
10. หากร้านอาหารที่ท่านทำงานอยู่จัดให้มีการฝึกอบรมภาษาจีนเกี่ยวกับการทำงานในร้านอาหารก่อนเริ่มงาน ท่านยินดีที่จะร่วมเข้าฝึกอบรมหรือไม่? หากยินดี เพราะเหตุใดจึงยินดี? หากไม่ยินดี เพราะเหตุใดจึงไม่ยินดี?
 ยินดี ไม่ยินดี
- สาเหตุ: (เลือกได้หลายข้อ)
 ยินดี เพราะเดิมทีก็มีความต้องการที่จะเรียนรู้ภาษาจีนอยู่แล้ว
 ยินดี เพราะต้องการพัฒนาความรู้ในด้านภาษาจีนของตน
 ยินดี เพราะจะได้สื่อสารกับชาวจีนรู้เรื่อง
 ยินดี เพราะจะได้เข้าใจลูกค้าชาวจีนมากยิ่งขึ้น ทำให้สะดวกในการทำงาน
 ยินดี เพราะสามารถคุยโวกับผู้อื่นได้ว่าตนเองสื่อสารภาษาจีนได้
 ไม่ยินดี เพราะไม่ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่
 ไม่ยินดี เพราะได้ยินมาว่าภาษาจีนยากมาก
 ไม่ยินดี เพราะไม่ชอบสื่อสารกับชาวจีน
 ไม่ยินดี เพราะรู้สึกว่าจะไม่ได้ช่วยอะไร
 ไม่ยินดี เพราะไม่มีเวลาอบรม
 เหตุผลอื่นๆ _____

กรุณาเขียนข้อเสนอแนะของท่าน

*****ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ ขอให้ท่านประสบความสำเร็จและมีความสุข*****

附录三:

中国顾客在泰国餐厅存在的语言沟通问题情况调查表 (中文版)

尊重的女士们/先生们:

您好!我是华侨崇圣大学中国语言文化学院 2018 级汉语教育研究生,正在进行研究生毕业论文的写作,为了了解中国顾客在泰国餐厅存在的语言沟通问题,以及进一步促进泰国餐饮实用汉语教材编写的发展。希望您能积极配合,调查者的资料和回答我们会进行保密,请大家放心回答。请您在您认为合适的答案打“√”,感谢您的支持与合作!

第一部分:基础资料

1. 性别: () 男 () 女 *您来自于中国哪个省: _____ *
2. 年龄: () 21 岁以下 () 21-40 岁 () 41-60 岁 () 60 岁以上
3. 学历: () 初中以下 () 高中/中专 () 大专 () 本科 () 本科以上
4. 职业: () 学生 () 教师 () 公务员 () 私人企业 () 雇员
() 退休/休闲 () 其他 _____

第二部分:到餐厅用餐时遇到的语言困难情况

1. 您平时喜欢吃哪种餐饮? (可多选)
() 泰餐 () 中餐 () 西餐 () 日餐 () 韩餐 () 其他 _____
2. 您平时喜欢去哪里用餐? (可多选)
() 马路边的摊子 () 市区美食街的餐厅 () 商场里的餐厅
() 酒店里的餐厅 () 学校食堂 () 公司食堂 () 其他 _____
3. 您平时去用餐的餐厅经理/老板是哪国人? (可多选)
() 泰国人 () 中国人 () 日本人 () 韩国人 () 其他 _____
4. 您基本上用哪种语言跟餐厅服务员沟通? (可多选)
() 汉语 () 泰语 () 英语 () 其他 _____
5. 您在餐厅用餐时是否经常听不懂泰国服务员讲话? (只选一项)
() 经常 () 偶尔 () 很少 () 都听懂
6. 如果听不懂泰国服务员讲话,您会怎么办? (可多选)
() 找别人帮忙 () 跟服务员讲泰语 () 跟服务员讲英语
() 用身体语言沟通 () 不搭理 () 其他 _____
7. 一般您与泰国服务员进行交流时会遇到哪些沟通问题? (可多选)
() 订桌/选桌 () 点菜 () 餐具 () 结账 () 咨询活动折扣
() 换位置 () 换餐饮 () 打包 () 开发票 () 其他 _____
8. 您希望泰国餐厅的服务员掌握哪些汉语能力?
() 听力 () 口语 () 阅读 () 写作

9. 您觉得泰国餐厅是否应该给服务员安排餐饮汉语培训班？为什么？

应该 不应该

原因：（可多选）

- 应该，因为学习汉语是解决沟通问题的最好办法。
- 应该，为了让泰国服务员提高自己的汉语水平。
- 应该，为了让泰国服务员能够跟中国人沟通。
- 应该，为了让泰国服务员更了解中国顾客使工作更方便。
- 应该，为了让泰国服务员感觉自信。
- 不应该，因为不是每个人都会喜欢学新的东西。
- 不应该，因为汉语太难了，泰国服务员应该学不会。
- 不应该，因为感觉泰国服务员不太喜欢跟中国人沟通。
- 不应该，因为觉得没有多大的帮助。
- 不应该，因为老板会浪费钱以及时间。
- 其他_____

