



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจในการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวไทย

A STUDY OF BUSINESS CHINESE IN THE DEVELOPMENT OF
THAI TOURISM

商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究

สุวรรณา แซ่เฮ้ง

(王碧珠)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจในการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวไทย
A STUDY OF BUSINESS CHINESE IN THE DEVELOPMENT OF THAI TOURISM

商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究


สุวรรณา แซ่เฮ้ง (王碧珠)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2558


 

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Prof. Gong Ningzhu
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก



Assoc. Prof. Zhu Ping
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์ออิสยา จันทรวิธานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจในการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวไทย

สุวรรณา แซ่เฮ้ง 544036

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: GONG NINGZHU, B.A.

บทคัดย่อ

นับแต่วันที่ 1 กรกฎาคม ค.ศ 1975 ได้เริ่มความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนอย่างเป็นทางการ ความร่วมมือทั้งทางด้านเศรษฐกิจการค้าและมิตรภาพของทั้งสองประเทศได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และทุกปีจำนวนชาวจีนที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศก็มีไม่น้อย แต่ทว่าประเทศที่นักท่องเที่ยวจีนชอบเดินทางไปเที่ยวมากที่สุดในแต่ละปีกลับมิใช่ประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่นั่นประกอบด้วย “กิน อยู่ เดินทาง เที่ยว ช้อปปีง และบันเทิง” ปัจจุบันการท่องเที่ยว นับว่าเป็นรายได้หลักของประเทศไทย งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวจีนมาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้นโดยการใช้ภาษาจีนธุรกิจในการปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวไทย

วิทยานิพนธ์นี้ได้ศึกษาความพึงพอใจในด้านการใช้ภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวไทย แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1.โรงแรม 2.ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม 3.สนามบิน 4.ธุรกิจการค้า 5.สถานที่ท่องเที่ยว 6.ตลาดการท่องเที่ยวไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเป็นภาษาจีนเพื่อให้นักท่องเที่ยวจีน 100 คนกรอกแบบสอบถาม และสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย 5 ท่าน ได้แก่ มัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวจีน ครูผู้สอนวิชาการท่องเที่ยวไทย เจ้าหน้าที่ระดับสูงในบริษัทการท่องเที่ยวไทย เพื่อให้เข้าใจและปรับปรุงการให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ผลการวิจัยจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่าการใช้ภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวไทยในแต่ละด้านสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสนามบิน แต่ว่าการใช้ภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวไทยในแต่ละด้านยังไม่สมบูรณ์ และบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวไทยยังพูดภาษาจีนได้ไม่คล่องแคล่ว นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยดีกว่าภาษาจีน

จากผลการวิจัยนี้ผู้วิจัยพบว่าปัจจุบันการใช้ภาษาจีนธุรกิจในการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวไทยนั้นยังมีปัญหาอยู่ และปัญหาการใช้ภาษาจีนธุรกิจยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวไทยนี้ขึ้นอยู่กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวไทย หากยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย

คำสำคัญ: ภาษาจีนธุรกิจ การส่งเสริม การท่องเที่ยวไทย การยกระดับ การพัฒนา

A STUDY OF BUSINESS CHINESE IN THE DEVELOPMENT OF THAI TOURISM

SUWANNA SAEHENG 544036

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: GONG NINGZHU, B.A.

ABSTRACT

Since 1 July 1975, Thailand and China have been relationship officially. Both economic trade and the relationship between two countries have been developed well continually. Every year, there are many Chinese tourists travel oversea but the country where Chinese like to travel most is not Thailand. The traveled industry of Thailand consists of shopping, traveling, entertaining and etc. Currently, travel is the main income of Thailand. This research aims to study for attracting Chinese tourists to travel Thailand more and more by using Chinese business to adjust and improve. Moreover this research aims to support and develop Thailand traveled business.

This research studies the satisfaction of using Chinese for traveled business of Thailand. The researcher divided into 6 parts; hotel, food and drink, airport, trade, place and traveled business. The researcher created the Chinese questionnaire for 100 Chinese tourists. Moreover, there is an interview 5 people whom involve the industry development of Thailand; guide, Chinese tourists, travel and tourism teacher and the high position officers of Thailand traveling. This research would like them to understand and improve Thailand industrial service. The result from the questionnaire and interview is that using Chinese for Thailand business is very important especially airport but using Chinese for Thailand industry is not complete. The people who work for Thailand industry cannot speak Chinese fluently. In addition using English in Thailand industry is better than using Chinese.

From the result of this research, the researcher found that using Chinese for business to improve Thailand traveled business and resolve using Chinese language problem that is not enough. Business improvement of Thailand traveling depends on people who involve the traveled business service. If it hasn't got the good adjustment, it will affect Thailand traveling.

Keywords: business Chinese language, support, Thailand traveling. Improvement, Development

商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究

王碧珠 544036

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师： 龚宁珠教授

摘 要

从 1975 年 7 月 1 日中泰两国外交正式建立以来，两国经济贸易与友好合作关系得到顺利发展，中国每年出境旅游的人数非常多，但是每年中国游客最喜欢出国旅游的国家却不是泰国。从旅游业方面来说，旅游业包括“吃、住、行、游、购、娱”。目前泰国主要外汇收入来自旅游业，本文研究目的是为了吸引大量中国游客到泰国旅游，应用商务汉语来提高及推动泰国旅游业的发展。

从泰国旅游业商务汉语的思路来研究，本论文分为 6 个方面的泰国旅游业的中文应用满意度调查：1. 泰国宾馆；2. 泰国餐饮业；3. 泰国机场；4. 泰国商店购物；5. 泰国旅游景点；6. 泰国旅游市场。为了了解和提高泰国旅游业服务人员质量，笔者通过 100 张调查问卷中的中文应用，以 100 张问卷发给中国游客到泰国来旅游所填写，并且采访了 5 位与泰国旅游业深入发展的相关的人员：导游、中国游客、泰国旅游专业老师、泰国旅游业公司的高级人员，从问卷和采访分析结果表明了中文在泰国旅游业各个方面都起到了非常重要的作用，尤其是泰国机场的中文应用，不过，中文在泰国旅游业各个方面的应用方式并不齐全，并且有关泰国旅游业的工作人员的中文对话能力还存在不足。另外，英文在泰国旅游业的应用程度比中文好。

通过研究结果，笔者发现目前泰国的旅游业对中国游客的中文应用提供还存在一些问题，而这些问题就是在于泰国旅游管理部门的管理人员对商务汉语的应用还不够，还未能很好地使用商务汉语来促进泰国的旅游业发展。

关键词：商务汉语、促进、泰国旅游、提高与发展

目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
绪 论	1
第一章 商务汉语在泰国旅游业的发展状况	
第一节 泰国旅游业的发展状况	9
第二节 旅游业与商务汉语	12
第二章 商务汉语对泰国旅游业的重要性	
第一节 中国游客在泰国情况	17
第二节 商务汉语应用于旅游业	19
第三节 商务汉语推进泰国旅游业的发展	25
第三章 分析方法	
第一节 定量调查与分析	27
第二节 定性采访与分析	44
第四章 分析结果	
第一节 商务汉语在发展泰国旅游业的应用的假设与证明	50
第二节 商务汉语在发展泰国旅游业的建议与应用	52
结 语	58
参考文献	59
附 录 一	63
附 录 二	70
致 谢	71
ประวัติผู้เขียน	72

绪 论

一、选题的背景和意义

旅游是一项经济活动，它一方面是人类社会经济发展到一定阶段的产物，并随着社会经济的发展；另一方面，它的开展又涉及现代社会的许多方面，从而对社会经济的发展起着促进作用。人们把旅游作为发展的“工具”是因为旅游在促进经济增长方面的潜力很大，尤其是在发展中国家有着特殊的以“经济驱动”为中心的作用，它可以促进国家的自然资源开发、可以促进贸易发展、可以促进国家区域平衡发展、可以提高国内所需的许多产品的生产和服务的供给、可以扩大就业。总之，发展旅游业对促进国家经济发展能起到很大的作用。

中国是一个拥有 14 亿人口的国家。据网上查阅资料得知，居住在世界各地的华侨华人和华裔很多，东盟十国华侨华人总数约 3300 万人；欧洲英、德、法三国的华侨华人约 100 万人；美洲加拿大和美国的华侨华人约 420 万人；大洋洲澳大利亚和新西兰的华侨华人约 70 万人。全球华侨华人约 4000 万人，所用语言除居住国语言外，在家族中主要用的是华语，大部分能用汉字沟通、交流信息。华侨华人在居住国当地以经商为生，因此家庭经济条件好，生活比较充裕，对故乡思念情深，祖祖辈辈都在努力维系中国文化，全球有 14.4 亿万人在用华语。^[1]

在世界旅游业发展方面，世界看好中国，中国也看好世界。自 1978 年中改革开放以来，中国人均收入增加了 6 倍多。世界旅游组织进行专题研究后得出的结论是：到 2020 年中国将成为世界上最大的旅游目的地，同时到 2020 年中国也将成为世界 10 大客源输出国之一，前往海外的中国游客至 2020 年预计将会达到 1 亿人次，居世界第四位。在中国游客以全球最快速度成长的当前，世界各国为争取中国游客纷纷提出免签证和量身定做的旅游项目，开发新的旅游景点、新设直航或低价航线。^[2] 追述历史，泰中两国友好邻邦已有 1000 多年历史，泰中两国间的贸易往来是从古代“帆船贸易”开始的。1975 年 7 月 1 日泰王国与中华人民共和国正式建交以来，在友好、平等、互利、互惠基础上泰中双方在政治、经济、贸易、教育、旅游、科技等各个领域都获得了顺利的发展。^[3]

2000 年 11 月中国政府向东盟首脑建议启动“中国-东盟自由贸易协议”以后，泰中两国的贸易额迅猛增加。2003 年 6 月 18 日中泰国两国商务部长共同签署了

[1] 《汉语崛起:10 年内必学 2050 占互联网语文 40%》了望新闻周刊社. 2004 年 6 月 10 日

http://news.xinhuanet.com/newscenter/2004-06/10/content_1518655.htm. 2015-4-24

[2] 林赞根:《中国游客赴韩国旅游分析之研究》天津大学硕士论文. 2010 年 5 月, 46-59 页

[3] 高玉如, 马燕冰.《中泰关系的现状与前景——纪念中泰建交 20 周年》现代国际关系. 1995 年 06 期, 13-18 页

《中泰蔬菜水果零关税协议》大大促进了泰国的农业发展，东盟自由贸易区的形成及湄公河流域合作开发，又进一步推动泰国经济的发展。自 1975 年至今近 40 年间，泰中关系不仅是扩展到各个方面的全方位关系，同时也不断往更深层次发展。如果与其他东南亚国家相比，泰中两国的关系是最为密切的，这是因为两国有着悠久的历史，这关系是建立在相互了解的基础上，因此友谊是牢不可破的。泰中两国人民都深知两国人民是好邻居，好朋友，好伙伴，好亲戚和好兄弟。泰中两国有相似的文化，悠久的交往所形成的文化纽带促使两国人民有着亲密无间的关系。泰国社会是个开放的也是个多元文化相互交融的社会。泰国不把外来的移民当作“外人”看待，不强迫他们放弃自己的语言文化。中国的传统思想文化在华裔中世代相传且不断发扬光大。家族中还保留使用祖上的语言，而这些都成为发展泰中经济、社会及文化等方面的合作的重要因素。

人们都喜欢到泰国旅游和到泰国经商，因为泰国是以佛教为主的国家、“微笑”的国度。泰国有许多人们喜爱的人文景观和旅游景点，如：曼谷的大皇宫、玉佛寺、卧佛寺、郑王庙、大理石寺、金柚木宫、金佛寺、位于市中心的四面佛、龙舟博物馆、水上曼谷和唐人街、乍都乍周末市场；曼谷周边的水上市场、三攀园大象表演场及鳄鱼湖、古城、佛统大佛塔、是拉差龙虎园、大城历史遗迹公园、爱侣湾瀑布；芭提雅、象岛、兰岛、沙梅岛、华欣、普吉岛、芭东海滩、皮皮岛、攀牙湾、苏梅岛等都是人们百去不厌的地方，休闲度假、避暑的好宿地；在泰国的北部清迈、南邦、清莱、素可泰、彭世洛等府也有许多迷人的、旅游者们青睐的景点。

国内外也有一些研究商务汉语在旅游方面的应用的实践。如：韩国旅游发展局推出全新的中文版韩国奖励旅游手册，内容完整介绍团队建设节目、主题排队、韩国文化体验以及其他包括医疗、美容及企业的特色体验，全部分门别类列举并且有详细介绍各项活动如何进行，还附上相关活动承办单位与联系方式，全方位囊括所有韩国的获奖旅游相关资料，提供给中国获奖旅游组织者参考。^[1]

中国游客黄金周出境旅游全球消费达 480 亿，中国人在黄金周平均每人消费在 1.7-6.9 万元人民币之间。美国旅游协会、美国梅西百货公司表示，如今欧美很多百货公司也采取了特别措施来吸引中国消费者，比如提供中文服务。^[2]

商务汉语在发展泰国旅游业的应用，不仅能促进泰国旅游业的发展，增强游

[1]中国贸易报文：《韩国旅游推新政力促高端获奖团》<http://www.cces2006.org/xydt/gjl/8450.shtml>. 2013-6-4

[2]北京法制晚报，《中国游客黄金周出境旅游全球消费达 480 亿》
<http://money.163.com/12/1014/15/8DPNVNJ200253B0H.html>. 2013-6-22

客对泰国旅游的信任与信心，而且能让泰国旅游局和相关部门了解到商务汉语在发展泰国旅游业的应用，进一步促进泰国旅游业的发展，进一步扩大对中国游客的旅游市场。

正在走向小康生活水平的十四亿中国人，首先看好的境外游目的地就是泰国，加之四千万定居在世界各地的华侨华人和华裔，这是一批数目十分可观的旅游客源。

在泰国，旅游业是泰国的重要经济支柱和主要创汇行业之一。怎样才能更多地吸引中国人到泰国旅游呢？这就是本选题研究的主要内容，语言是沟通的桥梁，“语言通感情通万事通”。因此把商务汉语应用到泰国旅游业的各方面是促进泰国旅游业发展的重要途径，也是本选题的研究意义所在。

二、研究的范围、目的、主要内容和创新性

（一）研究的范围

1. 本论文研究的数据采集范围在泰国素旺那普国际机场、玉佛寺与大皇宫等的100位中国游客。

2. 商务汉语在发展泰国旅游业的应用的假设

2.1 中文在泰国旅游业各个方面的应用还不齐全。

2.2 泰国宾馆的中文介绍比其他方面更重要。

2.3 泰国旅游业英文应用的比中文多。

（二）研究的目的

本论文研究的目的是：

1. 为了了解中国游客对泰国旅游业的中文服务满意度6个方面：泰国宾馆；泰国餐饮业；泰国机场；泰国商店购物；泰国旅游景点和泰国旅游市场。

2. 为了吸引大量中国游客到泰国来旅游，能增加中国游客对泰国旅游市场的满意度，而能进一步来争取“回头客”。

3. 为了能让泰国旅游局和相关部门更了解到商务汉语在发展泰国旅游业的重要，而提高有关泰国旅游业的工作人员的中文水平，听力和口译的能力等，来促进泰国旅游业的发展。

（三）研究主要内容和研究方法

1. 本论文研究的主要内容

本论文研究的主要内容是了解中国游客对泰国旅游业的中文服务满意度，从商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究6个方面：泰国宾馆；泰国餐饮业；泰国

机场；泰国商店购物；泰国旅游景点和泰国旅游市场。

2. 本论文的研究方法

2.1 文献研究是通过国内和国外的资料，例如：学位论文、期刊、书籍、研究报告和其他资料，并探讨有关旅游业人员的现状，收集和了解有关‘商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究’。

2.2 本论文以定量及定性研究综合应用发问卷调查后，以问卷做好所得到的资料，后加以分析。

2.2.1 定量以 100 张问卷发给中国游客到泰国来旅游所填写，定量与定性的内容通过文献研究，然后按照论文题目的问题来分析，笔者发问卷调查如下：（一）泰国酒店/宾馆中文服务满意度调查；（二）泰国餐饮业中文服务满意度调查；（三）泰国机场中文服务满意度调查；（四）泰国商店购物中文服务满意度调查；（五）泰国旅游景点中文服务满意度调查；（六）泰国旅游业的中文服务满意度调查。

