



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

เปรียบเทียบการใช้ภาษาจีนของพนักงานโรงแรมศรีพันวา
และโรงแรมอนันตรา เวเคชั่นคลับ ไม้ขาว ภูเก็ต

A COMPARATIVE ANALYSIS OF CHINESE USED IN SRIPANWA AND
ANANTARA VACATION CLUB, MAIKHAO BEACH PHUKET

普吉斯攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部
汉语服务比较研究

สุนิตรา พยัคฆพันธ์
(陈幸娟)


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2559

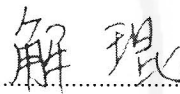
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

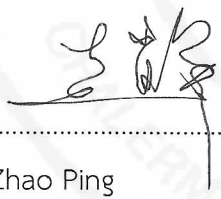
เปรียบเทียบการบริการภาษาจีนของพนักงานโรงแรมศรีพันวา
และโรงแรมอนันตรา เวเคชั่นคลับ ไม้ขาว ภูเก็ต
A COMPARATIVE ANALYSIS OF CHINESE USED IN SRIPANWA AND
ANANTARA VACATION CLUB, MAIKHAO BEACH PHUKET
普吉斯攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部汉语服务比较研究


สุนิตรา พยัคฆพันธ์ (陈幸娟)


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช
ประธานกรรมการ

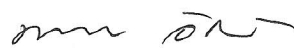

Assoc. Prof. Dr. Xie Kun
อาจารย์ที่ปรึกษา


Dr. Zhao Ping
กรรมการ


Prof. Dr. Li Yan Feng
กรรมการ


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


รองศาสตราจารย์อิสยา จันทรวิทยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

เปรียบเทียบการใช้ภาษาจีนของพนักงานโรงแรมศรีพันวาและ โรงแรมอนันตรา
เวเคชั่นคลับ ไม้ขาว ภูเก็ต

สุนิตรา พยัคฆพันธ์ 576041

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : XIE KUN, Ph.D.

บทคัดย่อ

นักท่องเที่ยวจีนกลายเป็นอันดับหนึ่งของประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย และจังหวัดภูเก็ตถือเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอันดับหนึ่งของนักท่องเที่ยวจีน ดังนั้นโรงแรมชั้นนำในจังหวัดภูเก็ตจึงควรเน้นความสำคัญในเรื่องของการบริการภาษาจีน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจีน เนื่องด้วยอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมโรงแรมพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ความต้องการพนักงานโรงแรมที่สามารถใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารในการรองรับนักท่องเที่ยวจีนมีสูงขึ้น ดังนั้นโรงแรมชั้นนำในจังหวัดภูเก็ต มีการบริการภาษาจีนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ทั้งยังสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมาจังหวัดภูเก็ตเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์งานวิจัยฉบับนี้เพื่อตรวจสอบสถานการณ์การใช้ภาษาจีนของพนักงานโรงแรมชั้นนำจังหวัดภูเก็ตทั้งสองแห่ง กล่าวถึงปัญหาการใช้ภาษาจีน โอกาสและความท้าทาย การอบรมภาษาจีนของพนักงานโรงแรม ช่วยเหลือส่งเสริมความรู้พื้นฐานภาษาจีนให้พนักงาน เข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมจีน ให้พนักงานสามารถใช้คำศัพท์พื้นฐานในการสนทนากับผู้เข้าพักได้ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทั้งยังทำให้เพิ่มมาตรฐานการบริการของโรงแรมด้วย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ภาษาจีนของพนักงาน พบว่าการใช้ภาษาจีนของพนักงานโรงแรมอนันตรา เวเคชั่นคลับ ไม้ขาวดีกว่าพนักงานโรงแรมศรีพันวา ทั้งด้านทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ทักษะการใช้ภาษาวางตัวที่นอกเหนือจากภาษาจีนกลาง และประสบการณ์การทำงานของพนักงาน เวลาการจัดอบรมภาษาจีนของพนักงานที่แตกต่าง รวมถึงวิเคราะห์ผลการสำรวจการบริการภาษาจีนของโรงแรมทั้งสองแห่ง เปรียบเทียบการบริการภาษาจีนของทั้งสองโรงแรม วิเคราะห์ถึงปัญหาของจำนวนพนักงานที่บริการภาษาจีนไม่เพียงพอ การจัดอบรมภาษาจีนให้พนักงานที่ไม่แน่นอน

คำสำคัญ: การบริการภาษาจีน โรงแรมศรีพันวา โรงแรมอนันตรา เวเคชั่นคลับ

วิเคราะห์ข้อเปรียบเทียบ

A COMPARATIVE ANALYSIS OF CHINESE USED IN SRIPANWA AND ANANTARA
VACATION CLUB, MAIKHAO BEACH PHUKET
SUNITRA PHAYAKKHAPHAN 576041
MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)
THESIS ADVISORY COMMITTEE: XIE KUN, Ph.D.

ABSTRACT

China has become the largest number of tourists to travel in Thailand, Phuket become the first destinations for Chinese tourists, so Phuket senior hotel provide Chinese services. With the rapid development of tourism and the hotel industry in Phuket, the hotel service personnel can be used to provide services for Chinese tourists. Service personnel Chinese language ability must have certain requirements. These need to provide Chinese services. So Phuket hotel provide Chinese service, will attract more Chinese tourists to Phuket.

This research aims to analyze Chinese language services of Phuket hotels for Chinese tourists, relationship between Chinese tourist and Phuket hotels, Chinese language competencies of staff in two Phuket hotels as well as satisfaction levels of Chinese tourist, and finally summarize problem on Chinese language usage of those Hotels and proposed improvement measures.

This research uses questionnaire and analysis on Chinese usage of staff. The findings show that the Chinese language skills of Anantara vacation club, Maikhao beach staff are better than Sripanwa hotel staff including listening, speaking, reading, writing as well as Cantonese language. In addition, there are differences on experiences of staff training. Chinese language staffs are not enough and uncertain Chinese language training.

Keywords: Chinese tourists, Phuket, Leading hotels, Chinese Service,
Sri Panwa Hotel and Anantara Vacation Club

普吉攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部 汉语服务比较研究

陈幸娟 576041

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：解琨 博士

摘要

中国游客已经成为赴泰国旅游的第一大客源国，普吉成为中国游客的第一个目的地，因此，普吉岛高级酒店为中国游客提供汉语服务越来越重要。随着泰国普吉岛旅游业及酒店业的快速发展，要求酒店服务人员能够用汉语为中国游客提供服务，对服务人员与游客交流的汉语语言要求越来越高。例如：针对中国游客发放资料，或者给中国游客一些建议，这些需要提供汉语服务。所以，普吉岛的高级酒店提供汉语服务，就会吸引更多中国游客来普吉旅游。

本论文研究目的为分析普吉高级酒店对中国游客提供汉语服务的研究：分析中国游客与普吉酒店业发展的关系，对比分析两家酒店员工应用汉语的能力及中国游客的满意度，找出两家酒店服务业与语言所存在问题和改进措施。

论文通过资料分析和问卷调查法及分析酒店人员的汉语应用，结果显示安纳塔拉度假俱乐部酒店人员的汉语水平比攀瓦酒店高，包括听、说、阅、写及广东话。此外，酒店人员的经验及培训也有区别。汉语服务人员数量不够以及没有定期汉语培训。

关键词：汉语服务 安纳塔拉度假俱乐部酒店 攀瓦酒店 对比研究

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	IV
目录	V
表格目录	VII
图表目录	VIII
绪论	1
一、选题的背景及研究意义	1
二、本选题国内外的研究动态及发展趋势	1
三、本选题研究的目的和方法	3
四、研究的主要内容及创新性	4
五、所要解决的主要问题	4
第一章 泰国旅游服务业现状分析	5
第一节 赴泰国游客的中国游客	5
第二节 泰国酒店业的发展概况	8
第三节 泰国高级酒店的服务要求	11
第二章 普吉岛高级酒店服务业汉语情况分析	16
第一节 普吉岛高级酒店业概况	16
第二节 斯攀瓦酒店的情况分析	18
第三节 安纳搭拉度假俱乐部酒店的情况分析	26
第三章 两家酒店汉语服务人员的比较分析	36
第一节 两家酒店服务人员构成不同	36
第二节 两家酒店员工汉语使用情况及汉语技能比较	39
第三节 两家酒店对学习汉语的态度	42
第四章 存在的问题和改进措施	46
第一节 汉语服务中存在的问题	46
第二节 改进汉语服务的建议与措施	49
结 语	51
参考文献	52

附录	54
致谢	68
ประวัติผู้เขียน	69



表格目录

表 1.1	2012 至 2013 外国人入境泰国旅游的数据	9
表 2.1	普吉岛的五星级酒店排名	17
表 2.2	10 普吉岛豪华酒店排名	17
表 2.3	斯攀瓦酒店的收入情况	19
表 2.4	调查问卷一：中国旅客对汉语服务的需求	22
表 2.5	问卷调查二：酒店汉语服务指示标志问题的情况	23
表 2.6	问卷调查三：酒店汉语服务处（点）服务情况	24
表 2.7	调查问卷四：酒店汉语服务人员配备与服务水平	25
表 2.8	5 个国家客户数据住宿酒店排名	27
表 2.9	调查问卷一：中国旅客对汉语服务的需求	31
表 2.10	调查问卷二：酒店汉语服务指示标志问题的情况	32
表 2.11	调查问卷三：酒店汉语服务处（点）服务情况堪忧	33
表 2.12	调查问卷四：酒店汉语服务人员配备与服务水平	34
表 3.1	两家酒店的人员构成	36
表 3.2	斯攀瓦酒店员工汉语使用情况	39
表 3.3	安纳塔拉度假俱乐部酒店员工汉语使用情况	39
表 3.4	斯攀瓦酒店员工汉语技能情况	40
表 3.5	安纳塔拉度假俱乐部酒店员工汉语技能情况	41
表 3.6	斯攀瓦酒店员工对汉语学习的态度	42
表 3.7	安纳塔拉度假俱乐部酒店员工对汉语学习的态度	44

图表目录

图 1.1	2015 年中国游客赴泰国指出率	6
图 1.2	2013 至 2014 年赴普吉岛旅游的中国游客统计	6
图 1.3	2015 年 10 个国家赴泰国旅游的游客排名	7
图 1.4	泰国酒店业对中国游客开发市场	10
图 1.5	吸引中国旅游团赴泰国旅游	10
图 1.6	酒店各部门应用中文	13
图 2.1	普吉斯攀瓦指示牌	19
图 2.2	普吉斯攀瓦指示牌	20
图 2.3	普吉斯攀瓦指示牌	20
图 2.4	普吉斯攀瓦步行道指示牌	21
图 2.5	普吉斯攀瓦 Spa 的菜单	21
图 2.6	普吉斯攀瓦餐厅菜单	22
图 2.7	普吉安纳塔拉度假俱乐部大堂服务台	28
图 2.8	普吉安纳塔拉度假俱乐部指示牌	29
图 2.9	普吉安纳塔拉度假俱乐部指示牌	29
图 2.10	普吉安纳塔拉度假俱乐部菜单	30
图 2.11	普吉安纳塔拉度假俱乐部 Spa 的菜单	30
图 3.1	斯攀瓦酒店中文培训书样本	48
图 3.2	斯攀瓦酒店中文培训书样本二	49

绪论

一、选题的背景及研究意义

本论文选题的主要依据是中国游客已成为普吉岛的主要客源之一，普吉高级酒店对中国游客提供汉语服务越来越重要。由于泰国普吉岛的旅游业及酒店业发展快速，因此，对服务人员与游客交流的汉语语言要求越来越高。例如：对于中国游客服务时，发资料，或者给中国游客一些建议，这些需要汉语服务。特别是中国与泰国的关系非常密切，汉语应用也十分重要。论文选题主要研究泰国普吉高级酒店汉语服务的情况，特别是与中国游客汉语应用情况。

标准化服务是酒店生存的基石，服务过程环环相扣，从顾客订房、机场迎接到进入酒店后的迎宾、开房、餐饮服务等等，需要有序的运转。要让顾客感受到标准规范及完整服务。管理者在提高顾客满意度中应该是一个营建“关注顾客”文化的倡导者，将员工导向“关注顾客”的管理文化。此时的管理者即是顾客服务第一人又是训导师，既要亲自为顾客服务，用榜样作用带动员工的动力，又要教会员工“关注顾客”文化的新标准，让员工相信并应用，使员工明白“关注顾客”的重要性。这就要求管理员有良好的中文服务

五星级是酒店业最多应用汉语服务的行业，酒店星级的划分以酒店的建筑、装饰、设施设备及管理、服务水平为依据。具体的评定办法按照国家旅游局颁发的设施设备评定标准、设施设备的维修保养评定标准、清洁卫生评定标准，宾客意见评定标准等执行。不论是闲暇时出门游玩旅行，还是工作出差，酒店都是必不可少的。近年来，各大酒店纷纷推出“忠诚计划”，用诱人的服务来招揽新顾客，并且提高老顾客的回头率。对游客来说，中国游客对高级酒店的看法非常满意。

对酒店的各种设备设施、工作流程、服务，提供汉语服务为了吸引中国游客，泰国国家旅游局推行“神奇泰国旅游”活动，从现在起到今年9月，包括大象岛、PP岛、沙美岛等国家公园将实行门票半价优惠；商场购物也为游客提供10%—80%的优惠。

本论文选题的研究意义在于通过对普吉岛高级酒店业应用汉语进行研究，说明普吉高级酒店业对中国游客应用汉语的现状，服务业跟语言关系遇到问题、机遇和挑战，并提出改进建议。

二、本选题国内外的研究动态及发展趋势

有关分析研究普吉酒店企业的论文和论著，汉语应用对中国游客具有影响有不少论文。论文从不同的视角展开了多方面、多方位的研究。根据目前所掌握的资料，有关商务汉语在酒店业中的作用的论文，普吉酒店业对中国游客应用汉语之研究以下几个方面：

1. 有关酒店管理人员的外语交际策略研究

陈希胜^[1]认为：现代酒店业的竞争与发展需要有较强交际能力的管理人员。他对 40 名酒店管理人员的外语交际策略培训实验结果分析，认为策略培训对帮助外语学习者克服交际障碍、增强学习者进行交流的自信心、提升语言者的交际能力和交际表现都具有积极作用。

2. 有关酒店管理专业本科课程体系研究

陈玲玲^[2]利用顾客满意理论对现有对酒店业顾客满意进行研究。通过构建合理的模型，整理统计调研数据，对普吉酒店中国游客的满意度现状进行分析，找出影响普吉酒店中国游客满意度的主要因素，对普吉酒店中国游客满意度进行研究。认为中国游客对普吉酒店的满意程度比较高，对普吉酒店的服务有着较高的质量感知，尤其是对住宿价格、餐饮和服务水平的质量感知水平较高，但对酒店设施方面评价不高。影响客户满意度的主要因素是酒店的餐饮及住宿的价格、酒店环境和卫生、服务水平、酒店设施设备的齐全等 4 个方面。

3. 有关泰国酒店员工培训体系研究

陈筠倩^[3]研究了泰国酒店的员工培训，认为泰国酒店业作为最富活力的一个产业，发展异常迅速。目前泰国酒店业只注重酒店的利润，对人才培养缺乏人力资源管理的设计和开发，忽视了员工的培训，酒店只能做一些常规的业务培训，缺乏职业技能的提升培训以及长期的、系统性的培训。这些都影响了酒店员工培训工作的正常开展和培训的效果。总结了泰国酒店员工的培训现状及特点，重点分析了泰国酒店员工在培训中存在的问题与成因，构建出了泰国酒店员工培训的体系设计。

[1] 陈希胜，酒店管理人员的外语交际策略教学，中国扬州大学硕士论文，2015

[2] 陈玲玲，泰国普吉酒店中国满意度研究，北京交通大学硕士论文，2014

[3] 陈筠倩，泰国酒店员工培训体系，重庆大学硕士论文，2011

4. 有关酒店业中层管理人员流失问题研

谢飞研究了酒店业中层管理人员流失问题。酒店中层管理人员不仅是酒店企业稀缺的人力资源,更是酒店业重要的人力资本,对于劳动密集型的酒店行业来说,中层管理人员是其不可缺少的依赖。^[1]