10. 你是否觉得泰国应该有一本比较实用的餐饮汉语教材？为什么？

应该 不应该

原因：（可多选）

- 应该，因为泰国暂时没有比较实用的餐饮汉语教材。
- 应该，因为对泰国服务员学习汉语有很大的帮助。
- 应该，因为这种教材会使泰国餐饮汉语教学变得更好。
- 应该，因为对泰国服务员学习汉语有很大的帮助。
- 应该，因为会让泰国服务员更了解中国顾客的需求，便提供更好的服务。
- 不应该，因为现在的泰国汉语教材就已经足够了。
- 不应该，因为会搜集很多资料，编写教材过程比较麻烦。
- 不应该，因为餐饮汉语不是很重要的内容，没必要重新编写。
- 不应该，因为针对泰国餐饮汉语教材的价位应该很高，不会有人买。
- 不应该，因为觉得对泰国服务员没有多大的帮助。
- 其他_____

第三部分：具体语言沟通问题

1. 语言能力（多选题）：

- | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 泰语： | <input type="checkbox"/> 听 | <input type="checkbox"/> 说 | <input type="checkbox"/> 读 | <input type="checkbox"/> 写 |
| <input type="checkbox"/> 英语： | <input type="checkbox"/> 听 | <input type="checkbox"/> 说 | <input type="checkbox"/> 读 | <input type="checkbox"/> 写 |
| <input type="checkbox"/> 汉语： | <input type="checkbox"/> 听 | <input type="checkbox"/> 说 | <input type="checkbox"/> 读 | <input type="checkbox"/> 写 |
| <input type="checkbox"/> 缅甸语： | <input type="checkbox"/> 听 | <input type="checkbox"/> 说 | <input type="checkbox"/> 读 | <input type="checkbox"/> 写 |
| <input type="checkbox"/> 其他：_____ | <input type="checkbox"/> 听 | <input type="checkbox"/> 说 | <input type="checkbox"/> 读 | <input type="checkbox"/> 写 |

2. 泰语能力（多选题）：
听力（ ） 口语（ ） 阅读（ ） 写作（ ） 不会（ ）
3. 英语能力（多选题）：
听力（ ） 口语（ ） 阅读（ ） 写作（ ） 不会（ ）
4. 汉语能力（多选题）：
听力（ ） 口语（ ） 阅读（ ） 写作（ ） 不会（ ）
5. 其他语言能力（多选题）：
听力（ ） 口语（ ） 阅读（ ） 写作（ ） 不会（ ）
6. 您在选择餐具时遇到过哪些问题？（多选题）
 吃饭用不惯叉和勺，需要更换为筷子时，用肢体语言表达
 用餐时想使用一次性餐具，但因为语言障碍，无法表达，因此妥协
 其他
 没有遇到过问题
7. 您在有老人或者小孩一同用餐时遇到过哪些问题？（多选题）
 想要问服务员是否有儿童座椅时，无法与服务员交流，使用手机翻译软件或者图片沟通
 由于老人和小孩，点餐时想询问清淡的菜品时，沟通困难
 其他
 没有遇到过问题
8. 您在结账时遇到过什么问题？（多选题）
 买单时看不懂，直接买单
 买单时与自己算的金额有出入，询问情况，用简单英语勉强交流
 结账时刷卡出现问题，因为沟通问题无法解决，直接现金付款
 其他
 没有遇到过问题
9. 您在咨询活动折扣时遇到过哪些问题？（多选题）
 咨询餐厅活动时，听不懂泰语或英语，完全不明白活动内容
 咨询餐厅活动时，限制于语言能力，出现理解误差，导致结账时出现问题，用餐不愉快
 咨询餐厅活动时，使用手机翻译软件，出现翻译错误，导致理解错误
 其他
 没有遇到过问题
10. 您在要求换座位的时候遇到过哪些问题？（多选题）
 如旁边有抽烟的顾客，想要换到无烟区的座位，不会泰语和英语，无奈继续忍受，赶紧吃完
 如旁边有抽烟的顾客，想要换到无烟区的座位，不会泰语和英语，只能肢体语言交流，解决问题

- 其他
 - 没有遇到过问题
11. 您在换餐饮时遇到过哪些问题？（多选题）
- 服务员上菜以后发现不是自己点的菜，询问服务员原因，才发现因之前点餐时出现沟通问题，点错了
 - 服务员上菜以后以为不是自己点的菜，询问服务员原因，才发现自己照着图片点的实际就是这个菜，与自己预期的不符
 - 服务员上菜以后发现自己点的菜上多了一份，需要退掉一份，由于语言障碍，花费大量时间解决问题
 - 其他
 - 没有遇到过问题
12. 您在打包时遇到过哪些问题？（多选题）
- 服务员问是否打包时，但因为听不懂，做好以后再用肢体语言让其打包
 - 要求打包时的一些其它要求，因为语言障碍，出现问题
 - 其他
 - 没有遇到过问题
13. 您在用餐结束开发票时遇到过哪些问题？（多选题）
- 想询问是否可以开具发票，但因为不会说，因此放弃了
 - 询问是否可以开具发票时，沟通出现问题，开的发票不符合要求
 - 其他
 - 没有遇到过问题
14. 是否曾有过因为语言问题，之后就不再去泰国餐厅吃饭？（单选题）
- 是 否

请对此问卷提出意见

.....

.....

.....

.....

谢谢大家的合作！祝大家生活愉快！

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวณัฐธยาน์ วิจิตรวุฒิไกร (艾艾)
วัน เดือน ปีเกิด	15 พฤศจิกายน 2535
ที่อยู่ปัจจุบัน	335/22 หมู่บ้านภัสสร 11 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2554 – 2557 คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน ธุรกิจส่วนตัว