2.2.1.1 调查问卷数据分析

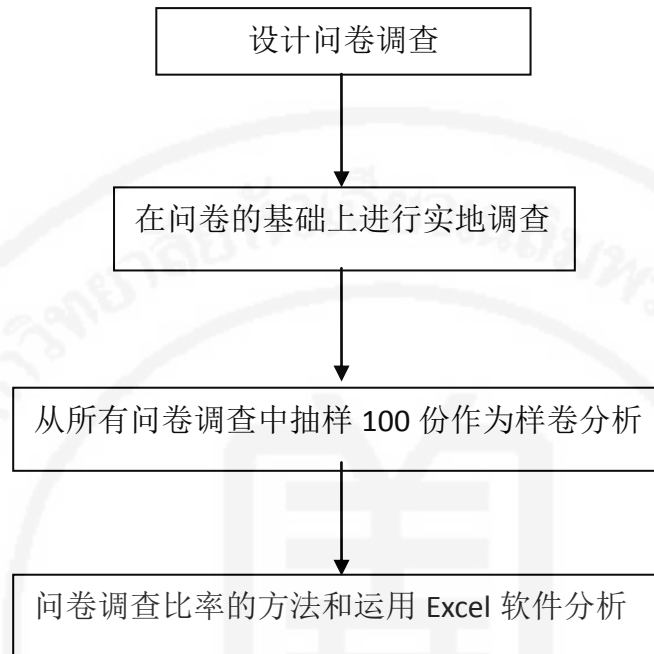
2.2.1.2 分析方式：

- （一）设计调查问卷
- （二）设计合理符合调查内容的相关问题。
- （三）提供且相关的答题选项。

2.2.1.3 预测调：请 10 位中国游客作为样本，然后从 10 张样本的问题改善。

2.2.2、定性以 5 位有关泰国旅游业相关人员：导游、中国游客、泰国旅游专业老师、泰国旅游业公司，的采访的内容通过和文献研究，而按照论文题目的问题来分析包括商务汉语在发展泰国旅游业的应用有：泰国酒店/宾馆中文服务的应用和重要；泰国餐饮业中文服务的应用和重要；泰国机场中文服务的应用和重要；泰国商店购物中文服务的应用和重要；泰国旅游景点中文服务的应用和重要；泰国旅游业的中文服务的应用和重要；通过采访了解行业现状。

2.2.3、本论文的技术路线方法是：



(四) 研究的创新性

目前研究有关商务汉语在发展泰国旅游业的应用还不多，因此本论文研究的特色与创新在于：

1. 分析泰国在国际旅游方面存在的语言障碍问题。
2. 通过商务汉语在泰国旅游业的应用研究，能发现中国游客对泰国旅游业应用的商务汉语的各个方面，不管游客在机场或者游客到旅游景点的途中，还是入住酒店、餐厅和购物等方面的应用商务汉语来服务，为了使中国游客对泰国旅游业得到满意度，同时能发展和增强泰国旅游业的前途。
3. 通过对商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究，可以为中国游客及时提供、有效、准确的旅游信息，促进泰国旅游业的发展。
4. 通过对商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究，增进出入境管理，使旅游市场更规范化。

三、与本文有关的国内外研究综述

(一) 国内研究综述

国内有关泰国旅游业的资料如下：

1. กมลชนก เกตุสิงห์ และคณะ(Kamonchanok Getsingha and others) 一文中叙述：

2009年10月1日至2010年3月4日在普及府披披奎彻船上的实习生写的实习报告上说“每天在船上有许多外国游客来旅游，由于许多游客经常询问有关船上的旅游服务，导游不能让每个游客都理解，游客不免产生一些疑问。所以实习生经过研究后，他们发现应该用公告的方式让外国游客理解，他们给船上运营商提出一些建议和改善意见后，运营商给了他们一些经费去布置公告设施。一个星期后，他们向30位外国游客采访，发现外国游客对公告设施很满意，由于有了公告设施使得外国游客一看就知道船上每层有些什么服务项目及注意事项，所以船上运营商很赞赏他们的创新性”。^[1]

2. ประสาน สมะมาน(Prasan Saman)一文的研究案例是：“到甲米府奥南海湾旅游的旅游者。经调研发现，旅游者一般是从旅游指南得到旅游信息的，旅游者需要的是有良好人缘关系、有良好的外语交流能力的工作人员为其服务，服务程序能给予旅游者旅途安全、便利、舒适的服务，并且还能吸引游客再次返回海湾旅游。为此，在发展海湾旅游计划中，应该组织工作人员培训，培训他们的礼貌服务精神，培训他们掌握海湾旅游的相关知识以及必要的外语能力，以便做好服务程序中各个环节的信息服务；应该完善海湾旅游的各种设施，使海湾旅游达到最高安全系数，如：用于接送游客或者载游客到旅游景点参观游览的车辆必须以安全为第一并且旅途上要供给游客餐饮，保证游客旅途健康、方便、安全，包括给游客寻找名胜景点让游客再次返回游览或者介绍朋友到海湾旅游。”^[2]

3. 差猜厅长表示：“泰国目前已经有9个分段工程施工完毕，但面临今后建材价格上涨的问题，如果建材涨价或会按实际价格再次打价。其中，主线工程603公里，从夜功府起至春蓬止，还有连接旅游景点的副线工程80公里。此外，乡村公路厅还将在2013至2017年计划修建延长线564公里，建设预算为60-42亿铢。泰国湾西海岸公路的开通相信将拉动国内旅游市场和改善沿线民众的生活。”^[3]

[1]กมลชนก เกตุสิงห์ และคณะ (Kamonchanok Getsingha and others) โครงการสหกิจศึกษา: รายงานผลการฝึกงานจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2553- 4 มีนาคม 2554 บนเรือพีพี ทรัพย์เชอร์

[2]ประสาน สมะมาน (Prasan Saman). ความต้องการของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวทางทะเล บริเวณอ่าวนาง จังหวัดกระบี่, สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. 2008.

[3]差猜厅长. 《泰国湾西走廊公路已建成 94 公里》世界日报, 2012, 4(20):A3.

（二）国外研究综述

国外有关泰国旅游业的资料如下：

1. 孙玉琴、刘新伟：中论述了“现代物流业是当今经济发展的动力产业，它可以在物流过程及其各个环节实现价值增值。现代物流业对旅游业具有一定的保障和促进作用，旅游业六大构成要素中的食、住、行、游、购、娱无不体现着与物的联系。因而，将现代物流技术融入旅游业中去，必然会促进旅游业的发展。”

[1]

2. 郭荣朝：中论述了“物流业与旅游业在经济社会发展中占据重要地位。据资料反映不同行业其物流费用都不同程度地占到商品价格 45-75。有人统计 1974 年澳大利亚旅游商品的提供涉及国民经济 29 个经济部门中的 109 个行业，其中还不包括文教、卫生、公安等非经济部门性质的自然和社会环境因素，而且随着经济水平的不断提高，人们用于旅游等需求弹性较大产品方面的支出将大幅度增加。因此，物流业与旅游业已成为当今世界发展潜力最大的行业，整合物流业与旅游业的相关优势，使其互促互进将有利于经济社会的持续协调健康发展。”^[2]

3. 赖斌、杨丽娟：中提到“旅游物流是指在为更好地满足旅游消费者需求的前提下，以高效、低成本为目的所引起的物质网络型流动过程。目前学术界和实业界对旅游物流的认识存在误区，应对旅游物流、传统物流、旅游流进行区别。同时，旅游物流具有产业化、集群化、科学化发展的可行性，这主要体现在以下方面：旅游物流业务总体规模的经济潜力巨大；旅游物流将有整合旅游交通作业的单一性、零散性；供应链管理理念与方法为旅游物流发展科学化的重要工具。”

[3]

4. 孙睿君、钟笑寒：中提到“本文选用旅行费用模型，利用国内旅游抽样调查数据和城市统计数据估计了典型消费者旅游活动的需求函数。本文从分析结果对于政府的旅游部门进行旅游产业的管理活动提供了科学的依据。例如，门票价格的提高，或者交通成本的下降等，将如何影响总的旅游需求。如何在评价旅游业导致的外部性（例如，文物的损害）时，也考虑到旅游业带来的消费者福利，从而科学地选择最优规模的旅游开发水平等。”^[4]

5. 滕州生活网资料表示：“吃、住、行、游、购、娱，是旅游中的六大要素，吃：外出旅游不能错过品尝当地的特色食品。住：如有条件，在出游前可与信誉较好的旅行社联系，进行咨询并委托代订房间。行：交通费用是旅游中开销最大的一项，往往占总开支的一半以上。游：这是旅游最大的目的。观景区、展览或逛街，都免不了花钱。购：旅游购物，男女大不一样。男士大多不购或少购，若购，不妨多花些时间选购些有特色的工艺品或土特产，回家敬妻孝母。女士大多

[1]孙玉琴、刘新伟.《论现代物流业对旅游业发展的促进作用》企业经济.2008

[2]郭荣朝.《物流业与旅游业互动研究》物流技术.2004

[3]赖斌、杨丽娟.《旅游物流：从理论到实践的困惑与解析》广西社会科学.2006,3:62-64

[4]孙睿君、钟笑寒.《运用旅行费用模型估计典型消费者的旅游需求及其收益：对中国的实证研究》统计研究.2005年12月

乱购多购，在购买衣物、首饰或珠宝、玉器时，既要听清介绍，又要相信自己的眼光和判断力。娱：旅途中参加娱乐一定要先问清价钱，有没有附加小费及项目都包含哪些内容等。”^[1]



[1] 《旅游六要素四忌及其他》滕州生活网. 2015年2月28日
<http://www.tz365.cn/shenghuo/lvyou/changshi/2015/0228/125313.html>. 2014-2-27

第一章 商务汉语在泰国旅游业的发展状况

第一节 泰国旅游业的发展状况

过去 60 年来,世界旅游业发展一直长盛不衰,期间虽然也有波动,但总体上呈现高速增长态势。推动世界旅游业迅速发展的关键因素有三个:(一)是各国经济快速增长及与其相关的国民收入稳步提高,使人们有能力支付价格不菲的旅游旅行费用。(二)是交通运输技术的巨大进步,使长途旅行发生了革命性的变化,大大缩短了国家与国家之间的距离,使“地球村”的理念成为现实。(三)是劳动生产率的大幅度提高和人权、民生状况的不断改善,使人们可以有大量的闲暇时间用于旅游旅行。^[1]于是泰国原来是个农业国家,国家出口和收入的外汇是农业产品为主,不过,最近几年来国家收入也是从旅游业来的,而旅游业不断地有明显地增长收入的趋势。由于世界成为全球化,泰国交通不管是国内陆路的高速还是国际的机场都越来越高速便利,世界上人们出国旅游更方便,而世界上人们的生活上也不断地日益改善,使人们的度假时间更多更有机会出国旅游,所以旅游行业成为国家的主要收入。根据泰国经济与社会发展委员会的统计资料^[2],从 2009 年至 2013 年,国家旅游业收入和国家收入比较,国家的旅游业也不断地上升达 4.51%。

关于泰中两国的经济,从 1975 年 7 月 1 日中泰两国外交正式建立至今近 40 年,两国人民在各领域都有明显地来往和合作。虽然中泰有好交流,不过,中国游客最喜欢出国旅游的国家却不是泰国。根据张蕾;韩国旅游发展局中国中部门部长介绍说,中国旅游局去年发表的数据显示,中国出境游人数达到 8300 万人次,完全境外游为 2500 万人次左右,其中,300 万人次左右到了韩国,占 12%的比例,韩国成中国游客海外第一目的地国。^[3]同时,第一旅游网也表示,最受中国人欢迎的旅游目的地前 10 位是:中国香港、中国澳门、韩国、马来西亚、美国、日本、泰国、中国台湾、新加坡、俄罗斯。^[4]

[1]刘文海:《世界旅游业发展趋势——世界及中国旅游业发展趋势》系列研究之一,中国市场,2012 年 6 月,第 33 期,62

[2]Department of tourism of Thailand (statistic and database) Department of tourism of Thailand (statistic and database) <http://www.tourism.go.th/tourism/th/home/tourism.php?id=11> Office of the National Economic and Social Development Board of Thailand <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=95>. 2015-5-2

[3]《韩对中国游客奇厚望设定目标 430 万人次》中国青年报日期. 2013 年 5 月 <http://www.tourism.go.th/tourism/th/home/tourism.php?id=11> Office of the National Economic and Social Development Board of Thailand <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=95>. 2013-7-7

[4]《第三季度最受中国人喜爱旅游目的地排行榜出炉》第一旅游网. 2011 年 12 月 5 日 <http://www.cotsa.com/News/T-43889> 2013-6-22.

北京法制晚报还表示：根据一些内地游客常去的热门旅游目的地已公布和预测的数据，我们抢先绘制出最新版的“内地游客黄金周境外撒钱地图”，地图显示，欧洲仍是国人撒金最多的地点，其次为美国、港台地区、韩国、澳洲、南美及东南亚。^[1]还有中国公民历年出境旅游人数一览（1993—2011）在2010年，中国人出境游的10大热门国家或地区依次是：香港、澳门、日本、韩国、台湾、越南、美国、马来西亚、泰国和新加坡。^[2]跟着中华人民共和国国家旅游局统计的结果发现2012年中国人出境旅游的国家与上年比较，缅甸与去年比较增长71.2%，柬埔寨与去年比较增长51.8%，但是泰国与去年比较增长47.4%。从这资料显示了中国人出境游的10大热门国家，泰国占有第5名的位置，而且从去年比的增长比较，泰国也排不上前缅甸和柬埔寨。^[3]另外，中华人民共和国国家旅游局统计的结果发现2013年中国人出境旅游的国家与上年比较，从这资料也显示了中国人出境游的10大热门国家，而泰国占有第4名的位置，泰国也排不上前韩国。^[4]

为何韩国、澳洲和南美等国家成为中国内地游客常去的热门旅游目的地？这也许说明泰国的旅游业对中国游客的开发还存在一些问题，而这些问题的根本在于泰国旅游管理部门和具体管理人员对商务汉语的应用还不够，还未能很好地使用商务汉语来促进泰国的旅游业。

现在中国拥有14亿人口的国家，而且中国每年有“春节”“五·一节”和“中秋、国庆节”三大黄金周，每逢节假日中国人都喜欢外出旅游，特别出境游更热门。所以如果能吸引到泰国旅游，这对推动泰国经济发展的威力是不可估量的。

笔者曾经去询问曼谷几个宾馆的前台服务人员，并发现无论唐人街的宾馆，比如：New Empire（2014-7-2），Chainatown Hotel{中国大酒店—曼谷}（2014-7-2），Shanghai Mansion Boutique Hotel（2014-7-2）等宾馆，还是泰国曼谷其他的宾馆，比如：Bangkok Hotel（2014-9-14），Peninsula Bangkok Hotel（2014-9-15），Dusit Thani Hotel（2014-9-27），Montien Hotel（2014-9-27），Crowne Plaza Bangkok Lumpini Park Hotel（2014-9-27）等宾馆，现在该宾馆也没有宾馆的中文手册，而且一般的宾馆也没有前台服务人员会说汉语，而且在旅店的饭馆也没有中文菜单。

[1] 《中国游客黄金周出境旅游全球消费达480亿》北京法制晚报. 2012年10月14日
<http://money.163.com/12/1014/15/8DPNVNJ200253B0H.html>. 2013-6-22

[2] 《中国公民历年出境旅游人数一览（1993—2011）》2012年1月27日
<http://xxw3441.blog.163.com/blog/static/7538362420120279320259>. 2015-9-29

[3] 《2012年中国旅游业统计公报》中华人民共和国国家旅游局, 2013年9月12日.
<http://www.cnta.gov.com/html/2013-9/2013-9-12-%7B@hur%7D-39-08306.html>. 2015-4-29.