5. 有关选择酒店的影响因素研究

陈丽针对中国游客提出了泰国普吉岛酒店行业提供 7PS 服务营销策略方面的建议。(1)房间设施、酒店配套设施和软件服务具有一定的要求;(2)价格方面可以参考做出相应的调整;(3)旅游目的地;(4)旅游期间;(5)适当招聘中方人员和懂中文的服务人员参与酒店管理和服务;(6)参观学习一下中国酒店的服务,包括提供中文节目频道、增加棋牌项目、设立抽烟区域等等;(7)普吉岛酒店行业可以降低手续办理的繁琐程度,减少服务人员。让中国游客自行操作,减少手续办理步骤。中国游客普遍对酒店安全较为关注,酒店应加强安保服务,以保证游客人身及财产安全。^[2]

6. 有关“专门用途汉语”培训班在酒店开班研究

内罗毕大学孔子学院在《专门用途汉语培训班在酒店开班》(Serena 酒店 2014)的文章中主要研究“专门用途汉语”培训班开班仪式。此培训班的主要目的是帮助酒店工作人员掌握基本的汉语知识,了解相关的中国文化,能够用汉语与客人进行简单的交流,从而提升该酒店的服务质量和水平。这是内罗毕大学孔子学院“专门用途汉语”培训项目之一,是为了满足酒店服务的需求专门定制的汉语课程,从课程大纲的编写、教学材料的选择到教学内容的安排等方面都充分考虑到酒店的特点,突出课程内容的实用性。此次活动是内罗毕大学孔子学院与外界合作、服务于当地的一种新的尝试。

三、本选题研究的目的和方法

1. 研究目的

本论文研究目的是通过分析普吉高级酒店对中国游客提供汉语服务的研究:

- (1) 分析中国游客与普吉酒店业发展的关系。
- (2) 对比分析两家酒店员工应用汉语的能力及中国游客的满意度。
- (3) 找出两家酒店服务业与语言所存在问题和改进措施。

[1] 谢飞:酒店业中层管理人员流失问题

[2] 陈丽:中国游客在泰国普吉岛选择酒店影响因素研究,北京交通大学硕士论文,2014

2. 研究的方法

研究方法主要是调查法中的访谈法和问卷调查法根据普吉高级酒店业对中国游客应用汉语之研究；分为酒店工作人员及中国客人。对相关的资料进行理论分析，对比分析研究普吉酒店业对中国游客应用汉语之研究的情况，中国游客对普吉岛高级酒店业发展的影响，通过分析发现服务业的语言问题，对相关的资料进行定量分析和定性分析，进而探求解决问题的措施。

四、研究的主要内容及创新性

1. 研究的主要内容

本论文研究的主要内容是普吉高级酒店业对中国游客应用汉语之研究情况，服务业跟语言关系遇到问题、机遇和挑战。

2. 研究的创新性

通过对与本选题有关的论文和研究资料的查询，虽然对酒店业方面研究有很多人研究过，但还没有专门对泰国普吉岛酒店研究，尤其是普吉岛高级酒店的方面。本论文的研究是在这些研究的基本上，进一步分析和研究中国游客对泰国酒店业遇到的语言交流方法。论文的主要创新性体现在：

- (1) 比较分析斯攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部酒店汉语服务的现状及存在的问题
- (2) 提出斯攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部酒店改进汉语服务的对策。

五、所要解决的主要问题

- (一) 普吉高级酒店业对中国游客应用汉语之研究，以 2 个酒店汉语应用的问题。
- (二) 各部门的服务员对语言的应用关系。
- (三) 中国游客对普吉高级酒店业中服务业的满意度，以及语言存在的问题。

第一章 泰国旅游服务业现状分析

第一节 赴泰国旅游的中国游客现状

服务业对国际经济而言是很重要的一个商业组成部分，而旅游业正好属于服务行业。旅游业的发展让泰国增加了经济收入，并且近两年来一直处于增长的形势。泰国地处东南亚的中心，并且连接东南亚各国间的交通，属于一个发展程度较高的经济区域，比其他东南亚国家具有较完整的经济结构。所以这是一个吸引游客来泰国的因素。泰国的旅游景点比东南亚国家的旅游景点好，而且，泰国有多处自然景观。与亚洲国家，像新加坡相比，自然旅游景点少。

一、中国游客赴泰国旅游发展情况

近年来，中国游客掀起了巨大的出国旅游浪潮，中国经济日益增长，中国游客的消费能力不断提高，同时，也促进了中国游客积极接受新事物，敢于走出国门到世界各地旅游的激情。因此，中国游客为世界各国旅游经济的发展带去了巨额的流动资金，成为促进当地经济发展的重要资金来源。对于泰国的旅游产业来说，中国游客则是最主要的旅游经济支柱。据中国国家旅游局数据统计显示，2014年中国游客赴国外旅游总量达到1亿人次。主要是由于中国经济大发展使得中国人的收入得到不断提高，提高了国民的消费实力，让原来仅在中国境内旅游的游客开始走出国门。中国游客巨大的购买力，也促使世界各个国家放松了对中国游客的签证政策，以吸引更多的中国游客到自己的国家旅游，这也是中国游客近年来掀起出国浪潮的重要因素之一。^[1]

中国游客不断增长，成为赴泰国旅游的第一大外国游客。之前低价酒店是中国游客的第一个选择，但是，中国游客赴泰国旅游比较多，旅行经验比较多，他们的要求就变高了。此外，房间设备很重要，要满足顾客要求。按照中国文化来说，茶料、咖啡也是房间里面最重要的准备品之一。中国游客赴国外旅游支出15%是房费，人均支出大概5,000铢/一天，房间设备要达到中国游客的满意。文化也会影响到中国游客，所以酒店要首先了解中国文化及中国客人的要求。

[1] scbeic 网站: <การท่องเที่ยวและพหุติกรมการบริโภคห้องพักโรงแรมกำลังจะเปลี่ยนแปลงไป>
<https://www.scbeic.com/th/detail/product/385>

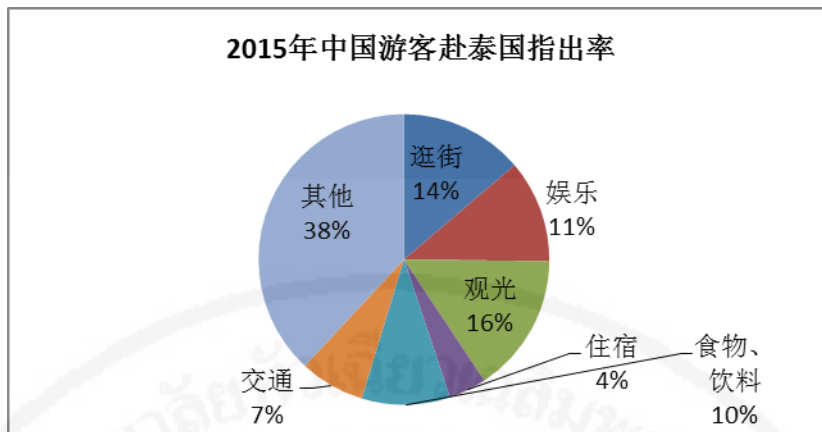


图 1.1 2015 年中国游客赴泰国支出率

资料来源：泰国观光局

泰国观光局的报告如图 1 所示，2015 年中国游客赴泰国支出率分成 7 个方面：逛街 14%、娱乐 11%、观光 16%、住宿 4%、饮食 10%、交通 7%、其他 38%。总的来说，中国游客赴泰国旅游的支出方面只有小部分会看重住宿，所以，大多数的人认为住宿没有必要住豪华的房间。^[1]

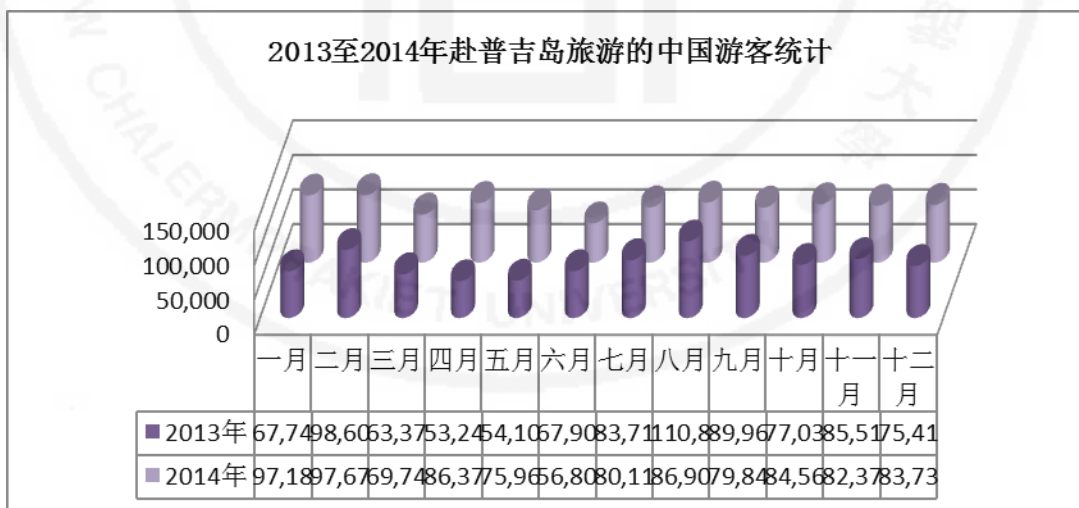


图 1.2 2013 至 2014 年赴普吉岛旅游的中国游客统计

资料来源：旅游与体育部

[1] tourism 网站：<http://www.tourism.go.th/home/listcategory/11/217>

旅游与体育部统计，2013 至 2014 年赴普吉岛旅游的中国游客数据如图 2 所示。从数据中可以发现，2013 年至 2014 年，每个月都有增加也有减少。但是实际上，每个月游客数据大概有 8 万人赴泰国旅游。^[1]

2015 年 10 个国家赴泰国旅游的游客排名

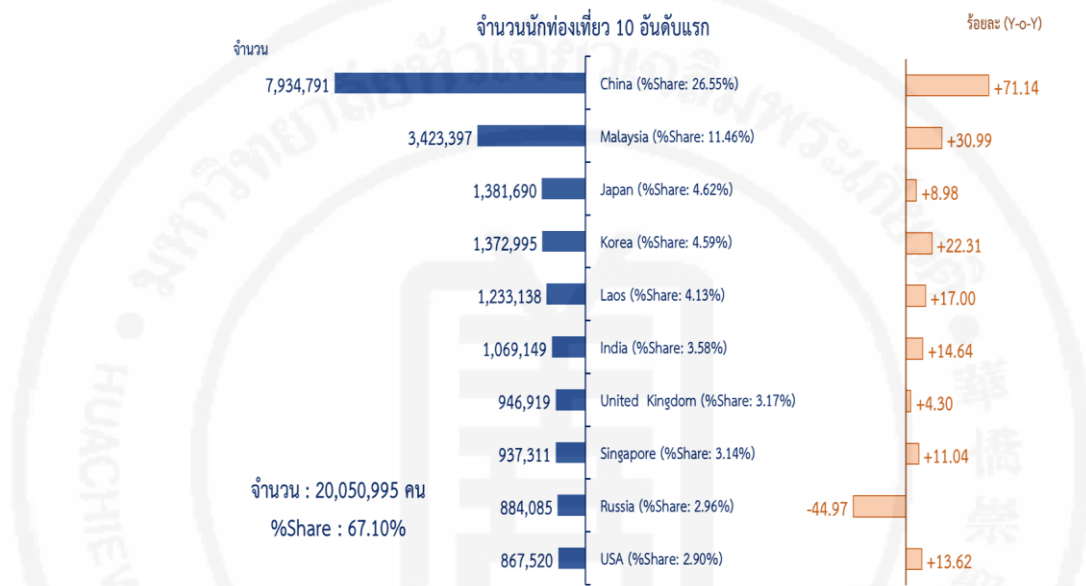


图 1.3 2015 年 10 个国家赴泰国旅游的游客排名

资料来源：泰国移民局及旅游局

泰国移民局及旅游局显示，2015 年的 10 个国家赴泰国旅游的游客排名如图 3 所示。中国游客是排第一，7, 934, 791 人或者 26.55%。第二是马来西亚 3, 423, 397 人（11.46%），第三是日本 1, 381, 690 人（4.62%）。韩国人 1, 372, 995 人（4.59%），老挝 1, 233, 138 人（4.13%），印度 1, 069, 149 人（3.58%），英国 946, 919 人（3.17%），新加坡 937, 311 人（3.14%），俄罗斯 884, 085 人（2.96%），美国 867, 520 人（2.90%）。^[2]

[1] tourism 网站: <http://www.tourism.go.th/home/listcontent/11/221/276>

[2] m-society 网站: https://www.m-society.go.th/article_attach/16037/19110.pdf <สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว ธันวาคม2558>

第二节 泰国酒店业的发展概况

泰国各城市有酒店提供给游客，虽然有部分酒店会倒闭，但是房间的预订数量不断增长。北部、东北部及中部酒店，由于无法吸引外国人，酒店入住率低，所以会发生竞争价格，对酒店业产生很大的负面影响。

一、泰国酒店业的总体状况

2015 年 酒店业的收入大约 5,130 亿泰铢至 5,270 亿泰铢。比 2014 年增加 7.1%-10%。2014 年酒店业的收入，一方面是外国人带来的收入约 3,440 亿泰铢至 3,530 亿泰铢，增加 4.9%-7.6%；另外一方面就是泰国游客大约 1,690 亿泰铢至 1,740 亿泰铢，增加 11.9-15.2%。2014 的经济情况影响到酒店业的发展收入降低了 2.6%。因为泰国政治情况不稳定以及这几年来发生的经济危机。酒店企业要防范企业风险，过度依靠一个国家的游客，会影响到企业的收入。如果外国游客的数量减少了，企业收入也会减少。企业在减少风险方面，应该采取一些措施，扩大酒店业规模，吸引亚洲国家的游客来泰国旅游，同时重视加强国内的收入。^[1]

虽然酒店企业者的竞争越来越激烈大，尤其是旅游景点及市区中心。2015 年泰国政府支持为泰国旅游业的发展。在其他地方增加旅游景点。酒店企业应该趁这个机会当作新的商业机会，准备为泰国人及外国人赴泰国旅游服务做准备。

泰国政治不稳定也影响到泰国旅游业的发展，虽然如此泰国旅游业增长速度还是一直保持高速发展。2013 年 泰国外国游客入境人数达 2,670 万，比前年高 19.9%。全国的住宿率大概 64.9%。比前年高 4%。同时，泰国政府支持财务费降低，比如，国家机场机构、免签证条约、增加廉价航班，这些会影响到旅游业的增长速度。^[2]

[1] 开泰研究中心网站：<คาด ปี' 58 โรงแรมฟื้นตัวโต 7.1-10.0% แต่ยังคงจับตาทองทุนนักท่องเที่ยวรัสเซียและยุโรปชะลอตัว รวมถึงการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการที่รุนแรง (กระแสดูแล ฉบับที่ 2583)>

<https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=33593>

[2] minor international 网站：<อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม> www.mint.listedcompany.com

表 1.1 2012 至 2013 外国人入境泰国旅游的数据

外国人入境泰国旅游的数据	2012 年	2013 年
外国游客（一百万人）	22.3	26.7
变化率(%)	16.8	19.9
住宿率(%)	60.9	64.9