[4] 《2013年中国旅游业统计公报》中华人民共和国国家旅游局, 2014年9月24日.
<http://www.cnta.com/html/2014-9/2014-9-24-%7B@hur%7D-47-90095.html>. 2015-5-16

根据本论文选题的意义，通过比较分析有关两国旅游的作品和国内外的资料，包括中文在泰国旅游业的应用，比如：机场，宾馆、餐饮业、购物和旅游景点等方面研究，为了提高泰国旅游业服务和了解到中国游客对泰国旅游业的满意度，而反映中国游客对泰国旅游业的发展趋势。



第二节 旅游业与商务汉语

(一) 旅游业的相关理论和相关概念界定

1. 旅游的定义

旅游是旅行游览。而旅行是为了办事或游览从一个地方去到另一个地方。^[1]

2. 旅游业的定义

2.1 旅游业即为国内与国外的旅游活动提供有偿服务的一种行业。其范围包括：1. 导游服务 2. 酒店服务 3. 餐饮、度假服务 4. 旅游购物服务 5. 与旅游相关的体育服务 6. 旅游展销、广告、推介等服务。^[2]

2.2 旅游业的意思是带领游客出行旅游或进行某种事务，并给予提供以下一种或多种服务如：住宿、饮食、导游或法律条例规定里的其他服务。^[3]

2.3 旅游业包涵几种商务活动，有直接给游客提供的商务活动，比如：旅游导游、运输、食宿、纪念品等，或间接提供的商务活动如：农产品生产与手工艺产品生产等。^[4]

2.4 旅游业经营者指的是从事旅游业商务活动的工作者。^[5]

3. 旅游者的定义

3.1 旅游者，指的是离开自己的常居所一段时间到别的地方去旅游或从事某种事务的人。其出行目的不是为了工作或赚钱。^[6]

3.2 旅游者，指的是自愿离开自己常驻地到达另一个地方居住至少一个晚上（不超过 90 天）的人，有可能从旅游经营者那得到的有偿服务。但其目的是为了从事某种活动而不是为了工作或赚钱。^[7]

3.3 旅游者的意思是人们从一个地方出去另外地方，为了放松身心、学习、娱乐、或其他。^[8]

[1]汉英双语：《现代汉语词典》 外语教学与研究出版社。2002 年增补本，1265 页

[2]การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. พ.ร.บ.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 1979. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 96 ตอนที่ 1 หน้า 1-2

[3]สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว.พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2008. เล่ม 125 ตอนที่ 29ก ราชกิจจานุเบกษา 6 กุมภาพันธ์ 2008. หน้า 2

[4]สมบัติ กาญจนกิจ, ศ.ดร. นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:บริษัททำมาดี จำกัด. 2001 หน้า 88

[5]การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. พ.ร.บ.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 1979. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 96 ตอนที่ 1 หน้า 2

[6]การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. พ.ร.บ.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 1979. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 96 ตอนที่ 1 หน้า 2

[7]การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. คำศัพท์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ :ครีเอท มายด์, 2001 หน้า 113

[8]สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว.พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2008. เล่ม 125 ตอนที่ 29ก ราชกิจจานุเบกษา 6 กุมภาพันธ์ 2008. หน้า 2

4、旅游的特征

4.1 国际上称为旅游业是凭借旅游资源和设施,专门或者主要从事招待、接待游客、为其提供交通、游览、住宿、餐饮、购物、文娱等六个环节的综合性行业。旅游业务要有三部分构成:旅游业、交通客运业和以饭店为代表的住宿业^[1]。

5、旅游和旅游业的要素

5.1 旅游的要素分为:旅游资源 (Tourism Resource) 包括自然景点和人造景点,旅游服务 (Tourism Service) 包括酒店/宾馆、餐饮、商店购物、娱乐、等等的旅游设施,旅游市场 (Tourism Market of Tourist) 最主要是为了服务游客,包括推广和开发,销售和服务游客的过程。^[2]

5.2 旅游的三要素:大多数国家都采用了国际通用的旅游定义的三个方面的要素:出游的目的地、旅行的距离、逗留的时间。^[3]

6、关于旅游的理论

6.1 根据 Kotler 的理论:旅游行为准则是从游客的消费者行为的产生是由市场以及其他刺激而产生,经过消费者的感觉和思想,产生相应的刺激因素,比如:产品、价格、地点和促销对其他因素,包括生产力,或者一些重要因素,经济、科技、政治或文化因素,这些因素会刺激消费者产生一系列反应,比如:消费欲、选择产品、商家、品牌、以及数量。^[4]

6.2 根据 McIntosh, R.W. and Goeldner (1990) 的理论:旅游是一种动机来刺激和推动人们出去外面旅游,人们的旅游是根据这些动机,所以旅游动机分为 4 个原因:体育动机 (Physical Motivation)、例如:去海边休息、体育、健康医疗等。文化动机 (Culture Motivation)、例如:去参观寺庙、古城和人们的生活习惯。人际动机 (Interpersonal Motivation)、例如:为了探访亲戚朋友和认识新的朋友等。地位和声望动机 (Status and Prestige Motivation)、例如:为了增加和提高自己的能力。^[5]

7、跨国旅游的起源

[1]魏娅楠:《中国旅游业的国际竞争力分析》经济研究导刊,第31期.2012年12月24日

[2]สมบัติ กาญจนกิจ. นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัททำมาดี จำกัด. 2001 หน้า 87-88

[3]网络点击数:《什么是旅游》日期.2007-4-2

http://www.shenmeshi.com/Recreation/Recreation_20070402220319.html. 2015-4-27

[4]Kotler, Philip. Marketing Management : analysis, planning, implementation, and control. 9th ed New Jersey : A Simon company. 1997

[5]McIntosh, R.W. and Goeldner, C.Tourism: Principles, Practices and Philosophies. New York: Wiley. 1990

虽然现代旅游业在经济和文化交流上发挥了积极的作用，然而其发展历史并不长。旅游成为一种社会行业，成为一种新兴的社会产业，则是从英国的托马斯库克开始的。1841年7月5日，库克利用包租火车的方式，组织了一次从莱斯特前往落赫伯勒的团体旅游，参加的人数有570人之多，全程往返24英里。1945年，他开班了旅游代理业务，成立了世界上第一家旅行社。1855年，他组织了由伦敦前往巴黎的第一次跨国旅游，全称采用了一次性包价。这是世界上跨国旅游的开端。随着各国经济的发展、余暇时间的增多，教育的普及和文化水平的提高，以及其他各种社会因素的有利发展，跨国旅游的人数将会不断增加，从而也就决定了旅游业有着十分光明的前景。正式从这个意义上，人们才把旅游业叫做“朝阳工业”。^[1]

（二）商务汉语

为了生存和发展，人与人或人与组织，不管是政府机构还是私人之间，都有一定的社会活动。彼此通过直接或间接的交换关系为社会提供产品或服务，这就是市场商业或商务活动。人们或政府在商务活动中，不管是产品或服务的交换，还是国内或国外的交流，为了获取一些物质或信息，都必须借助语言交流。^[2]中国人进行的商务活动主要使用汉语，泰国人进行商务活动主要使用泰语，因此就出现“商务汉语”、“商务泰语”的概念。

汉语在泰国是人气度仅次于英语的外语，在企业中和社会上倍受重视。在英语教学市场日趋饱和的状态下，汉语市场存在着巨大潜力。

作为比邻之邦，中国经济发展的良好势头，对泰国的发展不无影响。从2008年到2011年，中国已经是泰国的第一大出口目的地和第二大进口来源国。在泰国的商业市场中不少商务活动与中国商业有密切关系，在这些联系活动中，语言的沟通无疑是一座不可缺少的桥梁。中国经济日益强大，泰国经济对中国经济的依赖趋势，提升了商务汉语在泰国的地位。为了让人们或部门机构能提高之间的商务活动，通过买卖、交流、协商、洽谈等方式，商务汉语极大地促进与推动了两国之间的商务活动，使商务汉语在泰国日益重要。在中泰经济往来中，泰国的商务人员不仅要会讲英语，还要具备用汉语进行沟通和进行商务谈判的能力。泰国汉语教育界与时俱进地总结出这一句话：“只有掌握汉泰英三种语言的人才，才是当今和未来市场抢手的人才”。

[1]林赞根：《中国游客赴韩国旅游分析之研究》硕士，天津大学，旅游管理，2010

[2]吴勤学：《现代商务概念》高等教育出版社，2004年3月，1-2页

（三）泰国旅游资源概述

1、泰国旅游发展近况

泰国已有900多年的历史和文化，原名暹罗。公元1238年建立了素可泰王朝，开始形成较为统一的国家。泰王国位于湄公河经济发展区的中心位置，占地面积51.3万多平方公里，位于亚洲中南半岛中南部，北部与中国遥遥相望。公元1970年，到泰国旅游的游客仅为62,800人次，到了2006年，至泰国旅游的游客已达13,821,820人次。在近年（2001年-2007年）从东南亚各国到泰国旅游的人数以每年超过80%的增长点递增。从以上数据可以看出，除了2003年泰国旅游受到非典的影响，游客人数有所下降以外，近十年来，泰国的旅游市场持续升温。^[1]

2、泰国旅游高速发展的影响因素

2.1 微笑的国度，佛教是泰国的国教，90%以上的居民信仰佛教。佛教为泰国人塑造了道德标准，使之形成了崇尚忍让、安宁和爱好和平的精神风范。

2.2 优质的自然旅游资源：泰国不仅有举世闻名的阳光海滩还有充满历史文化世界遗产。普吉岛、芭提雅、苏湄岛、大象岛、皮皮岛、大城古都等，每年都吸引着无数的观光客。泰国的旅游资源种类齐全，能满足游客多方面的需要。

2.3 独树一帜的人文资源：泰式按摩，蜚声全球，是泰国宝贵的文化遗产之一，即可治愈多种疾病，又可舒松肌肉，消除疲劳，有益健康。

2.4 便利的交通：从地理位置来看，泰国位于湄公河的中心，特别是陆空交通顺畅，为旅游发展提供了前提条件。泰国有六个国际级别的机场：素旺那普、廊曼、清迈、清莱、普及、合艾，航线遍布全球各大主要国家。此外，高度发展的高级高速公路也为旅游的发展提供了便利，其中中泰昆曼（昆明-曼谷）高速公路使得中泰陆路交通顺畅无阻。泰国同时也是各类国际活动的热门举办地，国际网球公开赛，国际高尔夫球公开赛，乃至2005年环球小姐选美等重大国际活动和赛事都使泰国成为了瞩目的焦点。泰国举国上下都遵循着服务意识，无论你走在何处，无论你是什么肤色，讲何种语言，都会得到双手合一的礼遇和泰国人温和的微笑服务。

[1]刘维一：《泰国旅游发展现状及其影响因素分析》科学论坛。
<http://www.doc88.com/p-953294056216.html> 2015-4-24

2007年泰国国家旅游部宣布了最近五年的旅游政策（五年）计划，提出了要完善现有旅游产业体系，走向高质旅游的道路。不难看出，泰国旅游发展之所以能取得如此告诉的发展，重点在质的突破，不在量的积累，这正是—个旅游强国应有的战略眼光。



第二章 商务汉语对泰国旅游业的重要性

第一节 中国游客在泰国情况

泰国旅游部最新统计数据显示,2012年泰国入境游客共计2230万人次,同比增加16.8%,创历史新高。其中中国游客以270万人次首次超过马来西亚,成为泰国最大的游客来源国。泰国国家旅游局预计,2013年到泰国的外国游客有望达到2450万人次,将创造1149亿泰铢(约合239亿元人民币)的收入。

中国游客增长迅速,已逐渐成为赴泰外国游客中的主力军,且为泰国创造了可观的外汇收入。2012年赴泰旅游的中国游客比2011年增加了百万人次,人均日消费水平为4600泰铢。预计2013年赴泰国旅游的中国游客总数有望达到340万人次,比2012年增长21.3%,占入境外国游客总数的14%。

泰国旅游部门正全面部署,陆续出台各种新的措施以满足中国游客的不同需求,其中包括:泰国旅游局计划推出5条中国至泰国的陆路旅游新线路,以此吸引中国游客从中国南部地区进入泰国北部、东北部地区旅游;推出海洋旅游家庭团等特色旅游项目;针对中国中等收入阶层游客热衷自助游的特点,泰国旅游局将与中国相关机构合作,争取将2013年的自助游客从2012年的10万人次提升至20万人次。^[1]

但是,尽管中国游客出境游呈现出一片欣欣向荣的景象,但是据中华人民共和国国家旅游局统计的结果显示,泰国并不是中国游客的首选地,甚至排不上前三名的位置。2012年,中国公民出境人数达到8318.27万人次,比上年增长18.4%。其中:因公出境人数612.66万人次,下降0.1%;因私出境人数7705.61万人次,增长20.2%。出境首站按人数排序,列前十位的国家和地区依次是:中国香港、中国澳门、韩国、中国台湾、泰国、日本、柬埔寨、美国、马来西亚和越南。^[2]还有2013年,中国公民出境人数达到9818.52万人次,比上年增长18%。其中:因公出境人数621.62万人次,增长1.5%;因私出境人数9196.90万人次,增长19.4%。出境首站按人数排序,列前十位的国家和地区依次是:中国香港、中国澳门、韩国、泰国、中国台湾、美国、日本、越南、柬埔寨和马来西亚。^[3]

[1]泰国旅游部:《中国游客超马来西亚成为最大客源国》环球网-旅游。

<http://go.huanqiu.com/news/2013-04/3802110.html>. 2015-4-29

[2]《2012年中国旅游业统计公报》中华人民共和国国家旅游局.2013年9月12日

<http://www.cnta.gov.com/html/2013-9/2013-9-12-%7B@hur%7D-39-08306.html>. 2015-4-29

[3]《2013年中国旅游业统计公报》中华人民共和国国家旅游局.2014年9月24日

<http://www.cnta.com/html/2014-9/2014-9-24-%7B@hur%7D-47-90095.html>. 2015-5-16

2012年中国公民首站前往主要目的地国家(地区)情况

序号	国家(地区)	出境旅游人数(首站)(万人次)	与上年比较(%)
1	香港	3495.56	23.4
2	澳门	2150.29	8.8
3	韩国	299.51	26.5
4	台湾	263.02	42.6
5	泰国	224.48	47.4
6	日本	196.22	20.5
7	柬埔寨	184.54	51.8
8	美国	172.20	26.6
9	马来西亚	137.22	-21.0
10	越南	133.99	17.4

来源: 中华人民共和国国家旅游局 <http://www.cnta.gov.com/html/2013-9/2013-9-12-%7B@hur%7D-39-08306.html>. 2015-4-29

2013年中国公民首站前往主要目的地国家(地区)情况

序号	国家(地区)	出境旅游人数(首站)(万人次)	与上年比较(%)
1	中国香港	4030.33	15.3
2	中国澳门	2523.94	17.4
3	韩国	425.34	42.0
4	泰国	401.03	78.7
5	中国台湾	291.89	11.0
6	美国	196.69	14.2
7	日本	183.46	-6.5
8	越南	177.27	32.3
9	柬埔寨	169.06	-8.4
10	马来西亚	135.16	-1.5

来源: 中华人民共和国国家旅游局 <http://www.cnta.com/html/2014-9/2014-9-24-%7B@hur%7D-47-90095.html>. 2015-5-16

第二节 商务汉语应用于旅游业

商务汉语应用于旅游业的各个方面:

1、商务汉语在旅游服务人员中的应用

作为服务行业，旅游业的发展离不开人才，正是优秀的旅游服务人员们（导游、服务员、司机等）支撑起旅游业并决定了旅游业发展的速度和成败。

据泰国《世界日报》报道，泰国清迈导游协会主席汕葛在 2013 年表示，受到电影《泰囧》的刺激，中国出现了泰国游热潮，而目前泰国的华语导游仅有 6000 人，著名旅游城市清迈则只有 1000-1200 人。汕葛指出，虽然目前泰国的中文导游还够用，但是随着中国游客的增多，将会出现导游短缺现象。他指出，2012 年到泰国旅游的中国游客量达 250 万人次，而到清迈的游客量达 10 万人次。预计 2013 年到泰国旅游的中国人将增至 300-350 万人次。汕葛说，目前泰国许多中文导游缺少基本的导游文化资质，比如本科文凭等，且许多导游虽然可以进行中文交流但没有导游证。为解决上述问题泰国政府相关机构正紧急寻找解决问题的方法，以填补中文导游空缺。^[1]

由于急剧增长的中国游客市场，2013 年泰国家旅游局和曼谷中国文化中心合作开启汉语人才培养项目，该合作项目的签字仪式 6 月 27 日在曼谷中国文化中心举行。出席当天签字仪式的中国驻泰大使管木在致辞中表示，随着中泰友好关系的发展，两国多领域、多层次合作不断深入和拓展，需要越来越多懂中文、精通业务的专门人才。为适应中国赴泰游客剧增的新形势，培养更多懂中文的旅游主管官员和接待人员，为中国游客提供优质服务成为当务之急。他希望双方的汉语培训合作项目，能够为泰国国家旅游局针对中国市场的旅游管理人员和相关工作人员发挥积极作用，推动中泰文化交流与旅游合作不断迈上新台阶。^[2]

2013 年 10 月 16 日泰国国家旅游局快捷汉语培训班结业仪式在曼谷中国文化中心举行。中国驻泰国使馆文化参赞秦裕森、曼谷中国文化中心主任蓝素红、泰国国家旅游局副局长颂诺等参加了结业仪式，并为本期培训班的 50 名学员颁发结业证书。^[3]

曼谷工商管理旅游学院是位于泰国曼谷东郊的一所旅游职业学院。随着泰国

[1] 《‘泰囧’刺激中国人赴泰国旅游 当地华语导游紧缺》中国新闻网. 2013 年 03 月 15 日

http://news.ifeng.com/gundong/detail_2013_03/15/23137442_0.shtml. 2015-4-29

[2] 《泰旅游局与曼谷中国文化中心合作培训汉语人才》中国新闻网. 2013 年 06 月 27 日

<http://photo.chinanews.com/hwjy/2013/06-27/4976903.shtml>. 2015-4-29

[3] 泰国旅游局官员学汉语：《快捷汉语班三个月结业官员表演汉语小品精彩风》泰国风杂志。

2013 年 11 月

旅游业近几年不断火爆，以旅游管理为特色专业的该学院毕业生成了各旅游服务行业的“抢手人才”，就业率几近 100%。对于职业教育而言，培养学生过硬的动手能力和操作能力是关键。泰国宋思力旅游公司是曼谷工商管理旅游学院的众多合作单位之一。该公司一直采取以老员工带实习生的模式，对新手进行技能指导，甚至选拔并资助优秀的实习生到国外深造。眼下，赴泰旅游的外国游客越来越多，掌握多种语言的旅游服务人才非常抢手。该公司总经理集他颂说，“我们第一时间掌握到市场情况和趋势后，就向合作的职校建议，帮助我们在培养人才时向多语种人才倾斜。”曼谷工商管理旅游学院院长贤撒旺也表示，随着泰国旅游服务业汉语人才的需求上升，为适应市场，学院开设了中文、日文等辅修课，着重培养学生掌握更多语言的能力，来自中国吉林的志愿者孙爽是一位派驻该学院的“外援汉语教师”。她告诉本报记者，学院里有多位像她一样的中国“外援教师”，他们都是在泰国职业技术教育委员会的牵线下，借助政府的力量通过国际项目引进的教师人才。^[1]