资料来源：泰国旅游局及国家银行

从这个表格可以看出来外国人入境泰国旅游的数据一年比一年多，住宿率也增长。所以政治问题不是大原因让游客变少。

赴普吉的中国游客数据继续增长，酒店网站调查结果显示中国游客到外国旅游增长 20%，80%中国游客有旅途计划，而且会用手机、电脑进入网站订酒店，去年增长多 53%。富有的中国游客习惯用新技术，手机预订出国的比率比较多。为了满足中国游客的需求，必须调整服务。比如：会中文的酒店服务人员、中国导游、中文版的网站。富裕中国游客会比一般的中国游客支出费用多。调查结果的报告，今年 10%的中国富人去外国旅游支出高，一天 73,770.66 泰铢或者 13,800 人民币，包括了住酒店费用，比一般的中国游客支出高 4 倍。一般的中国游客支出 17,796.60 泰铢或者 3,324 人民币包括了住酒店的费用。5%最高等级的中国游客比普通的中国游客支出高 6 倍，支出大概 111,703.74 泰铢或者 20,896 人民币。泰国、香港，大部分的中国游客 12 月之后想去澳大利亚、日本、法国旅游。2014 年到纽西兰、西班牙、阿根廷的中国游客支出比较高的是酒店费用。^[1]

二、泰国酒店对中国游客的运作模式

2015 年泰国各个行业的企业者，尤其是酒店业、旅游业、航空公司会选中国游客作为主要的目标市场。由于泰国各个行业的经营者会使用不同的市场营销战略，有不同的能力、工作差异，有些经营者选择与泰国人合作，比如，酒店业会单独给泰国旅游团报价，不论是大公司、小公司及旅游团代表，目的是为了满足不同中国顾客的要求，有些泰国经营者选择直接销售开发市场，酒店与中国旅游团直接销售，联络及谈判生意，主要针对中国顾客，不管是私人或者

[1] manager 网站： <Hotels.com เผยยอดนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางระหว่างประเทศยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง>
<http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9580000081982>

公司。由于网络是一种主要的联络方式，直接销售的一个好处是强调服务质量，经营者不必透过旅游团来对酒店的房费讨价还价。

泰国企业，为了给赴泰国的中国游客提供更好的服务，公司会看重酒店、行程、活动方面的安排，这些都是关于地接的服务，比如：酒店、表演。而且大部分的商业业务都是中国人来泰国投资开发市场。泰国政府支持旅游业的发展，提高政策水平，增加预算，让外国游客对泰国更感兴趣，而且开发新的旅游城市 and 新的旅游景点。^[1]

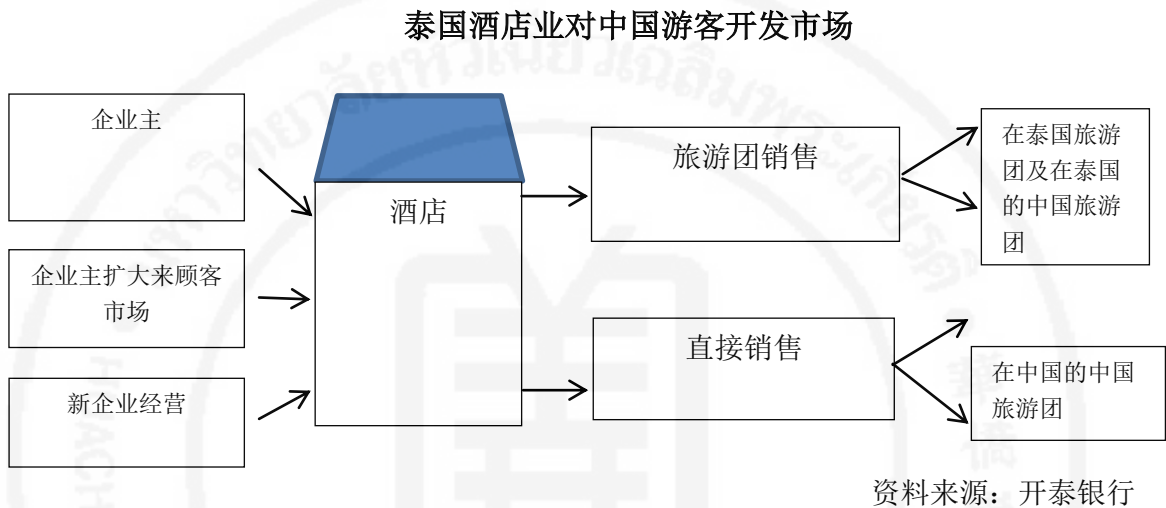


图 1.4 泰国酒店业对中国游客开发市场

旅行社进行市场开发时，为了联络谈判事情，在泰国的中国旅游团直接与泰国服务业联络。无论是酒店业、物流服务业等，中国商人进行在泰国旅游景点投资生意像普吉岛。

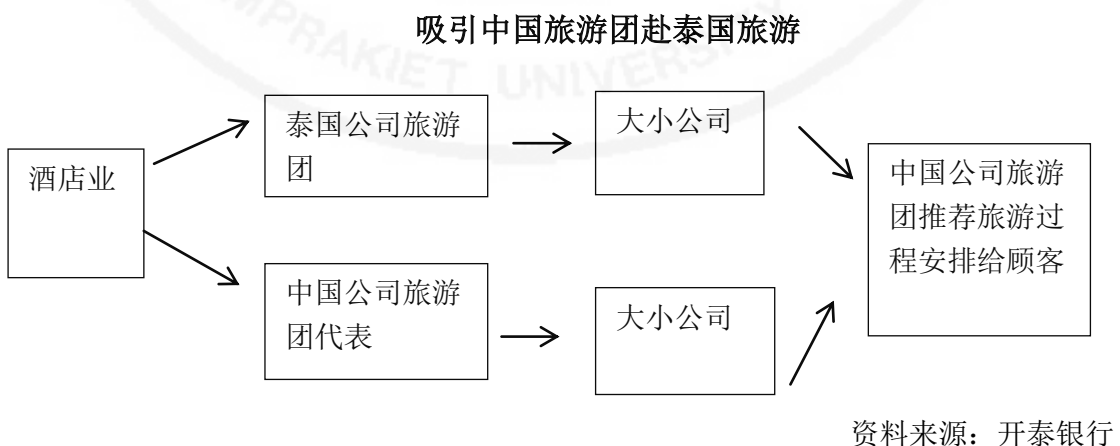


图 1.5 吸引中国旅游团赴泰国旅游

[1] 开泰研究中心网站：<ศูนย์วิจัยกสิกรไทย><http://www.thaichamber.org/userfiles/file/kbank.pdf>

第三节 泰国高级酒店的服务要求

泰国高级酒店的标准比外国高级酒店的标准更高，因为泰国酒店更强调服务。服务是一个很重要的标准，一部分会参考到各家酒店的标准，即便外国酒店很少看重服务，所以这是泰国酒店与外国酒店的服务标准的一个差别。服务是泰国酒店的特色。泰国人的服务及泰国文化使大多数外国游客感动。泰国人的性格比较谦虚，热烈欢迎客人，热心帮助他人，这是泰国人的特性。泰国人的热情使客人感受到了更好的服务。世界各国的人都能感受到泰国的文化，爱心，笑容，真心，好心，消费最低的国家之一，并且有很好的餐饮，既营养还便宜。泰国的气候能吸引外国人移民到泰国，因为有部分国家的冬季比较长，因此会有这类国家的不少人来到泰国度假避寒，而且泰国还有着丰富的景点可以吸引大量游客前来。^[1]

一、高级酒店服务基本原则

对客人不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，不以貌取人。要有礼貌、热情、友好。对客人诚实，公平交易。要尊重民族习俗，不损害民族尊严。遵守国家法律、法规，保护客人合法权益。

为了确保与中国的友好关系，全世界酒店尽量调整服务，很多酒店要培训工作人员知道中国文化。为了接待好客人，酒店人员要有礼貌的接待，不准乱动客人的随身物品。给客人名片时，必须用两手一起。选择房号也很重要，酒店人员必须知道不要给中国客人住4楼，或者4号房间。因为4，中国发音像死的意思。菜单或其他资料该有中文、上水果给客人，水果必须切好、上菜时候必须配合热水。每个房间该有茶壶准备给客人。上菜时候，服务人员需要先服务大人。调查人员表示服务还没有达到中国客人的满意度。因为服务人员或柜台没更多了解中文。为了让中国游客感觉到住在自己的家，很多酒店缺人会中文的酒店人员，不管是柜台、小商店 其他单位等。

二、高级酒店语言要求

- (一) 语言要文明、礼貌、简明、清晰。
- (二) 提倡讲普通话。
- (三) 对客人提出的问题无法解决时，应予以耐心解释，不推托和应付。

[1] komchudluek 网站: <อนาคตของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทไทยที่นำการออกแบบมาสร้างความแตกต่าง><http://www.komchadluek.net>

三、五星级酒店服务的语言艺术

一家酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌酒店，硬件、服务、环境三大支柱缺一不可。酒店硬件和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择酒店的重要依据。

因此，提升酒店服务水平是投入少、见效快的主要手段。提升服务水平的核心在于提升酒店人的素质，服务语言则是酒店人素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。酒店服务语言与讲课、演讲以及人与人交往中一般的礼貌语言是有很大差别的。抓好服务特别是抓好服务语言工作，只需要制定相应培训计划，按照程序 and 标准对服务员实施培训，并按照这套程序和标准，不断地去检查、纠正服务过程中出现的问题，便能有效地提高从业人员的素质与服务质量。^[1]

四、服务语言标准化及艺术化的基本要求

(一)形式上的要求

1. 恰到好处，点到为止。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。主要的是启发顾客多说话，让他们能在这里得到尊重，得到放松，释放自己心理的压力，尽可能地表达自己消费的意愿和对餐厅的意见。

2. 有声服务。没有声音的服务，是缺乏热情与没有魅力的。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。

3. 轻声服务。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。

4. 清楚服务。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。

5. 普通话服务。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说

[1] 微信易读网站：<五星级酒店服务的语言艺术>http://www.weixinyidu.com/n_600496

普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。^[1]

五、酒店各部门的应用语言要求



图 1.6 酒店各部门应用中文

（一）前台服务

负责前台的相关工作，协助客人入住，退房，也要陪同客人到房间里帮忙介绍酒店房间设备。协助其他任何要求、闻讯外、客房预订、结帐、信用卡服务、行李服务、留言服务、叫醒服务等。语言是很重要。英文、中文服务是酒店服务台必须会有人可以跟客人沟通。

随着泰国对外开放的不断深入和 服务业的迅速发展, 越来越多中国人选定为旅游、商务等活动的目的地。调查结果说酒店工作人员需要持续发展语言方面及沟通方面。由专业讲师授课学基本上的语言。也需要图书馆或任何设备让酒店人员可以自学。

（二）餐饮部/餐厅服务员必须掌握语言能力

服务语言形式程序上的要求要清楚服务：一些服务人员会害羞，或者普通话说得不好，所以，在服务过程中不能向中国客人提供清楚的服务，造成了客人对服务不满意。特别是报菜名，经常使顾客听得不太清楚，不得不再问。这就服务人员与中国客人沟通问题，耽误了正常的工作。因而必须在服务语言的规范化上加上清楚这一条。普通话服务：一个品牌企业在服务语言上，应该做到普通话服务。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅使用。

[1] 职业餐饮网站：<营销语言标准化及艺术化的基本要求>

<http://www.canyin168.com/glyy/yg/ygpx/fwyy/201112/37463.html>

酒店餐厅服务员也应该会说中文普通话，或者至少要求领班的管理人员会说中文。在程序上对服务语言作相应的要求，有利于检查和指导服务员的语言规范性。服务语言的分类及其运用称谓语例句：小姐、先生、夫人、太太、女士、大姐、阿姨、同志、师傅、老师、职务、大哥等等语言的处理。

餐饮部语言在服务中的作用各种礼貌用语餐前服务第一节客人进入餐厅时迎宾语言 // 问候语：中午好！/晚上好！？您好，欢迎光临！酒店欢迎您，请问几位？请问您有没有预定？您是包餐还是点菜？这边请，这个座位可以吗？或者如果没有位置跟客人说对不起，现在没有空桌子了。对不起，座位全满了，请稍等，马上为您安排。下次您可以提前打电话预定。

对不起，让您（各位）久等了。各位来宾请用茶，祝大家进餐愉快，很抱歉，耽误了您很长时间。请问您喝点什么茶？各位喜欢喝什么饮料？请您稍等，马上送来。您现在可以点菜吗？请问各位喜欢什么菜？您想现在点菜吗？您决定吃什么了吗？请问现在可以点菜吗？或者说请您先看看这是菜单，请选用。（欢迎选用）请您稍等一下。马上过来为您点菜。对不起，各位久等了，现在可以点菜吗？^[1]

（三）行销与订房中文服务

行销人员要了解市场，客人的目标。现在酒店不能只会行销房间，但是要看客人的要求服务是重要之一，为了调整行销服务、订房服务。现在客人不只是看房间，服务是比较重要。语言对行销及订房间非常重要。尤其是汉语沟通服务。因为大部分的客人是中国人。行销服务、订房服务必须使用汉语沟通或写 E-mail 联络事情。平常酒店预订会有包括早餐、午餐或晚餐，还有酒店的其他服务，由于这些没有其他费用。比如：游泳池，spa, 健身房。另外，酒店有接送机场服务、待客旅游是另外费用。

另外行销中文服务是航空公司出卖机票包括预订房，旅游计划。高档酒店的客人，财务上可行。客人为了自己的满意，所以愿意支付高。酒店人员必须口语技巧，有沟通的艺术。首先要了解客人的要求，不喜欢哪些服务，能建议他们的要求，有问候或建议好的东西给客人。酒店人员要了解到中文单词、对话。比如：各种房间的类型：单人间、双人间、套间。房间包括早餐、午餐、晚餐。问客人的贵姓，您准备住多久？登记日期或退房日期。付款方式：您用什么付款方式？现金或信用卡？解释各种房间有什么不同。还有这个价格包括哪些服务。这些是基本的对话酒店人员平常会遇到客人询问。

[1] 图宝贝文档搜索网站：《餐饮部服务语言技巧培训》<http://www.tubaobei.com/show-71e1f715-8203084-49f34aed.html>

五、高级酒店汉语培训要求

酒店的汉语培训主要目的是帮助酒店工作人员掌握基本的汉语知识，了解相关的中国文化，让工作人员能够用汉语与客人进行简单的交流，从而提升该酒店的服务质量和水平。

每个高级酒店应该会有汉语培训班。培训将围绕酒店各部门在工作中遇到的真实场景依次展开，内容包括房间预定、客房服务、餐厅用餐等，注重是交际性和实用性。培训将保证参训人员掌握基本的汉语会话能力，提高参训人员对中国国情的了解，全面提升洲际酒店工作人员及面对中国客人时的沟通交流能力。培训也将为酒店未来多层次的合作奠定基础。教师及汉语教师志愿者们受邀参观洲际酒店期间，曾对餐厅、客房等一线工作人员进行了走访，调查记录了不同部门工作人员对汉语的不同需求，为了随后的培训提供了参考和依据。

酒店汉语课程教学会让更多的酒店员工有机会接受基本的服务行业汉语培训，应对快速增长的中国游客。

第二章 普吉岛高级酒店服务业汉语情况分析

第一节 普吉岛高级酒店业概况

普吉岛位于泰国南部安达曼海域的普吉岛，距离曼谷约 900 公里，是泰国的第一大岛。由于多部美国大片在这里的外岛拍摄，拥有颇具人气的有名岛屿，如距离普吉岛市区约一个小时车程的攀牙湾；距离普吉岛最近的珊瑚岛，一线天沙滩，鸡蛋岛，小 PP 玛雅湾等，都是普吉岛最吸引游客的旅游景点。再加上泰国有着优美的阳光、海浪、沙滩吸引了很多中国游客来这里享受阳光，海滩边到处可见白皮肤的欧美游客在沙滩上进行日光浴；除了很美很自然的风光，泰国还有着独特的佛教文化吸引了很多对佛教文化感兴趣或信佛的游客，特别是亚洲国家如中国游客。泰国旅游胜地各种各样的表演活动多，特别的异国风情自然给外国游客留下了深刻的印象，游客可以欣赏到正宗的人妖表演、泰国民族歌舞表演、大象表演等；还有泰国大街小巷都有各种各样的酒吧，正好迎合了许多西方客人的需求；正宗的泰式按摩除了在美容院、按摩店外，在海滩边都可以为游客提供服务。泰国的旅游产品多种多样满足了不同文化背景、不同国家的客人的不同需求。^[1]