由此可见，掌握商务汉语的从业人员在旅游服务业中是紧缺人才，是非常具有竞争优势的。如果泰国政府和院校都非常重视商务汉语人才的培养和发掘，不但建立各种渠道培养商务汉语人才，而且给予商务汉语学习者提升汉语水平的机会和支持。

2、商务汉语在旅游服务部门的应用

跨境旅游活动是有组织的整体活动，游客出行的第一时接触的就是客运问题，他们关心的是上了飞机（车、船）后是否安全、舒适，因此旅途做好全汉语化服务很必要，如：飞机（车、船）上的各种标识、乘客须知、安全告示等要有中文字样，工作人员要会说汉语、能用汉语关心乘客、进行感情沟通，使乘客在旅途中有宾至如归的感觉，十分温暖。游客到达目的地后，在机场或办理出入境手续等都能用汉语，那么中国游客就更满意了。

2.1 商务汉语在交通部门的应用

关于泰国旅行所用的商务汉语方面，在泰国素旺那普国际机场里面应用商务汉语板，比如：国际出发旅客登记、交易所在这里，等等。除了汉语板外，还有泰国机场有限公司（大众）的基本资料的中文发表内容：第 1 层；航站楼各类交通工具的停车区域；公共交通，为乘客提供多种公共交通工具，例如豪华轿车、出租车、租赁车、摆渡车（Shuttle Bus）、机场大巴、长途汽车、公交汽车等。第 2 层；国际到达旅客手续；国际到达旅客下飞机后前往 2 层的国际到达出口。第 3

[1]韩硕：《他山之石：泰国职业教育紧盯国情和市场》人民日报. 2013 年 8 月 5 日

层；服务设施；超规行李，行李寄存、礼拜室、中转旅客计时休息室、退税处、免费上网等。第4层：国际出发旅客登机手续与行李托运办理、出进护照检查、安全检查、进入停机楼；还有国际航线旅客登机手续，携带液体登记；规定的各类液体、胶状、喷雾如水、饮料、乳霜、乳液、喷雾、香水、发胶、牙膏、走珠香体液等。^[1]

泰国机场大众有限公司《素旺那普国际机场》的中文发表内容：豪华礼宾车、自驾出租车、计程车、摆渡车、公交车、民营公交车、和压缩天然气空调面包车等资料。^[2]

虽然泰国曼谷机场和泰国素旺那普国际机场使用商务汉语供给中国游客服务，但是泰国还有曼谷以外的机场，比如：Khon Kaen International Airport，Ubon Ratchathani International Airport，Udon Thani International Airport 等机场，现在还没有中文手册，也没用普通话来广告机场的服务。

旅行的商情就是中国旅游者和使用汉语进行交流的，各个国家的游客在旅游方面的需要和喜好，通过商情调查、分析和预测去发现旅行对游客方面可能有盈利商业机会，从市场中找到满足旅游者出行消费需要的商业机会点。旅行的主要渠道就是水、陆、空的运输线路，使用飞机、车、船的交通工具，根据游客的需要和喜好，认真组织好旅行服务。服务如能满足旅游者出行的消费需要，就能使旅游商业机会转化为盈利机会。

2.2 商务汉语在宾馆酒店的应用

现在中国是个有大能力地出境的增加游客，所以为了吸引外国游客来自自己国旅游，各国都提出一些攻略来竞争而吸引游客。游客出发旅游时除了担心旅行中交通是否方便和安全外，宾馆就是旅游中最重要的考虑因素之一。

于是为了供给中国游客服务，柬埔寨的变化是日新月异的，前几年大概是中国人的还很少，中文在那里的应用并不多，如今再去，有很多店铺、招牌已明显的用汉语标注，会说简单汉语的当地人也越来越多，市场里华人也占了一席之地。^[3]

所以，汉语在泰国尽管不是官方语言，但已经是非常流行的国际语种了。虽然笔者曾经去询问在曼谷的几个宾馆有没有宾馆的中文手册，比如：Bangkok Hotel，

[1]泰国机场有限公司（大众），基本资料素旺那普国际机场。2011年12月

[2]泰国机场大众有限公司，素旺那普国际机场公共服务汽车。2013年1月

[3]《柬埔寨吴哥窟旅游注意事项》<http://blog.tianya.cn/post-98-35490360-1.shtml>。2015-4-10

Peninsula Bangkok Hotel, Dusit Thani Hotel, Montien Hotel 等宾馆，现在还没有中文手册也没有中文菜单，但是有很少饭店只有一些菜单的中文翻译，比如：酸辣汤、炒饭等。

2.3. 商务汉语在购物中的应用

据报道，中国游客在英国 2010 年的打折促销季中消费的奢侈品达 10 亿英镑，由于中国顾客消费能力很强，英国媒体更基于“英镑”的概念创造了一个新名词——“北京镑”，称“北京镑”所消费的 Burberry, LV, Gucci 等大牌奢侈品预计将会占整个奢侈品行业销售额的三分之一。据美国联邦商务部统计，目前中国游客每人平均在美国花费达 7200 美元，远高出国际游客平均 4000 美元的消费水准。中国游客强大的消费能力屡屡震惊世界，小到化妆品、手袋、电子产品、当地特产，大至连房地产豪宅都成了中国游客出境消费的目标，以至于连《纽约时报》杂志都要在封面上以《Shop China Shop!》的大标题惊叹“中国正在向消费型经济转型”。事实的确是这样，随着越来越多中国游客迈出国门旅游，给境外旅游目的地带来了庞大的消费力。庞大的中国游客消费群也让各国商家开始奉行针对中国人的特别服务，甚至有外国评论说：“中国游客到哪儿，资金和服务就应当跟到哪儿！”在美国、日本、法国等地，已有华人面孔的售货员为中国游客提供中文服务，在法国还有奢侈品牌店铺为中国人进行关门服务，日本一电器店挂出了横幅一语中的：“热烈欢迎最敢消费的中国人！”^[1]

因此商务汉语在针对中国游客购物方面有很大影响，语言不通，购物不方便，买方不懂，卖方不成，尤其卖者的商务语言对购物更重要，一般的买方一听不懂；恐怕有问题，就不想购物，比如：问价格；问材料和搬运等。如今泰国，不仅在旅游景点有中文导游，在一些购物场所，如商场、超市、旅游品商店等，都有懂汉语，会说汉语的服务人员。泰国旅游机构目前已为中国游客专门开通免费中文投诉电话，游客在泰国旅行购物期间可以随时拨打电话就旅行中遇到的问题进行咨询。

2.4 商务汉语在景点的应用

泰国有许多的旅游地点成为中国人喜欢来旅游，比如大皇宫、芭提雅和普吉岛等。商务汉语不仅应用于旅游地点的标语、介绍中，而且泰国的这些著名景点都为游客提供中文手册。

为了方便广大旅游者了解泰国，到泰国旅游，泰国旅游机构撰写印刷精美、图文并茂的旅游指南书《泰国》，并在中国也发行一些中文版。这本书较详细地介

[1] 《中国游客出境就变“购物狂” 六大心态爱血拼》广州日报. 2011 年 01 月 18 日

绍泰国旅游胜地的独到之处，旅游景区的名称、设施、租金甚至是海陆交通，泰国的烹调特色、各种餐厅、泰国的商品特色、各种手工艺品和土特产，还有泰国的各种特色传统服饰、生活用品，泰国的风土人情，传统节日等等，把本国的所有的景区胜地写得令人向往不已。泰国通过旅游广告在华宣传旅游服务，来显示其旅游资源的历史悠久、民族特色以及可观赏性，提高了旅游资源的知名度，在旅游者中建立了良好的形象。

泰国旅游景点所用的商务汉语：

1、芭提雅（Pattaya）是中南半岛南端的泰国一处著名海景度假胜地，属于春武里府，享有‘东方夏威夷’之誉，是世界著名的海滨旅游度假胜地，位于首都曼谷东南 154 公里。芭提雅的旅游历史已经超过 40 年，经久不衰的原因在于芭提雅是一个最为纯粹的度假胜地，对享乐主义者而言有着极大的吸引力。如今的芭提雅，每当夜晚，灯火通明、商店、酒店、酒吧、步行街霓虹灯桑；闪烁耀目，街道两旁享式小酒吧鳞次栉比，流行音乐充塞大街小巷，马路上行人摩肩接踵，通宵达旦，已发展成为一个 10 万人的旅游不夜城。除了享受阳光，沙滩和海水之外，海滩的娱乐项目还是蛮多的，有摩托艇、滑翔伞、海底行走以及潜水，或者坐船过去珊瑚岛（ko-lan）。另外，周边还可以逛的地方也很多，比如步行街（Walking street），人妖表演、水上市场等。所以自天的海滩与海上的运动，夜晚的人妖秀与酒吧，诠释着芭提雅之所以成为度假天堂的原因。^[1]

2、大皇宫，包括一所建在皇宫里作为国王举行宗教仪式的——玉佛寺，都在 1782 年开始建造，总面积约 218000 平方公里，环绕者整座大皇宫的宫墙，长约 1900 米。曼谷节基皇朝第一世于 1782 年登极后，认为郑王当年在湄南河西岸吞武里地区建造的皇宫并不理想，就决定将国都搬迁至湄南河东岸（即今曼谷），并按照大城皇宫蓝图，建造新皇宫。其中的“兜率殿”和“摩天宫殿群”列为大皇宫早期建造的宫殿。^[2]

这些中文旅游手册，在中国游客一下飞机降落在泰国的时候，就可以在机场取阅，借助出租车、宾馆、购物中心等游客密集场所展出宣传，让中国游客在泰国旅游能享受到意想不到的便利和舒适。

2.5 商务汉语在中泰交流中的应用

2012 年 11 月，泰国国家宾馆举行新闻发布会，就 2013 年泰国国家旅游局的战略目标、旅游推广计划向各大媒体代表、泰国国家旅游局旅游合作伙伴、云南

[1]耗子：《泰自游：东方夏威夷——芭提雅》曼谷杂志. 第 8 期. 2013 年 1 月 15 日，11 页

[2]《曼谷大皇宫导游介绍书》2013 年 1 月 26 日

区游客代表进行了通报。泰国国家旅游局昆明办事处首席代表兼处长查秉娜女士 (Mrs.Pinnat Charoenphol)、首席代表助理兼副处长文天才先生 (Mr.Ponlert Ooncharoen) 等嘉宾出席了此次新闻发布会。

第二届亚洲高尔夫旅游大会在泰国芭提雅市举行，本次大会共吸引了来自亚太国家的 260 多名政府及企业代表参会。5 月 1 日，在本次大会高尔夫目的地城市推介活动中，三亚旅游协会会长、丽思·卡尔顿酒店总经理谷杰代表三亚做了推介。

为了提升和促进泰式武艺的发展，2012 年 3 月泰国国家旅游局携手泰国大城府、泰国武艺协会、泰拳教师协会、泰国国家职业拳击协会，共同举办 2012 世界泰拳拜师大会暨世界遗产神奇泰拳庆典活动。活动作为 2012 年泰国“神奇之年”系列旅游活动的重要组成部分之一，将以推动泰国文化品质游为出发点，扩大世界各国游客对泰国旅游的了解。大会将邀请来自全球各国的泰拳家及相关媒体共同参加，一同见证全球规模的拜师仪式及业余级泰拳比赛。

在广州举办“推广泰国旅游新形象及泰国品质旅游论坛”是，泰国总理阿披实亲临论坛，并为还尚处于低谷中的泰国旅游业做起了“推销员”。阿披实在论坛上的讲话中表示，中国是泰国非常重要的旅游市场，泰国目前每年接待的中国游客已超过 100 万人。

在云南举行的泰国北部十七府旅游协会 2008 年年会暨西双版纳旅游线路推介会，云南省旅游局谭崇访巡视员应邀参加会议，并对加快推进与泰国北部旅游合作提出建议意见；西双版纳州旅游局袁松青副局长向泰国旅行商推介西双版纳旅游精品线路；泰国北部十七府旅游协会会长陈颂吉先生，清迈旅游局对外市场部处长坤攀女士，清迈旅游同业工会理事长李人杰先生先后发言，对加强与中国云南西双版纳旅游合作提出意向性意见。这次会议是一次高规格、大规模的双边合作交流活动。双边通过活动交流，泰方对西双版纳旅游产品线路有了更深的了解。

伴随着中泰文化、旅游交流的发展，两国的交流互动活动日益频繁兴旺。在上述一系列的中泰旅游国际会议中，商务汉语是必不可少的会议语言，会议中的陈述、介绍、广告宣传等都有中文翻译。在一些正式隆重的场合，如宴会、招待会等，宾主双方常常致辞表达欢迎或感谢。为了消除双方在交流过程中障碍，使交流过程更加流畅无阻，无论是与会代表还是会议服务人员，都有必要掌握一定的商务汉语沟通技能。

第三节 商务汉语推进泰国旅游业的发展

1、泰国旅游业发展现状

泰国于 1924 年，在火车站广告安排了火车人员来迎接和公关一些泰国旅游信息，为了给外国游客了解泰国的情况，而在 1926 年才开始安排了 3 个计划有关旅游业的目的：公关邀请游客、迎接游客、修理旅游地点和酒店宾馆。虽然泰国历来是农业国家，米，橡胶，水果等农业产品是国家主要出口农产品，也是国家主要收入的外汇来源。但是泰国政府一直都在大力发展旅游业。从 1950 年开始建立‘旅游办事处’到 1960 年为了进一步的发展国家的旅游业，改成‘泰国的促进旅游组织’，再到 1979 年‘泰国旅游局’作为国家中央的旅游机构的确立。为了政府有权力来管理国家的旅游业和负责游客的安全，并且还能发展国家的旅游地点。^[1]

现在泰国的旅游业近几年来都有明显地增长收入。从 1979 年开发‘泰国旅游局’泰国旅游业对国家越来越繁荣，旅游业不但是国内为人民的旅游，而且成为国家最重要的一项出口的经济。根据泰国经济与社会发展委员会的统计（表 1），从 2009 年至 2013 年，国家旅游业收入和国家收入比较，国家每年的旅游业收入呈现不断地上升趋势。^[2]

[1]การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.ประวัติการค้าเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทยและความเป็นมาของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 1984

[2]Department of tourism of Thailand 2009-2013 (statistic and database)

<http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/621> 2015-5-2

Office of the National Economic and Social Development Board of Thailand.

<http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=95> 2015-5-2

表 1、2009 年 - 2013 年泰国国家旅游业收入和国家收入比较

年份	国家旅游业收入(铢)	国家收入 GDP(铢)	比率 (%)
2009	510,255,050	9,041,551,000	5.64
2010	592,794,090	10,104,821,000	5.87
2011	776,217,200	10,540,134,000	7.36
2012	983,928,360	11,375,349,000	8.65
2013	1,207,145,820	11,898,710,000	10.15

来源: Department of tourism of Thailand (statistic and database)

<http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/621>. 2015-5-2

Office of the National Economic and Social Development Board of Thailand.

<http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=95>. 2015-5-2

根据表 1 来分析, 从 2009 年至 2013 年, 每年国家的旅游业也一直往前上升的收入, 所以在泰国, 旅游业成为泰国的重要经济支柱和主要创汇行业。泰国政府把旅游业作为发展的工具, 可以促进国家的自然资源开发, 可以提供国内所需产品的生产和服务的供给、可以扩大就业, 对促进国家经济发展起到很大的作用。

2、泰国旅游产品在中国的输出状况

虽然旅游业成为泰国最重要的一项经济产业, 不过, 泰国旅游业并不能单纯依靠本国人民在国内旅游, 旅游业出口创汇需要依靠外国国民来泰旅游, 才能提高国家经济的收入。在泰国周边的国家中, 中国无论是国民数量还是地理位置, 都是在泰国旅游业方面的重要输出国。这些年来, 中国与泰王国的经济贸易与友好合作关系得到顺利发展, 两国企业互相往来, 投资合作密切, 并且成果显著。但是, 在旅游业领域, 虽然中国是一个拥有 14 亿人口的旅游业消费国家, 虽然泰国和中国接壤, 虽然中国人民熟知泰国的众多知名景点, 在中国人民出境旅游的目的地选择的前三名里, 都没有泰国。

2012 年, 中国公民出境旅游市场继续快速增长, 旅游目的地不断增加。2012 年, 中国公民出境人数达到 8318.27 万人次, 比上年增长 18.4%。其中: 因公出境人数 612.66 万人次, 下降 0.1%; 因私出境人数 7705.61 万人次, 增长 20.2%。出境首站按人数排序, 列前十位的国家和地区依次是: 中国香港、中国澳门、韩国、中国台湾、泰国、日本、柬埔寨、美国、马来西亚和越南。^[1]

[1] 《2012 年我国公民出境旅游市场发展分析出境旅游市场》中国行业咨询网。

<http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/621>. 2015-4-29

第三章 分析方法

第一节 定量调查与分析

本论文以定量调查与分析设计,从 100 张问卷调查发给中国游客到泰国来旅游所填写。问卷调查收集和分析:

第一部分:基本资料

表 2、被调查的中国游客的基本资料分析

基本资料 (可多选)	百分比 (%)
1. 您的性别:	
男	40
女	60
总和	100
2. 您的国籍:	
中国	100
地区:	
大陆	57
香港	1
台湾	0
澳门	0
马来西亚	0
新加坡	0
印尼	0
越南	0
缅甸	0
菲律宾	0
美国	0
加拿大	0
英国	0
法国	0
澳大利亚	0
其它国家	0
无选项(空白)	42
总和	100
3. 您的年龄:	

基本资料 (可多选)	百分比(%)
19岁以下	1
20-29岁	49
30-39岁	27
40-49岁	9
50-59岁	12
60岁以上	2
总和	100
4. 您的常用语是:	
普通话	96
粤语	1
其他, 请注明:	3
英语 (2)	
普通话+潮汕语 (1)	
总和	100
5. 您的文化程度:	
初中高中	15
中专	14
大专	29
本科	40
硕士	2
博士	0
总和	100
6. 您的职业:	
商人	15
学生	4
退休人员	6
公务员	6
职员	36
工人	4
自由职业	26
其他, 请注明:	
志愿者老师	1
教师	1
无注明	1
总和	100
7. 您这次旅游在泰国待几天:	
1-3天	3
4-6天	70
7-9天	18

基本资料 (可多选)	百分比 (%)
9天以上	7
无选项(空白)	2
总和	100
8. 您这次是第几次来泰国旅游:	
第1次	78
2次	9
3次	3
4次	4
5次以上	5
无选项(空白)	1
总和	100
9. 这次来旅游您的目的地是:	
曼谷	76
清迈	1
普吉	1
大城	0
其他, 请注明:	
芭提雅	4
旅游	1
无注明	1
曼谷 + 清迈	6
曼谷 + 普吉	3
曼谷 + 其他(无注明)	3
曼谷 + 大城 + 其他(无注明)	1
曼谷 + 清迈 + 普吉	3
总和	100
10. 您会讲泰语吗?	
流利	2
一般	2
几个单词和短语	30
一点不会	63
无选项(空白)	3
总和	100
11. 您在泰国旅游, 您用什么语言交流呢?	
汉语	56
英语	20
泰语	2
其他语言, 请注明:	
导游	1

基本资料 (可多选)	百分比(%)
无注明	2
汉语 + 英语	18
汉语 +其他语言 (无注明)	1
总和	100
12. 您来泰国旅游, 您是否担心遇到交流上的困难, 比如: 问路、问价:	
是	76
否	22
无选项(空白)	2
总和	100
13. 这次来泰国旅游, 您如何查找泰国旅游信息:	
微博	6
微信	5
百度	27
亲戚和朋友们介绍	16
旅游门户网站	9
泰国中文网站	0
泰国英文网站	0
中文报纸	0
中文杂志	0
其他, 请注明:	
google	1
无注明	2
微博 + 微信	1
微博 + 百度	3
微博 + 旅游门户网站	1
微博 + 中文报纸	1
微信 + 百度	1
微信 + 亲戚和朋友们介绍	1
微信 + 旅游门户网站	1
微信 + 中文报纸	1
百度 + 亲戚和朋友们介绍	5
百度 + 旅游门户网站	6
百度 + 泰国中文网站	1
百度 + 中文报纸	1
亲戚和朋友们介绍 + 旅游门户网站	1
亲戚和朋友们介绍 + 中文报纸	3
中文报纸 + 其他 (无注明)	1
微博 + 微信 + 百度	1

基本资料（可多选）	百分比(%)
微信 + 亲戚和朋友们介绍 + 中文杂志	1
百度 + 亲戚和朋友们介绍 + 旅游门户网站	1
百度 + 旅游门户网站 + 泰国中文网站	1
亲戚和朋友们介绍 + 泰国中文网站 + 泰国英文网站	1
微信 + 百度 + 泰国中文网站 + 其他（无注明）	1
总和	100

从表 2 来看 100 位游客都是中国人；而且大部分是女性 60 位（60%）；而国籍是中国（地区：大陆）57 位（57%）；年龄 20-29 岁有 49 位（49%）；常用语是用普通话有 96 位（96%）；文化程度是本科有 40 位（40%）；职业是商人有 45 位（45%）；游客这次旅游在泰国待是 4-6 天有 70 位（70%）；游客这次是第 1 次来泰国旅游有 78 位（78%）；游客是一点不会讲泰语有 63 位（63%）；游客这次来旅游的目的地是曼谷有 76 位（76%）；游客是在泰国旅游时用汉语交流有 56 位（56%）；游客担心遇到交流上的困难有 76 位（76%）；游客从百度查找泰国旅游信息有 27 位（27%）。

在语言使用方面，100 位调查对象中，常用语是用普通话有 96 位（96%）；文化程度是本科有 40 位（40%）；游客一点不会讲泰语有 63 位（63%）；游客在泰国旅游时用汉语交流的有 56 位（56%）；综合的分析结果是，虽然有 40% 的人接受本科教育，可以使用英语进行交流，但是使用汉语的仍是大多数，而且泰语并不是常用的第二外语，这使得在语言方面的选择仅局限在英语和母语汉语。而调查结果显示有 76% 的游客担心交流方面可能存在困难，这意味着，部分使用英语交流的游客，仍希望使用母语汉语交流。

在旅游时间和游客的个人情况方面，大部分游客第一次来泰国，而且大部分选择较长时间停留最少有四天，最多将近一周。这也意味着中国游客可能面临多次交流上的障碍，这会给游客的旅程增加不愉快的经历，影响他们对泰国的美好印象。

A. 泰国酒店/宾馆中文服务满意度调查（选单选题）	百分比(%)
周到全面	8
基本满足需求	40
缺乏，有待改进	48
无选项(空白)	4
总和	100

从表 3 来看被调查的中国游客选择宾馆主要是宾馆的服务有 38 位（38%）；游客觉得工作人员的中文对话能力还不流利有 55 位（55%）；游客认为宾馆需提供的中文服务是前台服务有 47 位（47%）；游客觉得泰国宾馆的中文介绍，比如：宾馆房间的价格等很重要有 86 位（86%）；游客觉得泰国宾馆的中文服务，比如：中文电脑服务、中文报服务、中文片、中文音乐等还缺乏，有待改进有 48 位（48%）。

泰国酒店价格是否经济实惠直接影响游客的入住选择，这体现在调查数据中，有 86% 的游客认为在价格和房间介绍中，需要增加中文说明。但是如调查显示，有 47% 的人认为酒店需要提供可以中文交流的前台服务，也就是说有将近半数的游客，在酒店入住时可能遇到交流上的障碍和麻烦。此外有 55% 的游客认为酒店服务人员的中文水平还有待提高。这说明虽然价格是游客选择酒店的首要标准，但是入住体验是否良好则直接决定了游客对泰国酒店服务业的感受。在当今的网络时代，机票，酒店以及旅游景点的票务都可在网络上完成，并且常常提供网络预定，购票的优惠。而这样的系统常常鼓励大家对酒店，旅游景点等作出评论。他们的评论也将成为下一批购买者的参考信息。因此，在提供合理实惠的价格的同时，也应注重游客的入住体验，这对酒店的经营有潜移默化的影响，也间接影响游客在泰国旅游的整体感受。

表 4、泰国旅游业的中文应用满意度调查：

泰国餐饮业中文服务满意度调查分析

B. 泰国餐饮业中文服务满意度调查（选单选题）	百分比(%)
1. 您的主要餐饮选择：	
酒店	38
餐厅	47
大型商场	4
街边摊贩	8
其他，请注明：	

B. 泰国餐饮业中文服务满意度调查（选单选题）	百分比(%)
导游带领	1
无注明	2
总和	100
2. 您认为服务人员的中文对话能力:	
流利	25
不流利	62
差	9
很差	4
总和	100
3. 您觉得餐饮业的中文服务:	
周到全面	11
基本满足需求	57
缺乏, 有待改进	32
总和	100
4. 您认为还需提供的中文服务有:	
中文菜单	51
实物图片	17
服务员会讲中文	26
其他, 请注明:	
味道	1
无注明	2
无选项(空白)	3
总和	100
5. 您觉得泰国餐饮业需提供的中文介绍, 比如: 中国菜等:	
很重要	53
不太重要	41
不重要	3
无选项(空白)	3
总和	100

从表 4 来看被调查的中国游客的主要餐饮选择是餐厅有 47 位 (47%) ; 游客认为服务人员的中文对话能力不流利有 62 位 (62%) ; 游客觉得餐饮业的中文服务是基本满足需求有 57 位 (57%) ; 游客认为还需提供的中文服务是中文菜单有 51 位 (51%) ; 游客还觉得泰国餐饮业需提供的中文介绍, 比如: 中国菜等, 很重要有 53 位 (53%) 。

47% 的游客选择在餐厅就餐, 也就是有半数的游客选择在街边小店就餐。由于街边小店分布较为分散, 不易管理, 在提高中文服务方面不容易有明显成效。

C. 泰国机场中文服务满意度调查（选单题）	百分比(%)
5. 您认为机场还需提供的中文服务有：	
前台服务	53
货币兑换服务	17
中文报刊杂志	12
机场大巴	14
其他，请注明：	
勉强可以	1
无注明	1
无选项(空白)	2
总和	100

从表 5 来看被调查的中国游客觉得泰国机场的中文介绍，比如：航班信息、外汇等很重要有 95 位（95%）；游客觉得泰国机场 里面的中文告示，指示牌、播音提示服务等是基本满足需求有 50 位（50%）；游客觉得工作人员的中文对话能力还不流利有 52 位（52%）；游客觉得机场的中文服务是基本满足需求有 58 位（58%）；游客认为机场还需提供的中文服务是前台服务有 53 位（53%）。

机场是游客出行在外的第一目的地，机场服务更是面向世界各地的各种人，是一个国家的国际形象的代表，机场服务的优劣直接影响游客对该国家的基础建设的印象。在各项调查中，对机场服务的评价较高，但仍有需要改善的地方。例如工作人员的中文交流能力，以及中文的前台服务。这是由于在实际情况中，游客可能遇到飞机晚点，登机时间较为紧张，或者不熟悉机场服务设施的情况，虽然有的游客能够冷静清楚地根据现有的图标或者中文指示解决自己遇到的困难，但是也有不少游客选择直接咨询前台工作人员或者相关工作人员，这个时候需要机场相关人员具有良好的沟通能力和沉着冷静的态度，因为有的游客可能因为担心赶不上飞机而焦虑着急，不顺畅的交流会增加游客的担忧和焦虑，而好的交流除了能给游客提供帮助，还能安抚游客的情绪，使他们带着好的心情开始或者结束他们的泰国之行。

D. 泰国商店购物中文服务满意度调查（选单选题）	百分比 (%)
4. 您认为购物场所的中文服务（包括导购）：	
周到全面	22
基本满足需求	49
缺乏，有待改进	25
无选项(空白)	4
总和	100
5. 您认为还需提供的中文服务有：	
售货员会中文	45
导购	2
告示、指示牌	27
播音提示	7
其他，请注明：	0
无选项(空白)	2
总和	100

从表 6 来看被调查的中国游客主要购物选择是大型商场有 65 位（65%）；游客觉得在购物过程中的中文介绍，比如：中文导购等很重要有 82 位（82%）；游客认为在购物所工作人员的中文对话能力不流利：商场、集市、小商贩有 60 位（60%）、61 位（61%）、51 位（51%）；而游客认为购物场所的中文服务（包括导购）是基本满足需求有 49 位（49%）；另外，游客认为还需提供的中文服务是售货员会中文有 45 位（45%）。

人们有机会出国外旅游时，并不是只要来参观国外的旅游景点，一般游客出行在外就想购物，有些喜欢买食品，有些需要买国外手工艺品带回国送亲戚朋友，和留下自己作纪念，但是游客在国外人生地不熟，语言也不通，游客在购物经常碰到语言的障碍，购物时肯定不太成功。这体现在调查数据中，有 65% 的游客主要购物选择是大型商场购物，还有 82% 在购物过程中需要中文介绍，比如：中文导购等，这说明中文导购就是对中国游客有大帮助，里面的资料能给予游客引导和指导购买的简单介绍。此外，有超过半数据的游客认为在商场、集市、小商贩的购物所工作人员的中文对话能力不流利，而且还有 45% 的游客认为还需提供的中文服务是售货员会中文，就是说如果泰国的销售员的中文对话能力没问题，游客要问价格还是要了解产品的特点，都能明明白白给予游客的中文介绍，让游客感到在泰国旅游购物十分方便，游客就能购物通俗易懂，能进一步的泰国销售产品。

表 7、泰国旅游业的中文应用满意度调查：

泰国旅游景点中文服务满意度调查分析

E. 泰国旅游景点中文服务满意度调查（选单题）	百分比(%)
1. 您觉得泰国旅游景点中历史或来源的中文介绍：	
很重要	70
不太重要	24
不重要	4
无选项(空白)	2
总和	100
2. 您觉得泰国旅游景点中的中文介绍，比如：附近的旅游景点、旅游景点中娱乐项目等：	
很重要	55
不太重要	40
不重要	4
无选项(空白)	1
总和	100
3. 您认为旅游景点的工作人员的中文对话能力：	
流利	53
不流利	35
差	1
很差	1
无选项(空白)	10
总和	100
4. 您认为旅游景点里面的中文告示，指示牌、播音提示服务等：	
周到全面	19
基本满足需求	49
缺乏，有待改进	30
无选项(空白)	2
总和	100
5. 您认为还需提供的中文服务有：	
景点介绍手册	38
告示，指示牌	53
其他（无注明）	3
无选项(空白)	6
总和	100

F. 泰国旅游市场的中文服务满意度调查（选单选题）	百分比(%)
2. 您对泰国旅游业导游中文服务水平的评价：	
中文：	
流利，可以交流	80
不流利，交流困难	19
差，不能交流	0
无选项(空白)	1
总和	100
3. 您对泰国旅游业的空乘人员语言服务水平的评价：	
中文：	
流利，可以交流	65
不流利，交流困难	29
差，不能交流	6
无选项(空白)	0
总和	100
英文：	
流利，可以交流	76
不流利，交流困难	13
差，不能交流	0
无选项(空白)	11
总和	100
4. 您对泰国旅游业的机场工作人员的语言服务水平的评价：	
中文：	
流利，可以交流	51
不流利，交流困难	41
差，不能交流	8
无选项(空白)	0
总和	100
英文：	
流利，可以交流	67
不流利，交流困难	19
差，不能交流	2
无选项(空白)	12
总和	100
5. 您对泰国旅游业的出入境工作人员的语言服务水平评价：	
中文：	
流利，可以交流	55
不流利，交流困难	37
差，不能交流	8
无选项(空白)	0
总和	100
英文：	
流利，可以交流	65

F. 泰国旅游市场的中文服务满意度调查（选单选题）	百分比(%)
不流利，交流困难	22
差，不能交流	2
无选项(空白)	11
总和	100

从表8来看被调查的中国游客对泰国旅游业的售货员语言水平的评价，从中文和英文相比，中文不流利有 58 位（58%）、而英文不流利有 45 位（45%）；游客对泰国旅游业导游中文服务水平的评价是流利有 80 位（80%）；最多的中国游客对泰国旅游业的空乘人员语言服务水平的评价，从中文和英文相比，中文不流利有 29 位（29%）、而英文不流利有 13 位（13%）；游客对泰国旅游业的机场工作人员的语言服务水平的评价，从中文和英文相比，中文不流利有 41 位（41%）、而英文不流利有 19 位（19%）；另外，游客对泰国旅游业的出入境工作人员的语言服务水平评价，从中文和英文相比，中文不流利有 37 位（37%）、而英文不流利有 22 位（22%）。

游客出发旅游时除了担心吃、住、行的方便与安全外，语言就是游客在旅行中最担心的大因素之一，游客最怕听不懂，又不能交流，尤其游客不会泰语也不会英语，不管在机场、商店、餐厅、还是在购物方面都不方便，开始出发就觉得应该有问题。在各项调查中，除了泰国旅游业的导游中文服务水平的评价流利外，其他方面的中文服务：售货员、空乘人员、机场工作人员、出入境工作人员的中文语言水平都比英文不流利和不能交流，虽然有些中国游客可以使用英语进行交流，但是更好是否使用中文跟中国游客交流？这说明从 1975 年 7 月 1 日泰国与中华人民共和国正式建交以来，双方在政治、经济、贸易、教育、旅游、科技等各个领域的互相合作都得了顺利的发展，不过，泰国人会使用中文进行交流还不多。