泰国普吉岛旅游特色是著名的景点很多、对外国投资者有兴趣在普吉投资买地、建立世界级的国连锁酒店能吸引不少游客来普吉旅游。从 2013 年 7 月 1 日-2016 年 6 月 30 日酒店的营销策略是减少酒店业的运营成本，国家投资基础设施建设，扩大机场规模、建设普吉市区到巴东海滩的高速公路、增加国内班机到普吉岛的架次。泰国观光局局长表示普吉岛素食节让普吉岛市区很热闹。因为泰国人及外国人入境普吉岛参加素食节活动。尤其是中国人会有很多航空包机飞到普吉。

2 月初春节放假中国游客赴普吉旅游比较多，海滩酒店客满，同时城市酒店预订也高到 80-90%。泰国南部酒店会长表示每年 2 月份中国的春节期间，赴普吉岛旅游的中国游客人数激增，普吉酒店基本被中国游客预订一空，特别是 2 月份 2-10 日酒店的预订数量达到 100%。由于普吉酒店景区的酒店预订满，大部分酒店的预订订单只能由市区城市酒店接收。城市酒店的预订也增长到 80-90%。跟旅游团一起来的中国游客会住 3-4 星级的酒店，尤其是巴东海周围的酒

[1] 泰国社会科学网站：<泰国旅游业对泰国经济发展的影响>

http://econ.cssn.cn/jjx/xk/jjx_yyjx/csqyhjjx/201312/t20131219_915725.shtml

店订房的几率很高，有些地方住宿率高达 100%。其他海滩酒店入住率达 90-95%。中国游客来普吉的方式很多，航空包机也有飞到普吉，所以住宿环境、住宿设备以及每天的住宿价格、好订网是客人好的选择。^[1]

如表 2-1 和 2-2 所示为普吉岛高级酒店的统计：

表 2.1 普吉岛的五星级酒店排名

10 家普吉 5 星级酒店	
1	The Racha Phuket Resort
2	The Naka Phuket Villa
3	Anantara Mai Khao Phuket Villas
4	Kalima resort and spa
5	Angsana Laguna Phuket
6	Phuket Graceland resort and spa
7	Sonthiya Resorts and spas
8	centara grand west sands resort & villas Phuket
9	Indochine resort & villas
10	avista phuket resort & spa

资料来源：泰国普吉国际机场有限公司

表 2.2 10 普吉岛豪华酒店排名

10 家普吉豪华酒店	
1	Trisara Phuket Villas & Residences
2	Amanpuri Resort
3	Andara Resort Villas
4	La Flora Resort Patong
5	Sri panwa Phuket
6	Dusit Thani Laguna Pool Villa
7	Anantara Phuket Villas
8	The Naka Phuket Villa
9	The Surin Phuket Hotel
10	Point Yamu Resort by Como

资料来源：movetrip 网站

本文以普吉岛斯攀瓦酒店和安纳塔拉度假俱乐部酒店为例，研究普吉岛高级酒店的汉语服务现状。^[1]

[1] manager 网站：<โรงแรมภูเก็ตบีชรีสอร์ทและวิลลาภูเก็ต
<http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9540000011961>

第二节 斯攀瓦酒店的情况分析

一、斯攀瓦酒店介绍

斯攀瓦酒店位于普吉东南攀瓦角，海拔 40-60 米，是全世界最漂亮的一个海岛之一。斯攀瓦酒店的面积有 80 亩，分成两部分，别墅区有 20 栋别墅出售，出售的别墅是豪华的别墅度假村，每栋有 1-4 卧室；酒店区有 52 栋别墅是酒店，酒店每个房间有 1-2 卧室，各个别墅按降序排列可以欣赏到安达曼海的风光，每个别墅都有室内的游泳池，而且斯攀瓦的别墅是大房间，使用自然的材料来装饰房子。^[2]

斯攀瓦酒店的客户大部分是 VIP 客户，一般来住 3 至 4 晚。斯攀瓦酒店重要的目标是让客户感觉到放松、温暖。购买别墅的客户可以使用酒店的设备及参加酒店的活动。斯攀瓦酒店目前继续在网络上行销，目标是希望泰国游客增加 35%，去年增加了 8%，排名斯攀瓦客户第一，第二名是中国客户，第三名是韩国客户，大部分的客户是亚洲人。同时，欧洲客户及其他客户占 20%。^[3]对于斯攀瓦酒店业，虽然欧洲经济危机，但是斯攀瓦酒店有像中国这样的亚洲客户越来越多，业务进展顺利，实现的市场份额比目标高。酒店为了吸引更多客户住宿，会提供豪华的旅游行程及好的服务，以满足客户的需求。广告让酒店成为世界上知名的一家酒店，斯攀瓦酒店住宿的回头客户占 40%。^[4]斯攀瓦工作人员在服务时注重心情、文化、友好，所以斯攀瓦酒店工作人员看重服务，每个人有个性，统一穿 polo 衫及短裤上班。

2014 年普吉斯攀瓦酒店的收入大约 414, 000, 000 泰铢，比 2013 年增加了 3 百万铢。斯攀瓦酒店业增长比较慢的原因是因为 2014 年初泰国的政局不稳^[5]，虽然如此，斯攀瓦酒店的收入一直在增长，增幅虽然不多。表 2-3 斯攀瓦酒店的收入情况 如表 2-3 所示。

[1] movetrip 网站: <http://movetrip.com/top-10-luxury-hotels-in-phuket/>

[2] charnissara 网站: < sripanwa Phuket >
<http://charnissara.com/th/thailandproperty,sripanwaresidense.html>

[3] prachachat 网站: < "ศรีพันวา"รูกบริหารโรงแรมเมืองจีน ระดมทุน2พันล.ขยายห้องพัก"ภูเก็ต"รับตีมาตรฐานดีฟุ้ง >
http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1372307124

[4] facebook 网站: < Phuketandamannews >
<https://www.facebook.com/phuketrealist/posts/403229303170795>

[5] inventor relations 网站: < คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ >
<http://ci-th.listedcompany.com/mdna.html>

表 2.3 斯攀瓦酒店的收入情况

斯攀瓦	2014 年	2013 年	增长/降低	变化 (%)
斯攀瓦酒店收入	414	412	2	-
出售别墅	-	767	(767)	(100)

二、酒店指示牌及菜单

(一) 地图指示牌

普吉斯攀瓦酒店中文地图指示牌如图 1 所示



图 2.1 普吉斯攀瓦指示牌

步行道以及相关景观点：A 是 BABA 游泳俱乐部、B 是 Cool Spa 水疗中心、C 是大厅接待客、D 是沙滩泳池、E 是体育中心、F 是 YAYA 商店、G 是 BABA Nest 日落餐厅可以看普吉最美的风景、H 是私人沙滩、I 是私人码头。中国客人可以拿这张地图去了解酒店会比较清楚方向。



图 2.2 普吉攀瓦指示牌

图 2 是酒店各种设施开放时间指示牌, 包括 BaBa 游泳俱乐部、日本美食、泰国餐厅、日落酒吧、水疗中心、健身房、管理服务。



图 2.3 普吉攀瓦指示牌

图 3 是方向指示牌，普吉攀瓦酒店指示方向的牌子很少，指示牌一般都是英文，没有中文指示牌，所以中国客人住普吉攀瓦酒店，需要从英文指示方向的牌子了解或者必须从酒店地图了解方向，比较不方便。但是地图上有中文版介绍。

图 4 是普吉攀瓦步行道地图指示牌，是英文指示牌，虽然懂英文的客人会看得很清楚现在客人所在的位置。但是步行道地图没有中文指示牌。



图 2.4 普吉斯攀瓦步行道指示牌

(二) Spa 及餐厅的菜单

图 5 为 Cool Spa 水疗中心介绍 spa 种类服务的中文菜单，包含疗程与价格，酒店为宾客提供终极的水疗之旅，Cool spa 柜台会有中文的工作人员为中国客人服务。



图 2.5 普吉斯攀瓦 Spa 的菜单

图 6 是 BABA Nest 日落餐厅、BABA Nest 顶层酒吧 这边都有中文菜单服务，也有酒店工作人员会说中文服务。客人可以边看普吉最美的风景边用餐。



图 2.6 普吉斯攀瓦餐厅菜单

三、斯攀瓦酒店汉语服务的问卷调查

(一) 中国旅客对汉语服务的需求

表 2.4 调查问卷一：中国旅客对汉语服务的需求

相关问题	50 份调查结果				
	很好	好	一般	不好	很差
中国客人的英语水平	3	16	8	18	5
	6%	32%	16%	36%	10%
中国客人有接受汉语服务吗	38	9	3		
	76%	18%	6%		

中国游客对语言服务需求在“您有接受汉语服务的需求吗？”调查中得到体现，有 76%的人表示“非常需要”，有 18%的人认为自己很需要，仅有 6%的人表示偶尔需要汉语服务。据调查数据显示，对游客来说，酒店业还是需要汉语服务的，因为他们出国旅游会害怕很多沟通问题，有时候跟工作人员询问路、

解决问题方式还是要麻烦当地人。大部分的客户不会英语，所以汉语服务还是很重要。

(二) 酒店汉语服务指示标志问题的情况

表 2.5 问卷调查二：酒店汉语服务指示标志问题的情况

相关问题	50 份调查结果				
	很合理	一般	不太合理	不合理	非常不合理
酒店汉语服务指示标志放置的合理吗	42	8			
	84%	16%			
酒店汉语服务指示标志数量充足吗	充足	一般	不太够	不够	太少了
	44	6			
	88%	12%			
酒店汉语服务指示标志设计上是否有问题？	没有问题	有点问题		问题多	
	46	4			
	92%	8%			
酒店汉语服务指示标志是否存在书写错误？	错误很多	有一些错误		没有错误	
				23	27
				46%	54%

出于加强普吉斯攀瓦酒店语言服务水平，泰国普吉斯攀瓦酒店在某个地方放置了汉语标示牌，为中国客户在酒店住宿服务。针对“普吉斯攀瓦酒店汉语服务标志牌放置的合理吗？”这一问题，有 16%的人认为汉语服务指示标志放置是一般没什么不好，而认为汉语标识放置合理总数有 84%。这主要是普吉斯攀瓦酒店汉语服务指示标志放置的一点问题。因为客户认为标志牌可以简单用英文表示。

在 50 份调查问卷中，针对“普吉斯攀瓦酒店汉语服务指示标志数量充足吗？”这一问题，感到充足的人数为 88%，有 12%认为一般。但是很少中国客户认为指示标志数量不够。虽然很多地方的汉语指示标志都没有设立。

针对“普吉斯攀瓦酒店汉语服务指示标志设计是否有问题？”接受调查者选择“没有问题”为 92%，总有一些客户说汉语指示标志的设计有点问题数为 8%，从这可以看出，中国客户对普吉斯攀瓦酒店汉语指示标志设计还是满意。

在回答“普吉斯攀瓦酒店汉语服务指示标志是否存在书写错误现象？”这一问题表示问题不突出。中文字都写得清楚及正确。

(三) 酒店汉语服务处（点）服务情况

表 2.6 问卷调查三：酒店汉语服务处（点）服务情况

相关问题	50 份调查结果				
	最多	多	一般	少	最少
酒店汉语服务处（点）设置的够吗？	够	一般	不太够	不够	非常不够
	41	8	1		
	82%	16%	2%		
酒店汉语服务处（点）的位置安排方便于客户吗？	很方便	一般	不太方便	不方便	非常不方便
	35	4	11		
	70%	8%	22%		
中国客人对酒店汉语服务处（点）值班员的服务情况满意吗？	很满意	一般	不太满意	不满意	非常不满意
		42	8		
		84%	16%		

对于普吉斯攀瓦酒店“汉语服务处（点）设置的数量充足吗？”这个问题上，有 82%的人认为数量够，还有认为数量一般为不太够的人为 16%，不太够 2%，因为有些客户认为工作人员的汉语服务不能够为自己提供方便。

在调查中，笔者发现很多中国旅客都对普吉斯攀瓦酒店服务处（点）的位置安排表示一般和不太方 8% 和 22%，可是认为普吉斯攀瓦酒店汉语服务的位置安排方便的数量是 70%。

在普吉斯攀瓦酒店汉语服务处（点）人员值班情况满意度调查时，84%的接受调查者认为服务人员的态度“一般”，能够解决自己出行的问题。而认为服务人员的态度。但是，16%的接受调查者认为“满意”。这主要是酒店客户对酒店汉语服务人员是还可以。

（四）酒店汉语服务人员配备与服务水平

表 2.7 调查问卷四：酒店汉语服务人员配备与服务水平

相关问题	50 份调查结果				
	完全能满足	大多满足	可以满足	满足一点	很少满足
中国客人认为汉语服务人员数量能够满足需求吗？	41	5	4		
	82%	10%	2%		
前台酒店汉语服务人员的态度如何？	非常好	好	一般	不太好	不好
	38	10	2		
	76%	20%	4%		
酒店汉语服务人员能否解决您的问题？	完全能解决	解决不少	一般	解决一点	不能解决
	24	21	5		
	48%	42%	10%		
酒店汉语服务人员的汉语水平如何？	非常好	好	一般	不好	很不好
	31	8	11		
	62%	16%	22%		
酒店汉语导购人员的服务质量如何？	非常好	好	一般	不好	很不好
	35	12	3		
	70%	24%	6%		

在问卷调查中，普吉攀瓦酒店汉语服务人员数量配备方面，82%和 10%的人总数表示“完全能满足”和“大多满足”，而认为可以满足的人数为 2%。从这点可以看出，大部分的普吉攀瓦酒店的中国客户满意汉语服务。在调查中有 76%的人认为普吉攀瓦酒店的汉语服务人员接待咨询者的态度“非常好”，20%的人数认为“好”，认为“一般”的人占比为 4%。针对“普吉攀瓦酒店汉语服务人员能否解决您的问题？”，有 52 的人中认为服务人员已经“一般”的了解自己的咨询问题，但是也有 48%的人认为服务人员已经“完全能解决”和 42%的人数认为能“解决不少”，而仍然有 10%的人认为机场汉语服务人员“解决一点”咨询问题。所有的问题与服务人员的汉语水平能力有关，在“普吉攀瓦酒店服务人员的汉语水平如何？”这个问题上，大多数的人 62%的人认为服务人员的汉语水平“非常好”，有 16%的人认为服务人员的汉语水平“一般”，而 22%的人认为他们汉语水平“好”。所以出现了很多中国客户的角度对泰国普吉攀瓦酒店服务人员的汉语满意，有 70%的人表示他们的导购服务质量“非常好”，这与认为“好”的占为 24%，可是认为“一般”只是为 6%。由以上几个调查问题的来看，普吉攀瓦酒店汉语服务人员的服务质量基本上能够使中国客户满意，虽然有发生一些问题，但是那个问题还可以解决。

第三节 安纳塔拉度假俱乐部酒店的情况分析

一、安纳塔拉度假俱乐部酒店介绍

普吉岛安纳塔拉度假俱乐部在商务区，而且只需几分钟便能到达海滩。五星级别墅位于巨浪森林水上乐园和蓝峡谷乡村俱乐部附近。安纳塔拉度假会母公司的渊源可追溯至 1978 年。现在被视为泰国规模最大的酒店和食品服务运营商之一，称为美诺国际（Minor International）。美诺拥有超过 25,000 名服务专业人员，遍布逾 70 家度假酒店（另有 16 家酒店处于筹备阶段）、1,100 多家餐馆、35 间水疗馆和超过 200 家零售店铺。每一年，安纳塔拉度假酒店员工很荣幸在 20 个国家为超过 9000 万名客户提供优质服务。美诺的第一个服务行业公司是安纳塔拉度假酒店，于 2001 年在泰国创办，其宗旨是为旅客们留下难忘经历。从那时起，安纳塔拉的品牌始终保持本色，将原汁原味的本土探索体验与丰富精湛的服务专业完美融合，同时扩展至全世界更多最迷人的旅游胜地。独具特色的豪华水疗度假村让客人置身于传统的泰国村落，更加贴近泰国丰富的文化与历史传承，更能感受当地的风土人情；并且通过烹饪课程、水果雕刻