第三部分：其他的建议和意见

除了调查问卷中涉及的领域，您认为还有哪些领域，需要提升泰国旅游市场的中文服务水平：

1. 需要入泰旅游手续更简单、快捷。
2. 购物必须有中文交易为好。
3. 交通方面中文服务水平有待提升。

4. 建议泰国学校多开中文课程。

5. 被调查对象年龄 50-59 无法使用英文进行交流，故英文沟通选项空白。另外，被调查对象为自助游，故导游选项空白。

6. 普及泰国旅游法律法规有中文服务为好，如游客损伤，财物丢失赔偿能解决一些问题。另外，注意事项和禁止事项，因该有中文就能让中国人了解。

7. 环境卫生有待改善。

8. 各个部门或区域须要改各方面的服务。

9. 交通方面，假如司机之类的会点必要的中文服务对旅客能有很大的帮助。

10. 我个人认为中国人大部分大陆游客还是比较依赖跟旅游团，因为交流方便（中文）；不需要自己制订游路线；途中有导游进行景点介绍，所以导致了一大部分游客与泰方提供的中文服务脱离，减少泰方能够交流沟通并作出相应调查的机会。

除了调查问卷中涉及的领域，被调查的其他的建议和意见还显示有关泰国旅游市场的中文服务，从各个方面分析为：

1. 旅游就是出行的行为主，被调查才觉得泰国交通方面必须有中文服务，尤其司机应该有中文对话能力，虽然中国游客跟旅游团来，可是游客也往往喜欢自己找个机会跟朋友一起到宾馆附近的超市逛街，如果司机不懂中文，游客也不会泰文，出行时双方也许有语言的障碍，要用纸比画也不成，又用手指指路线也不行，游客出去外面逛街后要回宾馆来，也不会告诉司机，游客也许感到很麻烦，结果有些游客就感到在泰国购物不方便。

2. 被调查担心来泰国旅游时，除了出发安全之外，游客也希望如果有什么问题，有关旅游人员，例如：旅游警察、出入境工作人员等，能帮助游客解决问题，或者更好如果泰国旅游法律法规有中文服务，就能让中国游客更明白并守法。

3. 关于环境卫生和各个部门或区域有待改善方面，有些旅游景点远远放个垃圾桶，而没有指示牌，游客看不见垃圾桶就扔下，对旅游景点的环境有大影响，如果旅游景点有中文手册的地图来说明旅游景点里面的一些地点，例如：抽烟处、洗手间、公共关系等，对游客就能帮助和解决一些问题。

4. 被调查建议泰国学校多开中文课程，这是为了吸引中国游客来旅游而提高泰国各部分有关旅游业的中文服务，更好如果各部分的人员能说普通话，由于有些游客年龄超过 50 岁，无法使用英文进行交流，也不会看中文字，只会说普通话。

第二节 定性采访与分析

（一）定性采访的结果

本论文以定性设计,从5位有关泰国旅游业相关人员:导游、中国游客、泰国旅游专业老师、泰国旅游业公司,采访的题目是有关商务汉语在发展泰国旅游业的应用有5个方面(泰国酒店/宾馆中文服务的应用和重要,泰国餐饮业中文服务的应用和重要,泰国机场中文服务的应用和重要,泰国商店购物中文服务的应用和重要,泰国旅游景点中文服务的应用和重要,泰国旅游市场的中文服务的应用和重要)的结果:

被采访者 1: Mr.Suthichat Kuakoonphiphat (导游: Seasons Holiday) 2014年5月12日,上午: 11.30 采访的建议和意见:

1.1 酒店/宾馆中文服务的应用和重要

宾馆或酒店如果服务人员能用中文跟旅客直接沟通的话,会让旅客有着温暖的感受,会给泰国的旅游业留下良好的影像。

1.2 餐饮业中文服务的应用和重要

餐饮业也应该有中文服务,比如;中文菜单、餐饮业的服务员应该会讲中文等。

1.3 机场中文服务的应用和重要

机场必须有中文询问处,为了对于需要用中文沟通的中国旅客来询问时候,会给予多方面的好处,比如:中国旅客要查询旅游地点、住宿、交通等等,同时也可以预防旅客被非法分子老篇。

1.4 商店购物中文服务的应用和重要

在商店购物方面也需要有中文服务,才能让旅客可以买到物美价廉的泰国产品,让泰国产品受到旅客的欢迎。

1.5 旅游景点中文服务的应用和重要

泰国旅游景点如果有中文服务的话,可以让中国旅客更了解泰国旅游景点的历史、文化、民情、风俗习惯,也可以让中国旅客了解和遵守泰国的法律。

1.6 泰国旅游市场的中文服务的应用和重要

关于泰国旅游市场的中文服务越来越重要,所以有关中国游客的旅游公司应该聘用中国导游或者对自己公司的导游和人员进行中文培训。

被采访者 2: 李胜 (自由导游) 2014 年 7 月 9 日, 下午: 3.30 采访的建议和意见:

2.1 酒店/宾馆中文服务的应用和重要

我觉得汉语在酒店和宾馆中主要用在旅游信息的提供和询问方面, 客人大部分都是第一次来到泰国, 所以需要了解旅游景点的路线, 价格, 以及景区特点等等。不管是背包客还是旅行团, 都非常需要中文方面的资料, 最好是书面的小册子或者语音类型的录像或者 CD 甚至也可以是网站上的信息。

2.2 餐饮业中文服务的应用和重要

泰国特色菜的中文翻译和介绍, 以及加入了什么样的材料, 中国地区很大, 游客来自不同的地方, 要让客人了解味道和用材, 方便不同口味的客人做出选择。

2.3 机场中文服务的应用和重要

提供基本的登记和办理各种签证护照的中文语音信息以及材料须知, 另外也可以增加一些现场流动的中文翻译, 应对各种临时情况。

2.4 商店购物中文服务的应用和重要

商场购物方面不需要太多的中文服务, 因为大部分的景点商场和热门店面, 例如金店或者象牙店以及曼谷包店等等, 都已经配备了中文导购, 甚至店主就能说中文, 因为完善, 所以应用机会较少。

2.5 旅游景点中文服务的应用和重要

很多景点现在都印制有中文的旅游小册子和提供跟团的中文解说, 比如三头象和玉佛寺景点等。给客人提供了极为详细的经典资料, 方便游客进一步领略泰国文化。

2.6 泰国旅游市场的中文服务的应用和重要

目前的中国赴泰旅游人数日渐增多, 使得中文变得和英语在泰国具有同样的使用频次, 越来越多的旅游公司开始聘用中国导游或者对自己公司的导游进行中文培训, 这也是中泰关系日间友好和密切的表现之一。

被采访者 3: 薄文泽 (中国游客) 2014 年 7 月 21 日, 上午: 9.30 采访的建议和意见:

3.1 酒店/宾馆中文服务的应用和重要

酒店的中文服务很重要, 由于中国人英语太差, 泰语基本不懂, 建议在酒店配备中文工作人员, 经常接待中国人的最好有中文标识。

3.2 餐饮业中文服务的应用和重要

泰国餐饮业应该有中文菜单，更好有中文告示牌为提醒中国人注意安静。

3.3 机场中文服务的应用和重要

关于机场方面有必要设中文标识，出入境关卡最好有使用汉语的工作人员。

3.4 商店购物中文服务的应用和重要

不管商场、导购、还是人员如果使用汉语并加强对商品推介的力度。

3.5 旅游景点中文服务的应用和重要

泰国旅游景点必须有中文服务，由于旅游景点的中文服务队中国人太重要了，好多人到泰国转了几天都不知道去了哪儿。

3.6 泰国旅游市场的中文服务的应用和重要

如果旅行社工作人员使用汉语能更便捷地交流，互相理解，预防、解决矛盾，也能提高泰国旅游业的质量。

被采访者 4：林金彤（市场部经理—南泰旅贸有限公司）2014 年 7 月 26 日，上午：8.30 采访的建议和意见：

4.1 酒店/宾馆中文服务的应用和重要

宾馆应该培训一些人员懂得基本的客人要求，日常汉语方面的知识。

4.2 餐饮业中文服务的应用和重要

在餐饮业的中文就应用得不是很多，因为餐饮业可以通过图片和一些简单的词语就可以表达清楚。

4.3 机场中文服务的应用和重要

机场中文服务非常重要，由于大量商务及旅游客的到来，机场中文服务是一个国家形象的第一面效果。

4.4 商店购物中文服务的应用和重要

这个不是特别重要，在购物方面中文的需求就是一些化妆品及良品类有特别要求和需求。

4.5 旅游景点中文服务的应用和重要

关于旅游景点的中文服务方面都很重要。

4.6 泰国旅游市场的中文服务的应用和重要

泰国旅游市场的中文服务的应用很重要，第一是中文导游服务，第二是机场的中文硬件配备，第三是酒店的中文服务。

被采访者 5: Dr.Kingkanok Saowapawong (旅游专业老师—Faculty of environmental culture and ecotourism Srinakharinwirot University) 2014年8月31日, 下午: 6.30 采访的建议和意见:

5.1 酒店/宾馆中文服务的应用和重要

关于宾馆方面, 对中国游客来说, 如果在房间里面没有中文字, 中国游客就不知道房间里面的服务有什么或者禁止的是什么, 我有个经验来说, 我曾经在曼谷 Royal river hotel 里面工作, 这宾馆经常有很多中国游客来往, 有一次, 有一位中国游客要求宾馆人员来把他的一双鞋子去擦干净, 宾馆人员认为游客送给他鞋子就很高兴, 那个游客要离开宾馆时就要收回他的鞋子, 当时才知道他的鞋子被宾馆人员拿去用了, 那个游客气得要诉讼, 宾馆总理马上找个会说普通话去解决问题而对游客大大抱歉, 那个游客才愿意结束了。所以哪个宾馆如果经常有中国游客来往, 就应该有宾馆会一些中文服务。

5.2 餐饮业中文服务的应用和重要

在餐饮业的中文服务, 虽然不太重要, 但是如果服务中国游客, 餐饮业应该了解中国人的一些需求。

5.3 机场中文服务的应用和重要

机场中文服务很重要, 不管是游客误会还是不明白关于机场方面, 比如: 迷路而来不及起飞的时间, 或者其他问题, 对游客都有大影响。另外, 中国游客是个很强的民族主义, 如果一到泰国来就听见机场人员应用普通话来打招呼, 甚至一来到泰国机场就看见机场应用的中文字, 心里就能感到自豪, 使中国游客对泰国旅游业第一步的印象更深刻。

5.4 商店购物中文服务的应用和重要

中国游客大部分喜欢购物, 如果卖方会说普通话, 在购物方面更方便, 所以对生意上有大影响。

5.5 旅游景点中文服务的应用和重要

各个旅游景点的中文服务方面不管是人员会说普通话, 还是中文字体的指示牌, 提示牌和标语都很重要, 这是为了中国游客了解和对泰国旅游业的好印象。

5.6 泰国旅游市场的中文服务的应用和重要

现在中国游客来泰国旅游越来越多, 如果中国游客是泰国旅游业的收入很重要, 中文服务对泰国旅游业也很重要, 由于旅游业的服务人员不管要服务中国游客, 还是要了解中国游客都必须会中文, 才能完善而给中国游客得到满意的服务。

（二）定性采访的分析

本论文以定性设计，从 5 位有关泰国旅游业有：导游、泰国旅游专业老师、中国游客和泰国旅游业公司，采访有关商务汉语在发展泰国旅游业的应用分为 5 方面来研究而分析并发现：

1. 泰国酒店/宾馆中文服务的应用和重要

被采访者都觉得从泰国旅游方面来看，泰国宾馆的中文服务能让游客对宾馆更了解，关于游客请宾馆人员帮他洗一双鞋子，不过，宾馆人员听不懂并认为送给他。从这问题显示游客不会说泰语又不了解宾馆的服务，宾馆人员也不会用普通话交流，宾馆里面也没有中文服务介绍有关宾馆的服务阶段，让游客与宾馆人员有问题，例如：房间里面有茶和咖啡服务，洗衣服要放在洗衣袋等。有些中国游客不但不会泰语，而且英语也不能交流，一来泰国就想了解一些资料，比如：宾馆附近的旅游超市，宾馆的服务或价格，旅游景点的路线等。如果宾馆人员会中文又会说普通话就能跟中国游客直接联系，让中国游客在泰国旅游时感到温暖而留下良好的印象。

2. 泰国餐饮业中文服务的应用和重要

关于餐饮业方面，虽然被采访者觉得泰国餐饮业方面可以通过图片上来看，对中国游客好像不太重要，不过，关于味道和用材料等也不能通过图片上来看，如果餐饮业的人员会说普通话，会给游客介绍泰国饭菜，或者餐饮业有一些中文菜单，或者有翻译和介绍一些菜单的材料，对中国游客不但了解泰国菜单而且对游客也很有意思。

3. 泰国机场中文服务的应用和重要

被采访者不管是中国游客、导游、还是泰国旅游专业老师都觉得中文服务对机场各个方面特别重要。由于有些游客是第一次出国旅游更觉得人生陌地，如果机场有中文指示牌，第一步让游客有良好的感受，更好如果机场有一些中文手册，或者机场里面应用普通话进行公关广告并招待游客，对游客心里就能感到自豪。此外，机场好象是泰国门口，如果游客一走进机场来，就看见泰国机场有中文服务，使中国游客对泰国旅游业第一步刻上了很深刻的印象。

4. 泰国商店购物中文服务的应用和重要

虽然有些被采访觉得商店购物的中文服务不是特别重要，但是有些被采访者却觉得在购物方面的时候也需要中文服务，由于一般的中国游客喜欢购物，如果售货员在购物过程中使用普通话交流，或者商店有中文导购服务，不但对中国游客有好联系，而且还能加强泰国商品而对商品推介的力度就更加销售。

5. 泰国旅游景点中文服务的应用和重要

被采访者建议泰国旅游景点必须有中文服务，由于游客来泰国的目的地就是来旅游，旅游就包括历史、民俗文化和风俗习惯等，如果有中文介绍就能完善旅游的目的地，能给客人提供了极为详细的经典资料，让游客进一步领略泰国文化。另外，应该有中文字体的指示牌，让中国游客了解和遵守泰国的法律，比如：禁止抽烟、请拖鞋等。

6. 泰国旅游市场的中文服务的应用和重要

被采访者建议，如果要发展泰国旅游业，或者要吸引中国游客来泰国旅游，有关旅游业的人员必须会中文，或建议泰国学校多开中文课程。由于现在中国人来泰国旅游越来越多，如果中国游客对泰国旅游市场很重要，不但能提高国家收入，而且还能推介泰国商品的力度，中文服务对泰国旅游市场就特别重要，关于旅游业的服务人员不管要服务中国游客，还是要了解中国游客的需求都必须会中文，才能完善而让中国游客得到满意的服务。

第四章 分析结果

第一节 商务汉语在发展泰国旅游业的应用的假设与证明

（一）中文在泰国旅游业各个方面的应用还不齐全

中文在泰国旅游业各个方面的应用还不齐全是相符假设，由于从问卷调查分析各个方面的结果：

一、泰国宾馆中文服务满意度调查发现，被调查选择宾馆主要是宾馆的服务占着 38%，并觉得宾馆的工作人员的中文对话能力还不流利+差+很差占着 55%，也觉得泰国宾馆的中文介绍，比如：宾馆房间的价格等：很重要占着 86%，同时也觉得泰国宾馆的中文服务比如：中文电脑服务、中文报服务、中文片、中文音乐等：还缺乏，有待改进占着 48%，而被调查认为宾馆需提供的中文服务是前台服务占着 47%。

二、泰国餐饮业中文服务满意度调查发现，被调查选择餐饮业主要是餐厅占着 47%，并认为餐饮业服务人员的中文对话能力还不流利+差+很差占着 75%，也觉得餐饮业的中文服务还缺乏，有待改进占着 32%，同时也认为餐饮业还需提供的中文服务是中文菜单占着 51%，而且也觉得泰国餐饮业需提供的中文介绍，比如：中国菜等，很重要占着 53%。

三、泰国机场中文服务满意度调查发现，被调查觉得工作人员的中文对话能力还不流利+差+很差占着 60%，并觉得泰国机场的中文介绍，比如：航班信息、外汇等，很重要占着 95%，也觉得泰国机场里面的中文告示，指示牌、播音提示服务等，还缺乏，有待改进占着 28%，而觉得机场的中文服务是基本满足需求占着 58%，同时也认为机场还需提供的中文服务是前台服务占着 53%。

四、泰国商店购物中文服务满意度发现，被调查认为购物场所工作人员的中文对话能力；商场：不流利+差+很差占着 68%，集市：不流利+差+很差占着 86%，小商贩：不流利+差+很差占着 80%，而选择商店购物主要是大型商场占着 65%，同时也觉得在购物过程中的中文介绍，比如：中文导购等很重要占着 52%，被调查认为购物场所的中文服务（包括导购）还缺乏，有待改进占着 25%，也认为还需提供的中文服务是售货员会中文占着 45%。

五、泰国旅游景点中文服务满意度发现，被调查认为旅游景点的工作人员的中文对话能力不流利+差+很差占着 37%，也觉得泰国旅游景点中历史或来源的中文介绍很重要占着 70%，游客还觉得泰国旅游景点中的中文介绍，比如：附近的

旅游景点、旅游景点中娱乐项目等，很重要占着 55%。被调查还认为旅游景点里面的中文告示，指示牌、播音提示服务等是基本满足需求占着 49%，也认为还需提供的中文服务占着 53%。

（二）泰国宾馆的中文介绍比其他方面更重要

泰国宾馆的中文介绍比其他方面更重要还不符假设，由于从问卷调查分析各个方面发现宾馆的中文服务比其他方面重要的结果发现：

被调查觉得泰国机场的中文介绍，比如：航班信息、外汇等，很重要占着 95%，其次宾馆的中文介绍，比如：宾馆房间的价格等，很重要占着 86%，第三、购物过程中的中文介绍，比如：中文导购等：很重要占着 82%。第四、旅游景点中历史或来源的中文介绍很重要占着 70%，最后，泰国餐饮业需提供的中文介绍，比如：中国菜等：很重要占着 53%。另外，被采访者不管是导游、泰国旅游专业老师、中国游客和泰国旅游业公司，都觉得机场的中文介绍最重要。

（三）泰国旅游业英文应用的比中文多

泰国旅游业英文应用的比中文多是相符假设，由于从问卷调查分析发现泰国旅游市场的中文语言水平的评价的各个方面发现：泰国旅游业的售货员语言水平的评价，中文流利，可以交流占着 36%，而英文流利，可以交流占着 47%。泰国旅游业的空乘人员语言服务水平的评价，中文流利，可以交流占着 65%，而英文流利，可以交流占着 76%。泰国旅游业的机场工作人员的语言服务水平的评价，中文流利，可以交流占着 51%，而英文流利，可以交流占着 67%。泰国旅游业的出入境工作人员的语言服务水平评价，中文流利，可以交流占着 55%，而英文流利，可以交流占着 65%。

第二节 商务汉语在发展泰国旅游业的建议与应用

（一）商务汉语在发展泰国旅游业的应用的建议

通过问卷调查分析发现商务汉语在发展泰国旅游业的应用的各个方面还存在一些问题：

一、泰国旅游业的中文对话能力不管是机场、餐饮业、还是购物的服务人员方面都发现中文对话能力不流利+差+很差超过 50%。通过分析发现如果要应用商务汉语来发展泰国旅游业，各个部门有关旅游业方面应该提高人员学会中文会话，在员工招聘时应该要求中文会话水平，令中国游客在泰国旅游方面刻下了好深刻的印象。谷建军表示，“语言作为旅游中交流信息的工具，在表达手段或风格上也有不同的种类，而旅游活动由于语言环境的复杂、多变，要求语言表达根据不同的场景、对象、话题、身份等呈现多种风格，如交谈中的亲切、自然；介绍中的标准、精确；讲解中的幽默、诙谐；要求中的委婉、含蓄。这一切构成了语言表达方式在旅游活动中的多样性，反映出旅游活动比其他任何一种社会活动都更有利于全方为地展示语言的多种表达方式”。^[1]

另外，笔者到玉佛寺去发问卷调查，当时见一些年纪大的中国游客，他们会说普通话，并不会中文字，从这角度上说明泰国旅游业的中文对话能力很重要，如果有关旅游业的人员的中文对话的能力更流利，并能提高泰国旅游业的各个方面。尤其在购物方面语言对购物很重要也有大影响，笔者曾经去尼泊尔旅游时要买一些纪念品也碰到语言问题就不买了，当时笔者突然觉得‘语言不通，购物不方便，买方不懂，卖方不成’，所以在购物方面，语言对购物很重要也有大影响。

二、被调查觉得泰国旅游业的中文介绍不管是机场、餐饮业、还是购物的中文介绍，比如：航班信息、中文菜单、宾馆房间的价格等都很重要超过 50%。谷建军表示，“‘书语’的大量运用还由于旅游活动内容的丰富，其中包括天文地理、琴棋书画、碑文铭帖、花鸟鱼虫、建筑园林等，几乎自然界和人类社会所具有的一切现象都可发展示在旅游活动中。语言在驾取这些现象的讲解说明时必须精确、规范，这不仅是为导游人员的形象所迫，而且是旅游的内容要求所致。他们要求用典雅、规范加工后的文学语言以亲切、自然的口语作为载体，这样表达才能准确明白、自然谐调”。^[2]

[1]谷建军：《论旅游与语言的关系》旅游学刊.1997年，第4期50页

[2]谷建军：《论旅游与语言的关系》旅游学刊.1997年，第4期50页

从第一旅游网还表示，“为了适应日益增长的中国游客需求，各目的地正在加直航、提升服务，比如，西班牙提出，‘西班牙旅游中国计划’将成立更多驻华旅游办事处，出版中文旅游指南，开发针对中国游客的产品，澳大利亚维多利亚州宣布将启动‘中国旅游发展10年规划’，法国航空正逐步为所有中国乘客提供中文地勤服务、中文广播、中国空乘翻译、中式餐食等。^[1]于是宾馆能提高中文介绍手册，让中国游客了解各个有关旅游业方面，比如：宾馆的基本资料让中国游客了解宾馆里面和附近的情况，不管宾馆的服务，还是附近的商场和旅游景点，让中国游客在泰国旅游更便捷的交流，令中国游客有温暖的感受。

三、虽然泰中两国有好交流，从1975年7月1日中泰两国外交正式建立至今近40年，两国人民互相来往，在经济社会有好关系和合作，但是从来中文也不是泰国第一外语，而且以前泰国的每个大学都有英文专业，并没有中文课。目前如果要提高和吸引中国游客来泰国旅游，不管有关旅游业机构，还是政府方面应该建议多学会中文旅游语言，并在学校多开中文课程旅游语言。陈丽君表示，“广而言之，即旅游业中所使用的语言，包括旅游语宣传语、旅游标识语、旅游讲解语以及具体旅游过程中使用的交流语言等。由此，旅游语言要体现的意图大致可分为两方面：旅游者意图：求知、求新、求享受。旅游服务者意图：直接的经济利益和间接的文化传播等社会价值体现。^[2]

总结，中国旅游者和使用汉语进行交流的各个国家的游客到泰国旅游就是跨境旅游，人们出行关心的就是安全问题和价格问题，旅游公司必须利用现代科技手段，除了有中文对话能力的水平，还应用中文介绍等之外，目前应该用汉语在网上、广播电视、报刊杂志等媒体大力宣传游览各条线路、景点的安全系数，让游客在出行前可以在网上和各种媒体对旅游行程有所了解和选择。

（二）利用商务汉语推进泰国旅游业的发展的应用

通过定量与定性调查分析结果，关于商务汉语在发展泰国旅游业的各个方面的应用发现，如果要吸引中国游客，让中国对泰国旅游有好的印象，因该应用商务汉语来推进泰国旅游业的各个方面：

一、推进商务汉语在旅游交流中的应用

[1] 《第三季度最受中国人喜爱旅游目的地排行榜出炉》第一旅游网. 2011年12月5日
<http://www.cotsa.com/News/T-43889>. 2013-6-22

[2] 陈丽君：《论方言在旅游语言本土化中的地位与作用》浙江学刊. 2012年，第2期，106页

商务汉语在经济活动中的第一大表现就是商务函电文件的书写。一项业务合作从意向的产生到双方开始沟通，中泰双方到最后达成合作或合同，在这一过程中许多事项都需要通过书面沟通和确立，甚至在后期的合作产生纠纷的解决也需要书面文件的确立。在旅游合作中，这些文件都构成双方合作的重要凭证，其重要性不言而喻。

在网络高度发达的时代，信息速度的快速性也使汉语函电的使用量进一步增加，为了实现商务函电准确性、确定性、快捷性的特点，在书写的时候我们应当注意以下几点：礼貌性，无论是在双方合作讨论期还是双方合作纠纷的调节期都要保持语言组织的礼貌，树立良好的企业形象缓和双方剑拔弩张的气氛；其次，语言表达一定要准确，不能使对方产生疑问或者给对方发现漏洞的可能性，毕竟书面文字是将来双方确定权利义务关系的依据，也是双方在发生纠纷时的直接证据，所有一定要保证语言的严谨性；此外，书面语言一定要简洁，因为企业的业务往往十分繁忙，所以信函最好开门见山。

此外，在双方建立合作的过程中，常常伴随着各类谈判会议、招待会等正式会面，那么这个时候就需要借助商务汉语的力量拉近双方的文化距离，建立畅通的沟通平台，达成成功的合作。

二、推进商务汉语在旅游服务人员中的应用

1. 设置门槛

对于旅游专业的学生，即准导游们可以采取的措施可以从以下方面着手。中文导游作为技能型人才，要注重理论基础、实际运用和实践技巧三个方面能力的培养。强调理论和实践相结合。中文导游的师资队伍既要有能“走进来”的老师，还要有能“带出去”的老师。理论基础课教师群体是倾向于“走进来”的师资队伍，要充分发挥其对基础理论的认识比较系统和透彻的优势，对学生进行汉语基本能力、中国文化知识和综合素质的培养。实践课程教师群体属于“带出去”类型的实训师。职业学校要加强对教学硬环境的投入，对实践性比较强的课程，如模拟导游课程来说，平时运用电子模拟环境中进行导游练习，看图说话，模拟在汉语言环境中的导游情境。要有针对性地训练学生的业务能力，让学生熟悉专业汉语，强化商务口语、听力、阅读和口译能力的训练。目的是让学生能在旅游情景中用商务汉语对所表达的内容畅所欲言。导游讲解能力的培养，要通过熟悉常规景点、景区，撰写或翻译导游词并背诵解说来进行初步训练，在模拟实验室进一步模拟训练。然后，让旅游专业的学生接受上岗前训练，内容包括中国文化、

专业术语、技能技巧和应急问题处理的案例分析等，培训结束后，学生成为实习导游，独自带团，由企业派出质量监督人员随团考核，合格人员正式上岗。

2. 加强培训

此外，对于正式导游的商务汉语运用能力也可以采取相应的提高措施。每年旅游淡季的时候，可以组织正式导游进行培训和年审，继续提高他们的素质和能力。年审可以从语言能力、职业技能、职业道德等几个维度开展，不合格人员再次接受岗前培训，作为实习导游带团接受检验，合格者上岗，再次不合格者可选择继续接受培训或离开。

3. 在导游群体中推广 BCT 考试

随着中国经济发展的国际化，其经济建设已扩展到各个国家。汉语也就随即普及到世界各地，它成为主要商务语言的趋势也日益明显。在经济全球化的浪潮下，汉语正逐渐成为国际商务领域的一大语言工具。由此，商务汉语考试对商务汉语学习者是非常重要的，商务汉语水平考试（Business Chinese Test，简称“BCT”）是 2006 年又中国国家汉语对外推广领导小组办公室（简称“汉办”）研发的。它是为测试第一语言非汉语者从事商务活动的汉语水平而设立的国家级标准化考试，是针对外籍在职人员、留学生的商务中文水平。目前，包括新加坡劳动发展局、首尔市政府、韩国三星集团等政府部门和企业门将 BCT 作为衡量其员工职业中文能力的权威测评标准，并以 BCT 成绩作为员工招聘和晋级的参考标准。但在泰国，企业公司还未向招聘者要求商务汉语水平考试的证书，有些公司只看汉语水平考试（HSK）的证书就可以了。因此，笔者认为，为了实现提高导游从业人员商务汉语水平的目的，可以在导游从业人员中推广 BCT 考试，将 BCT 考试成绩作为旅行社录取和考量导游汉语水平的标准之一，从而实现提高中文导游综合素质的作用。^[1]

三、推进商务汉语在旅游交通部门的应用

1. 交通警察及司机等人员

交通警察在交通各个部门中都起到了不容忽视的作用，既需要维护社会治安稳定，也要以实际行动来展现一国的精神与风采。由于华人游客日益增多，在维持交通秩序和社会稳定时不免要交通警察出面与之打交道。因此，泰国的交通警察有必要掌握一定的交际汉语，便于在执行任务时沟通顺畅，避免误会误解。出租车、公交车司机等也是在一线接待游客的人员，有必要通过汉语常用语手册帮

[1]韩凤明：《泰国商务汉语教学研究》浙江大学. 硕士论文. 2012 年 3 月 20 日

助他们掌握基本的商务会话。

2. 交通标语、提示语

在前面,我们提到,韩国在针对中国的入境游客提供服务时做到了无微不至。比如在机场、火车站,码头等场所,都有中文字体的指示牌,地铁捷运站等也都有汉字标识的站点名。相比之下,泰国在日益扩大的华人游客群体面前做的还远远不够,除了机场以外,火车站、码头、地铁等游客常用交通中转站,都不见汉语的踪影。因此,泰国政府必须要在这些地方提供准确、细致的交通标语、提示语,让游客拥有宾至如归的感觉。

四、推进商务汉语在景点的应用

泰国的旅游景点众多,比如大皇宫、芭提雅和普吉岛等。商务汉语不仅要应用于旅游地点的标语、介绍中,而且要在更大范围内推广汉语的应用。如景点游客中心、洗手间、购物商店等的。假设一个中国游客来到了泰国大皇宫,在门口就看到了大皇宫的中文介绍,那么他在看到景点的时候就不会仅仅是走马观花,会更容易理解泰国的文化背景和历史渊源,回国后他也就更容易传播泰国的旅游信息了。

五、推进商务汉语在酒店宾馆的应用

目前来泰国旅游的中国游客除了跟随旅行团旅游的以外,由于地理上的优势,越来越多游客选择来泰国自由行或自驾游,同时,也有越来越多游客会通过网络或电话提前预约住宿和餐饮。随着互联网的兴起,泰国的酒店餐饮行业也有不少选择与 booking、agoda、携程等网站,推出中文预定服务。建议泰国的酒店和餐厅可以加强与中国电商网站的联系和合作,推出更全面汉语服务。

在人员方面,酒店的服务人员应当掌握酒店常用的商务用语,确保能用汉语与中国住客沟通。酒店和餐馆都是游客前来休息放松的地方,沟通的顺畅会增加游客的舒适度,进而增加中国游客对泰国的好感度。

六、推进商务汉语在购物中的应用

据新闻报道,在曼谷机场免税店汉语压倒英语。路易威登开店,在招聘销售员、管理人员等职员时,“具有汉语能力”成为了必备条件。此前在机场免税店名牌店面职员必备条件之一的“精通英语”,已经从“必备条件”降至“优待条件”。这些免税店的运营负责人表示:“免税店的中国顾客剧增,因此汉语的重要性越来越

越大。”

面对中国人成为了泰国旅游消费的主力军的现状，泰国企业应当鼓励员工展开学习汉语学习行动。组织商务汉语培训，教授基本销售用语。公司可以支援学费，支持和鼓励一些的服务人员和管理人员去中国学习商务汉语，不断提高销售服务人员的汉语水平，来达到提高顾客满意度的目的。

此外，在购物场所还可以张贴一些汉语提示，如人民币和泰铢的兑换汇率，以及泰铢兑换点等等。



结 语

“商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究”为了发展泰国旅游业，而吸引大量中国游客到泰国来旅游，本文从中国游客满意度调查发现，关于商务汉语在泰国旅游业应用，比如：宾馆的中文介绍、机场的中文介绍、旅游景点中的中文介绍等还不齐全，而且从事有关泰国旅游业的工作人员汉语应用还存在不足，比如：机场工作人员、宾馆工作人员、餐饮业工作人员、以及商店工作人员等。

关于中国游客来泰国旅游时，第一步进泰国机场来就看见中文字体牌，有什么问题就能用普通话跟机场人员交流，然后到宾馆或餐饮业也有中文服务，如果泰国从事大部分有关旅游业的工作人员的中文对话能力好，还有完善的汉字沟通和交流信息，能让中国游客对泰国旅游业更加有信任与信心，能让游客对泰国旅游感到很满意，也能让游客对泰国旅游业留下更深刻良好的印象。

另外，通过中国游客满意度调查的结果，能让泰国旅游局和相关部门更了解到商务汉语在发展泰国旅游业的重要，应该提高有关泰国旅游业的工作人员的中文水平，要有针对性地训练汉语，或强化商务汉语口语、听力和口译的能力等，来促进泰国旅游业的发展，能增加中国游客对泰国旅游市场的满意度，能进一步来争取稳定的中国游客在泰国旅游市场中的份额，而进一步来争取“回头客”。

综上所述，可以从三个方面来简述商务汉语在推动泰国旅游业发展的重要作用。

首先，从语言环境对旅游业的影响来看，旅游业作为一种文化交流的产物，离不开语言的传播。对象国的游客来到泰国，泰国必然需要借助对象国的语言来宣传和推广泰国的优质旅游资源和产品，为游客创造熟悉的语言环境，消除语言障碍。