展示、每周的水上市场甚至传统武术泰拳教授，以互动融入方式加强这种体验，成为水疗度假村的经典。

酒店提供的服务包括：客房服务，包括有 100 间客房提供备有大冰箱和微波炉的小厨房，让客人感受到在旅途中找到家的舒适。客房设有私人阳台，免费提供有线和无线上网及卫星电视服务；休闲、SPA、高端服务，包括、健身中心和自行车租赁等度假设施。保姆服务/儿童看护（收费）和专人儿童看护/活动。^[1]

安纳搭拉度假俱乐部酒店的 60% 顾客是中国人。此外香港人、马来西亚人、新加坡人来最多。酒店的服务人员都是用普通话及广东话和顾客交流。安纳搭拉度假俱乐部酒店的员工是泰国人专门会说中文普通话与泰国人专门会广东话。而且这里还接中国员工、香港员工、新加坡员工、日本员工、韩国员工在这里工作。几乎每个部门需要用中文与顾客交流。比如说：前台服务、客厅服务、电讯行销服务、行销与订房、客户服务的代表。他们都很贴心。客人非常满意安纳搭拉度假俱乐部酒店的中文服务。

酒店的客户可以分为三个大组：第一组，客户通过国内旅行社与国外旅行社预订房间，这些旅行社会转发客户给酒店；第二组，普通的客户自己来跟酒店预订房间，但是通过旅行社订房间的数量还是很高；第三组，来参加研讨会的客户、小组会议的客户来酒店住宿，这些客户的类型除了房费以外还会向酒店造成其他收入。如表 2-8 所示。

表 2.8 5 个国家客户数据住宿酒店排名

序列	国家	2011	2012	2013
1.	中国	6%	7%	10%
2.	泰国	14%	12%	9%
3.	美国	9%	8%	7%
4.	德国	7%	6%	6%
5.	英国	6%	6%	6%

[1] anantaravacationclub 网站：<https://www.anantaravacationclub.com>

表格上可以看到中国客户的数据每年会增长，相反其他国家客户会有降低、增加。酒店目标客户分为 4 类型；第一是假期休息的游客、第二是商人、第三是政府与私人公司研讨会及工业展览。第四是经过住宿的商人及一般游客。目前度假俱乐部酒店没有竞争很多。因为需要认可及著名的酒店才让客户介绍，而且需要跟其他方式联络及准备房间为了接待客户。

二、酒店指示牌及菜单

(一) 酒店指示牌

图 7 是普吉安纳塔拉度假俱乐部酒店大堂的服务台，安纳塔拉度假俱乐部酒店游客咨询台安排一日旅游活动，客人可以按自己的时间安排行程。游客咨询台是指服务中心、各服务台、以及电话中心提供咨询服务。工作人员将耐心回答客人提出的问题，介绍普吉岛旅游景点，介绍活动以及安排一天客人需要旅游。这些都有中文为客人服务。工作人员会讲中文与有旅游一天行程活动中文介绍。



图 2.7 普吉安纳塔拉度假俱乐部大堂服务台

图 8 是酒店活动的指示牌，指示牌写有酒店的活动，酒店的规定。比如：免费自行车借用、健身中心、免费儿童俱乐部、保姆或儿童看护服务（收费）、受监督的儿童看护/活动。



图 2.8 普吉安纳塔拉度假俱乐部指示牌

由于酒店面积较大，但是酒店的标志牌较少。酒店人员不在的时候，客人不知道路会很麻烦。酒店标志牌没有中文。然而大部分的酒店客人是中国人，所以为了中国游客能有更好的体验，标志牌应该有双语下面加上了汉字。



图 2.9 普吉安纳塔拉度假俱乐部指示牌

(二) Spa 及餐厅的菜单



图 2.10 普吉安纳塔拉度假俱乐部菜单

酒店有用中文菜单如图 10 所示，给客户提供中文版的菜单。餐馆环境优雅，游客可在休闲的氛围中用餐，享用独特的特色菜肴与西式美食。

图 11 是安纳塔拉水疗馆的菜单，有丰富的水疗菜单供客人选择，水疗部门工作人员有一位会讲中文的员工为客人服务，但是一个礼拜她会有两天放假。所以这时存在酒店缺乏中文人才的问题。



图 2.11 普吉安纳塔拉度假俱乐部 Spa 的菜单

三、酒店汉语服务的问卷调查

(一) 中国旅客对汉语服务的需求

表 2.9 调查问卷一：中国旅客对汉语服务的需求

相关问题	50 份调查结果				
	很好	好	一般	不好	很差
中国客人的英语水平	27	18	5		
	54%	36%	10%		
中国客人有接受汉语服务吗	22	17	11		
	44%	34%	22%		

中国游客对语言服务需求在“您有接受汉语服务的需求吗？”调查得到了体现，有 44%的人表示“非常需要”，有 34%的人认为自己很需要，仅 22%的人表示偶尔需要汉语服务。据调查数据显示，对游客来说，酒店业大部分还是需要汉语服务的，因为他们出国旅游会害怕很多沟通问题，需要用国语询问工作人员。解决问题方式还是要麻烦当地人帮忙处理。虽然但部分的客户会英语，但是不少人认为汉语服务还是很重要。

(二) 酒店汉语服务指示标志问题的情况

表 2.10 调查问卷二：酒店汉语服务指示标志问题的情况

相关问题	50 份调查结果				
	很合理	一般	不太合理	不合理	非常不合理
酒店汉语服务指示标志放置的合理吗	40	8	2		
	80%	16%	4%		
酒店汉语服务指示标志数量充足吗	充足	一般	不太够	不够	太少了
	44	6			
	88%	12%			
酒店汉语服务指示标志设计上是否有问题?	没有问题	有点问题		问题多	
	48	2			
	96%	4%			
酒店汉语服务指示标志是否存在书写错误?	错误很多	有一些错误		没有错误	
				19	31
				38%	62%

出于加强普吉攀瓦酒店语言服务水平，普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店在某个地方放置了汉语标示牌，为中国客户在酒店住宿服务。针对“普吉攀瓦酒店汉语服务标志牌放置的合理吗？”这一问题，有 4%的人认为汉语服务指示标志放置是不合理，有 16%的人认为汉语服务指示标志放置是一般，没有特别好。认为汉语标识放置合理总数有 80%。这主要是普吉攀瓦酒店汉语服务指示标志放置的一点问题。因为客户认为标志牌可以简单用英文表示。

在 50 份调查问卷中，针对“普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务指示标志数量充足吗？”这一问题，感到充足的人数为 88%，有 12%认为一般。但是很少中国客户认为指示标志数量不够。虽然很多地方的汉语指示标志都没有设立。

针对“普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务指示标志设计是否有问题？”接受调查者选择“没有问题”为 96%，总有一些客户说汉语指示标志的设计有点问题数为 4%，从这可以看出，中国客户对普吉斯攀瓦酒店汉语指示标志设计还是满意。

在回答“普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务指示标志是否存在书写错误现象？”这一问题表示问题不突出。中文字都没有错误。

(三) 酒店汉语服务处（点）服务情况堪忧

表 2.11 调查问卷三：酒店汉语服务处（点）服务情况堪忧

相关问题	50 份调查结果				
	最多	多	一般	少	最少
酒店汉语服务处（点）设置的够吗？	很够	一般	不太够	不够	非常不够
	41	7	2		
	82%	14%	4%		
酒店汉语服务处（点）的位置安排便于游客吗？	很方便	一般	不太方便	不方便	非常不方便
		4	26	20	
		8%	52%	40%	
中国客人对酒店汉语服务处（点）值班员的服务情况满意吗？	很满意	一般	不太满意	不满意	非常不满意
	45	5			
	90%	10%			

对于普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店“汉语服务处（点）设置的数量充足吗？”这个问题上，有 82%的人认为数量够，还有认为数量一般为不太够的人为 14%，不太够 4%，因为有些客户认为工作人员的汉语服务不能够为自己提供方便。

在调查中，笔者发现很多中国旅客都对普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店服务处（点）的位置安排表示不方便 40%，不太方便 52%，但是 8%的客人认为位置安排方便于游客是一般般。客人表示酒店的位置离机场很近，但是离市区比较远，周围无法自己旅游。

在普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务处（点）人员值班情况满意度调查时，10%的接受调查者认为服务人员的态度“一般”，能够解决自己出行的问题。而认为服务人员的态度。但是，90%的接受调查者认为“很满意”。这主要是酒店客户对酒店汉语服务人员是满意。

（四）酒店汉语服务人员配备与服务水平

表 2.12 调查问卷四：酒店汉语服务人员配备与服务水平

相关问题	50 份调查结果				
	完全能满足	大多满足	可以满足	满足一点	很少满足
中国客人认为汉语服务人员数量能够满足需求吗？	46	4			
	92%	8%			
前台酒店汉语服务人员的态度如何？	非常好	好	一般	不太好	不好
	39	9	2		
	78%	18%	4%		
酒店汉语服务人员能否解决您的问题？	完全能解决	解决不少	一般	解决一点	不能解决
	41	7	2		
	82%	14%	4%		
酒店汉语服务人员的汉语水平如何？	非常好	好	一般	不好	很不好
	43	7			
	86%	14%			
酒店汉语导购人员的服务质量如何？	非常好	好	一般	不好	很不好
	28	19	3		
	56%	38%	6%		

在问卷调查中，普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务人员数量配备方面，92%和 8%的人总数表示“完全能满足”和“大多满足”。从这点可以看出，大部分的普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店的中国客户很满意汉语服务。在调查中有 78%的人认为普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店的前台汉语服务人员接待咨询者的态度“非常好”，18%的人数认为“好”，认为“一般”的人占比为4%。针对“普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务人员能否解决您的问题？”，有 4%的人中认为服务人员已经“一般”的了解自己的咨询问题，和14%的人数认为能“解决不少”，但是也有 82%的人认为服务人员已经“完全能解决”所有的问题与服务人员的汉语水平能力有关，在“普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店服务人员的汉语水平如何？”这个问题上，大多数的人 86%的人认为服务人员的汉语水平“非常好，而有 14%的人认为服务人员的汉语水平“好”。

所以出现了很多中国客户的角度对泰国普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店服务人员的汉语满意，有 56%的人表示他们的导购服务质量“非常好”，这与认为“好”的占为 38%，可是认为“一般”只是为 6%。由以上几个调查问题的来看，普吉安纳搭拉度假俱乐部酒店汉语服务人员的服务质量基本上能够使中国客户满意，中国客人相信连锁酒店的标准，服务肯定没有大问题，虽然有发生一些问题，但是酒店可以找办法解决。

第三章 两家酒店汉语服务人员的比较分析

第一节 两家酒店服务人员构成不同

两家酒店汉语服务人员的构成比较，如表 3-1 所示。

表 3.1 两家酒店的人员构成

一、个人基本情况	斯攀瓦酒店		安纳塔拉度假俱乐部酒店	
	数量	百分比	数量	百分比
1、您的性别	12	24%	21	
男性				42%
女性	38	76%	29	58%
总合	50	100%	50	100%
2、您的学历				
专科				
本科	50	100%	50	100%
硕士及以上				
总和	50	100%	50	100%
3、您是兼职还是专职 从事酒店汉语服务工作				
兼职				
专职	50	100%	50	100%
总合	50	100%	50	100%
4、您的工作经验				
1 年	12	24%	6	12%
2-3 年	29	58%	23	46%
4 年以上	9	18%	21	42%
总合	50	100%	50	100%
5、汉语学习了多长时间				

	斯攀瓦酒店		安纳塔拉度假俱乐部酒店	
一、个人基本情况	数量	百分比	数量	百分比
没学过				
1年以下	8	16%		
1-2年	6	12%	12	24%
3-4年	27	54%	17	34%
5-6年	9	18%	21	42%
总合	50	100%	50	100%
6、您中文的水平,您的 HSK 参考成绩是:				
HSK1-3	4	8%		
HSK4	12	24%	8	16%
HSK5	21	42%	37	74%
没有参加过	13	26%	5	10%
总合	50	100%	50	100%
7、您认为需要加强哪方面的汉语技能：				
听	23	46%	18	36%
说	21	42%	32	64%
读				
写			6	12%
总合	50	100%	50	100%
8、您认为酒店在汉语服务方面做得如何:				
好	29	58%	34	68%
一般	19	38%	16	32%
不好	2	4%		
差				
总合	50	100%	50	100%
9、酒店对汉语服务人员的培训采取什么方式?				
自愿参加	31	62%	28	56%

一、个人基本情况	斯攀瓦酒店		安纳塔拉度假俱乐部酒店	
	数量	百分比	数量	百分比
必须参加	19	38%	22	44%
总合	50	100%	50	100%
1-2 天	22	44%	33	66%
3-4 天	28	56%	17	34%
5-6 天				
总合	50	100%	50	100%

在问卷调查中，两家酒店的 50 个酒店人员发现，斯攀瓦酒店 男人有 24%，女人 76%。安纳塔拉度假俱乐部酒店男人 42%，女人 58%。两家酒店的标准，会汉语的酒店人员的学历是本科以上，而且酒店需求专职从事酒店汉语服务工作。斯攀瓦酒店的酒店工作人员经验 24%是一年以上、58%是 2 到 3 年经验、18%有 4 年以上的经验，安纳塔拉度假俱乐部酒店 12% 有一年经验、46%是 2 到 3 年经验、12%有 4 年以上的经验。斯攀瓦酒店人员大部分学习 3 到 4 年汉语的时间，安纳塔拉度假俱乐部酒店大部分学习 5 到 6 年汉语的时间。两家酒店大部分有考试汉语水平的成绩 5 级以上。这是会汉语的酒店人员的标准。两家酒店人员都认为需要加强“说”方面的汉语技能为第一，其次是“听”方面。因为这些方面常用到。两家酒店人员认为汉语服务方面做得好以及认为一般，没有大问题。两家酒店特别看重汉语服务人员的培训，工作人员一定要参加培训，或者找空时间的人员及想参加的其他单位工作人员来培训。大部分斯攀瓦酒店人员认为培训时间一周需要 1-2 天时间，但是大部分安纳塔拉度假俱乐部酒店人员认为培训时间课程每周该有 3-4 天时间才能够学到。

两家酒店人员的基本能力较好，虽然安纳塔拉度假俱乐部酒店的员工比斯攀瓦酒店的员工有较多经验，能力很强。但是，大部分两家员工都有汉语水平成绩 5 级以上，达到高级酒店的标准。员工表示需要多加培训汉语时间。

第二节 两家酒店员工汉语使用情况及汉语技能比较

一、斯攀瓦酒店和安纳塔拉度假俱乐部员工汉语使用情况

表 3.2 斯攀瓦酒店员工汉语使用情况

汉语使用	很多	多	一般	少	很少
听	39(人)	6(人)	3(人)	2(人)	0(人)
	78%	12%	6%	4%	0%
说	32(人)	12(人)	6(人)	0(人)	0(人)
	64%	24%	12%	0%	0%
读	0(人)	0(人)	2(人)	34(人)	14(人)
	0%	0%	4%	68%	28%
写	0(人)	0(人)	0(人)	12(人)	38(人)
	0%	0%	0%	24%	76%

研究者将斯攀瓦酒店员工汉语使用情况的 50 位客户服务人员做为对象，调查者在工作当中汉语使用的次数。发现了 78% 与 12% 的斯攀瓦酒店的调查者认为针对“听”方面的使用汉语“很多”与“多”，一般使用听的方式工作是 6%，但是听的方式很少是 4% 的人员。针对“说”方面的使用汉语，有 64% 斯攀瓦酒店的调查者认为“很多”，24% 认为“一般”，而有 12% 的人认为“很少”。针对“读”方面的使用汉语认为“很少” 28%。“少” 68%，一般使用 4%。针对“写”方面的使用汉语，大多数认为“很少”。酒店人员表示沟通是最重要，所以“听”与“说”方面的使用汉语是最常用到。

表 3.3 安纳塔拉度假俱乐部酒店员工汉语使用情况

汉语使用	很多	多	一般	少	很少
听	18(人)	24(人)	8(人)	0(人)	(人)
	36%	48%	16%	0%	0%
说	29(人)	11(人)	10(人)	0(人)	0(人)
	58%	22%	20%	0%	0%
读	0(人)	0(人)	8(人)	9(人)	33(人)
	0%	0%	16%	18%	66%
写	0(人)	0(人)	4(人)	3(人)	43(人)
	0%	0%	8%	6%	86%

研究者将安纳塔拉度假俱乐部酒店员工汉语使用情况的 50 位客户服务人员做为对象，调查者在工作当中汉语使用的次数。发现了 36% 与 48%的安纳塔拉度假俱乐部酒店的调查者认为针对“听”方面的使用汉语“很多”与“多”，一般使用听的方式工作是 16%。针对“说”方面的使用汉语，有 58%安纳塔拉度假俱乐部酒店的调查者认为“很多”，22%认为“多”，而有 20%的人认为“一般”。针对“读”方面的使用汉语认为“很少”66%。“少”18%，一般使用 16%。针对“写”方面的使用汉语，大多数认为“很少”。酒店人员表示写的方式几乎没有，因为用沟通及打字写 E-mail 联络客人比较多，所以“听”与“说”方面的使用汉语是最常用到。

有关两家酒店员工汉语使用情况，共同的方面是 50 个研究者都认为“听”“说”方面是最常用到的，“读”“写”方面都很少用。读 E-mail 时候才用“读”方面，而且“写”方面几乎没有用的。所以常用到的方面该多联系，少用到的技能也要注意到。

二、斯攀瓦酒店和安纳塔拉度假俱乐部员工汉语技能情况

表 3.4 斯攀瓦酒店员工汉语技能情况

汉语技能	很好	比较好	还可以	有些困难	很困难
听力	8(人)	16(人)	19(人)	7(人)	0(人)
	16%	32%	38%	14%	0%
会话	4(人)	13(人)	27(人)	5(人)	1(人)
	8%	26%	54%	10%	2%
阅读	0(人)	2(人)	1(人)	7(人)	40(人)
	0%	4%	2%	14%	80%
书写	0(人)	4(人)	1(人)	4(人)	41(人)
	0%	8%	2%	8%	82%

研究者将斯攀瓦酒店员工汉语技能使用情况的 50 位客户服务人员做为对象，调查者在工作当中汉语使用的次数。发现了斯攀瓦酒店的调查者认为针对“听力”方面的使用汉语 16% 技能很好，32%听力技能比较好，38%还可以，14%使用听力比较难。因为客人的发音不同。针对“会话”方面的汉语技能，有

8%斯攀瓦酒店的调查者认为“很多”，26%认为“比较好”，54%的人认为“一般”，而有10%与2%人认为“少”与“很少”。针对“阅读”方面的使用汉语技能认为“很少”80%。“少”14%，一般使用2%，而有“好”的技能4%。针对“书写”方面的使用汉语，大多数认为“很少”。酒店人员表示沟通是最重要，所以“听力”与“会话”技能方面的使用汉语是最常用到。

表 3.5 安纳塔拉度假俱乐部酒店员工汉语技能情况

汉语技能	很好	比较好	还可以	有些困难	很困难
听力	10(人)	16(人)	23(人)	1(人)	0(人)
	20%	32%	46%	2%	0%
会话	19(人)	18(人)	13(人)	0(人)	0(人)
	38%	36%	26%	0%	0%
阅读	3(人)	5(人)	5(人)	13(人)	24(人)
	6%	10%	10%	26%	48%
书写	0(人)	1(人)	2(人)	3(人)	44(人)
	0%	2%	4%	6%	88%

研究者将安纳塔拉度假俱乐部酒店员工汉语技能使用情况的50位客户服务人员做为对象，调查者在工作当中汉语使用的次数。发现了20%与32%的安纳塔拉度假俱乐部酒店的调查者认为针对“听力”方面的使用汉语“很多”与“多”，一般使用听力技能的方式工作是46%，少使用听力技能工作是2%。针对“会话”方面的使用汉语，有38%安纳塔拉度假俱乐部酒店的调查者认为“很多”，36%认为“多”，而有26%的人认为“一般”。针对“阅读”方面的使用汉语技能认为“很少”48%。“少”26%，一般使用10%，有很好技能10%，很好技能6%。针对“书写”技能方面的使用汉语，大多数认为“很少”。“听力”与“对话”技能方面使用汉语是最常用到。

有关两家酒店员工汉语技能情况，共同的方面是50个研究者都认为“听力”“会话”技能还可以或较好，也有些员工技能很好。大部分的员工都认为“阅读”与“书写”方面都比较困难或很难。

第三节 两家酒店对学习汉语的态度

一、斯攀瓦酒店员工对汉语学习的态度

表 3.6 斯攀瓦酒店员工对汉语学习的态度

相关问题	答案级别				
	最多	多	一般	少	最少
1、您进行过专业性的汉语学习吗？	25 50%	13 26%	8 16%	4 8%	
2、您认为需要提高汉语水平？	非常需要	需要	不太需要	不需要	非常不需要
	38 76%	12 24%			
3、会中文的酒店工作人员的聘请条件标准严格吗？	非常标准	标准	不太标准	不标准	非常不标准
	10 20%	35 70%	5 10%		
4、酒店有针对汉语服务人员的工作培训吗？	常常有		不太有		没有
	27 54%		23 46%		
5、如果酒店提供汉语培训，您愿意参加吗？	非常愿意		愿意		不愿意
	48 96%		2 4%		
6、酒店有专门机构管理汉语服务人员吗？	有很多		不太有		没有
	28 56%		22 44%		
7、酒店管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？	平常有		有的时候		没有
			50 100%		
8、您认为酒店对汉语服务人员工作考评合理吗？	很合理	一般	不太合理	不合理	非常不合理
	44 88%	6 12%			
9、目前酒店汉语工作人员数量如何？	很够	一般	不太够	不够	非常不够
			43 86%	7 14%	
10、您认为自己的汉语服务水平如何？	很满意	一般	不太满意	不满意	非常不满意
		23 46%	25 50%	2 4%	

在回收的 50 份问卷中，有 50%的人表示自己最少学过汉语，占到所有接受问卷调查者只有 8%有多学过，其他 16%是一般学习汉语，少学习汉语 26%。说明斯攀瓦酒店服务人员的专业汉语水平处于较低水平。针对您认为需要提高汉语水平？有 76% 和 24%的人认为“非常需要”和“需要”的提高汉语水平。在酒店汉语服务人员的聘请条件标准严格吗？这一问题对斯攀瓦酒店比较没什么问题，70%的人认为已经有标准，20%认为非常标准，只有 10%认为不太标准。所以可以看出斯攀瓦酒店的管理对汉语客服人员聘请条件标准水平高。酒店有针对汉语服务人员的工作培训吗？酒店人员认为常有 54%，不太有 46%。如果酒店提供汉语培训，您愿意参加吗？有 96%的调查者认为“非常愿意”而且认为“愿意”达到为 4%。这表示了斯攀瓦酒店人员都需要提高自己的汉语能力。在酒店有专门机构管理汉语服务人员吗？这个问题上，认为“有很多”的调查者数占为 56%，而 44%的调查者认为“不太有”。在回答，酒店管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？88%的人认为“很合理”会定期考评。然而有 12%的调查者认为“一般”。在调查中，目前酒店汉语服务人员数量如何？表示了“不太够”和“不够”，这占到接受调查总人数的 86% 和 14%。最后针对“您认为自己的汉语服务水平如何？有 46%的接受调查者认为自己的汉语服务水平“一般”，仅有 50%的人表示“不太满意”，可是“不满意”的人总数为 4%。

二、安纳塔拉度假俱乐部酒店员工对汉语学习的态度

表 3.7 安纳塔拉度假俱乐部酒店员工对汉语学习的态度

相关问题	答案级别				
	最多	多	一般	少	最少
1、您进行过专业性的汉语学习吗？	38	8	2	2	0
	76%	16%	4%	4%	0
2、您认为需要提高汉语水平？	非常需要	需要	不太需要	不需要	非常不需要
	26	16	5	3	0
	52%	32%	10%	6%	0%
3、会中文的酒店工作人员的聘请条件标准严格吗？	非常标准	标准	不太标准	不标准	非常不标准
	32	18			
	64%	36%			
4、酒店有针对汉语服务人员的工作培训吗？	常常有		不太有		没有
	31		19		
	62%		38%		

5、如果酒店提供汉语培训，您愿意参加吗？	非常愿意		愿意		不愿意
	47		2		1
	94%		4%		2%
6、酒店有专门机构管理汉语服务人员吗？	有很多		不太有		没有
	41		9		
	82%		18%		
7、酒店管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？	平常有		有的时候		没有
	8		42		
	16%		84%		
8、您认为酒店对汉语服务人员工作考评合理吗？	很合理	一般	不太合理	不合理	非常不合理
	42	5	3		
	84%	10%	6%		
9、目前酒店汉语工作人员数量如何？	很够	一般	不太够	不够	非常不够
	0	0	2	25	23
	0%	0%	4%	50%	46%
10、您认为自己的汉语服务水平如何？	很满意	一般	不太满意	不满意	非常不满意
	41	6	3		
	82%	12%	6%		

在回收的 50 份问卷中，有 76% 的人表示自己最多学过汉语，16% 多学过汉语，占到所有接受问卷调查者只有 4% 与 4% 有一般学习与少学习汉语。说明安纳搭拉度假俱乐部酒店服务人员的专业汉语水平处于较高水平。针对您认为需要提高汉语水平？有 52% 和 32% 的人认为“非常需要”和“需要”的提高汉语水平。只有 10% 与 6% 说“不太需要”及“不需要”。在酒店汉语服务人员的聘请条件标准严格吗？这一问题对斯攀瓦酒店比较没什么问题，64% 的人认为已经有非常标准，36% 认为标准，所以可以看出安纳搭拉度假俱乐部酒店的管理对酒店汉语服务人员聘请条件标准非常严格。酒店有针对汉语服务人员的工作培训吗？62% 酒店人员认为常有培训，38% 认为不太有培训。酒店人员的意见有差异因为工作时间不同，所以不能参加培训。如果酒店提供汉语培训，您愿意参加吗？有 94% 的调查者认为“非常愿意”，认为“愿意”达到为 4%，而且认为“不愿意”只有 2%。这表示了安纳搭拉度假俱乐部酒店人员都需要提高自己的汉语能力。

在酒店有专门机构管理汉语服务人员吗？这个问题上，调查者数占为 84% 认为“有时候有”而 16% 的调查者认为“平常有”。在回答，酒店管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？84% 的人认为“很合理”会定期考评。有 10%

的调查者认为“一般” 然而有 6% 的调查者认为“不太合理”。在调查中，目前酒店汉语服务人员数量如何？表示了“非常不够”和“不够”，这占到接受调查总人数的 46% 和 50%，表示了“不太够” 4%。最后针对“您认为自己的汉语服务水平如何？”有 78% 的接受调查者认为“非常不满意”自己的汉语服务水平，仅有 82% 的人表示“很满意”，调查者认为“一般”自己汉语服务水平的人占为 12%。可是“不太满意”的人总数为 6%。

两家酒店总共回收的 100 份问卷中，斯攀瓦酒店与安纳搭拉度假俱乐部酒店的员工表示有多学过汉语，他们非常需要提高自己的汉语水平。认为酒店的条件严格已经标准。两家酒店也常常有汉语培训给员工，大部分的员非常愿意参加酒店举办的培训。斯攀瓦酒店的员工认为酒店不太有专门机构管理汉语服务人员，而大部分安纳搭拉度假俱乐部酒店的员工认为酒店有很多专门机构管理汉语服务人员。两家酒店管理者有时候会定期考评给服务人员，大部分认为酒店对汉语服务人员工作考评很合理，也满意自己汉语服务水平。但两家酒店共同存在的问题是目前酒店汉语工作人员数量不够。

四、汉语培训和管理方面的比较分析

赴泰国的中国游客越来越多，所以酒店必须要有了解中国人、中国文化、语言的工作人员，因此，酒店必须要培训工作人员，以满足日益增长的需求。酒店管理集着认为培训会提升酒店人员的汉语能力，而且酒店必须有政府鼓励和支持。此外，酒店管理部门需要预算支持，与财务部门一起合作。该培训计划要注重培养职工的敬业精神是员工热爱本职工作，才能为客人提供更好的服务。目前酒店业会遇到的困难是缺少有工作能力的员工，并且员工缺少敬业精神。工作有很多种，有些人认为服务员低人一等，让酒店工作人员对酒店工作失去信心，当他们遇到问题的时候，无法解决问题，酒店工作人员的辞职率比率高，尤其餐饮服务人员。因此，在培训时除了汉语水平的培训外，还必须加强敬业精神的培训。

第四章 存在的问题和改进措施

第一节 汉语服务中存在的问题

一、普吉斯攀瓦酒店汉语服务中存在的问题

（一）酒店中文指示不清晰

普吉斯攀瓦酒店指示牌方向没有很多。因为酒店老板的计划不要有很多牌子，想要自然的周围。让客人轻松的休息。酒店牌子很少，发现的问题就是指示牌一般都是英文。没有中文指示牌服务。所以中国客人住普吉斯攀瓦酒店，要从英文指示牌方向的牌子了解或者必须从酒店地图了解方向。因为地图有中文版介绍。普吉斯攀瓦酒店有中文地图指示牌步行道以及相关经观点 A 是 BABA 游泳俱乐部、B 是 Cool Spa 水疗中心、C 是 大厅接待客、D 是 沙滩泳池、E 是 体育中心、F 是 YAYA 商店、G 是 BABA Nest 日落餐厅、H 是 私人沙滩、I 是 私人码头。中国客人可以拿这张地图传单去了解酒店会比较清楚方向。

普吉斯攀瓦酒店有步行道地图指示牌英文介绍方向，客人会看得很清楚现在站的位置。为了酒店客人的方便，如何走的方向，中文服务的问题是步行道地图指示没有中文版介绍。但是步行道地图有写数字及颜色分酒店各部门的很清楚。

（二）中文服务人员不足

Cool spa 水疗中心会有中文菜单服务介绍 spa 种类。介绍一下疗程跟价格。酒店为宾客提供终极的水疗之旅。Cool spa 柜台会有会中文的工作人员为中国客人服务。BABA Nest 日落餐厅、BABA Nest 顶层酒吧。这边都会有中文菜单服务，也会有酒店工作人员会说中文服务。但是餐厅服务及 Spa 服务有很少会中文的酒店工作人员为中国客人服务。问题存在的就是缺少职员。酒店应该招人会中文多一点。也许是泰国实习人、中国人在宋卡王子大学读书的学生实习。因为宋卡王子大学有酒店管理专业的学生毕业。所以这方面酒店人事部门该有考虑到这个问题。

(三) 酒店汉语培训存在的问题

普吉斯攀瓦酒店每个星期三有中文培训，专门针对没有学过汉语的酒店人员进行培训。一个星期学三小时，总共学三个月。培训的主要内容是基本的汉语用语，每天所遇到的客人的问题及如何回答。学过汉语的工作人员没有参加酒店培训，因为酒店只能教基本的汉语如图 12, 13 所示。酒店应不但该要培训给没有学过的人，而且每个酒店工作人员各个单位都要学。为了加强汉语、展示知识来使用自己负责管理的单位。这也是为了职员的质量，酒店的标准。培训满 3 月，最后的有考试。每个参加的人都要考试知道自己的成绩，培训后会了解多少。而且之后碰到事实上的情况，会不会把学过的东西来用。从酒店人员调查，结果是他们觉得培训时间太短，应该要增加时间。一个星期可能要多一点时间。强调酒店业基本上应用汉语沟通。

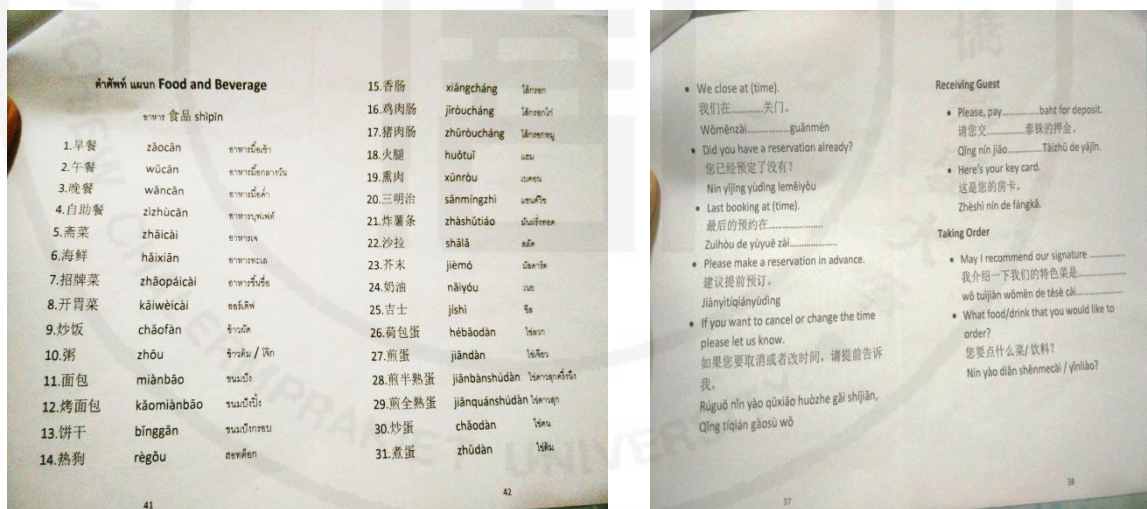


图 3.1 斯攀瓦酒店中文培训书样本

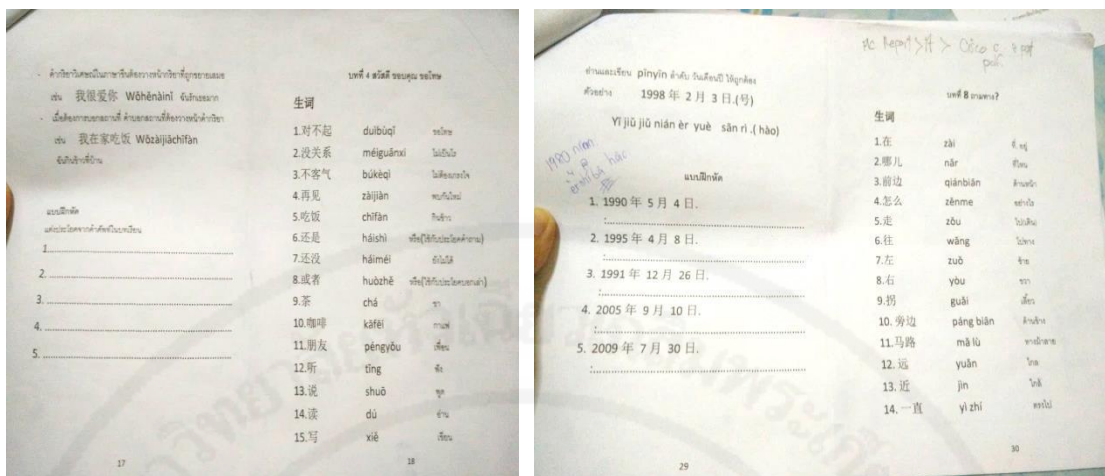


图 3.2 斯攀瓦酒店中文培训书样本二

培训内容学到了声母、韵母、声调、数字、称呼、打招呼、谢谢、对不起、介绍自己、时间、日期、问路、常用的一些词、各部门常用的词及跟客人的对话。

二、安纳塔拉度假俱乐部酒店汉语服务中存在的问题

(一) 酒店中文指示牌过少

酒店有用中文写指示牌比如：餐厅菜单及时间开始也有中文版服务给游客参考。餐馆环境优雅，游客可在休闲的氛围中用餐，独特的特色菜肴与西式美食。酒店的活动有指示牌写有哪些酒店活动，酒店的规定是什么。比如：免费自行车借用、健身中心、免费儿童俱乐部、保姆或儿童看护服务（收费）、受监督的儿童看护/活动。因为酒店面积表较大，但是酒店的标志牌很少。酒店人员不在的时候，客人不知道路会很麻烦。酒店标志牌没有中文。然而大部分的酒店客人是中国人，所以为了中国游客没有更好的体验，标志牌应该有双语下面加上了汉字。

(二) 中文服务人员不足

在安纳塔拉 SPA 水疗部门工作人员有一位会讲中文为客人服务。但是一个礼拜会有两天她放假。所以这是一个酒店缺人的问题。

(三) 酒店汉语培训存在的问题

安纳塔拉度假俱乐部酒店也有培训给不懂中文的工作人员。之前没有举办培训过。酒店的计划是一个星期培训两天，分为一天一个小时。一个星期只能学到两小时。一共学 30 个小时。酒店会请外人来教职员。由有支出的学费一个人 3,500 酒店会帮忙交培训费。中文培训要看酒店工作人员的兴趣参加。因为每个工作人员的时间也不同。培训内容是学每天常用的对话，各部门与中国客人交流必要的词汇。对于中文服务，我能了解到安纳塔拉度假俱乐部酒店的员工中文服务很强。没有缺少会中文的工作人员的问题。因为酒店已经有每个部门招人会说中文；普通话及广东话。而且会有中国员工、香港员工、新加坡员工、马来西亚员工为客人服务。但为了更加强工作人员的语言能力，酒店要调整一些培训的时间让每个人可以有时间参加。因为一个星期 2 个小时是很少。

第二节 改进汉语服务的建议与措施

一、普吉攀瓦酒店人员酒店对中文服务建议的看法

酒店应该给予工作人员基本的汉语培训，因为酒店还有不懂汉语的工作人员。虽然会中文的工作人员也有不少，但他们还是需要了解更多基本汉语会话及如何给予中国客人服务、其他知识、对中国人的礼貌、如何用语比较合适。如何解决在酒店中国客人常发生的问题；比如说：抽烟地方。酒店少有中文指示牌。一般中文服务只会有咨询表格（简体字），活动柜台，Spa 介绍，中文菜单。酒店的联系方式像邮箱也是用英文回客人的信息。工作人员建议说：为了人家认识酒店更多，酒店应该要做更多的广告，批准节目或者电影来拍，在微博、杂志等渠道宣传介绍酒店。常发现的中国客人的问题没有提早预定房间。但说他们已经预定了。或者想修改入住时间，需要跟客人解释清楚是酒店规定。

二、普吉安纳塔拉度假俱乐部酒店对中文服务建议的看法

酒店应该给予工作人员基本的汉语培训，虽然各部门有酒店工作人员会懂中文，但是还不够。比如：有些部门像 SPA 服务，会中文的人只有一个人。酒店一个星期放假两天，意思是如果她有休假就不会有人能代她工作。所以缺少了会汉语的员工，酒店该聘请多几位会汉语的员工或安排时间培训中文给需要用中文服务的单位。酒店工作人员必须了解更多基本汉语会话及如何给予中国

客人服务、其他知识、对中国人的礼貌、如何用语比较合适。如何解决在酒店中国客人常发生的问题；比如说：抽烟地方。酒店少有中文指示牌。一般中文服务只会有咨询表格简体字,网上资料也是简体字。但是安纳搭拉度假俱乐部酒店各部门的服务台的目录、广告都是繁体字。活动柜台会有中国人职员, Spa 介绍也有中文解释, 有中文菜单。酒店的联系方式像邮箱一般用英文回客人的信息。工作人员建议说：为了中国人认识酒店更多, 酒店应该要做更多的广告好消息。比如：安纳搭拉度假俱乐部酒店有夸奖活动吸引游客, 在微博、杂志等渠道宣传介绍酒店。



结语

随着中国经济日益增长，中国游客的消费能力不断提高，中国游客掀起了巨大的出国旅游浪潮，泰国是目标之一。赴普吉的中国游客数据越来越增长。所以酒店业必须要提供中文服务满足中国客人的需求。

由于普吉岛的高级酒店较多，所以语言方面是很重要。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。高级酒店服务的礼貌语言是跟普通酒店有很大差别的。为了达到客人的要求，工作人员的中文要很好沟通。不会有沟通的问题。高级酒店有最好的方式是要有培训中文给工作人员。

本论文研究分析的是普吉岛高级酒店业应用汉语进行研究说明普吉高级酒店业对中国游客应用汉语之研究情况，服务业跟语言关系遇到问题、机遇和挑战。酒店服务过程中，要让顾客感受到标准规范及完整良好的中文服务。

论文研究主要内容是比较斯攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部酒店的汉语服务情况。分析存在的问题及对策，对比两家酒店汉语服务，汉语服务存在的问题以及改进汉语服务建议与措施。

安纳塔拉度假俱乐部酒店的员工汉语技能比斯攀瓦酒店的员工强，而且各部门有普通话服务，广东话服务给予中国客人、香港客人、新加坡客人等。安纳塔拉度假俱乐部酒店员工经验多，是应为安纳塔是连锁酒店，会有酒店计划高。斯攀瓦酒店业有中文的员工为中国人服务，员工能力是基本的中文，还有酒店的问题是缺少了会中文员工。但两家酒店人员都需要继续培训中文，提高自己的能力。两家酒店都是高级酒店，事实上服务方面有达到酒店标准及客人的要求。

参考文献

一、汉语资料

- [1] 陈希胜. 酒店管理人员的外语交际策略教学:[硕士学位论文]. [D]. 中国扬州大学, 2015 年
- [2] 陈玲玲. 泰国普吉酒店中国满意度研究:[硕士学位论文]. [D]. 北京交通大学, 2014 年
- [3] 陈筠倩. 泰国酒店员工培训体系:[硕士学位论文]. [D]. 重庆大学 2011 年
- [4] 谢飞. 酒店业中层管理人员流失问题:[硕士学位论文]. [D].
- [5] 陈丽. 中国游客在泰国普吉岛选择酒店影响因素研究, 北京交通大学 [D] 2014 年
- [6] “五星级酒店服务的语言艺术”
[Online], (http://www.weixinyidu.com/n_600496)
- [7] “营销语言标准化及艺术化的基本要求” [Online],
(<http://www.canyin168.com/glyy/yy/ygpx/fwyy/201112/37463.html>)
- [8] “餐饮部服务语言技巧培训” [Online],
(<http://www.tubaobei.com/show-71e1f715-8203084-49f34aed.html>)
- [9] “泰国旅游业对泰国经济发展的影响” [Online],
(http://econ.cssn.cn/jjx/xk/jjx_yyjjx/csqyhjjx/201312/t20131219_915725.shtml)

二、泰语资料

- [1] “การท่องเที่ยวและพฤติกรรมกรบริโภคห้องพักโรงแรมกำลังจะเปลี่ยนแปลงไป” [Online],
<https://www.scbeic.com/th/detail/product/385>
- [2] “สถิตินักท่องเที่ยว” [Online],
<http://www.tourism.go.th/home/listcontent/11/221/276>
- [3] “สถิติผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร ” [Online],
<http://www.tourism.go.th/home/listcategory/11/217>
- [4] https://www.m-society.go.th/article_attach/16037/19110.pdf “สรุป สถานการณ์นักท่องเที่ยวธันวาคม,2558” [Online],
- [5] “คาด ปี' 58 โรงแรมฟื้นตัวโต 7.1-10.0% แต่ยังคงจับตามากภาวะนักท่องเที่ยวรัสเซียและยุโรป ชะลอตัว รวมถึงการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการที่รุนแรง (กระแสน้ำมัน ฉบับที่ ,2583) ” [Online],
<https://www.kasikomresearch.com/th/keconanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=33593>
- [6] “อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม” [Online], www.mintlistedcompany.com

- [7] “เผยยอดนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางระหว่างประเทศยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง” [Online], <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9580000081982>
- [8] “ศูนย์วิจัยกสิกรไทย” [Online], <http://www.thaichamber.org/userfiles/file/kbank.pdf>
- [9] “อนาคตของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทไทยที่นำการออกแบบมาสร้างแตกต่าง” [Online], <http://www.komchadluek.net/detail/20110305/90639/>
- [10] “โรงแรมภูเก็ตรับโชคธุรกิจนักท่องเที่ยวจีนเข้าพักจนล้น ” [Online], <http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9540000011961>
- [11] “sripanwa Phuket”, [Online], <http://charnissara.com/th/thailandproperty,sripanwaresidense.html>
- [12] “ศรีพันวา” รุกบริหารโรงแรมเมืองจีน ระดมทุน2พันล.ขยายห้องพัก"ภูเก็ต"รับติชมานด์พุ่ง” [Online], http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1372307124
- [13] Phuketandamannews[N]. <https://www.facebook.com/phuketrealist/posts/403229303170795>
- [14] “คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ” [Online], <http://ci-th.listedcompany.com/mdna.html>
- [15] [Online], <https://www.anantaravacationclub.com>
- [16] “พิษ 300 บาทป่วน โรงแรมจ่อปิดกิจการ-เลย์ออฟ ระบุเป็นครั้งแรก ขึ้นฐานเงินเดือน 40% สูงสุดในประวัติการณ์” [Online], <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9550000039741>
- [17] “กูรูแนะ โรงแรมกลาง-เล็กปรับสูตรบริหาร ชี้ต้นทุน "แรงงาน-อาหาร-พลังงาน" พุ่ง” [Online], http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1410851664

附件

普吉岛斯攀瓦 Sripanwa 酒店服务人员

商业汉语服务情况问卷调查

แบบสอบถามความสามารถด้านภาษาจีนของพนักงานโรงแรมศรีพันวา

尊敬的女士/先生，您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学的一个研究课题，研究 Sripanwa 酒店与商业汉语服务情况。我们希望通过您了解 Sripanwa 酒店服务人员商业汉语服务水平、服务情况和质量。本次调查研究的资料可以为改进 Sripanwa 酒店汉语服务质量提供依据。请您根据问卷表如实填写所咨询的问题，以便获得正确的数据进行统计分析。本次填写的调查是匿名的，不涉及任何个人隐私，不向外泄露，不会给您个人带来任何不利影响。衷心感谢您的合作。谢谢！

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การศึกษาในระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการใช้ภาษาจีน ระดับทักษะทางภาษาจีนของพนักงานโรงแรมศรี
พันวา ภูเก็ต ตลอดจนการจัดการการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านภาษาจีน จึงขอความกรุณาให้ท่าน
พิจารณาตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ข้อมูลและคำตอบทั้งหมดในแบบสอบถามจะถูก
ปกปิดเป็นความลับ ไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการศึกษาวิจัยจะเป็นเพียง
ภาพรวมของการทำวิจัยศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

第一部分：基本资料

(ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป)

√ กรุณาใส่เครื่องหมาย) ลงใน□หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

解释 按照您的实际情况，请在□填写 ✓

1、您的性别?)เพศ(:

男性 ชาย 女性 หญิง

2、您的学历? (ระดับการศึกษา):

专科 ปวส 本科 ปริญญาตรี 硕士及以上 ปริญญาโท

3、您的工作经验? (ประสบการณ์ทำงาน):

1 年 เพิ่งจบ- 1ปี 2—3 年 2-3ปี 4 年以上 4ปีขึ้นไป

4、您的单位必须用汉语服务? (ความจำเป็นของการใช้ภาษาจีนในแผนกคุณ)

单位 ตำแหน่ง _____ 必须 จำเป็น 不必 不必 จำเป็น

5、汉语学习了多长时间? (คุณเรียนภาษาจีนมานานเพียงใด):

1 年以下 (ไม่ถึง 1ปี) 1—2 年 (1-2 ปี) 3—4 年 (3-4 ปี) 5—6 年 (5-6 ปี)

6、您中文的水平, 您的 HSK 参考成绩是 : (ภาษาจีนของท่านระดับไหน):

HSK HSK 2 HSK 3 HSK 4 HSK 5 HSK 6

没有参 考过 (ไม่เคยสอบ)

7、您认为需要加强哪方面的汉语技能 :) ท่านต้องการพัฒนาความสามารถภาษาจีนด้านไหน(:

听 (ฟัง) 说 (พูด) 读 (อ่าน) 写 (เขียน)

8、您认为酒店在汉语服务方面做得如何: (ท่านคิดว่าการใช้งานด้านภาษาจีนเป็นอย่างไร) :

很好 ดีมาก 较好 ก่อนข้างดี 一般 ปานกลาง 不好 ไม่ดี

差 แย่ 很差 แย่มาก

9、Sripinwa 酒店对汉语服务人员的培训采取什么方式? โรงแรมมีวิธีการในการอบรมให้

ความรู้ภาษาจีนแก่พนักงาน)

自愿参加 สมัครใจเข้าร่วม 必须参加 บังคับให้เข้าร่วม

10、您认为一个汉语培训课程需要多长时间? (คุณคิดว่าจะต้องใช้เวลานานเพียงใด ในการ

อบรมให้ความรู้ด้านภาษาจีน)

1—2 天 (1-2 วัน) 3—4 天 (3-4 วัน) 5—6 天 (5-6 วัน)

7 天以上 (7 วันขึ้นไป)

第二部分：有关汉语基础知识的掌握

ส่วนที่ 2: การเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษาจีน

✓ กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในตารางด้านล่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

一、 您在工作中汉语使用的次数：(ความบ่อยของการใช้ภาษาจีนในการทำงาน)：

汉语使用 การใช้ภาษาจีน	很多 อย่างมาก	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
听 ฟัง					
说 พูด					
读 อ่าน					
写 เขียน					

二、 您在掌握汉语技能上的情况 ความสามารถของการใช้ภาษาจีน：

汉语技能 (ความสามารถด้านภาษาจีน)	很好 (ดีมาก)	比较好 (ค่อนข้างดี)	还可以 (กลาง)	有些困难 (ค่อนข้างลำบาก)	很困难 (ลำบากมาก)
听力 ฟัง					
会话 พูด					
阅读 อ่าน					
书写 เขียน					

第三部分：在酒店使用汉语服务的情况

ส่วนที่ 3: การใช้ภาษาจีนในการบริการนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักในโรงแรม

✓ กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน□หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

相关问题	答案级别				
	最多 มากที่สุด	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	最少 น้อยที่สุด
1、您学过汉语吗？您เคยเรียนวิชาภาษาจีนไหม?					
2、您认为需要提高汉语水平？คุณต้องการพัฒนาความรู้ด้านภาษาจีน?					
3、酒店汉语服务人员的聘请条件标准严格吗？โรงแรมมีมาตรฐานในการรับสมัครพนักงานที่มีความรู้ด้านภาษาจีนเพียงใด?					
4、酒店有针对汉语服务人员的工作培训吗？มีการจัดอบรมให้พนักงานด้านภาษาจีนในโรงแรม?					
5、如果酒店提供汉语培训，您愿意参加吗？หากมีโรงแรมเปิดอบรมด้านภาษาจีนคุณยินดีที่จะเข้าร่วม?					
6、酒店有专门机构管理汉语服务人员吗？มีการจัดผู้ที่มีความรู้ด้านภาษาจีนประจำแผนกที่เกี่ยวข้อง?					
7、酒店管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？โรงแรมมีการประเมินคุณภาพการบริการด้านภาษาจีนของพนักงาน?					
8、您认为酒店对汉语服务人员工作考评合理吗？คุณคิดว่า					

โรงแรมมีการประเมินความรู้ด้านภาษาจีนของพนักงานเหมาะสม?					
9、目前酒店汉语服务人员数量如何？ ปัจจุบันจำนวนพนักงานที่มีความรู้ด้านภาษาจีนเพียงพอกับแขกที่มาเข้าพัก?					
10、您认为自己的汉语服务水平如何？ ความรู้ภาษาจีนของคุณเป็นอย่างไร?					

12、您对改善酒店汉语服务质量的意见与建议。

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการภาษาจีนที่คุณมีต่อโรงแรม。

Anantara vacation club ,Maikhao Beach

酒店服务人员商业汉语服务

问卷调查

แบบสอบถามความสามารถด้านภาษาจีนของพนักงานโรงแรมอนันตรา

尊敬的女士/先生，您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学的一个研究课题，研究 Anantara 酒店与商业汉语服务情况。我们希望通过您了解 Anantara 酒店服务人员商业汉语服务水平, 服务情况和质量。本次调查研究的资料可以为改进 Anantara 酒店汉语服务质量提供依据。请您根据问卷表如实填写所咨询的问题，以便获得正确的数据进行统计分析。本次填写的调查是匿名的，不涉及任何个人隐私，不向外泄露，不会给您个人带来任何不利影响。衷心感谢您的合作。谢谢！

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการใช้ภาษาจีน ระดับทักษะทางภาษาจีนของพนักงานโรงแรมอนันตรา ภูเก็ต ตลอดจนการจัดการการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านภาษาจีน จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ข้อมูลและคำตอบทั้งหมดในแบบสอบถามจะถูกปกปิดเป็นความลับ ไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการศึกษาวิจัยจะเป็นเพียงภาพรวมของการทำวิจัยศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

第一部分：基本资料

(ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป)

✓ กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

解释 按照您的实际情况，请在 □ 填写 ✓

1、您的性别?)เพศ(:

男性 ชาย 女性 หญิง

2、您的学历? (ระดับการศึกษา):

专科 ปวส 本科 ปริญญาตรี 硕士及以上 ปริญญาโท

3、您的工作经验? (ประสบการณ์ทำงาน):

1 年 เพิ่งจบ- 1ปี 2—3 年 2-3ปี 4 年以上 4ปีขึ้นไป

4、您的单位必须用汉语服务? (ความจำเป็นของการใช้ภาษาจีนในแผนกคุณ)

单位 ตำแหน่ง _____ 必须 จำเป็น 不必 ไม่เป็น

5、汉语学习了多长时间? (คุณเรียนภาษาจีนมานานเพียงใด):

1 年以下 (ไม่ถึง 1ปี) 1—2 年 (1-2 ปี) 3—4 年 (3-4 ปี) 5—6 年 (5-6 ปี)

6、您中文的水平, 您的 HSK 参考成绩是 : (ภาษาจีนของท่านระดับไหน):

HSK HSK 2 HSK 3 HSK 4 HSK 5 HSK 6

没有参 考过 (ไม่เคยสอบ)

7、您认为需要加强哪方面的汉语技能 :) ท่านต้องการพัฒนาความสามารถภาษาจีนด้านไหน(:

听 (ฟัง) 说 (พูด) 读 (อ่าน) 写 (เขียน)

8、您认为酒店在汉语服务方面做得如何: (ท่านคิดว่าการใช้งานด้านภาษาจีนเป็นอย่างไร) :

很好 ดีมาก 较好 ก่อนข้างดี 一般 ปานกลาง 不好 ไม่ดี

差 แย่ 很差 แย่มาก

9、Sripinwa 酒店对汉语服务人员的培训采取什么方式? โรงแรมมีวิธีการในการอบรมให้

ความรู้ภาษาจีนแก่พนักงาน)

自愿参加 สมัครใจเข้าร่วม 必须参加 บังคับให้เข้าร่วม

10、您认为一个汉语培训课程需要多长时间? (คุณคิดว่าจะต้องใช้เวลานานเพียงใด ในการ

อบรมให้ความรู้ด้านภาษาจีน)

1—2 天 (1-2 วัน) 3—4 天 (3-4 วัน) 5—6 天 (5-6 วัน)

7 天以上 (7 วันขึ้นไป)

第二部分：有关汉语基础知识的掌握

ส่วนที่ 2 : การเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษาจีน

√ กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในตารางด้านล่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

二、 您在工作中汉语使用的次数 : (ความบ่อยของการใช้ภาษาจีนในการทำงาน):

汉语使用 การใช้ภาษาจีน	很多 อย่างมาก	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
听 ฟัง					
说 พูด					
读 อ่าน					
写 เขียน					

二、 您在掌握汉语技能上的情况 ความสามารถของการใช้ภาษาจีน:

汉语技能 (ความสามารถด้านภาษาจีน)	很好 (ดีมาก)	比较好 (ค่อนข้างดี)	还可以 (กลาง)	有些困难 (ค่อนข้างลำบาก)	很困难 (ลำบากมาก)
听力 ฟัง					
会话 พูด					
阅读 อ่าน					
书写 เขียน					

第三部分：在酒店使用汉语服务的情况

ส่วนที่ 3: การใช้ภาษาจีนในการบริการนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักในโรงแรม

✓ กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน□หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

相关问题	答案级别				
	最多 มากที่สุด	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	最少 น้อยที่สุด
1、您学过汉语吗？您เคยเรียนวิชาภาษาจีนไหม?					
2、您认为需要提高汉语水平？คุณต้องการพัฒนาความรู้ด้านภาษาจีน?					
3、酒店汉语服务人员的聘请条件标准严格吗？โรงแรมมีมาตรฐานในการรับสมัครพนักงานที่มีความรู้ด้านภาษาจีนเพียงใด?					
4、酒店有针对汉语服务人员的工作培训吗？มีการจัดอบรมให้พนักงานด้านภาษาจีนในโรงแรม?					
5、如果酒店提供汉语培训，您愿意参加吗？หากมีโรงแรมเปิดอบรมด้านภาษาจีนคุณยินดีที่จะเข้าร่วม?					
6、酒店有专门机构管理汉语服务人员吗？มีการจัดผู้ที่มีความรู้ด้านภาษาจีนประจำแผนกที่เกี่ยวข้อง?					
7、酒店管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？โรงแรมมีการประเมินคุณภาพการบริการด้านภาษาจีนของพนักงาน?					
8、您认为酒店对汉语服务人员工作考评合理吗？คุณคิดว่า					

โรงแรมมีการประเมินความรู้ด้านภาษาจีนของพนักงานเหมาะสม?					
9、目前酒店汉语服务人员数量如何？ ปัจจุบันจำนวนพนักงานที่มีความรู้ด้านภาษาจีนเพียงพอกับแขกที่มาเข้าพัก?					
10、您认为自己的汉语服务水平如何？ ความรู้ภาษาจีนของคุณเป็นอย่างไร?					

12、您对改善酒店汉语服务质量的意见与建议。

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการภาษาจีนที่คุณมีต่อโรงแรม。

普吉高级酒店业汉语服务应用研究

客人调查问卷

女士/先生,

研究者做问卷调查是为了研究在泰国普吉岛高级酒店业应用汉语服务情况。您的答案对我的研究很有效益,因为目前最多游客来泰国旅游是中国人,所以服务现状以及服务人员工作中出存在的问题。另外这些资料也许会提升酒店业汉语服务水平的策略。

请您按照实际情况来填写问卷调查。本人将综合分析不会带给您任何不利影响。

按照您的实际情况,请在 填写 ✓

1、您的性别

男性 女性

相关问题	答案级别				
	最多	多	一般	少	最少
1、您的泰语水平					
2、您的英语水平					
3、您有接受汉语服务的需求吗?					

相关问题	答案级别				
	最多	多	一般	少	最少
4、酒店汉语服务指示标志的位置是合理吗？					
5、酒店汉语服务指示标志数量充足吗？					
6、酒店汉语服务指示标志设计上是否可以？					
7、酒店汉语服务指示标志是否存有错字？					
8、酒店广告的汉语标准吗？					
9、酒店汉语服务处（点）设置的数量充足吗？					
10、酒店汉语服务处（点）的位置安排方便于游客吗？					
11、酒店各个部门用汉语服务标准吗？					
12、酒店服务处（点）有无人值班的情况吗？					
13、您认为酒店汉语服务人员数量能够满足需求吗？					
14、酒店汉语服务人员与柜台服务如何？					
15、酒店汉语服务人员存在的沟通问题？					
16、酒店汉语服务人员的汉语水平如何？					
17、之前你知道 Sripinwa 酒店吗？					
18、你来 Sripinwa 酒店住过吗？					
19、你对 Sripinwa 中文服务的满意情况评估？					

18、您对改善酒店汉语服务质量的意见与建议。



普吉高级酒店业汉语服务应用研究

客人调查问卷

女士/先生,

研究者做问卷调查是为了研究在泰国普吉岛高级酒店业应用汉语服务情况。您的答案对我的研究很有效益,因为目前最多游客来泰国旅游是中国人,所以服务现状以及服务人员工作中出存在的问题。另外这些资料也许会提升酒店业汉语服务水平的策略。

请您按照实际情况来填写问卷调查。本人将综合分析不会带给您任何不利影响。

按照您的实际情况,请在 填写 ✓

1、您的性别

男性 女性

相关问题	答案级别				
	最多	多	一般	少	最少
1、您的泰语水平					
2、您的英语水平					
3、您有接受汉语服务的需求吗?					
4、酒店汉语服务指示标志的位置是合理吗?					
5、酒店汉语服务指示标志数量充足吗?					
6、酒店汉语服务指示标志设计上是否可以?					

相关问题	答案级别				
	最 多	多	一 般	少	最 少
7、酒店汉语服务指示标志是否存有错字？					
8、酒店广告的汉语标准吗？					
9、酒店汉语服务处（点）设置的数量充足吗？					
10、酒店汉语服务处（点）的位置安排方便于游客吗？					
11、酒店各个部门用汉语服务标准吗？					
12、酒店服务处（点）有无人值班的情况吗？					
13、您认为酒店汉语服务人员数量能够满足需求吗？					
14、酒店汉语服务人员与柜台服务如何？					
15、酒店汉语服务人员存在的沟通问题？					
16、酒店汉语服务人员的汉语水平如何？					
17、之前你知道 Anantara Vacation Club 酒店吗？					
18、你来 Anantara Vacation Club 酒店住过吗？					
19、你对 Anantara Vacation Club 中文服务的满意情况评估？					

18、您对改善酒店汉语服务质量的意见与建议。

致谢

首先，我要感谢我的导师解琨老师，我的毕业论文是在解琨老师的精心指导和大力支持下完成的。论文是考察学生对于知识的理解和掌握的程度，经过近期的努力，我最后完成了该论文，在整个过程中，我遇到了不少的难题和困难，但是都最终都被克服了。

在此期间我要特别感谢我的论文指导老师解琨老师，从论文的选题、提纲的确定到最终文章的修改，都离不开解琨老师的帮助，她给我说明研究的方向，指引我前进。在学习中，老师从选题指导、论文框架到细节修改，都给予了细致的指导，提出了很多宝贵的意见与建议。

我要感谢我的父母对我所有的付出及爱护，他们一直支持我努力学习。同时，还要感谢我的同学们室友们的热情帮助。最后，我要感谢我的学校，它给了我学习的机会。

陈幸娟

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวสุนิตรา พยัคฆพันธ์ (陈幸娟)

วัน เดือน ปีเกิด 12 มิถุนายน 2534

ที่อยู่ปัจจุบัน 152-152/1 ถนนพระราม 6 แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร 10330

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
ศิลปศาสตรบัณฑิต (จีนศึกษา)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2555 - 2555 พนักงานขายบริษัทคิงพาวเวอร์ อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด
สนามบินนานาชาติ ภูเก็ต

พ.ศ. 2556 - 2557 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินซีดีแอร์เวย์

พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ประสานงานฝ่ายบริหาร
สำนักงานเศรษฐกิจและวัฒนธรรมไทเป ประจำประเทศไทย