其次，从中泰交往的进程来看，中国在泰国的经济发展中，尤其是旅游经济的发展方面，已经是最为重要的合作对象和输出对象，因此泰国必须重视中国以及全世界华人的旅游需求。

最后，随着汉语在全球的地位逐渐提高，成为仅次于英语的第二大语种。在各国沟通交往过程中，汉语的应用也越来越广泛。泰国旅游社必须重视汉语，尤其是商务汉语在泰国的使用，借助商务汉语全面推进泰国旅游业的发展。

参考文献

中文资料:

- [1]中国游客出境就变“购物狂”六大心态爱血拼[C]. 广州日报, 2011年1月18日.
- [2]汉英双语. 现代汉语词典[M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2002.
- [3]刘文海. 世界旅游业发展趋势——世界及中国旅游业发展趋势[J]. 中国市场, 2012, (33).
- [4]孙玉琴. 刘新伟. 论现代物流业对旅游业发展的促进作用[J]. 企业经济 2008.
- [5]孙睿君、钟笑寒. 运用旅行费用模型估计典型消费者的旅游需求及其收益: 对中国的实证研究[C]. 统计研究, 2005年12月.
- [6]谷建军. 论旅游与语言的关系[J]. 旅游学刊, 1997, (4).
- [7]吴勤学. 现代商务概念[M]. 北京: 高等教育出版社, 2004.
- [8]陈丽君. 论方言在旅游语言本土化中的地位与作用[J]. 浙江学刊, 2012, (02).
- [9]林赞根. 中国游客赴韩国旅游分析之研究[D]. 天津大学旅游管理硕士论文, 2010.
- [10]差猜厅长. 泰国湾西走廊公路已建成 94 公里[C]. 世界日报, 2012年4月20日.
- [11]高玉如, 马燕冰. 中泰关系的现状与前景——纪念中泰建交 20 周年[J]. 现代国际关系, 1995, (06).
- [12]泰国机场大众有限公司. 素旺那普国际机场公共服务汽车. 2013年1月.
- [13]泰国机场有限公司(大众). 基本资料素旺那普国际机场. 2011年12月.
- [14]赖斌、杨丽娟. 旅游物流: 从理论到实践的困惑与解析[J]. 广西社会科学, 2006, (3).
- [15]泰国旅游局官员学汉语. 快捷汉语班三个月结业官员表演汉语小品精彩风泰国风杂志[J]. 2013年11月.
- [16]耗子. 泰自游: 东方夏威夷——芭提雅[J]. 曼谷杂志, 第8期, 2013年1月15日.
- [17]曼谷大皇宫导游介绍书. 2013年1月26日.
- [18]郭荣朝. 物流业与旅游业互动研究[J]. 物流技术, 2004.
- [19]韩凤明. 泰国商务汉语教学研究[D]. 浙江大学硕士论文, 2012.
- [20]韩硕. 他山之石: 泰国职业教育紧盯国情和市场[C]. 人民报, 2013年8月5日.

- [21]魏娅楠. 中国旅游业的国际竞争力分析[J]. 经济研究导刊, 第期 2012, (31).
- [22]中华人民共和国国家旅游局, 《2012 年中国旅游业统计公报》2013 年 9 月 12 日. online
<http://www.cnta.gov.cn/html/2013-9/2013-9-12-%7B@hur%7D-39-08306.html>
2015-4-29.
- [23]中华人民共和国国家旅游局, 《2013 年中国旅游业统计公报》2014 年 9 月 24 日. online
<http://www.cnta.com/html/2014-9/2014-9-24-%7B@hur%7D-47-90095.html>
2015-5-16.
- [24]中国公民历年出境旅游人数一览(1993—2011) 2012 年 1 月 27 日. online
<http://xxw3441.blog.163.com/blog/static/7538362420120279320259>.
2013-10-7.
- [25]中国贸易报文章, 《韩国旅游推新政力促高端获奖团》online
<http://www.cces2006.org/xydt/gjl/8450.shtml>. 2013-6-4.
- [26]北京法制晚报, 《中国游客黄金周出境旅游全球消费达 480 亿》online
<http://money.163.com/12/1014/15/8DPNVNJ200253B0H.html>. 2013-6-22.
- [27]《汉语崛起:10 年内必学 2050 占互联网语文 40%》了望新闻周刊社.
2004 年 6 月 10 日. online
http://news.xinhuanet.com/newscenter/2004-06/10/content_1518655.htm.
2015-4-24.
- [28]网络点击数:《什么是旅游》日期: 2007-4-2. online
http://www.shenmeshi.com/Recreation/Recreation_20070402220319.html
2015-4-27.
- [29]刘维一:《泰国旅游发展现状及其影响因素分析》科学论坛, online
<http://www.doc88.com/p-953294056216.html> 2015-4-24.
- [30]《‘泰囧’刺激中国人赴泰国旅游当地华语导游紧缺》中国新闻网, 2013 年 03 月 15 日. online
http://news.ifeng.com/gundong/detail_2013_03/15/23137442_0.shtml.
2015-4-29.
- [31]泰国旅游部:《中国游客超马来西亚成为最大客源国》环球网-旅游. online
<http://go.huanqiu.com/news/2013-04/3802110.html> 2015-4-29.

- [32] 泰旅游局与曼谷中国文化中心合作培训汉语人才》中国新闻网，2013年06月27日.online
<http://photo.chinanews.com/hwjy/2013/06-27/4976903.shtml>.
 2015-4-29.
- [33] 《旅游六要素四忌及其他》滕州生活网，2015年2月28日.online
<http://www.tz365.cn/shenghuo/lvyou/changshi/2015/0228/125313.html>.
 2014-2-27.
- [34] 韩对中国游客奇厚望设定目标 430 万人次 [C]. 中国青年报日期, 2013 年 5 月 19 日. online
<http://www.nihaowang.com/news/news-2924.html>. 2013-7-7.
- [35] 第三季度最受中国人喜爱旅游目的地排行榜出炉. 第一旅游网. 2011 年 12 月 5 日. online
<http://www.cotsa.com/News/T-43889>. 2013-6-22.
- [36] 2012 年我国公民出境旅游市场发展分析出境旅游市场. 中国行业咨询网. online
<http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/621>. 2015-4-29.

英文资料:

- [1] Department of tourism of Thailand 2009-2013 (statistic and database)
<http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/621>. 2015-5-2.
- [2] Office of the National Economic and Social Development Board of Thailand
<http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=95>. 2015-5-2.
- [3] Kotler, Philip. Marketing Management : analysis, planning, implementation, and control, 9th ed New Jersey : A Simon company. 1997.
- [4] McIntosh, R.W. and Goeldner, C. Tourism: Principles, Practices and hilosophies. New York: Wiley. 1990.

泰文资料:

- [1] กมลชนก เกตุสิงห์ และคณะ. โครงการสหกิจศึกษา: รายงานผลการฝึกงานจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2553 – 4 มีนาคม 2554 บนเรือพีพี ครุยเซอร์.
- [2] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2001) คำศัพท์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: ศรีเอท มายด์. หน้า 113.

- [3] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (1984) **ประวัติการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทยและการความเป็นมาของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- [4] ประสาน สະมาน.)2008 **(ความต้องการของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวทางทะเล บริเวณอ่าวนาง จังหวัดกระบี่**. สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- [5] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **พ.ร.บ.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 1979** ราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 96 ตอนที่ 1. หน้า 1-2.
- [6] สมบัติ กาญจนกิจ. (2001) **นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัททำมาดี จำกัด. หน้า 87-88.
- [7] สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว. **พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2008**. เล่ม 125 ตอนที่ 29ก ราชกิจจานุเบกษา 6 กุมภาพันธ์ 2008. หน้า 2.

附录一： 泰国旅游业中文服务情况问卷调查

尊敬的女士/先生：您好！

本问卷调查用于《商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究》的硕士论文课题，目的是为了分析研究泰国旅游业中汉语服务的情况，以提高汉语服务水平，为完善泰国旅游业的中文服务和设施，提供研究报告和数据。希望您提出自己的建议和意见，衷心感谢您对泰国旅游行业汉语服务的协助和支持。

第一部分：基本资料（可多选）

1. 您的性别： 男 女
2. 您的国籍： 中国 地区： 大陆 香港 台湾 澳门
 马来西亚 新加坡 印尼 越南 缅甸 菲律宾
 美国 加拿大 英国 法国 澳大利亚 其它国家：_____
3. 您的年龄： 19岁以下 20-29岁 30-39岁 40-49岁 50-59岁
 60岁以上
4. 您的常用语是： 普通话 粤语 其他，请注明：_____
5. 您的文化程度： 初中高中 中专 大专 本科 硕士
 博士
6. 您的职业：
 商人 学生 退休人员 公务员 职员 工人 自由职业
 其他，请注明：_____

7. 您这次旅游在泰国待几天： 1-3 天 4-6 天 7-9 天 9 天以上

8. 您这次是第几次来泰国旅游： 第 1 次 2 次 3 次 4 次

5 次以上

9. 这次来旅游您的目的地是：

曼谷 清迈 普吉 大城 其他，请注明：_____

10. 您会讲泰语吗？ 流利 一般 几个单词和短语

一点不会

11. 您在泰国旅游，您用什么语言交流呢？

汉语 英语 泰语 其他语言，请注明：_____

12. 您来泰国旅游，您是否担心遇到交流上的困难，比如：问路、问价：

是 否

13. 这次来泰国旅游，您如何查找泰国旅游信息：

微博 微信 百度 亲戚和朋友们介绍

旅游门户网站 泰国中文网站 泰国英文网站

中文报纸 中文杂志 其他，请注明：_____

第二部分：泰国旅游业的中文应用满意度调查（选单选题）

A. 泰国酒店/宾馆中文服务满意度调查（选单选题）

1. 您选择宾馆主要是：

- 工作人员的中文对话能力 宾馆的服务 交通方便
- 价格 靠近商业区

2. 您觉得工作人员的中文对话能力：

- 流利 不流利 差 很差

3. 您认为宾馆需提供的中文服务有：

- 前台服务 保洁服务 报刊杂志
- 电视 网络 中文菜单 餐饮服务 其他，请注明：_____

4. 您觉得泰国宾馆的中文信息，比如：中文电脑服务、中文报服务等：

- 很重要 不太重要 不重要

5. 您觉得泰国宾馆的中文服务比如：中文片、中文音乐等：

- 周到全面 基本满足需求 缺乏，有待改进

B. 泰国餐饮业中文服务满意度调查（选单选题）

1. 您的主要餐饮选择：

- 酒店 餐厅 大型商场 街边摊贩
- 其他，请注明：_____

2. 您认为服务人员的中文对话能力:

流利 不流利 差 很差

3. 您觉得餐饮业的中文服务: 周到全面 基本满足需求

缺乏, 有待改进

4. 您认为还需提供的中文服务有: 中文菜单 实物图片

服务员会讲中文 其他, 请注明: _____

5. 您觉得泰国餐饮需提供的中文介绍, 比如: 中国菜等:

很重要 不太重要 不重要

C. 泰国机场中文服务满意度调查 (选单选题)

1. 您觉得泰国机场的中文信息, 比如: 航班信息、外汇等:

很重要 不太重要 不重要

2. 您觉得泰国机场里面的中文告示、指示牌、播音提示服务等:

周到全面 基本满足需求 缺乏, 有待改进

3. 您觉得工作人员的中文对话能力:

流利 不流利 差 很差

4. 您觉得机场的中文服务:

周到全面 基本满足需求 缺乏, 有待改进

5. 您认为机场还需提供的中文服务有： 前台服务 货币兑换服务

中文报刊杂志 机场大巴 其他，请注明：_____

D. 泰国商店购物中文服务满意度调查（选单选题）

1. 您的主要购物选择： 大型商场 小型商场 赶集市场 沿街摊贩

2. 您在购物过程中是否需要中文服务：

很需要 需要 不太需要 不需要

3. 您认为购物场所工作人员的中文对话能力：

商场： 流利 不流利 差 很差

集市： 流利 不流利 差 很差

小商贩： 流利 不流利 差 很差

4. 您认为购物场所的中文服务（包括导购）：

周到全面 基本满足需求 缺乏，有待改进

5. 您认为还需提供的中文服务有：

售货员会中文 导购 告示、指示牌 播音提示

其他，请注明：_____

E. 泰国旅游景点中文服务满意度调查（选单选题）

1. 您觉得泰国旅游景点中历史或来源的中文介绍：

很重要 不太重要 不重要

2. 您觉得泰国旅游景点中的中文介绍，比如：附近的旅游景点、旅游景点中娱乐项目等：

很重要 不太重要 不重要

3. 您认为旅游景点的工作人员的中文对话能力：

流利 不流利 差 很差

4. 您认为旅游景点里面的中文告示、指示牌、播音提示服务等：

周到全面 基本满足需求 缺乏，有待改进

5. 您认为还需提供的中文服务有：

景点介绍手册 告示、指示牌 其他，请注明：_____

F. 泰国旅游市场的中文服务的满意度调查

1. 您对泰国旅游业的售货员语言水平的评价：

中文： 流利，可以交流 不流利，交流困难 差，不能交流

英文： 流利，可以交流 不流利，交流困难 差，不能交流

2. 您对泰国旅游业导游中文服务水平的评价：

流利，可以交流 不流利，交流困难 差，不能交流

3. 您对泰国旅游业的空乘人员的语言服务水平的评价：

中文： 流利，可以交流 不流利，交流困难 差，不能交流

英文： 流利，可以交流 不流利，交流困难 差，不能交流

4. 您对泰国旅游业的机场工作人员的语言服务水平的评价：

中文： 流利，可以交流 不流利，交流困难 差，不能交流

英文： 流利，可以交流 不流利，交流困难 差，不能交流

5. 您对泰国旅游业的出入境工作人员的语言服务水平的评价：

中文： 流利，可以交流 不流利，交流困难 差，不能交流

英文： 流利，可以交流 不流利，交流困难 差，不能交流

除了调查问卷中涉及的领域，您认为还有哪些领域，需要提升泰国旅游市场的中文服务水平：

.....

.....

.....

.....



附录二：采访题目

基本资料：姓名..... 职业 时间.....采访的题目：

1. 酒店/宾馆中文服务的应用和重要

.....
.....
.....

2. 餐饮业中文服务的应用和重要

.....
.....
.....

3. 机场中文服务的应用和重要

.....
.....
.....

4. 商店购物中文服务的应用和重要

.....
.....
.....

5. 旅游景点中文服务的应用和重要

.....
.....
.....

6. 泰国旅游市场的中文服务的应用和重要

.....
.....

致 谢

值此论文完成之际，衷心感谢我的导师龚宁珠教授的培养。四年来，在课题设计，问卷调查，资料搜索和论文撰写等各个方面，导师给予了悉心指导和无私帮助。导师敏锐的洞察力，渊博的学识，严谨的治学态度是我永远学习的楷模。

衷心感谢刘丽芳博士，不管在蓝康恒大学，还是在华侨崇圣大学都是我的老师，从修改问卷调查一直完善论文都给我指正和指引着前进的方向。

衷心感谢赵平老师，虽然不是我的导师，但是也给我的支持、建议和指导，帮助我解决很多困惑，使我得以更加顺利地完成论文。感谢赵平老师在论文遇到困难时，以“先吃苦、后吃甜”的乐观态度鼓励我。

本论文的完成得到了孙琳老师，李耀武老师、艾红娟老师、游辉彩老师、谢老师、朱平老师、รองศาสตราจารย์ธิดา โมสิกรัตน์ อาจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์ อาจารย์ ดร.ธเนศ อิ่มสำราญ อาจารย์ไพศาล ทองสัมฤทธิ์ อาจารย์กำจร เตชะกาญจนกิจ 等中泰老师的无私帮助，在此向他们致以最诚挚的感谢。

感谢叶丹、廖秀梅、谢冬谷、孙星华等中泰朋友的支持和帮助，感谢他们的关心和鼓励。

感谢同班的 10 位同学们，互相学习互相帮助，希望我们共同进步，顺利毕业。

感谢 100 中国游客和 5 位采访者帮我完成的调查，他们的配合和支持对论文的完成提供了极大的帮助。在此衷心表示感谢。

最后向华侨崇圣大学和各位的帮助和支持过我的人，再一次致以最真挚的谢意！

王碧珠

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล** นางสาวสุวรรณา แซ่เฮ้ง (王碧珠)
- วันเดือนปีเกิด** 26 มีนาคม 2505
- ที่อยู่ปัจจุบัน** 84 ซอยสารภี 1 ถนนอิสรภาพ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร
- ประวัติการศึกษา**
- พ.ศ. 2535 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม
บัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
- พ.ศ. 2542 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
- พ.ศ. 2547 คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจีนศึกษา
- พ.ศ. 2550 คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
- พ.ศ. 2552 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว
- ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**
- พ.ศ. 2534 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย