



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การบริการภาษาจีนของการท่องเที่ยววัดไทย : กรณีศึกษา วัดพระแก้ว

CHINESE LANGUAGE SERVICE FOR THAI TEMPLE TOURISM

: TAKING WAT PHRA KAEW AS AN EXAMPLE

泰国佛寺旅游的汉语服务——以玉佛寺为例

กรณ์ หิรัญญกุล
(高恩伟)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การบริการภาษาจีนของการท่องเที่ยววัดไทย : กรณีศึกษา วัดพระแก้ว

CHINESE LANGUAGE SERVICE FOR THAI TEMPLE TOURISM

: TAKING WAT PHRA KAEW AS AN EXAMPLE

泰国佛寺旅游的汉语服务——以玉佛寺为例

กรณ์ หิรัญณกุล (高恩伟)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Dr. Zhao Ping
อาจารย์ที่ปรึกษา

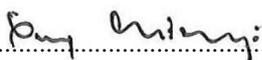


Prof. Dr. Li Yan Feng
กรรมการ



Dr. Zhao Ping
กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทร์โรนันทน์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อิสยา จันทร์วิทยานูชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทร์โรนันทน์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การบริการภาษาจีนของการท่องเที่ยววัดไทย : กรณีศึกษา วัดพระแก้ว

กรณี ที่ริชฌณยกุล 576061

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

ในสภาพการณ์ที่การท่องเที่ยวโลกมีความคึกคักเช่นนี้ การท่องเที่ยววัดได้เป็นส่วนสำคัญสำหรับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของหลายประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในฐานะที่ไทยเป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมวัดอันสมบูรณ์ ประเทศไทยจึงเป็นจุดหมายหลักของนักท่องเที่ยวที่ชอบการท่องเที่ยววัด ซึ่งช่วงสองสามปีที่ผ่านมา วัฒนธรรมวัดไทยได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจีน ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปีจนกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สำคัญของการท่องเที่ยวไทย

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ประสงค์เล็งวัดพระแก้ว (วัดพระศรีรัตนศาสดาราม) เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสาร การวิจัยเชิงสำรวจและการเข้ามีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยที่ทำให้วัดพระแก้วกลายเป็นวัดท่องเที่ยวสำคัญของไทย รวมถึงเจาะลึกสภาพการให้บริการทางภาษาจีนในวัดพระแก้ว ได้แก่ บริการของสถานที่ท่องเที่ยวและบริการของมัคคุเทศก์ พร้อมทั้งประเมินสภาพการใช้ภาษาจีนในงานบริการดังกล่าว สุดท้ายระบุปัญหาที่เกิดขึ้นและเสนอแนวทางการแก้ไข

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันการให้บริการทางภาษาจีนในการท่องเที่ยววัดไทย ไม่ว่าจะเป็นในด้านสถานที่ท่องเที่ยวหรือด้านมัคคุเทศก์ ล้วนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การท่องเที่ยวไทยยังค่อนข้างขาดบุคลากรที่มีความรู้ภาษาจีนด้านวัด บริการทางภาษาจีนของการท่องเที่ยววัดไทยจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องช่วยกันปรับปรุงบริการภาษาจีนของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และพัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ภาษาจีนเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของการท่องเที่ยววัดไทย

คำสำคัญ: การท่องเที่ยววัด บริการทางภาษาจีน วัดพระแก้ว มัคคุเทศก์นำเที่ยววัด

**CHINESE LANGUAGE SERVICE FOR THAI TEMPLE TOURISM
: TAKING WAT PHRA KAEW AS AN EXAMPLE**

KORN HIRANNAYAKUN 576061

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

ABSTRACT

As global tourism is flourishing, temple tourism becomes a crucial part of tourism development plans of several East and Southeast Asian countries. Thailand has rich temple culture, thus it becomes a major destination for tourists who desire to travel to temples. Recently, Thai temple culture has been getting attraction from foreign tourists, especially Chinese tourists. The increasing Chinese tourists are major tourists of Thai tourism.

Wat Pra Kaew (Temple of the Emerald Buddha) is selected as a case study of this thesis. The content analysis, survey and participation are applied to analyze reasons and factors making Wat Pra Kaew become a major tourist attraction in Thailand, as well as deeply focus on Chinese language services in Wat Prak Kaew including tourist attraction and tour guide services, evaluate Chinese language usage in such services and eventually summarize problems and propose solutions.

The findings indicated that, currently, Chinese language services, both tourist attraction and tour guide, in Thai temple are unable to efficiently respond needs of Chinese tourists. Thai tourism still has inadequate personnel who have knowledge on temple in Chinese language. Chinese language services of Thai temple are required to be improved. In addition, relevant authorities should improve Chinese language services of facilities and develop Chinese language tour guide training courses to enhance service quality of Thai temple tourism.

Keywords: Temple Tourism, Chinese Language Service, Wat Prak Kaew,
Temple Tour Guide

泰国佛寺旅游的汉语服务——以玉佛寺为例

高恩伟 576061

硕士学位（商务汉语）

指导老师：赵平博士

摘 要

随着世界旅游业的兴旺，佛寺旅游成为东亚和东南亚许多国家旅游业中的一个发展项目，作为佛教国家的泰国拥有着丰富的佛寺文化，就随之成为旅游者外出佛寺旅游的主要目的地。近些年来，泰国佛寺文化得到了世界游客的热烈关注，特别是中国游客。如今，中国游客数量之多已成为国旅游业的一个主要客源了。

本文的研究以玉佛寺为例，采用文献分析、问卷调查和参与实践的方法，通过分析说明玉佛寺为何成为泰国最著名佛寺景点，探讨其汉语服务情况，即旅游景点和导游人员的服务，以及对两者在提供服务中的汉语应用情况进行评估，最终指出其存在的问题，并对问题提出改进措施和建议。

经由研究结果发现，目前泰国佛寺旅游不论是景点的汉语服务，还是导游的汉语服务，都不能有效地满足游客的需要。泰国旅游业还比较缺乏有关佛寺方面的汉语人才，佛寺旅游的汉语服务需要改进，有关方面必须改善汉语服务设施，加强汉语导游的培训，以提高佛寺旅游汉语服务的质量。

关键词：佛寺旅游 汉语服务 玉佛寺 佛寺导游

目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
表目录	V
图目录	VI
绪 论	1
一、选题背景	1
二、研究意义	2
三、文献综述	2
四、研究目的、方法、内容、对象和创新性	4
五、所要解决的主要问题	5
第一章 泰国佛寺旅游概述	6
第一节 泰国佛寺旅游的发展	6
第二节 泰国佛寺导游的概况	10
第三节 泰国佛教文化与泰国旅游业的关系	15
第二章 佛寺景点和佛寺导游汉语服务的调查分析	18
第一节 对泰国佛寺景点的调查	18
第二节 对泰国玉佛寺导游的调查	26
第三节 对玉佛寺和玉佛寺导游的调查结果分析	36
第三章 改善泰国佛寺旅游提高导游汉语水平	46
第一节 玉佛寺汉语服务的改进措施和建议	46
第二节 佛寺导游汉语服务的改进措施和建议	51
结 语	54
参考文献	56
附 录	58
致 谢	62
ประวัติผู้เขียน	63

表目录

表 1-1	泰国持导游证人数	13
表 1-2	泰国导游语言类人数	14
表 2-1	到到网对泰国前 10 大地标的评选	18
表 2-2	导游基本情况统计	29
表 2-3	导游对讲解内容的注重程度	32
表 2-4	导游讲解中存在问题的程度	34



图目录

图 1-1	泰国导游的语言服务	14
图 2-1	卧佛寺	19
图 2-2	玉佛寺	20
图 2-3	黎明寺	20
图 2-4	金佛寺	21
图 2-5	素帖寺	21
图 2-6	大佛塔寺	22
图 2-7	入境游客、中国游客与参观玉佛寺和大皇宫外国游客的数量	26
图 2-8	玉佛寺和大皇宫的地图	36
图 2-9	穿着标识牌	37
图 2-10	公告栏	37
图 2-11	租借标识牌（1）	37
图 2-12	租借标识牌（2）	37
图 2-13	服务柜台	38
图 2-14	无线导览租借处	38
图 2-15	售票标识牌	38
图 2-16	分道行走标识牌	38
图 2-17	旅游册服务标识牌	39
图 2-18	参观路线标识牌	39
图 2-19	注意事项标识牌	39
图 2-20	地名导向标识牌	40
图 2-21	参观路线和注意事项标识牌	40
图 2-22	地名导向和注意事项标识牌	40

绪 论

一、选题背景

根据泰国旅游及体育部长的资料，在 2015 年来泰旅游的游客数量达到 2,988 万人次，同比增长 20.44%，总收入达到 1.44 万亿泰铢，与去年相比增长了 23.53%。若从这些数据来看，旅游业所带来的经济效应确实不可小觑^[1]。其收入之庞大促使了旅游业成了泰国经济发展的支柱产业，赚取外汇的重要动力源泉之一。

近些年来，来泰旅游的游客变化多端。根据泰国旅游局的数据显示，在 2010 年之前，外国游客主要来自美国、英国、德国、印度和马来西亚。可是，在 2010 年，中国游客骤增，游客增长率首次居泰国首位，从去年的 77 万人次升到 112 万人次，同比增长 45.8%，排名从 6 位攀升第 3 位。在 2010 年之后，中国游客数量仍然逐年呈现翻倍递增的态势，从 2010 年的 112 万人次，占游客总量约 7%，飙升到 2015 年的 793 万人次，占游客总量约 26.55%，排名从 3 为跳至首位^[2]。上述数据表明中国游客已是泰国旅游业的主要收入来源，也是促进泰国旅游业发展的重要因素，对泰国经济有着很大的影响。可以预计，在未来几年里汉语服务势必成为泰国旅游业的一种不可或缺的服务语言。

目前，泰国旅游业的发展是多元化的。在诸多旅游项目中，很多与佛教文化有着不可分割的联系。佛教是泰国文化的重要部分，影响着泰国人生活的方方面面。作为凝聚佛教文化精神的佛寺，不仅是泰国文化的象征，也是泰国重要的旅游景点，吸引了成千上万来自世界各地的游客，其中坐落在泰国曼谷的玉佛寺——大皇宫，就是泰国众多佛寺旅游景点中最具代表性的佛寺圣地。这个有着两百三十多年历史的旅游景点，每年都接待着大量的游客，特别是从 2010 年以来受中国游客数量增多的影响更加促进了该旅游景点以及佛寺旅游的发展：一是促进了佛寺旅游的接待能力的发展；二是促进了佛寺旅游的汉语服务的发展。另外，在用中文解说和介绍佛寺历史文化的方面，在从事佛寺旅游的汉语导游的中文水平和相关知识方面，都给泰国佛寺旅游的发展和完善提出了更高的要求和改进的空间。本论文就是在这种背景下对泰国佛寺旅游在汉语服务方面的情况进行分析研究。

[1] “ท่องเที่ยวไทยปี 58 ทำสถิติใหม่ โกยรายได้ทะลุเป้า 2.23 ล้านล้านบาท” (7 มกราคม 2559) ฐานเศรษฐกิจ. หน้า 7.

[2] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557) สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2550 - 2557. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : www.tourism.go.th (10 ตุลาคม 2557)

二、研究意义

本题目的研究有着重要意义：其一，在东亚和东南亚中，许多佛教国家都以佛寺为旅游景点，例如中国的浴佛禅寺、西园寺，日本的浅草寺、清水寺，缅甸的仰光大金寺、阿南达寺，老挝的香通寺、西萨格寺等等。这就说明，佛寺旅游在国际旅游市场上占着举足轻重的地位；其二，随着中国经济的不断发展，直至今日出境旅游的中国游客已突破 1 亿人次，成为世界旅游业的主力军。这意味着，中国游客的消费能力非常强大。泰国若能将佛寺旅游和汉语服务结合在一起，将能提高和增强泰国旅游业的影响力和竞争力。

因此，随着大量中国游客来泰国进行佛寺旅游，如何提高佛寺旅游方面的汉语服务水平已成为泰国旅游业发展的一个重要方面。本论文的研究意义是要说明泰国佛寺旅游的发展状况，在大量中国游客来泰佛寺旅游的形势下，通过对从事佛寺汉语导游中文水平和服务质量的分析，研究泰国佛寺旅游和导游在汉语服务方面的情况，肯定泰国佛寺旅游业在弘扬泰国佛寺文化和汉语服务上做出的努力和成绩，发现存在的问题，提出在汉语服务方面的改进措施和建议，以促进泰国佛寺旅游的发展和提高相关导游的中文水平和服务质量。

三、文献综述

通过查询，有关以佛寺和导游为研究课题的论文有不少，但把佛寺旅游与相关导游相结合的综合研究至今还没有展开。目前所查到单独对佛寺和导游的研究主要有以下几个方面：

1. 国外研究综述

(1) 关于泰国佛寺的研究：

林桂利在《泰国汉传佛教——以曼谷龙莲寺为中心》（2013）中论述了小乘佛教和大乘佛教如何传入泰国，泰式寺院与中式寺院有何区别，通过调查前来龙莲寺做礼拜的人分析了中式寺院在泰国的影响。

聂爱华在《泰国佛教旅游发展研究》（2013）中划分了佛寺旅游的种类，分析了泰国佛教旅游产生因素、发展现状以及发展中存在问题，根据宗教旅游发展原理提出了解决问题的对策。

张志平在《泰国佛教的政治化——从宗教礼仪、功能、习俗上分析》（2007）中阐述了泰国佛教为何政治化，宗教与政治有何关系，基于此论述了佛教政治化的后果和未来发展趋势。

(2) 关于导游语言的研究:

罗英会在《从关联理论的视角探讨导游口译》(2013)的研究中,用管理理论,研究了导游口译的特点,比较了导游口译与其他口译形式的区别,为导游口译工作提出了一些有用的建议。

宋滢的《目的论视角下汉英导游口译中文化冲突的处理》(2013)在目的论的基础上,讨论了导游口译中的文化内涵,说明了汉英语言的特点,为导游口译中由文化冲突造成的交际障碍提出了具体对策。

窦旭霞的《功能翻译论与中文导游词英译的文化信息处理》(2005)在功能翻译理论的基础上,分析了中英导游词的特点,阐明了导游词翻译中的文化差异,为跨文化翻译工作问题提出了解决方法。

2. 国内研究综述

(1) 关于佛寺的研究:

Ronnakorn Charoensi《大皇宫与玉佛寺的旅游管理探析》(2014)深入探讨了大皇宫与玉佛寺的旅游管理战略和策略,对这些战略和策略的可行性进行分析,找出大皇宫与玉佛寺在旅游管理上的问题。

Suwanna Mungcharoen《宗教文化旅游管理——佛丕府观音菩萨园林的宗教旅游管理研究》(2012)针对阐述泰国宗教旅游资源与开发,对佛丕府的观音菩萨园林管理工作进行讨论,探索该旅游景点在佛丕府旅游上的影响力和竞争力。

Bunphichet Chanmueang《拉达那哥欣岛国家级佛寺的旅游管理研究》(2010)专门探析在拉达那歌欣岛上的国家级佛寺,对国家级佛寺的管理工作进行剖析,比较了各座佛寺的旅游资源、建筑风格、管理形式和壁画艺术,最终指出其特点及价值。

(2) 关于导游的研究:

王秀妮《芭提雅旅游业对汉语导游需求的情况与分析》(2014)采用问卷调查的方式发现芭提雅旅游区对汉语导游需求现状,向中国游客征求对泰国汉语导游的意见,了解芭提雅导游的汉语能力、职业特点等等。

谭国《导游泰国——曼谷》(1997)介绍了泰国历史文化、风俗习惯以及曼谷著名佛寺和旅游景点,例如玉佛寺、卧佛寺、黎明寺、善见寺、大皇宫、云宫等等。

尹士伟《旅游汉语》(2005)收集了一些汉语导游常用的词汇、短语和句式,基于实用性的需要模拟了各种各样的情景对话,例如换钱、订票、订房间、景点讲解等,使学者身临其境的感觉。

四、研究目的、方法、内容、对象和创新性

1. 研究目的

根据上述研究背景与意义，本课题的研究以泰国玉佛寺为例，旨在了解玉佛寺和玉佛寺导游的汉语服务情况，即调查在佛寺景点上的服务员和标识牌的汉语服务情况，以及佛寺景点的专职导游和兼职导游的汉语服务情况。此外，还论证泰国佛寺旅游汉语服务的质量和导游的汉语讲解服务的质量，指出泰国佛寺旅游存在的问题，并提出改进措施和建议，为改善我国佛寺旅游业提供真实可靠的依据。

2. 研究方法

(1) 文献分析法

通过对泰国佛寺、导游和佛寺旅游相关的学术论文、研究文章，以及与本论文有关的各种资料，包括政府机构和行业协会的资料进行搜集、鉴别、整理，对泰国佛寺景点和佛寺导游的情况进行分析研究。

(2) 问卷调查法

通过问卷调查直接掌握从事佛寺导游的汉语服务情况。此方法针对佛寺导游的讲解内容和讲解问题进行问卷调查。经调查获取资料后，将对资料进行整理、统计分析，做出定性分析与定量分析。

(3) 参与实践法

此方法是指调查人员需直接到玉佛寺和大皇宫进行观察，充当游客的角色，细致、全面地体验、了解和分析该旅游景点的管理工作和接待工作，即服务员和标识牌的服务。在观察过程中，对佛寺提供的汉语服务进行实地拍照，然后将这些资料分类整理。

3. 研究内容

本论文首先梳理泰国佛教旅游与导游的发展状况，指出佛寺与导游对旅游业做出的贡献，说明了佛教文化与旅游业的关系。然后，通过实地考察和问卷调查获得资料，对佛寺景点和佛寺导游的汉语服务情况进行分析。在佛寺方面，主要分析服务员和标识牌的汉语服务情况；在导游方面，主要分析专职导游和兼职导游的汉语讲解情况。最后，对佛寺与导游的汉语应用和汉语服务进行评估，进而指出佛寺景点、佛寺导游和佛寺旅游在发展汉语服务中的汉语应用的不足之处和存在问题，对这些问题提出解决的方法和改进措施。

4. 研究对象

本论文的研究涉及两个方面，佛寺景点和佛寺导游的汉语服务，即一是曼谷玉佛寺的汉语服务，包括佛寺的服务员和标识牌；二是在玉佛寺内工作的汉语导游，包括专职导游和兼职的导游。实地观察和调查时间是在 2015 年 10 月 1 日至 10 月 7 日，调查导游人数为 100 个人，其中专职导游和兼职导游分别是 50 个人，均使用同样的调查内容。

5. 研究的创新性

通过对本课题有关的文献资料的查询，目前所掌握的信息还没有查到与本课题有关的研究。本论文的研究区别于现有的对佛寺景点、佛寺导游和佛寺旅游的单项研究，内容既不是专门研究佛寺景点，也不是专门研究佛寺导游，又不是研究佛寺旅游，而是将佛寺和导游结合起来，针对泰国佛寺旅游产业中的佛寺和导游。

五、所要解决的主要问题

通过对泰国佛寺景点的服务员、标识牌和佛寺导游汉语服务情况的分析研究，阐明佛教文化与佛寺旅游的关系，分析佛寺景点和佛寺导游在汉语服务方面的情况，说明其服务质量，指出佛寺景点和佛寺导游在汉语服务上的不足之处和存在问题，提出有助于改进泰国佛寺旅游业发展的建议。

第一章 泰国佛寺旅游概述

第一节 泰国佛寺旅游的发展

佛教思想深入泰国人的生活，佛寺凝聚着泰国历史和文化。在佛教的熏陶下，泰国大建寺庙，弘扬佛教，形成了泰国特色的佛寺文化。在泰国旅游业大力发展的推动下佛寺景点也成为了泰国吸引外国游客，特别是中国游客的一个不可缺少的主要景点。就拿世界游客访问量最大的宫殿和城堡来说，泰国曼谷的大皇宫（Grand Palace）的客流量已达 800 万人次，仅次于中国北京的故宫和法国巴黎的卢浮宫。由于玉佛寺建在大皇宫内（Temple of the Emerald Buddha），是国王的佛寺，也被认为是国家佛寺^[1]，所以前来参观大皇宫的人都能同时参观玉佛寺。尽管如此，其主要建筑景点却以玉佛寺为主。从中不难看出，佛寺景点对泰国经济发展和旅游业的推动所起到的重要作用，以及巨大的经济利益和旅游收入。

一、泰国佛寺旅游产生与发展

我国佛寺旅游的产生是随着国家旅游业的发展而兴起的。据所查到的资料，与佛寺有关的活动早在素可泰时代就出现了，不过当时佛寺一些活动还不能说成是旅游，其主要的原始目的是礼佛活动^[2]。因为在泰国古代时期，战争不断，人们为了寻找生活的心理支柱，平安无事地过日子，所以人们就长途出行，向国内各个著名佛寺或僧侣求保佑，例如大城时期，在 1605 年厄加陀沙律王前往彭世洛敬拜法拓沁那拉佛；在 1630 年帕拉塞东王前往北标拜礼佛陀足迹等等。后来，随着时代的变迁和人们的需求，交通系统的不断发展，来往泰国各地不同佛寺间的各种活动也比以前方便了，再加上泰国与世界经济贸易的发展，文化交流的频繁，旅游业的发展，外国游客对泰国佛教文化的兴趣，泰国政府的重视和推动，佛寺旅游也就应运而生，慢慢地发展起来。

泰国佛寺旅游的真正发展是在 20 世纪 20 年代后跟随国家旅游业的产生而产生的。一开始“佛寺旅游”这一词还没出现，佛寺旅游只是旅游业的一种附加活动。直到“文化旅游”概念产生，开始盛行于泰国，佛寺旅游就变成文化旅游的

[1] 环球网. 世界上游客访问量最大的宫殿和城堡[EB/OL]. 来源于 go.huanqiu.com, 2015-11-29.

[2] พันจันทนมาศ และ พระจักรพรรดิพงศ์. (2507) พระราชพงศาวดารกรุงศรีอยุธยา. พระนคร : สำนักพิมพ์คลังวิทยา.

一种旅游项目的活动。最终，佛寺旅游就从泰国旅游业寻求具有可持续发展概念的旅游活动派生出来。对于泰国佛寺旅游的发展过程主要分为以下几个阶段^[1]：

1. 1924-1979 年，国家旅游机构建立之初

泰国佛寺旅游的真正发展始于 1924 年，与泰国旅游业的前身铁路局的旅游广告部同时产生的。当时佛寺旅游的内容就是参观玉佛寺和大皇宫的景点。在 1960 年，泰国旅游广告部在国家经济与社会发展委员会办公室的帮助之下，正式成立了旅游机构，在经营初期，泰国旅游业的重要任务是促进及宣传国家旅游品牌，向外发布旅游信息，使世界各国的游客更加认识泰国。在 1969 年，泰国首次被选定举办亚太旅游协会年度峰会，这次会议使泰国旅游业开始意识到发展国内旅游资源非常重要。首先，泰国政府旅游机构在国内大力宣传旅游方面的知识，让人们重视旅游业的发展，做好各项旅游方面的接待工作，不仅在硬件方面，如酒店设施、交通保障、食品卫生、安全措施和环境资源上做好工作，而且在软件方面，如经营管理、导游培训、语言服务、诚信公平、价格合理等方面做好工作。与此同时，泰国旅游部门倡导和鼓励各府恢复当地传统文化，以吸引更多的外国游客，例如素可泰府的水灯民俗文化和乌汶府的蜡烛节等等。

2. 1979-2009 年，发展旅游业被提上国家经济与社会发展规划

泰国旅游业所做的促进和宣传工作，吸引了大批的外国游客，为国家经济带来了不少利益。在 1965-1973 年，外国游客数量从 20 万人次升至 100 万人次，增加 5 倍，收入从 5 亿泰铢达到 35 亿泰铢，增加 7 倍。就因为旅游业能为国家带来不少收入的原因，在 1977 年，国家经济与社会发展委员会办公室首次将发展旅游业提上国家经济与社会发展规划，以促进泰国经济发展。后来，由于东亚和东南亚国家的自然资源较为相近，再加上当时在泰国内外发生了政治经济问题，例如 1980 石油危机、1991 海湾战争、1992 五月事件危机，导致游客转到其他国家去，使得泰国旅游业陷入困境。泰国旅游业为了能在世界旅游市场上制造出独特的旅游形式，就推出了文化旅游，例如神奇泰国（Amazing Thailand）、泰国之最（Unseen Thailand）等以促进旅游活动措施。此外，泰国旅游业还与国外机构合作，例如大湄公河次区域经济合作（Greater Mekong Subregion Economic Cooperation）、伊洛瓦底江-湄南河-湄公河经济合作（Ayawadee-Chaopraya-Mekong Economic Cooperation）等机构，把东盟各国的文化旅游景点整合起来，

[1] ภราเดช พยัฒวิเชียร. (เมษายน - มิถุนายน 2549) “การพัฒนาการด้านการท่องเที่ยวของไทยตั้งแต่อดีตปัจจุบันและอนาคต”
จุลสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 49 (2) หน้า 1-14.

例如缅甸蒲甘、老挝龙坡帮、泰国难府、柬埔寨暹粒等具有著名佛寺的古城。在2002年，泰国国家佛教办公室成立，主要负责促进佛教宣传活动，处理有关佛寺和僧侣事业，维护佛教的圣洁和尊严，这更加促进了泰国佛寺旅游的发展。

3. 2009-至今，旅游业被提上国家议程

几十年以来，泰国旅游业的发展不是一帆风顺的，通过及时调整和改进总能较快地适应新的形势。特别是当国家面临经济危机时，旅游业的异军突起往往能起到帮助经济恢复和发展的作用。泰国政府于2009年把发展旅游业作为国家经济发展的前提之一。自从泰国政府把旅游业提到国家议程以后，旅游业的发展步伐也日益加快，每年推出了更有针对性和系统性地发展国家旅游业的项目。特别是在2009年，佛教旅游非常盛行之时，泰国旅游业就正式推出了“佛教旅游”活动，制作了介绍佛教旅游的宣传册——泰国冥想旅游册（*Meditation In Thailand*），与国内35座寺庙合作，专门为外国游客提供伴随着泰国风土人情的佛教旅游的内涵和精髓，把泰国佛寺旅游的理念展现了出来。

二、泰国佛寺旅游的发展因素

在世界旅游市场的激烈竞争下，为了开发具有可持续发展的旅游项目，许多国家都推出了宗教旅游的项目，把所在国家著名的宗教圣地开发成旅游景点。在众多的宗教旅游项目中，以东亚和东南亚国家的佛教景点最为特色，例如中国的浴佛禅寺、西园寺，日本的浅草寺、清水寺，缅甸的仰光大金寺、阿南达死，老挝的香通寺、西萨格寺，柬埔寨的吴哥窟、巴戎寺等等。面对着激烈的佛教旅游市场的竞争，泰国佛教旅游以曼谷大皇宫——玉佛寺为代表，并多方面多元化发展，使泰国的佛寺旅游颇具特色，吸引了大批游客，具有相当的竞争力。泰国佛寺旅游具有以下几个特点：

1. 景点众多，各有特点

由于泰国有着独特的自然资源和地理位置。在自然资源方面，山水海湖应有尽有，中部平原肥沃广阔，东北高原山峦起伏，北部山区丛林密布，南部半岛风光迷人；在地理位置方面，泰国位于中南半岛中部，深受临近国家文化影响，中北部受缅甸影响较大，东北部受老挝影响较大，南部穆斯林较多，有比较浓厚的马来文化色彩，所以在这样的自然条件所形成的优势下，泰国佛寺也因自然资源和地理位置的不同而产生了不同的文化色彩。另外，泰国素有“黄袍佛国”和“千佛之都”的美称，这一句话反映出泰国佛寺数量众多，闻名于世。根据泰国

国家佛教办公室 2011 年的数据，泰国佛寺数量现有 39,276 座，废弃佛寺 6,081 座，总数为 45,357 座^[1]。从数量庞大的佛寺可以看出，在泰国不论是哪个府哪个城市都有佛寺，大量的佛寺庙宇凝聚了泰国的历史和文化，为泰国的佛寺旅游提供了很多旅游景点。

2. 独具特色，知名度高

一提到佛寺，不少游客会联想到泰国。泰国佛寺的精致美观驰名海内外，是国家的荣誉和象征。对于这一点，从“全球最大最受欢迎的旅游社区、全球第一的旅游评论网站——TripAdvisor”就可以反映出来。在 2015 年 6 月 3 日，该网站根据游客在过去一年内的自身旅游经历的发表评论，公布了“2015 年旅行者之选”，其中泰国佛寺也被列入榜单，分别是卧佛寺在世界前 25 大地标位列第 21 名；卧佛寺、黎明寺和玉佛寺在亚洲前 25 大地标位列第 4、8、15 名；在泰国前 10 大地标中，除了大皮皮岛外，其他 8 个旅游景点都是与佛教有关^[2]。这表明，佛教旅游是泰国旅游业的重要组成部分，泰国佛寺的独特和景点的优美，不仅提高了泰国旅游业的知名度，也成为国际佛寺旅游市场上的重要观光景点之一。

3. 多种项目，资源丰富

泰国佛教旅游的成功，不仅取决于佛寺本身的特色，而且还关系到佛教文化的丰富。在 2011 年，泰国国家统计局的 10 年一度的泰国人口普查数据显示，信奉佛教的人数占总人口的 93.6%，伊斯兰教 5.4%，基督教 0.9%，其他宗教 0.1%^[3]。从数据中能看出，佛教文化已渗透在泰国绝大多数人的生活之中，深刻影响着人们的衣食住行。重要的是泰国每年都有各种各样的佛教活动，为佛寺旅游提供了丰富的资源。根据聂爱华对泰国佛教旅游发展的研究，佛教活动主要分为巡礼活动、庙会活动、佛教节日、寺庙寄宿、文化观光、佛教青年营和佛教讨论会；佛教资源主要分为佛教建筑、佛教美术、佛事活动和佛教名人大师^[4]。这些丰富多彩的佛教活动与博大精深的佛教文化，为泰国旅游业注入了旅游价值和意义，也能为游客提供更全面的旅游活动，展示了泰国佛教旅游的特有魅力。

[1] สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. (2558) ข้อมูลพื้นฐานทางพระพุทธศาสนา .พ.ศ. 2557. กรุงเทพมหานคร : สำนักพระพุทธศาสนา.

[2] 到到网. 2015 年旅行者之选[EB/OL]. 来源于 www.tripadvisor.cn, 2015-8-5.

[3] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. รายงานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554. กระทรวงศึกษาธิการ : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

[4] 聂爱华. 泰国佛教旅游发展研究[D]. 黑龙江大学上海. 2013.

第二节 泰国佛寺导游的概况

众所周知，泰国文化大多与佛教文化有关，并且在泰国的最佳景点名单中以佛教文化为特色的景点也占比例最多。为了更好地开展佛寺旅游，弘扬佛教，吸引大量中国游客参与佛寺旅游，具有良好文化素质、佛教知识、讲解能力和中文水平的佛寺导游已成为泰国佛寺旅游能否持续和健康发展的一个非常重要的因素。

一、泰国导游的发展史

实际上，古时候导游就是一个人对某个地方的地理、气候、历史、文化等方面有着清楚的认识，为本地以及本地以外或者不熟悉本地情况的人提供向导、讲解相关内容等服务。可是根据记载^[1]，泰国导游的发展始于 19 世纪拉玛五世时期。当时拉玛五世王弟丹龙·腊贾努巴（Krom Phaya Damrong Rachanuphap）是泰国的知识分子，精通历史、文化等方面的知识，时常因工作而长途远行，曾经为国王制定了旅游计划，并亲在工作期间屡次亲自当临时导游带领国王出游，其中也包括佛寺景点在内。因此，丹龙·腊贾努巴王弟就被人们誉为“泰国导游鼻祖”。

在世界第二次大战后，由于泰国成为美国在东南亚中的重要军事盟国，导致当时外国人渐渐涌入泰国。进入泰国的外国人有的前来经商，有的观光旅游，有的从事军事。游客涌入泰国的这一现象，旅行社这一行业就发展得如火如荼，促进了各地旅游景点对外语人才的需要，特别在外军登陆地点和军事基地附近如春武里府、曼谷等地方。可是那时泰国政府还没制定专门管理导游的法律，凡是掌握一种外语以上的人便可以充当导游。直至 1960 年，泰国政府的旅游机构正式成立后，认为导游对旅游业做出了贡献，有利于国家经济的发展，导游的身份也由此得到了官方的正式确认。在 1961 年，政府的旅游机构与朱拉隆功学院首次联手开设了导游岗前培训课程。这个课程的开设，引起了社会的兴趣。然而，参加培训者多半不是专门从事导游工作，相反真正的导游却漠然置之。在 1977 年，皇家办事处规定，为了让游客能正确无误地了解泰国各个历史景点的来历，导游必须对泰国历史有正确的了解，经过导游岗前培训课程的培训并考试成绩合格，获取导游许可证书后，才能充当导游。从此，导游岗前培训课程便成了导游的必备条件之一。后来，为了能培养出更好的导游，泰国旅游业就与国内多所大学合作，开设了导游专业课程，凡是旅游专业大学毕业生，均可直接向旅游局申请领

[1] สมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ. (2545) นิราศนครวัด. กรุงเทพมหานคร : มติชน.

取导游许可证。尽管泰国旅游业的发展促进了当导游的增多，但是获取导游证的方法较为简单，不免碰到非法导游、缺乏导游等问题，其中最为严重的是导游服务质量的下降。在 1999 年，泰国政府旅游机构修改了申请领取导游许可证的规定，使之更加专业化、系统化，例如旅游专业毕业生须向旅游业证明自己的身份和资格，非旅游专业毕业生须经过旅游业的模拟现场导游考试等等。自从泰国开始认真处理导游和发展旅游业以来，旅游业发展的速度显得越来越快，《旅游和导游执业法》也不断得到改善，而且服务质量也慢慢提升。

二、导游的重要性

对旅游者来说，出国旅游免不了遇到文化差异与冲突问题，如安全、语言、生活等问题，特别是在文化背景不同于己的国家上，很多旅游者在初次出境旅游时，都选择在导游的帮助下享受旅游生活。因此，在旅游过程中，导游这一职业非常重要。对于导游的重要性，可以从以下两个角度来看：

从工作角度来看，导游除了引导游览工作外，还要扮演着服务人员、老师、警察等的角色，有责任为游客提供便利、传授知识、注意安全等服务，就是说要以使游客获得身心的满足，消除因语言障碍、文化差异等问题所带来的困难，防止各种意外的发生或者因无知而惹来的祸等工作为己任。此外，导游还有责任保护旅行社的权益，代表旅行社与各个相关部门进行交涉和协调，处理各种服务事项，例如接待游客、住房登记、登机手续等工作，使旅行社下达的旅游计划顺利地达到目标。如果旅行社所安排的旅游计划达不到预期目标，导游可以代替旅行社找出解决问题的方法，轻易不让旅行社的声誉受任何损坏，拼命在公司利益的基础上，满足游客的需要。

从功能角度来看，导游等于一个国家创造良好形象的重要工具。游客会通过导游解读一个国家、了解一个地区的概貌。在这一点上，如果导游能够体现出高素质、高能力、高水平的职业精神，就能在游客心里留下好的印象。当游客对一个国家产生了良好的印象后，游客自然会把自己的旅游经验和印象传递给他人，通过种口口相传起到旅游广告的作用，为所在国吸引了更多的游客。不仅如此，在旅游活动中，导游一方面要向游客深入浅出，生动易懂地讲解有关旅游景点的地理气候、风土人情、以及有关的传说故事的内容。另一方面要提醒旅客不要做出不文明的行为，损害旅游景点和给旅游带景点来污染，灌输对旅游景点保护的意识。

显然，导游在旅游产业链的运行中起着“润滑剂”的作用，可以促进旅游产业健康地发展，同时也能影响一个旅游景点开发的成功，对一个国家旅游业起着关键作用。

三、佛寺导游基本条件

根据泰国《旅游和导游执业法》规定，导游是泰国人的专属职业之一，除了泰籍人士以外，外国人不准担当^[1]。其原因是泰国文化和历史十分复杂，内容与佛寺知识有关，其中有不少涉及泰国史上的重要人物和历代君王，于是不得乱讲，否则会无意中触犯泰国王室，最严重的是外国游客会得到不正确的知识。实际上，尽管导游职业只允许泰国人来做，但是这一职业不是任何人想当就能当，也不能私人自做导游，欲想当导游的人必须参加导游岗前培训，培训内容主要有 2 大部分，即导游常识培训和模拟现场导游，参加培训者要全部及格考试获取导游证书，方可有资格向政府旅游机构注册官员申请导游许可证。关于泰国导游许可证的种类分为以下几种^[2]：

1. 全国导游证。持有这种导游许可证的人能在泰国的任何地方为游客进行带领游览工作，可以细分为 2 种：

(1) **银牌导游**，允许能带领泰国游客和外国游客游览景点。

(2) **金牌导游**，只允许带领泰国游客游览景点。

2. 地方导游证。持有这种导游许可证的人只能在导游许可证上所制定的地方为游客进行带领游览工作，可以细分为 8 种：

(1) **粉红牌**。只允许在牌上所制定的府或城市，带领泰国游客和外国游客游览景点。

(2) **蓝牌**。只允许在牌上所制定的府或城市，带领泰国游客游览景点。

(3) **绿牌**。允许能在森林区，带领泰国游客和外国游客游览景点。

(4) **红牌**。允许能在全国有关文化历史的景区，带领泰国游客和外国游客游览景点。

(5) **橙牌**。允许能在海域岛屿区，带领泰国游客和外国游客游览景点。

(6) **紫牌**。只允许在牌上所制定的自然风景区，带领泰国游客和外国游客游览景点。

[1] 冯建昆. 泰国经济贸易法律指南[M]. 中国法制出版社, 2006.

[2] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557) ประเภทบัตรมัคคุเทศก์. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : www.tourism.go.th (19 ตุลาคม 2557)

(7) **棕牌**。只允许在牌上所制定有关文化历史的景区，带领泰国游客和外国游客游览景点。

(8) **黄牌**。只允许在离岸不超过 40 海里的海域岛屿区，带领泰国游客和外国游客游览景点。

那么，佛寺导游要持有哪些导游许可证呢？按照导游证的种类来划分，可分为全国类导游证和地方类导游证。对于全国类导游来说，在导游岗前培训中，佛寺知识和佛寺景点是必学课和必选项的，凡是及格考试者都能充当佛寺导游；对于地方类导游说来，持有粉红牌、蓝牌、红牌和棕牌的导游，都能充当佛寺导游。可是，在导游常识培训和模拟现场导游中必须包括佛寺内容的考题在内。至于全国类导游和地方类导游的区别在于工作范围，前者能带领游客游览全国佛寺景点，后者只能在牌上所制定的地方带领游客游览佛寺景点。

四、泰国佛寺导游情况

随着旅游业的发展，与其相关的其他行业也随之受益。导游这一职业也不免受影响。根据泰国旅游厅提供的统计，截至 2015 年 9 月 30 日，合法导游总数已有 58,094 名，全国类导游 42,775 名，分别是银牌 41,933 名、金牌 842 名；地方类导游 15,319 名，分别是粉红牌 11,843 名、蓝牌 334 名、绿牌 242 名、红牌 2 名、橙牌 31 名、紫牌 241 名、棕牌 133 名、黄牌 2,493 名^[1]。

表 1-1 泰国持导游证人数
资料来源：www.tourism.go.th

2015 年全国持导游证人数	持有全国类导游证总人数	银 牌	41,933 名
	42,775 名	金 牌	842 名
		粉红牌	11,843 名
		蓝 牌	334 名
		绿 牌	242 名
	持有地方类导游证总人数	红 牌	2 名
	15,319 名	橙 牌	31 名
		紫 牌	241 名
		棕 牌	133 名
		黄 牌	2,493 名
		全泰国合法导游总人数	58,094 名

[1] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557) จำนวนมัคคุเทศก์ในประเทศไทย. (อัดสำเนา)

按导游的语言来划分，可以分为英语 50,645 名（87.17%）、汉语普通话和方言 10,875 名（18.71%）、日语 6,692 名（11.51%）、法语 2,329 名（4.00%）、韩语 1,168 名（2.00%）其他 5,739 名（9.87%）。

表 1-2 泰国导游语言类人数
资料来源：www.tourism.go.th

2015 年泰国导游语言类人数		
英语	50,645 名	87.17%
汉语普通话	9,808 名	16.88%
日语	6,692 名	11.51%
法语	2,329 名	4.00%
韩语	1,168 名	2.00%
其他	6,779 名	11.66%

从数据来看，能带领游客参观佛寺景点的持有银牌、金牌、粉红牌、蓝牌、红牌和棕牌的导游，总计约 55,078 个人，约占导游总量的 94.8%。这个比例说明，目前泰国佛寺导游发展得如火如荼，国内的大多数导游都有参与过佛寺文化知识培训，有能力带领国内外游客参观佛寺景点，其服务语言主要是英语，汉语、日语、法语和韩语是次要语言的。要说明的是，在这里之所以统计的导游语言类人数比导游总人数多，是因为有些导游会多种语言，在计算人数时再次被计算到其它语言类中，故其导游语言类人数会比实际的导游总人数多。

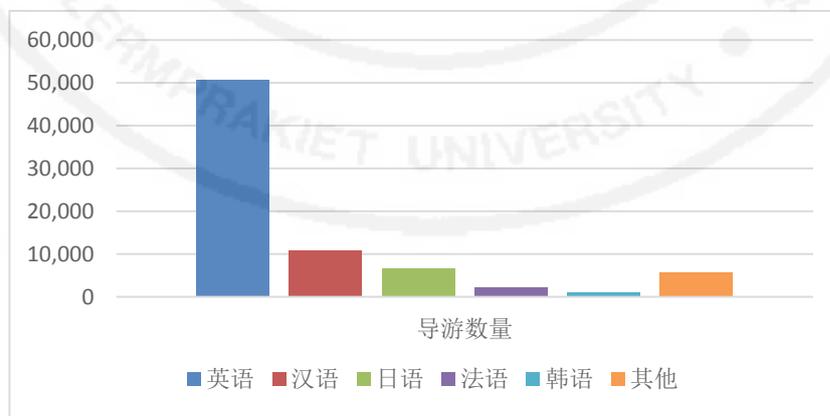


图 1-1 泰国导游的语言服务
资料来源：www.tourism.go.th

第三节 泰国佛教文化与泰国旅游业的关系

佛教文化融入了泰国社会的方方面面，是旅游发展的重要组成部分。在泰国经济发展中，旅游与佛教有着密切的关系，互相影响。

一、佛教文化对泰国旅游业的影响

1. 佛教文化为泰国旅游业提供了旅游景点

佛寺在泰国旅游业上有着非常重要的意义，其功能不仅为旅游业注入了文化内涵，而且还为旅游业提供不少旅游景点。对于此事，要从世界最大的旅游网站到到网对泰国旅游景点的评选来看，被评为最佳旅游景点中基本上都是佛寺景点。可见，佛寺资源之丰富是一种促使泰国旅游业在世界旅游市场上取得成功的因素。泰国佛寺景点之多元为游客提供了不同特点的景点，例如以佛像著名的卧佛寺和玉佛寺、以佛塔著名的素帖寺和黎明寺等等。不仅如此，佛寺景点还能在不同的时间和不同的审美角度形成不同的景色，例如白天和黑夜的景色，近处和远处的景色等等，这会带动了其它旅游产业的发展，如佛寺周边的酒店业、餐饮业、影视业和交通运输业等。

2. 佛教文化给泰国旅游业注入了文化内涵

从素可泰时代以来，佛教一直作为泰国的国教，其影响力经过近千年的积淀和发展，已融入了泰国社会和人们的生活，例如生活习惯、思维方式、文化风俗、审美角度等，同时也形成了代表佛教文化精神的物质财富，例如建筑、雕塑、石刻、壁画等。目前，佛教文化是泰国旅游业的灵魂和法宝，致使泰国能以“微笑国度”、“黄袍佛国”和“千佛之都”闻名天下，为国家塑造了的良好形象。在佛教文化的熏陶下，泰国旅游业能创造出各种各样的旅游活动，为各个节日活动注入了绚丽的色彩，增加了旅游价值，例如常年庙会、寺庙巡礼、寺庙寄宿、巡烛礼佛、跨年念经等等。另外，在旅游淡季之极，佛教文化还能激发宗教徒出游的旅游动机或朝圣愿望，如鬼脸节、守夏节、蜡烛节、水灯节等等。于是，佛教文化就是外国游客了解泰国文化的底蕴的第一步。

3. 佛教文化推动泰国旅游业的可持续发展

多年来，旅游资源与泰国较为相似的老挝、缅甸、越南、马来西亚等国家，都开始重视发展旅游业。在这种情况下，泰国的各个旅游景点却碰到因游客数量过多而带来了旅游资源被破坏和管理服务质量退化的问题。对于这个问题，尽管

官方已有解决的对策，但是在自然资源方面不是一两年就能恢复原样的事。因此，泰国为了保持旅游业在国际旅游市场上的竞争力和影响力，推出了具有可持续发展的文化旅游概念。而佛教文化在泰国文化旅游中，具有着浓厚的可持续发展的动力和内涵，能以其本身的价值为旅游业吸引新游客和回头客，例如一些重要的佛教色彩节日和朝圣活动等等。就拿泼水节来说，这个节日已成为东南亚佛教国家的重要节日之一，其文化色彩家喻户晓，驰名海内外。每年不论泰国经济好坏，每到泼水节的来临都能吸引成千上万的外国游客共庆泼水节。这促进了酒店、餐饮、交通业的发展，给泰国带来了可观的经济利益；又如被联合国教科文组织列入世界文化遗产名录的素可泰历史公园和大城历史公园，该旅游景点利用了当地原有的自然资源的同时，保护着当地的社会形态和自然风貌，成为环保旅游的成功典范。

二、泰国旅游业对佛教文化的影响

1. 泰国旅游业的发展使得佛教文化精神得以继承

在世界经济的发展步伐中，有些传统文化，由于其本身的价值没有被发挥出来，或者不能带来经济效应，致使一些民间流传已久的当地文化渐渐消失。泰国旅游业意识到文化资源是一种古老而又不可估量的国家财富，是发展旅游业的重要部分，于是倡导全国各地恢复传统文化。对于泰国传统文化，基本上是出于佛教的，从而佛教文化自然成为旅游业发展的重要内容之一，例如在守夏节期间举行的蜡烛节、来源于佛教故事的水灯节等等。目前，泰国的许多佛教传统文化也因旅游业的发展而传承至今，例如达府水灯节的“千灯相继水灯”活动，当初这个活动只是各村间的小活动，因为浪费了大量自然资源，而不能带来经济效应，故使这个活动慢慢流失。后来，在 1989 年，泰国旅游业把这个将近失传的佛教传统文化恢复过来，促进了有关“千灯相继水灯节”的研究，让佛教精神得以传承下来。

2. 泰国旅游业的发展有利于佛教精神的对外传播

外国人对泰国的第一印象虽然各不相同，但其中对佛教文化的感受却是普遍存在的。这是因为泰国在向外发布的旅游广告的信息中，少不了对泰国佛教文化的推广和介绍，例如有形的佛寺建筑和艺术，无形的佛教精神和知识等，如在参观佛寺前，游客可以事先通过官方所提供的旅游册或服务员的讲解，深入浅出地了解佛寺背景、佛教文化、禁忌事物和注意事项等等。通过参观佛寺，外国游客会被现场的氛围所感染，接受佛教精神，如体验进香、叩拜、合十礼等佛教的礼

仪。关键的是佛教精神和理念，将通过佛寺旅游活动得到了弘扬，显然佛寺旅游不仅为泰国带来了经济利益，也促进了佛教的传播，可谓是一举两得。

3. 泰国旅游业的发展促进了佛教文化的保护工作

在漫长的历史长河中，有些佛教传统文化即将走到面临消失的边缘，然而通过对于佛寺旅游的开发和发展，佛教文化自然被看成一种珍贵的旅游资源，最终得到了保护，例如对有形的建筑和艺术来说，一些因自然现象和时间流逝而损坏的物质文化，会得到官方的修复、整理，使之重现昔日的风采；对无形的文化和知识说来，一些专门用来修缮建筑和艺术的精神文化，会随之恢复重新发挥作用。另外，由于佛教文化是国家的宝物，也是一种在经济上价值连城的文物，佛寺旅游将促进政府对国家文物保护法的落实，使佛教文物得到严格的保护，有助于防范非法买卖国家文物行为。

虽佛寺旅游对佛教文化的继承、传播和保护起着积极的作用，但也会出现负面的影响，例如佛寺旅游的开发，大量游客的进入佛寺，不免会破坏佛寺景点的宁静和神圣的气氛，打扰僧侣们的日常生活和修行，还有由于游客数量过多会使官方的管制工作质量下降，相应的服务管理出现问题，如佛寺中的文物和佛寺环境会在不经意间被小孩的天真活泼、好奇之心或大人的一时糊涂和无知，以及缺乏文明的举止所损害，此外游客的呼吸和潮气所起的化学作用会使一些敏感的艺术作品剥落变质，严重的是珍贵的佛教文物可能被非法文物贩子盗窃变卖。在泰国类似这些问题常有发生，例如 2014 年 12 月 16 日，参考消息网报道，参观玉佛寺的外国游客，把壁画前排栏杆弄倒，幸亏栏杆没有倒向被视为国宝的壁画，未造成重大文物损失^[1]；又如 2015 年 2 月 7 日，全国新闻联播报道，前来观赏龙坤寺之美的外国游客的不文明行为，给官方造成了很大困扰，如有人在小便池内大便，有人把有血污的卫生巾贴到厕所隔板上等^[2]。

总的来说，在泰国佛寺旅游给旅游业带来了的正面和积极的影响，为泰国旅游业提供了具有佛教特色的文化旅游项目，把文化旅游的价值和内涵注入在旅游项目中，提升了文化旅游的文化含量。同时佛寺旅游也为佛教文化的弘扬做出了贡献，使佛教得以继承、传播和保护，为广大游客提供体会和了解佛教精神和文化的机会。显然，在泰国佛教文化与旅游业有着互惠互利、互相影响的关系，也带动了泰国经济的发展。

[1]参考消息网. 中国游客出丑推倒泰国王宫栏杆反骂人[EB/OL]. 来源于 www.world.cankaoxiaoxi.com, 2015-8-13.

[2] 中国之声. 厕行为不明 泰国清莱白庙拒绝接待中国游客[EB/OL]. 来源于 www.china.cnr.cn, 2015-8-13.

第二章 佛寺景点和佛寺导游汉语服务的调查分析

第一节 对泰国佛寺景点的调查

尽管泰国佛寺数量居世界第一，但不是每一个佛寺都能成为旅游景点，反之被利用开发为旅游景点的却屈指可数。泰国佛寺景点的开发和发展情况如何，对佛寺文化的宣传情况如何，语言服务情况如何，有关方面的人员的管理情况如何，佛寺旅游的环境保护如何等，这些都是本次对佛寺旅游进行调查研究的内容。

一、泰国主要佛寺景点的情况

根据到到网对泰国前 10 大地标的评选，其中佛寺景点占 60%，其他直接与佛教相关的景点占 20%，名胜景点占 10%，自然风景占 10%。就是说，目前佛寺是泰国旅游业的主要旅游景点，蕴涵在佛寺中的泰式佛寺文化对外国游客的影响非常深刻，可以证明，泰国佛寺旅游在国际旅游市场上取得成功了。然而，这些佛寺景点只集中在曼谷和清迈，即中部和北部地区，这意味着泰国佛寺景点的利用和开发非常单调，如此一来旅游景点会出现“人山人海”、“乱成一锅粥”的现象。

表 2-1 到到网对泰国前 10 大地标的评选
资料来源：www.tripadvisor.cn

次序	泰国前 10 大地标	种类	位置
1	卧佛寺	佛寺景点	曼谷
2	大皇宫	名胜景点	曼谷
3	黎明寺	佛寺景点	曼谷
4	玉佛寺	佛寺景点	曼谷
5	素帖寺	佛寺景点	清迈
6	普吉大佛	其他佛教景点	普吉
7	大佛塔寺	佛寺景点	清迈
8	真理殿	其他佛教景点	芭提亚
9	大皮皮岛	自然风景	普吉
10	金佛寺	佛寺景点	曼谷

从外国游客对泰国佛寺景点的评价来看，会发现曼谷佛寺占 4 座，分别是卧佛寺、玉佛寺、黎明寺和金佛寺；清迈佛寺占 2 座，分别是素帖寺和大佛塔寺。现在的问题是，这些名列前茅的佛寺景点究竟有什么特点，为何深受外国游客的

欢迎呢？另外，曼谷和清迈佛寺的同异之处是什么？以下是对泰国著名佛寺景点的分析。

1. 卧佛寺

卧佛寺又名“菩提寺”，始建时间不明，经过考古学家的研究，大概是大城时期留下来的一座古寺，曾在吞武里时期和查库里时期被钦定为皇家佛寺。卧佛寺是泰国历代的重要佛寺，从古至今一向都得到各个王朝的修复，只不过佛寺的当今风貌多半是在拉玛一世和拉玛三世时重新修缮的：在佛寺内，增建了大雄宝殿、卧佛殿、佛塔、排亭和各种景物：在碑文上，雕刻了建筑、历史、佛史、医药、格言等方面知识。后来，虽然从拉玛第四世起，卧佛寺不再有新的建筑，但是维修工程未曾间断。

卧佛寺总面积约 8 万多平方米，位于大皇宫的南边，其特点是泰国地位最高的佛寺之一，也是全国拥有佛塔最多的、卧佛最大的、泰式按摩学校和服务最有名的佛寺，最重要的是寺内保存着拉玛一世的骨灰，著名景点要数园林、排亭、卧佛殿、讲经楼、大雄宝殿、碑文壁画。



图 2-1 卧佛寺

资料来源：www.thai.touriamthailand.org

2. 玉佛寺

玉佛寺全称“嘉愿纳瑟沙拉南佛院”，始建于 1783 年，于 1785 年建成，是拉玛一世建立查库里王朝时与大皇宫一并兴建的，建筑形式是按照泰国各时期的建城传统，即将佛寺设在皇宫内，以供国王举行重要宗教仪式，其地位相当于国王的保护寺和护国寺。在拉玛一世到拉玛四世时，玉佛寺不断地得到扩建和完善。从拉玛四世起虽然没有增建新的建筑物，但是修缮工程未曾间断。

玉佛寺位于大皇宫范围内的东北角，建在总面积约 21 万平方米的大皇宫内，约占大皇宫的 1/4。玉佛寺是泰国唯一没有僧侣居住的佛寺，是国家最神圣的地方，至今仍然是查库里王朝用来举行宗教仪式的圣地。在佛寺内供奉着一尊由整块价值连城的翠绿碧玉雕成的佛像，保存着泰国拉玛一世到拉玛八世的骨灰盒，

拥有着178副全国最长的壁画，特色景点数量较多，如金塔、舍利塔、大雄宝殿、先朝藏佛阁等。



图 2-2 玉佛寺

资料来源: www.thai.touriamthailand.org

3. 黎明寺

黎明寺别名“郑王庙”，建立时间不明，据记载早在大城市时期就出现了。只不过当时佛寺的知名度不高，后来吞武里时期黎明寺就成了国寺，直至查库里时期这座佛寺虽不是国寺了但其地位仍属于皇家佛寺，不断得到历代君王的修复，如今的佛寺面貌特别是大乘塔，都是拉玛三世王下令重修建造起来的。

黎明寺总面积约4万多平方米，位于昭披耶河的西岸，大皇宫的对岸，是泰国地位最高的佛寺之一，也是拉玛二世的代表佛寺，主要景点有大乘塔、郑王殿、方位殿等等，其中以“泰国埃菲尔铁塔”的大乘塔和郑王殿最为特色。



图 2-3 黎明寺

资料来源: www.thai.touriamthailand.org

4. 金佛寺

金佛寺亦称“三友寺”，原名“三华寺”，根据记载建于 1839 年，是由三名华侨发起建造的。当初金佛寺知名度不高，直到 1955 年，从光明寺请来的一尊大佛，在搬运期间，铸在佛像外表上的一层水泥裂开，呈现佛身的金质，发现整个佛像原来是用纯金铸成的，该事轰动了世界在 1971 年《世界纪录》将这尊金佛评价为一件稀世珍宝，于是这座佛寺的知名度也因此而升高，每年都有王室成员亲自至此进香拜佛。

金佛寺位于曼谷唐人街路口，占地约 2 万多平方米，主要特点是拥有一尊重达 5.5 吨纯金打造的金佛。虽然这座佛寺的景点不多，但是由于位于繁华的唐人街，再加上拥有一尊稀世宝物，因而成为我国的重要佛寺景点之一。



图 2-4 金佛寺

资料来源: www.thai.touriamthailand.org

5. 素帖寺

素帖寺或称“双龙寺”，是 1383 年由孟莱王朝第六王格纳王建造的。据说格纳王是个非常信奉佛教的人，欲将私藏 13 年的释迦牟尼舍利让平民百姓供奉，为此决定建造了一座用于安置佛陀舍利的佛寺。在佛寺选址时，让大象托着舍利，大象走到什么地方就在什么地方建造佛寺，最终大象停在双龙寺的现址上，转了三转而倒地死亡。

素帖寺建在素贴山上，总面积约 5 万多平方米，是清迈府最神圣的地方，地位相当于护城寺，其主要景点是安置佛陀舍利的金塔和可以俯看整个清迈市的观景台。每逢佛诞节前夜，清迈人都连夜攀到素贴寺听讲经、修行，并在佛诞日的清晨进行布施。



图 2-5 素帖寺

资料来源: www.thai.touriamthailand.org

6. 大佛塔寺

大佛塔寺或叫“契迪龙寺”，始建时间大约在 1385-1402 年，是孟莱王朝第七王盛孟玛王为纪念格纳王而建造，曾在 1468-1548 年供奉着玉佛，由于在 1545 年发生了一次大地震，因而塔身裂开，原有 80 米高的佛塔尖顶也拆下了一半。从此，佛寺被荒废了 400 多年，直到 1889 年，佛寺才得到修复。

大佛塔寺占地面积约5万平方米，位于清迈市中心，是清迈府最重要的佛寺之一，其特点在于寺内建有一座清迈市国柱和大佛塔，建筑风格都以兰娜风格为主，每年都举行国柱庆祝活动，是一种用鲜花布施的传统文化，气氛非常热闹。



图 2-6 大佛塔寺

资料来源：www.thai.touriamthailand.org

通过以上对这 6 大佛寺旅游景点的介绍，不难看出其历史和建筑都有共同之处：在历史方面，这些佛寺都与泰国王室息息相关，各存放着国家珍宝；在建筑方面，这些佛寺都是古代规模最大、占地最广和建筑最美的佛寺。基于上述特点，可以认为目前泰国佛寺景点的利用和开发，主要是从具有着历史价值和建筑价值的古代佛著名寺入手的。

尽管如此，这 6 座佛寺为何受到游客的欢迎有所不同呢？对于此事，原因是由其不同之处所造成的：首先地理位置不同，曼谷是泰国的首都而清迈不是，按理说前来曼谷旅游的外国游客势必比清迈更多；其二历史背景不同，曼谷的佛寺与当今泰国王朝有关，而清迈的佛寺与当地古代国王有关；第三景点资源不同，曼谷的佛寺景点较多，建筑完美，而清迈的景点较少，很多建筑残缺不全；最后建筑风格不同，曼谷佛寺的建筑物以近代泰式风格为主，而清迈佛寺的建筑物以古代兰纳风格为主。另外，再加上各座佛寺的不同特色景点，导致各座佛寺所形成的知名度也有所不同。

二、玉佛寺的文化和历史情况

在泰国的众多佛寺中，不论在历史价值上还是在建筑价值上，玉佛寺堪称是泰国佛寺景点中最具代表性的，例如是泰国当前唯一没有僧侣居住的佛寺、是泰国当今查库里王朝的护国寺、是泰国目前建筑物最完美的古寺等等，极为特殊的是玉佛寺设在大皇宫之内，凡是参观玉佛寺的游客都能同时参观大皇宫。根据环球网站报道，于 2015 年 4 月 30 日，在全球 10 大最多旅客造访的宫殿和堡塔中，泰国玉佛寺——大皇宫被列入第 3 位，游客量约有 800 万人次，仅次于中国北京

故宫（约 1,534 万人次）和法国罗浮宫（约 933 万人次）^[1]。除此之外，在外国游客对泰国 10 大地标的评选中，玉佛寺和大皇宫均被列入其中，分别排名第 4 和第 2。显而易见，这个旅游场所拥有着两个国家级的著名景点，当然其知名度之高成为外国游客来泰旅游的主要去处。

在过去，由于玉佛寺和大皇宫是国王的住所，也是国王举行重要仪式的地方，所以平民百姓不能进入。直至 1924 年，泰国第一个旅游机构，即铁路局旅游广告部成立后，该部门就向皇家办事处申请参观玉佛寺和大皇宫公函。在游览参观期间，旅游广告部的工作人员充当导游，为游客提供讲解服务。当初玉佛寺和大皇宫的开放参观日期还是不多，皇家办事处只允许在建筑物仍保存完好的地方进入参观。后来，游客数量渐渐增多，皇家办事处就将各个建筑修缮得很雅致，并做出相应的安排，例如增加了参观日期，开放了其他建筑景点区等等，然后开始收门票^[2]。直至今日，在这个旅游场所的范围内，共有 34 座建筑景点了，其中玉佛寺有 12 座，大皇宫有 20 座，以及景点附近的其它一些设施，如售票处、洗手间等。基于其文化、历史和建筑资源之丰富，玉佛寺和大皇宫自然成为一个整体旅游景点，两者密不可分，相互成辉，享誉世界，吸引了成千上万的世界游客。

在泰国的众多佛寺中，不论是历史价值还是建筑价值，玉佛寺可以说是泰国佛寺旅游景点中最主要的。其特别之处，除了历史和建筑之外，这座佛寺的地理位置也很特殊。玉佛寺设在大皇宫之内，成为大皇宫的一部分。凡是参观玉佛寺的游客，都可以同时参观大皇宫。在国际旅游市场上，玉佛寺和大皇宫都是在泰国前 10 大地标中的著名景点，分别排名第 2 和第 4。不仅如此，根据环球网站报道，于 2015 年 4 月 30 日，在全球 10 大最多旅客造访的宫殿和堡塔中，泰国玉佛寺和大皇宫被列入第 3 位，游客量约有 800 万人次，仅次于中国北京故宫（约 1,534 万人次）和法国罗浮宫（约 933 万人次）。显而易见，这个旅游场所拥有着两个国家级的著名景点。

三、玉佛寺的管理工作和接待工作情况

乘上所述，明显看出玉佛寺和大皇宫的利用开发是与泰国旅游机构同时开始的。从景点开发以来，到现在已有 91 年的时间了。当然，其管理和接待方面的工作经验，远远胜过其他同类旅游景点。根据实地考察发现玉佛寺和大皇宫的管理工作和接待工作可以分为五个方面：

[1] 环球网．世界上游客访问量最大的宫殿和城堡[EB/OL]．来源于 www.go.huanqiu.com，2015-11-29.

[2] รณกร เจริญศรี. (2557) การจัดการการท่องเที่ยวในพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

(สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

1. 参观日期和时间

由于玉佛寺和大皇宫仍是如今的查库里王室用来举行重要活动的地方，每逢重要节日皇亲国戚会亲自驾临现场，例如查库里王朝纪念日、国王诞辰日、春耕节等等，有些地方会暂时闭馆或全天闭馆，因而这个旅游场所的参观时间和日期会区别于其他旅游景点。就这样，每年官方会制定出全年节日表，在皇家办事处网站上公布，让相关旅游机构通知游客哪一天有举行重要活动或者王室成员驾临现场，以便游客能作相应的安排。

2. 参观规定

除了参观日期和时间外，玉佛寺和大皇宫的参观规定也很特别。因为该地方是查库里王朝的保护寺和护国寺，加上供奉着泰国人生活重心的玉佛，所以为了表达对国王的尊敬以及对各种神明的敬意，官方会要求游客的着装要符合规定，即穿着庄重，不能穿短袖、短裤、拖鞋、凉鞋等。另外，在景点区内游客不能嬉笑喧哗，要遵守标识牌的宣传行为，例如严禁吸烟、严禁乱丢垃圾、严禁随地吐烟等。一旦发现任何人不遵守规定可能被罚款或驱出。

3. 参观路线

玉佛寺和大皇宫的面积广、景点多，对于第一次参观者来说，可能容易迷路或者搞不清参观顺序。为了做好管理和接待工作，皇家办事处就制定出参观路线，让游客有秩序地按照所安排的路线行走，以便官方进行管理工作和接待工作。因此，在参观的全过程中，从入口到出口一直都有各种服务员和标示牌分布在玉佛寺和大皇宫内，为游客提供便利。

4. 服务人员

在玉佛寺和大皇宫的范围内到处都能看到服务员，这些服务员都是在皇家办事处工作的公务员、御林军和旅游警察等等，其任务主要为游客提供服务，如回答问题、保障安全、打扫卫生、发放旅游册等工作。可是，对于皇家办事处来说，使用服务员的另一个目的是当标识牌不能发挥起作用或遇到游客不文明行为时，就能及时提醒游客遵守参观规定。

5. 导游人员

由于玉佛寺和大皇宫是国家特别旅游景点，其文化和历史背景直接涉及当今的泰国王室，所以皇家办事处就跟旅游局合作，规定凡是持有能带领游客参观玉佛寺和大皇宫的导游许可证种类，必须在导游岗前培训过程中经过有关玉佛寺和

大皇宫的专门培训。对于此事，皇家办事处非常严格，在景点入场门口，官方将进行核验导游证以及验证导游的身份，若发现哪一个旅游团的导游不能讲解玉佛寺和大皇宫的内容，官方会马上为游客提供能进行讲解服务的导游。

四、对玉佛寺汉语服务的调查

近些年来，中国游客涌入泰国的现象，引起了各个旅游景点对汉语服务的重视。作为国家著名景点的玉佛寺和大皇宫也不免受影响。根据本人对该地方的管理工作和接待工作情况的调查，其汉语服务可分为三个方面，即标识牌、服务员和导游：

1. 标识牌

标识牌是玉佛寺和大皇宫的一种重要服务，主要语言是泰语、英语和汉语，其中泰英标识牌数量最多，次之为汉语。尽管汉语标识牌数量不如前两者的多，但是在内容方面覆盖范围相当广，包括参观时间、参观须知、参观路线、景点地图和地名导向等标识牌。目前，缺少了在售票处、礼佛须知、地名导向等方面标识牌，从整体来说，基本上还能满足游客的需要。

2. 服务员

在这方面玉佛寺和大皇宫算得上是在国内旅游景点中数量最多的，语言服务就以泰语和英语为主。然而，经过非正式访谈后得知，在为中国游客提供服务时，汉语服务却不尽如人意，大多数职员只能用简单的中文，如词汇、短语和句式，再加上非语言形式如手势等来沟通。从整体看来，这样的沟通方法不能满足游客的需要。

3. 导游

玉佛寺和大皇宫的导游服务分为两种，即人员导游和无线导游讲解器。这两种导游的语言服务不但种类较多，如泰语、英语、汉语、日语、韩语等等，而且不论在语言方面还是讲解方面都没问题。两者除了价格外，唯一的区别是沟通形式，前者是双向沟通，而后者是单向沟通。

第二节 对泰国玉佛寺导游的调查

尽管玉佛寺和大皇宫有着丰富的管理和接待工作的经验，但是当游客量增多时会造成因标识牌和服务员的不足，导致不能满足游客的需要或起到必要的提示作用的问题。正因如此，为了便于保证管理和接待工作质量，在旅游景点上官方需要做好协调工作，发挥导游的作用，以有效地发布旅游信息。

一、玉佛寺汉语导游的基本情况

近些年来，虽然整体上不少有关旅游机构对导游的需要量有所下降，但是玉佛寺和大皇宫对导游的需要不但没有减少，反而不断增加，特别是汉语导游。其主要原因是从2008年到2014年，入境游客数量从1,458万人次升至2,480万人次，增长率约70%；前来参观玉佛寺和大皇宫的外国游客数量从226万人次升至357万人次，增长率约57%^{[1][2]}。不难看出，来玉佛寺和大皇宫游客的大量增加是导致对相关导游需求量的增加的主要原因。另外，据统计资料，来泰中国游客的人数从2008年的82万人次攀升至2014年的463万人次，增长率约460%。这还能看出，玉佛寺和大皇宫对汉语导游的需求是一年不如一年的。

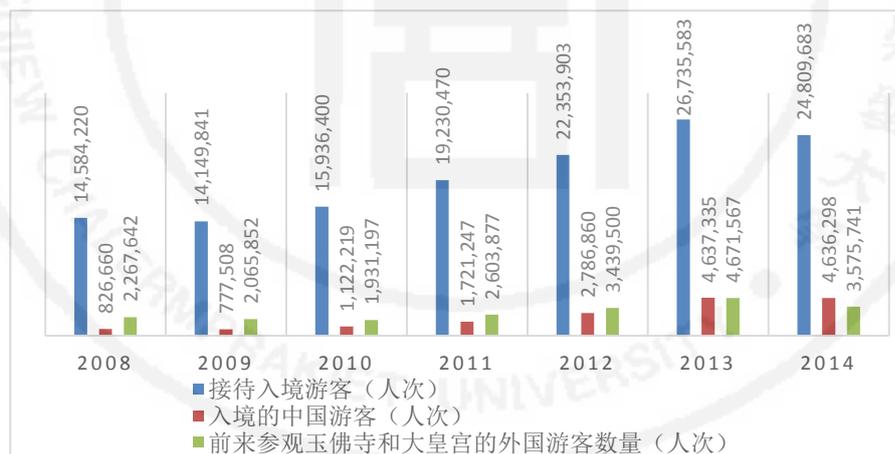


图 2-7 入境游客、中国游客与参观玉佛寺和大皇宫外国游客的数量
资料来源：www.tourism.go.th

从上面图表中可以看到，在2013年到2014年间中外国旅客来泰数量有所下降，主要原因是由于泰国政治动荡不安，发生政治问题，影响了外国游客来泰旅游的人数，尤其是曼谷，导致中外国游客参观玉佛寺和大皇宫的人数量下降。

[1] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557) สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2550 - 2557. [ออนไลน์] แหล่งที่มา :
www.tourism.go.th (10 ตุลาคม 2557)

[2] สำนักราชวัง. (2557) สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าชมพระบรมมหาราชวัง พ.ศ. 2550 - 2557. [ออนไลน์] แหล่งที่มา :
www.brh.thaigov.net (10 ตุลาคม 2557)

玉佛寺和大皇宫每天都有上百个，甚至上千个导游带团进出，有的是合法的导游，有的是冒牌的导游，再说至于哪位导游持着哪一种导游许可证，从表面上看很难辨别出。可是，经实地考察发现，该旅游景点的导游，按其工作性质来说只分为四种：

1) **旅行社导游**，是指在某一家公司工作并有资格充当玉佛寺和大皇宫的合法导游，亲自为游客进行讲解。

2) **临时导游**，是指不属于任何机构的有资格充当玉佛寺和大皇宫的合法导游，亲自为游客提供讲解服务。

3) **当地导游**，是指直接管理玉佛寺和大皇宫的皇家办事处所安排的合法导游，为某家旅行社的导游或者游客提供讲解服务。

4) **无线导游器**，是指在参观游览过程中，用无线手持设备感应用户所处位置，并根据位置信息，为游客提供对应的讲解信息^[1]。

二、对玉佛寺汉语导游的服务调查

通过调查，目前对玉佛寺和大皇宫游客量的影响最大的主要是中国游客，由此接待中国游客的汉语导游也成为进出玉佛寺和大皇宫最多的导游。由于玉佛寺和大皇宫的导游种类繁多，为了便于制定出研究对象，本次研究将玉佛寺和大皇宫的导游种类分为两种，一种是专职导游，另一种是兼职导游：专职导游是指在一定时期内以导游工作为主要职业的导游；兼职导游是指不以导游为主要职业，只是利用业余时间从事导游工作^[2]。

本次调查了 100 名汉语导游，分别是专职导游 50 名、兼职导游 50 名，调查具体内容是：

第一、导游的基本情况。此部分了解导游的性别、年龄、文化程度、收入状况、工作时间和语言能力等信息。

第二、导游的讲解内容。此部分了解导游在讲解中主要强调哪个方面的内容，分别是人物传记、景点背景、建筑风格、宗教文学、参观须知和社会文化。

第三、导游的讲解问题。此部分了解导游认为在讲解中主要遇到哪个方面的问题，分别是词汇问题、语法问题、翻译问题、知识问题、自身问题和满足游客问题。

本论文的研究重点在于第二和第三部分，将采用李克特量表来评估导游的专业讲解内容和存在问题的程度。

[1] 互动剥壳. 无线导览[EB/OL]. 来源于 www.baike.com, 2015-10-8.

[2] 周晓梅. 计调部操作实务. 旅游教育出版社, 2006 (1).

此调查问卷时间是在 2015 年 10 月 1 日至 10 月 7 日，调查对象是持有导游许可证的汉语导游，研究范围仅限在玉佛寺和大皇宫范围内的汉语导游，发放调查问卷共有 100 份，回收了 100 份，以下是调查的具体内容：

1. 导游的基本情况

在性别方面，整体导游以女性居多，共计 52 名，占整体样本 52%；男性次之，共计 48 名，占整体样本 48%。其中专职导游男性居多，共计 31 名（62%），兼职导游女性居多，共计 33 名（66%）。

在年龄方面，整体导游集中于 25-35 岁，共有 38 名，占整体样本 38%，以下依序为 36-45 岁占 32%，25 岁以下占 21%。专职导游以 36-45 岁为最多，次之为 25-35 岁；兼职导游以 25-35 岁为最多，次之为 25 岁以下。

在文化程度方面，整体导游主要以本科或大专居多，超过整体样本的五成以上，共有 67 名（67%），以下依序为硕士或以上 19 名（19%）、高中或中专 12 名（12%），而以教育程度在初中或以下最少，仅有 2 名（2%）。专职导游以本科或大专最多，高中或中专次之，硕士或以上第三；兼职导游以本科或大专最多，硕士或以次之，高中或中专第三。

在月收入方面，整体导游的主要收入以 35,000 泰珠以上居多，共计 45 名，占整体样本 45%，而以下依序为 15,000-25,000 泰珠 30 名占 30%，25,001-35,000 泰珠 22 名占 22%。其中专职导游是以 35,000 泰珠以上为第一，25,001-35,000 泰珠为第二；兼职导游则以 15,000-25,000 泰珠为第一，35,000 泰珠以上为第二。

在从事导游时间方面，整体导游以 5-10 年居多，共计 29 名，占整体样本 29%，依序为 5 年以下共计 27 名（27%），11-15 年共计 26 名（26%），15 年以上共计 18 名（18%）。专职导游以 11-15 年为第一，次之为 15 年以上；兼职导游以 5 年以下为第一，次之为 5-10 年。

在参观玉佛寺和大皇宫频率方面，整体导游以一个月内 5-10 次居多，共计 44 名（44%），次之为 5 次以下有 25 名（25%），第三为 11-15 次有 16 名（16%），最少为 15 次以上有 15 名（15%）。专职导游最多是 5-10 次共有 19 名，第二为 5 次以下共有 16 名；兼职导游最多是 5-10 次共有 25 名，第二为 11-15 次共有 11 名。

在参观玉佛寺和大皇宫时间方面，整体导游主要集中于 60-90 分钟，共计 50 名，占整体样本 50%，而以下依序为 91-120 分钟计有 26 名（26%），120 分钟以上计有 13 名（13%），60 分钟以下计有 11 名（11%）。专职导游和兼职导游以 60-90 分钟最多，位居第二前者为 91-120 分钟，后者为 60 分钟以下。

在语言能力方面，除了汉语外整体导游还掌握英语能力，共计 89 名，占整体样本 89%，分别是专职导游 42 名（84%）；兼职游客 47 名（94%），剩下 11%只掌握一种汉语能力。

在 HSK 成绩方面，整体游客拥有 HSK5 级成绩 29 名，占 29%，另外拥有 HSK6 级成绩和没有 HSK 成绩各分别有 27 名，各占 27%。专职导游是以没有 HSK 成绩为居多，第二为 HSK1-4 级，第三为 HSK5 级；兼职导游则以 HSK5 级为居多，第二为 HSK6 级，第三为 HSK5 级。

在汉语能力能否满足工作需要方面，整体游客以能满足工作需要居多，共计 66 名（66%），次之为不能满足工作需要，共计 34 名（34%）。其中专职导游和兼职导游均以能满足工作需要最多，分别占 70%和 62%。

表 2-2 导游基本情况统计
资料来源：问卷调查

基本情况	专职导游		兼职导游		合计	
	数量	%	数量	%	数量	%
1.性别						
男	31	62.0	17	34.0	48	48.0
女	19	38.0	33	66.0	52	52.0
合计	50	100	50	100	100	100
2.年龄						
25 岁以下	4	8.0	17	34.0	21	21.0
25-35 岁	10	20.0	28	56.0	38	38.0
36-45 岁	28	56.0	4	8.0	32	32.0
45 岁以上	8	16.0	1	2.0	9	9.0
合计	50	100	50	100	100	100
3.文化程度						
初中或以下	2	4.0	0	0	2	2.0
高中或中专	10	20.0	2	4.0	12	12.0
本科或大专	32	64.0	35	70.0	67	67.0
硕士或以上	6	12.0	13	26.0	19	19.0
合计	50	100	50	100	100	100

表 2-2 导游基本情况统计（续）

基本情况	专职导游		兼职导游		合计	
	数量	%	数量	%	数量	%
4.收入情况（泰珠/月）						
15,000 以下	0	0	3	6.0	3	3.0
15,000-25,000	7	14.0	23	46.0	30	30.0
25,001-35,000	15	30.0	7	14.0	22	22.0
35,000 以上	28	56.0	17	34.0	45	45.0
合计	50	100	50	100	100	100
5.您从事导游多久了？						
5 年以下	4	8.0	23	46.0	27	27.0
5-10 年	9	18.0	20	40.0	29	29.0
11-15 年	21	42.0	5	10.0	26	26.0
15 年以上	16	32.0	2	4.0	18	18.0
合计	50	100	50	100	100	100
6.一个月内您带领游客参观大皇宫和玉佛寺的频率是？						
5 次以下	16	32.0	9	18.0	25	25.0
5-10 次	19	38.0	25	50.0	44	44.0
11-15 次	5	10.0	11	22.0	16	16.0
15 次以上	10	20.0	5	10.0	15	15.0
合计	50	100	50	100	100	100
7.您带游客观光一趟大皇宫和玉佛寺景点用多长时间？						
60 分钟以下	2	4.0	9	18.0	11	11.0
60-90 分钟	19	38.0	31	62.0	50	50.0
91-120 分钟	18	36.0	8	16.0	26	26.0
120 分钟以上	11	22.0	2	4.0	13	13.0
合计	50	100	50	100	100	100

表 2-2 导游基本情况统计（续）

基本情况	专职导游		兼职导游		合计	
	数量	%	数量	%	数量	%
8.除了汉语普通话外您还会哪种语言?						
英语	42	84.0	47	94.0	89	89.0
汉语方言	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
没有	8	16.0	3	6.0	11	11.0
合计	50	100	50	100	100	100
9.您有 HSK 成绩证书吗?						
1-4 级	0	0	17	34.0	17	17.0
5 级	9	18.0	20	40.0	29	29.0
6 级	18	36.0	9	18.0	27	27.0
没有	23	46.0	4	8.0	27	27.0
合计	50	100	50	100	100	100
10.您现在的汉语能力能否满足工作需要?						
能	35	70.0	31	62.0	66	66.0
不能	15	30.0	19	38.0	34	34.0
合计	50	100	50	100	100	100

2. 导游的讲解内容

在讲解方面，整体导游注重程度为“最多”的是景点背景方面，平均值为 4.29，次之注重程度为“多”要数人物传记方面（平均值 3.88）、社会文化方面（平均值 3.76）、参观须知方面（平均值 3.55），第三注重程度为“一般”分别是建筑风格方面（平均值 3.36）和宗教文学方面（平均值 3.12）。

对专职导游来说，注重程度为“最多”的是景点背景方面，平均值为 4.32，依次注重程度为“多”的是人物传记方面（平均值 3.71）和社会文化方面（平均

值 3.55)，第三注重程度为“一般”依序为参观须知方面（平均值 3.02）、建筑风格方面（平均值 2.78）和宗教文学方面（平均值 2.72）。

对兼职导游说来，注重程度为“最多”有两个方面，即人物传记和景点背景，平均值分别是 4.50 和 4.27，其余四个方面，注重程度均为“多”，依次为参观须知（平均值 4.08）、社会文化（平均值 3.98）、建筑风格（平均值 3.93）、宗教文学（平均值 3.53）。

表 2-3 导游对讲解内容的注重程度
资料来源：问卷调查

讲解内容	专职导游		兼职导游		合计	
	平均值	程度	平均值	程度	平均值	程度
人物传记						
泰国各代王朝的国王	4.22	最多	4.46	最多	4.34	最多
泰医鼻祖吉瓦科库玛	4.04	多	3.60	多	3.82	多
泰国古代的其他重要人物	2.88	一般	4.10	多	3.49	多
合计	3.71	多	4.50	最多	3.88	多
景点背景						
玉佛和各种佛像的来源和历史	4.68	最多	4.44	最多	4.56	最多
大皇宫和玉佛寺的建立和发展	4.70	最多	4.26	最多	4.48	最多
大皇宫和玉佛寺各个建筑价值	3.58	多	4.10	多	3.84	多
合计	4.32	最多	4.27	最多	4.29	最多
建筑风格						
佛教对泰国建筑风格的影响	2.82	一般	3.98	多	3.40	一般
大皇宫和玉佛寺的建筑风格	3.12	一般	4.14	多	3.63	多
传统泰式风格艺术	2.40	少	3.68	多	3.04	一般
合计	2.78	一般	3.93	多	3.36	一般

表 2-3 导游对讲解内容的注重程度 (续)

讲解内容	专职导游		兼职导游		合计	
	平均值	程度	平均值	程度	平均值	程度
宗教文学						
雪山林神兽的故事	1.86	少	3.54	多	2.70	一般
罗摩王和夜叉故事	4.14	多	3.54	多	3.84	多
佛教宇宙观的概念	2.16	少	3.50	多	2.83	一般
合计	2.72	一般	3.53	多	3.12	一般
参观须知						
许愿还愿和进香礼佛	3.30	一般	3.68	多	3.49	多
标识牌上的各种规定	2.78	一般	4.28	最多	3.53	多
禁忌行为和注意事项	2.98	一般	4.28	最多	3.63	多
合计	3.02	一般	4.08	多	3.55	多
社会文化						
泰国皇家族重要仪式	3.20	一般	4.04	多	3.62	多
泰国各个传统节日的重要	3.80	多	3.96	多	3.88	多
佛寺对泰国人生活的影响	3.64	多	3.94	多	3.79	多
合计	3.55	多	3.98	多	3.76	多

3. 导游的讲解问题

在进行讲解中, 整体导游的问题程度以“一般”为最严重的, 要数满足游客问题和词汇问题, 平均值分别是 2.96 和 2.94, 次之为“少”有翻译问题(平均值 2.56)、知识问题(平均值 2.49)、语法问题(平均值 2.29)和自身问题(平均值 2.16)。

对专职导游来说, 问题程度最严重为“一般”是满足游客问题的, 平均值为 2.61, 次之问题程度为“少”的是词汇问题(平均值 2.29)、翻译问题(平均值

2.13) 和知识问题 (平均值 2.09), 最后问题程度为“最少”分别是语法问题 (平均值 1.63) 和自身问题 (平均值 1.52)。

对兼职导游来说, 问题程度最严重为“多”是词汇问题的, 平均值为 3.59, 次之为“一般”分别是满足游客问题 (平均值 3.30)、翻译问题 (平均值 2.99)、语法问题 (平均值 2.95)、知识问题 (平均值 2.89) 和自身问题 (平均值 2.81)。

表 2-4 导游讲解中存在问题的程度
资料来源: 问卷调查

讲解内容	专职导游		兼职导游		合计	
	平均值	程度	平均值	程度	平均值	程度
词汇问题						
专有名词如: 僧社区、大雄宝殿	2.44	少	3.60	多	3.02	一般
佛教用语如: 五戒、打坐、涅槃	2.66	一般	3.54	多	3.10	一般
皇家用语如: 皇徽、钦定、驾临	1.78	最少	3.62	多	2.70	一般
合计	2.29	少	3.59	多	2.94	一般
语法问题						
觉得语法结构混乱, 用词不当	1.86	少	3.08	一般	2.47	少
觉得说话反复啰嗦, 不着重点	1.36	最少	2.88	一般	2.12	少
觉得说话时思维混乱	1.66	最少	2.88	一般	2.27	少
合计	1.63	最少	2.95	一般	2.29	少
翻译问题						
在口译之前没有先把内容搞清楚	2.22	少	2.86	一般	2.54	少
不能把初次听到的词准确地翻译出来	2.22	少	3.10	一般	2.66	一般
不能把自己想说的话准确地表达出来	1.94	少	3.02	一般	2.48	少
合计	2.13	少	2.99	一般	2.56	少

表 2-4 导游讲解中存在问题的程度（续）

讲解内容	专职导游		兼职导游		合计	
	平均值	程度	平均值	程度	平均值	程度
知识问题						
无暇顾及增长知识的事儿	3.14	一般	2.82	一般	2.98	一般
不能清楚解答游客提出的问题	1.70	最少	2.88	一般	2.29	少
不能准确地把知识传授给游客	1.44	最少	2.96	一般	2.20	少
合计	2.09	少	2.89	一般	2.49	少
自身问题						
不能适应新环境	1.52	最少	2.84	一般	2.18	少
当遇到问题时不知所措	1.44	最少	2.80	一般	2.12	少
当遇到问题时会摆脸色	1.60	最少	2.78	一般	2.19	少
合计	1.52	最少	2.81	一般	2.16	少
满足游客问题						
游客不了解泰国佛寺文化	2.80	一般	3.45	多	3.12	一般
游客不愿听导游人员的劝告	2.42	少	3.28	一般	2.85	一般
游客不愿听导游人员的讲解	2.62	一般	3.18	一般	2.90	一般
合计	2.61	一般	3.30	一般	2.96	一般

第三节 对玉佛寺和玉佛寺导游的调查结果分析

目前，在玉佛寺和大皇宫所提供的汉语服务中，对中国游客影响最大、效果最明显的是标识牌和导游员。经调查发现，其服务侧重于佛寺管理工作，而不是真正用在接待工作上。另外，还发现标识牌和导游员的汉语服务仍难于满足目前中国游客对汉语服务的需求。

一、对玉佛寺汉语标识牌的评估

从2015年10月1日至10月7日，经过实地考察发现，不管是平日还是周末，玉佛寺和大皇宫的参观者多半都是中国游客，其他国家的游客屈指可数。相反，此景点的汉语标识牌数量不但不尽如人意，而且基本上都是非正式形式的，例如手写版和打印版，跟泰英标识牌语言相比数量少得可怜。由于汉语标识牌种类繁多、散布于各处，为了系统地进行调查，因此把调查范围分为三个地方，即门口广场、玉佛寺和大皇宫，内容主要评估官方的标识牌服务。



图 2-8 玉佛寺和大皇宫的地图
资料来源：www.tripadvisor.cn

1. 门口广场

(1) 有关穿着规定的标识牌

由于官方对穿着规定非常严格，因而在入口大门附近有关穿着规定的标识牌数量会多一些。尽管类似这样的标识牌较多，但是其位置很少引人注目，

在牌子上统统都是泰语和英语（图 2-9）。至于汉语标识牌，却被贴在无人理睬的公告栏上，与其他通知书贴在一起，这样一来中国游客会很难注意到它的存在（图 2-10）。



图 2-9 穿着标识牌
资料来源：实地考察



图 2-10 公告栏
资料来源：实地考察

（2）有关租借衣服的标识牌

当游客穿着不符合规定时，官方会让游客到借衣处租借符合规定的衣服。可是，借衣处的唯一标识牌不但只有泰语和英语标明，而且排版还淡然无味、缺乏吸引力，内容也含糊不清，没有说明到底是租借什么的（图 2-11）。实际上，租借衣服标识牌是有的，不过与穿着标识牌一起贴在公告栏上，严重的是在借衣处门上又没有汉语版标识牌，这对不会英语的中国游客来说，此标识牌是不起作用的。（图 2-12）。



图 2-11 租借标识牌（1）
资料来源：实地考察



图 2-12 租借标识牌（2）
资料来源：实地考察

（3）有关导游服务的标识牌

在导游服务方面：对于导游人员的服务，虽然官方没有提供任何标识牌，但是在服务台附近会有导游员帮服务员接待游客，同时服务员会帮导游员宣传其服务信息（图 2-13）；对于无线导游器服务，在租借店前有图片展示得很清楚了，只不过这部分不管是标识牌还是服务员都只能使用泰语和英语

(图 2-14)。很显然，玉佛寺没有提供有关导游服务的汉语标识牌，从这方面来看，面对大量的中国游客，玉佛寺的汉语服务是非常差的。



图 2-13 服务柜台
资料来源：实地考察



图 2-14 无线导览租借处
资料来源：实地考察

(4) 有关门票价格的标识牌

对于票价标识牌，在售票处上全部都是泰语和英语的。好在，在牌子上标明票价的照片已展示得非常清楚（图 2-15），经非正式访谈得知，虽没有汉语标识牌，但是在跟中国游客沟通时一向都没什么问题，在购买门票时服务员和游客间的会话不太复杂，只以数字为主。



图 2-15 售票标识牌
资料来源：实地考察

(5) 有关开馆时间的标识牌

在门口广场内，开馆时间的信息大多数是放在其他标识牌中，随处可见。如果哪一天举行重要活动或者皇家成员亲自驾临，官方会提前几天在公告栏和标识牌上通知游客，当然主要是泰语和英语（图 2-9）。这样一来，就与租借衣服标识牌没什么两样，不会英语的外国游客肯定不知道。

(6) 有关分道行走的标识牌

入场参观之前，在通往检票处的泰国人和外国人走道之中竖有几个泰、英、汉标识牌。从表面来看，牌子看似没什么问题，谁知其内容仅标有参观路线，却没有一个是用汉语标明外国人到底该用哪个走道，极为让人困惑的是参观路线标识牌却与分道行走标识牌同时出现（图 2-16），对于中国游客来说，可能带来不必要的误会。



图 2-16 分道行走标识牌
资料来源：实地考察

2. 玉佛寺

(1) 有关旅游册服务的标识牌

进入玉佛寺内后，在发放《玉佛寺和大皇宫旅游册》服务台附近，标识牌语言服务很多，英语、汉语、日语、韩语、德语都有，可是其中以汉语版为最简要易懂，牌子也贴在十分显目的位置上（图 2-17）。另外，旅游册的内容也相当丰富，既有地图又有景点介绍，语言方面就没什么问题。



图 2-17 旅游册服务标识牌
资料来源：实地考察

(2) 有关参观路线的标识牌

从检票处到玉佛寺的出口，这种标识牌屡见不鲜，在牌子上同时出现三种语言即泰、英、汉，算得上是此景点最具使用性、系统性的标识牌。只不过标识牌的排版不太好看，此外语言也有问题（图 2-18），应该把“慢慢参观、正常参观、立即参观”改成“长时间参观路线、正常参观路线、短时间参观路线”比较合适。

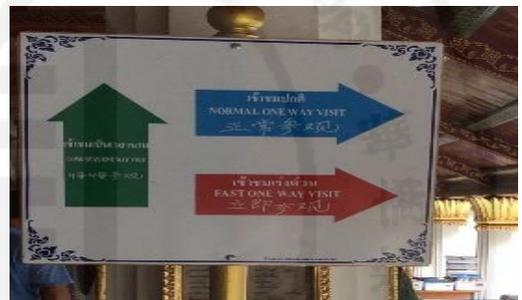


图 2-18 参观路线标识牌
资料来源：实地考察

(3) 有关注意事项的标识牌

在玉佛寺内，有关注意事项的标识牌是数量最多的，随处可见，可惜语言服务大多数都是泰语和英语。对于汉语版却寥寥无几，仅出现在禁止触摸和禁止喧哗标识牌上两个。反之，更重要的注意事项标识牌连一个也没有，例如进入大雄宝殿前拖鞋、摘帽字、摘眼镜之类的标识牌（图 2-19）。好在，这些标识牌图片展示得清楚了。



图 2-19 注意事项标识牌
资料来源：实地考察

(4) 有关地名导向的标识牌

在寺内标有地名的标识牌做得很精致，位置也非常醒目。可惜，所有标识牌都是泰语和英语的（图 2-20）。对于此事，不算什么大问题，因为在牌子上多半都有图片展示，而且游客也有地图。唯一的问题是，当游客想知道地名的意思时，必须把牌子上的图片与旅游册上的图片来对照，才能确定，这给游客带来不少麻烦。



图 2-20 地名导向标识牌
资料来源：实地考察

3. 大皇宫

(1) 有关参观路线的标识牌

在玉佛寺出口附近，放置着一个用泰英语言写着“参观大皇宫向前直走”标识牌，这个牌子是大皇宫的第一个参观路线标识牌（图 2-21），若跟着牌子的箭头走到路尽头会看见另一个汉语参观路线标识牌，即出口标识牌。可见，此景区区的汉语版参观路线标识牌非常短缺。实际上，大皇宫地广，参观的景点多，只出现几个用汉语标明的参观路线标识牌，对中国游客来说要了解参观顺序和参观范围是困难的。



图 2-21 参观路线和注意事项标识牌
资料来源：实地考察

(2) 有关注意事项的标识牌

在大皇宫内注意事项之类的标识牌都是泰语和英语，没有一个是汉语的（图 2-22），甚至连贴在玉佛寺出口外面的“切勿回返”标识牌也不例外。问题在于，这部分景点的服务员不多，加上大多数牌子都没有图片展示，这对不会英语的中国游客来说，不免会造成困扰或者因无知而违反了规定。



图 2-22 地名导向和注意事项标识牌
资料来源：实地考察

(3) 有关地名导向的标识牌

尽管大皇宫的建筑景点很多，但是不论是哪种语言的地名标识牌都很缺少，尤其汉语地名导向标识牌，连一个也没有，最严重的是泰语和英语版牌子的排版极为不起眼（图 2-22）。先不说中国游客，其他国家的游客也能不容易注意到。

二、对玉佛寺导游汉语服务情况的评估

1. 对导游讲解内容的评估

在参观玉佛寺和大皇宫时，尽管导游应该对每个方面的内容给予注重，但是调查结果表明，50%的导游带领游客参观景点的时间大概 60-90 分钟（包括了让游客自由参观和欣赏），再加上各种问题的困扰，例如炎热的天气、游客的兴趣、旅游行程的紧凑、知识资源的丰富、旅游景点面积大等，这会导致导游不能对每个方面的内容做详细的介绍和解说，否则会延误游客的其他旅游活动。因此，导游应该抓住重点内容介绍讲解，将景点背景排在第一，建筑风格第二，而依序为宗教文学、人物传记、社会文化和参观须知，因为：

(1) 景点背景

在所有的讲解内容中，这个部分是最重要的，汇集了玉佛寺和大皇宫导游讲解词的重点，内容几乎概括全部，游客会从中得知为何要参观该景点，该景点有何价值和意义，其功能将更加激发游客观景的兴趣，并使游客能更容易了解相关的内容。

(2) 建筑风格

在泰国向外推介的旅游宣传片中，玉佛寺和大皇宫的建筑物往往作为泰国旅游的象征，其建筑之美屡次被列入世界著名景点之一。不少前来该旅游景点的外国游客的旅游动机，就是为了一睹其壮观精美的风采。另外，此景点的建筑资源非常丰富，可讲解的地方很多，其内容可以帮助游客较好地了解各座建筑物的文化价值和历史意义。

(3) 宗教文学

由于宗教文化直接影响建筑文化，在玉佛寺和大皇宫内，任何建筑物不论顶上、墙上还是地上都与宗教概念有关，如受婆罗门思想的世界最长壁画《罗魔王故事》，受佛教宇宙观影响的雪山林中的各个神兽塑像等，所以导游在讲解有关建筑风格时，需要讲解有关宗教文学方面的内容，以作为游客了解建筑背景的基础。

(4) 人物传记

此部分内容非常重要，可是真正的与这个旅游景点有关的部分并不多，再说重要人物事迹对游客来此地参观的愿望影响不大。因此，导游在讲解时可以从泰国王室和泰医鼻祖的历史中选取与玉佛寺和大皇宫有关的部分，让游客大概知道其背景就行了，其余不相关的内容，应该在参观景点的路上稍微讲解，以节省了参观景点的时间。

(5) 社会文化

此部分内容虽直接与佛寺有关，但不是主要内容，只是文化习俗和传统仪式等轻松之类的话题，游客对这部分的内容可能不是非要了解或感兴趣，导游在讲解时可以简单扼要地说明一下，为游客增加了一些泰国文化方面的知识就可以了，不需要占用过多的时间。

(6) 参观须知

实际上，在参观景点时，此部分内容不必过于强调。因为在旅游景点上的标识牌已有图片展示，导游只在入场参观前向游客说明几次就行了，或者在进行讲解中不时提醒游客一下，用不着作为讲解的重点，以免占用讲解与玉佛寺和大皇宫有关内容的时间。

调查结果表明，专职导游最注重的是景点背景，依次为人物传记、社会文化、参观须知、建筑风格和宗教文学；兼职导游最注重的是人物传记，次之为景点背景、参观须知、社会文化、建筑风格和宗教文学。总的来说，专职导游和兼职导游都把景点背景和人物传记排在第一、第二；把参观须知和社会文化排在第三、第四；把建筑风格和宗教文学排在第五、第六，可见其讲解内容不符合旅游景点的实际情况。

导游为何以人物传记、参观须知和社会文化排在建筑风格和宗教文学前，可能是因为此旅游景点的大部分建筑景点是宫殿，直接与泰国历代国王有关，再加上这儿是皇家区官方的管理工作非常严格，另外大多数导游也许认为建筑风格和宗教文学的内容比较复杂，对外国游客来说可能不好了解。所以这两种导游就过于注重人物传记、参观须知和社会文化，而忽视了更重要的内容，如建筑风格和宗教文学。基于这两种导游讲解重点的不同，会反映出导游没有统一的讲解内容标准，导游想说什么就说什么，不同的导游有不同的解说，取决于导游的知识水平和口才。为了节省参观景点的讲解时间，导游若想解说有关旅游须知、文化风俗之类的内容，可以在旅途中，或在到旅游景点前说明，把主要时间用在讲解主要内容方面。

话说回来，专职导游和兼职导游对讲解内容的注重程度有所不同，可能还有其它的原因，即与导游的文化程度和汉语水平（HSK 的成绩）有关。若从这两个方面的数据来看会发现差别很大。专职导游的文化程度为本科或大专以上占 76%、持有 HSK 考试成绩的人占 54%；兼职导游本科或大专以上的人占 96%、持有 HSK 成绩的人占 92%。从导游对讲解内容的注重程度来看：专职导游有三个方面为“一般”、两个方面为“多”、一个方面为“最多”；兼职导游有四个方面为“多”、两个方面为“最多”。不难看出，兼职导游的文化程度和 HSK 考试成绩高于专职导游，而且兼职导游对讲解内容的注重程度也高于专职导游。从中可以看到，文化程度和 HSK 考试成绩高，导游对讲解内容的注重程度会高；文化程度和 HSK 考试成绩低，导游对讲解内容的注重程度也低。

在导游的基本情况上，导游的年龄和从事导游时间的数据也有明显的差别，为何不影响导游对讲解内容的注重程度呢？原因是尽管专职导游的年龄和从事导游时间比兼职导游高，但是这并没有使专职导游的讲解内容的注重程度变高，专职导游的讲解词重点内容还是不符合旅游景点的实际情况。

2. 对导游讲解问题的评估

对导游来说，做好导游工作，除了要为患者提供一些必要的工作外，讲解服务也是导游工作中的一个举足轻重的工作。导游应该具备较好的语言能力和知识能力，并能有效地把这些技能应用在讲解服务上。导游能否达到这一目标，可以运用以下六个问题来测量：

（1）词汇问题

一般来说，专业词汇是导游在进行讲解时的辅助工具，掌握好与佛寺文化有关的专业词汇，可以使导游在讲解中准确、简洁和生动地向游客介绍讲解的内容，另外还可以节省讲解的时间，让讲解内容更加准确、明了和生动。

（2）语法问题

在参观景点时游客能否了解导游的讲解内容，语法结构的正确是一个重要因素。从事导游职业的人语言表达能力要强，这不仅使游客能系统地把繁杂的句子讲出来，还能使导游的翻译工作更加顺畅，重要的是导游可以精准地了解游客所说的话。

（3）翻译问题

翻译是从事导游职业的心灵，在整个旅程中，导游必须跟游客进行文化交流，讲解各种跨文化的内容，虽然有些词语很难翻译出来，但是导游应该懂得运用各种翻译技巧，例如音译、直译、意译等等，使较难的词语简单化。

(4) 知识问题

对于旅游景点来说，特别是文化历史气息浓厚的地方，导游所拥有的知识资源是非常重要的，如果导游相关的知识不丰富，不正确，就不能很好地向游客讲解相关的内容，甚至会传递错误的信息和内容。

(5) 自身问题

当游客在一个旅游管理较为严格的地方上参观时，对于身处异国他乡的外国游客，难免会因文化差异而引起一些误解的事情，从而给导游带来许多麻烦。于是，导游的专业技能除了语言外，还表现在对问题的处理和服务态度上。这不但反映出导游处理问题的能力和组织接待的能力，也直接影响导游的服务质量。从事导游职业应该具备必要的专业素质，做到遇事不惊、处事不乱，适应不同层次游客的需要，以顺利圆满地完成导游工作。

(6) 满足游客问题

当游客参观一个旅游景点时，主要是为了欣赏当地的风土人情，了解当地的历史文化。导游要达到这一目标并不容易，因为游客文化背景的不同致使其了解能力也不同，所以在参观景点时导游的讲解服务是否取得成功，就取决于游客对该地方的了解程度。

调查结果表明，专职导游在工作中遇到的问题以满足游客问题为最严重，依次为词汇问题、翻译问题、知识问题、语法问题和自身问题；兼职导游以词汇问题为最严重，次之为满足游客问题、翻译问题、语法问题、知识问题和自身问题。可发现，在进行讲解中满足游客问题和词汇问题是导游工作中最主要的问题，其次是翻译问题，只不过问题的程度有些不同。

那为何会出现这种现象呢？原因是大多数中国游客缺乏对佛教精神的深刻认识，根据北京大学中国宗教与社会研究中心的资料^[1]，中国的佛教徒只占总人口的 6.75%，无宗教信仰的占 89.56%，其他宗教占 3.67%。另外，泰中两国的社会背景也不同，例如中国是大乘佛教而泰国是小乘佛教，泰国是君主体制而中国是社会制度等，于是对大多数中国游客来说，在参观玉佛寺和大皇宫时，与佛教文化和皇家文化有关的历史知识，对很多中国游客来说是不了解的。重要的是，游客之间的文化差异也影响了导游的专业词汇方面的翻译，有些词汇不能直接翻译出来，如佛寺和高僧的名称，若翻译出来其语义的内涵和外延会受影响，甚至影响到中国游客对玉佛寺和大皇宫历史背景和相关知识的理解，这给导游的汉译讲解词工作带来了困难。由此可见，导游在进行翻译讲解时，要考虑到游客的理解

[1] 北京大学宗教文化研究院课题组，卢云峰．当代中国宗教状况报告——基于 CFPS（2012）调查数据[J]．世界宗教文化．2014（01）．

能力，还要考虑怎样讲解才能使游客更好地了解讲解的内容。那么，为何导游很少遇到知识问题、语法问题和自身问题呢？因为根据泰国旅游厅对从事导游职业的要求^[1]，这三个方面的内容是导游岗前培训的必学课，凡是获得导游证的人必须考这些内容，因此对导游来说这三个问题并不是工作障碍。

再说，为何专职导游和兼职导游在进行讲解中所碰到的问题程度有所不同呢？这可能直接与导游的年龄和从事导游时间有关，若从这两个方面的数据来看会发现差别很大。专职导游的年龄 35 岁以上占 72%，从事导游时间 10 年以上占 74%；兼职导游的年龄 35 岁以上占 10%，从事导游时间 10 年以上占 14%。如果从导游在进行讲解中所碰到的问题程度来看：专职导游三个方面为“少”、两个方面为“最少”、一个方面为“一般”；兼职导游五个方面为“一般”、一个方面为“多”。显而易见，专职导游的年龄和从事导游时间高于兼职导游，而且专职导游在进行讲解中所碰到的问题程度也低于兼职导游。从可以看出，年龄高和从事导游时间长，导游在讲解中所碰到的问题会少些；年纪轻和从事导游时间不长，导游在讲解中所碰到的问题就比较多。

根据对导游基本情况的调查，尽管导游的文化程度和 HSK 成绩的数据有明显差别，但这并不影响导游在讲解中所碰到的问题程度，原因是尽管兼职导游的文化程度和 HSK 考试成绩比专职导游高，但这并没有使兼职导游在讲解中所碰到的问题程度降低。

[1] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2551) มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมีคุณศัพท์ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. [ออนไลน์]
แหล่งที่มา : www.mots.go.th (25 ตุลาคม 2557)

第三章 改善泰国佛寺旅游提高导游汉语水平

第一节 玉佛寺汉语服务的改进措施和建议

一、玉佛寺汉语标识牌及服务存在的问题

根据上述调查与评估，玉佛寺和大皇宫的标识牌语言服务不是侧重于汉语，而是侧重于泰语和英语。之所以如此是因为泰国旅游业的客源一向都以国内游客和英语国家游客为主。然而，近些年来量中国游客涌入泰国的现象，引起了玉佛寺和大皇宫管理部门对中国游客的重视，官方在标识牌语上增加了汉语服务，促进了汉语服务的使用，可是其汉语服务则不尽如人意仍处于一步阶段，汉语标识牌的提供还存在不少缺失的地方，有的字体不清，有的用词不当，有的位置不合理。显然，此旅游景点的汉语标识牌不能满足实际的需要，需相关管理部门进一步改善和解决。

综上所述，玉佛寺和大皇宫的汉语服务情况在标识牌服务方面做得是很不够的。尽管汉语标识牌也随着游客增加有所增多，但是这只是官方临时的解决措施，碰到问题时总是“治标不治本”，之所以如此是因为：

1. 缺乏高度重视，发展动力不足

在中国游客日益增多的情况下，玉佛寺和大皇宫的汉语标识牌服务质量却很差，总体地说远远没有跟上目前发展态势，其汉语标识牌基本上分布得也不合理，有的语言表达含糊不清，有的排版落后淡然无味。不想而知，现有的汉语标识牌不能有效地满足大量中国游客需要，这就说明管理部门很少注重汉语服务，没有认真处理标识牌问题，严重缺乏服务意识。若想加强此旅游景点的服务质量，管理部门的当务之急是要及时改善标识牌服务差的状况的。

2. 缺乏汉语人才，汉语服务滞后

由于在玉佛寺和大皇宫内工作的服务员都是公务员，相关的公务员考试不包括汉语内容，因而这儿的服务员根本没有使用汉语服务的能力。在制作汉语标识牌时，官方一直依靠行外人士先从重要的标识牌入手，再发展到其他部分。此做法的问题在于，负责翻译成汉语的人员的翻译是否准确，官方没有专业人员进行检查，极为严重的是要是发现了问题也不能及时改正，因为管理部门的规章制度致使标识牌的制作麻烦得很，比如说首先需要经上级部门的批准，然后再按程序来层层处理，这样一来制作一个标识牌就需要很长的时间。实际上，这种国际级

的旅游景点，不该因这些问题而使相关语言服务的严重滞后，可以看出管理部门在管理制度方面存在着问题，需要改进，以适应不断发展的旅游业的需要。

3. 缺乏长期管理意识，计划汉语服务混乱

经考察发现，玉佛寺和大皇宫的汉语标识牌的管理服务非常不到位，缺乏系统性和实用性，例如在参观路线上设置的汉语标识牌断断续续，有的地方有，有的地方没有；在标识牌的内容上缺乏一些必要的注意事项；在语言表达上也有的含糊不清等问题。另外，汉语标识牌的摆放也有问题，尽管有关注意事项的标识牌（包括泰英汉标识牌）在玉佛寺和大皇宫内数量与种类最多，但是在有重要活动时，有些参观景点会暂时闭关，一些标识牌也会被管理人员移走，不免使其数量与种类减少，这种摆摆放放的做法，最终会造成汉语标识牌的缺失。可见，管理人员在标识牌的摆放上具有一定的随意性，没有固定摆放的位置和制度，这反映出管理部门缺乏规范的服务意识不是以游客的需要为主，没有考虑标识牌的正确摆放和固定化，只是考虑一时的需要，没有一个长期管理规划和布局。其实，作为一个要国际化旅游景点必须解决好上面问题，以提高旅游景点标识牌管理服务的质量。

二、对玉佛寺汉语标识牌及服务提出改进对策

对玉佛寺和大皇宫来说，汉语标识牌的服务问题是急需解决的。管理部门要把标识牌的语言、数量、种类、位置和排版的问题解决好，使之更加规范化、系统化和实用化，此外管理部门还须提高玉佛寺和大皇宫的汉语标识牌的服务质量，以及做好相关的其它汉语服务，例如旅游景点的标识牌主要解决的是游客参观中的路线、注意事项、时间安排和景点的概况简介等用传递信息的问题，是一种无声的单向沟通形式，不能解决与游客沟通的问题，在这方面管理部门不仅要有会英文的工作人员，还应该懂汉语的工作人员做好与中国游客的沟通工作，与景点的标识牌相配合，做到综合处理和解决汉语服务方面出现的问题，从整体上改善汉语服务系统工作。

1. 对汉语标识牌提出改进对策

(1) 雇佣专业人士使标识牌规范化

在制作标识牌时，官方最好委托专业部门和人士来处理，例如大学老师、专业译员、创意指导、平面设计师等等，做到标识牌的语言、样式和规模统一化和规范化，使语言更具正确性，字体更加醒目，排版加倍清晰与工整，让游客一目了然，如在翻译方面，运用修辞手法使标识牌语言更有条理；在排版方面，应用

美术原理使标识牌形象更好看，另外还可以设计出一个吉祥物，利用其可爱形象打造气氛或吸引游客的注意，这样既有特色，又不失庄重。

（2）合理置放标识牌注重系统化和实用化

目前，玉佛寺和大皇宫的标示牌在数量、种类和位置上仍然缺乏系统性，对于此问题的解决方法关键是要考虑到提高标识牌的实用价值，例如：

在数量方面，应该在一个牌子标有泰汉英三种语言，以减少多余重复的标识牌，同时增加其他更有实用性的标识牌来替换不合格的标识牌。

在种类方面，除了以文字为主的标识牌外，还应该注重标识牌图片化，以便能更好地吸引游客的注意力，让非英语国家和非汉语国家的游客了解其意思。经实地考察发现，佛寺和大皇宫标识牌的种类大致可以归纳为：

- 景点开放时间类的；
- 注意事项类的；
- 景点路线类的；
- 景点票价类的；
- 服务项目类的；

从以上的归纳中，可以看出还缺少有关景点简介类的标识牌。其实，在大多国际性的旅游景点，一般都会看到管理部门在主要景点置放简介类的标识牌，让世界游客可以方便地了解该景点大概的文化背景、历史价值和建筑风格等信息。从对玉佛寺和大皇宫标识牌的调查来看，这方面的标识牌既没有英文的，更没有中文的。这不能不说在标识牌的种类方面是一个较大的缺失。如果有了这种官方的、正规的、经过专家确认的固定化景点简介类的标识牌，一方面方便游客随时了解景点的历史文化，另一方面也可以纠正和弥补一些导游在解说方面出现的偏差和不足。

在分布设置方面，管理部门不该把多种标识牌集中在一个地方上，而应根据不同的景点合理分布，如入场门口、售票处等较为醒目的地方。尽管如此，根据玉佛寺和大皇宫管理部门的规定，标识牌的设置不能破坏旅游景点的原有环境，对于此事必须考虑置放标识牌的地点，即要有一个全面、科学和系统的安排和规划，例如哪些地方使用贴墙式参观路线说明牌，哪些地方要用地柱式景点概况说明牌，哪些地方应该置放吊挂式指示牌，哪些地方需要置放竖立式地名导向牌等等。

实际上，标识牌的语言、样式、数量、种类和位置，往往反映出一个旅游景点的管理水平和服务质量，因此做好标识牌的系统化和实用化，是玉佛寺和大皇宫景点的管理部门需要加强和大加改进的。

2. 对汉语服务提出改进对策

(1) 配备汉语人才，加强汉语服务

随着中国游客日益增多的态势，来玉佛寺和大皇宫参观的中国游客也络绎不绝，有关方面的管理和接待工作应接不暇，不时碰到服务问题，其中汉语人才的缺乏是一个主要原因。因此，往往引起了因语言沟通问题而带来的不必要的冲突，或者因游客数量过多而使服务质量下降等问题，对于这些问题的解决方法主要有：

(a) 安排懂汉语的人员，及时解决突发问题

由于玉佛寺和大皇宫每天都要接待中国游客数量过大，因而相关的管理和服 务往往跟不上。为了解决服务中存在的不足，管理部门可以通过具有汉语能力的工作 人员了解游客对景点所提供的服务的不满和需要，并在可行的范围内做出相应的对 策，以利于管理部门及时改善和解决相关的问题，特别是在关键时刻当游客遇到困 境时，这些工作人员会扮演着翻译员的角色，在游客身边帮助解决突发的问题，例 如游客在参观景点中被盗或丢失财物时，工作人员可以帮游客报警，与中国大使馆 联系等。

(b) 为游客提供信息服务，解决文化冲突的问题

当游客在异国他乡旅游时文化冲突事件司空见惯，尤其在禁忌事项繁多的宗教 性旅游景点上，每当发生了文化冲突，难免会引起舆论的关注，认为该国家的游 客不文明，这会造成了不好的社会影响。其实，一切问题大都出自于游客无知， 没有任何人告诉游客哪件事能做哪件事不能做。为了避免这个问题，官方可以安 排具有汉语能力的人进行宣传，讲解参观须知和注意事项等等，使中国游客对佛 教文化有一定的了解。此外，在发生冲突事件时有了汉语人才，就可以跟游客与 当事人进行协调并做好解释工作，避免引起不必要的是非，把事情闹大。

(2) 运用换位思考，提高服务质量

调查结果表明，官方对提供汉语服务的策略缺乏应有的重视和发展意识，只 考虑到如何管理游客，却没考虑到如何服务游客。面对大量中国游客来此景点参 观的情况，景点的管理部门应该主动了解游客的需求，多从游客方面加以考虑， 并以之作为改进汉语服务质量的观念，以提高游客对旅游景点服务的满意度。例 如：

(a) 加强汉语培训，树立良好形象

虽然玉佛寺和大皇宫的管理人员大多数不会说汉语，但是仍有一些能使用简 单的汉语与游客沟通，如在检票处工作的服务人员接待中国游客时只会说“靠右 边”、“中国人这边”等；进入大雄宝殿前负责检查游客衣着的服务员常说“摘 帽子”、“拖鞋”等，从其语言服务就能看出服务员只注重管理工作。反之，一

些具有服务性能的汉语词汇，如“你好”、“谢谢”、“再见”等，服务员几乎都不曾对中国游客说。显然，景点工作人员的汉语服务质量太差了，游客听起来可能感到很生硬，没有给游客提供良好的服务，如果工作人员能在说话时加上“请”这一词，如：“请走这边”、“请摘下帽子”、“请不要大声说话”等，这样既会给游客留下良好的服务印象，又会体现出泰国的文明礼貌和微笑服务，树立景区的良好服务形象。

(b) 了解游客的需要，完善标识牌服务

标识牌的功能一方面是起着管理作用，另一方面是起着服务作用，官方在制作一个标识牌时需要考虑到这两个功能，以服务为先，以管理为辅。可是，目前官方所提供的汉语标识牌主要是强调管理作用，例如参观须知、检票走道等地方，而在服务方面，汉语标识牌是很缺乏的，例如地名导向、参观路线、店铺位置、卫生间的位置等地方服务性的标识牌很少。对此景点管理部门应该换位思考，从游客的角度来制作和设置标识牌，了解游客需要什么样的服务，增加必要的标识牌，完善标识牌服务系统，否则会给游客带来不必要的麻烦，造成一些不应该出现的事情。例如 2015 年 6 月 9 日一名外国女童在参观阿南达撒玛空王座大殿时在水沟上脱裤小便^[1]，这引起了一些泰国人的强烈不满。其实，可以认为这个女孩可能是找不到厕所的标识牌，在无可奈何的情况下，只能就地解决，这是人的本能，不应生硬地把此个案大肆渲染。如果管理部门只着重于管理方面，而忽视了服务方面，就不能很好地发挥标识牌的作用和各项功能，更好地满足游客的需求。

[1] 文学城，中国女童泰国皇宫前小便[EB/OL]，<http://www.wenxuecity.com/>，2015-11-2.

第二节 佛寺导游汉语服务的改进措施和建议

一、玉佛寺导游汉语服务中存在的问题

调查结果表明，尽管大多数专职导游和兼职导游都有丰富的工作经验和较好的汉语能力，但是不少导游还是缺乏有关佛寺文化方面的汉语专业技能，因而存在着讲解内容不符合旅游景点的实际情况，讲解词翻译难度大，汉语表达不确切等问题。其实，在如此重要的旅游景点当导游，不应该存在这些问题了，相反导游要很好地满足游客的旅游愿望，同时也要跨过一切工作障碍使自己能把旅游景点知识正确无误地传递给游客。为此，这些问题反映出：

1. 导游的汉语能力不足，给翻译工作带来困难

由于有关玉佛寺和大皇宫的解说词跨文化性很强，有着浓厚的泰国文化气息，所以带团到此旅游景点的导游必须具备良好的汉语能力。然而，根据调查表明，虽然玉佛寺和大皇宫导游的汉语表达能力不存在任何大的问题，但是大多数都碰到专业词汇的问题。对于此事，若从讲解内容的注重程度看会发现，导游之所以很少强调建筑风格和宗教文学内容的一大原因，不是因为导游没注意到这些内容的重要性，而是因为这些内容的专业性很强，而且很多地方涉及到建筑学、佛教文化和泰国皇室的历史等比较复杂的内容，因此导游可能干脆忽视这部分内容的解说，不把这些内容作为重点讲解。如果是这样的话就表明导游所掌握的汉语词汇不足，其汉语水平还有要高的地方。

2. 缺乏相关知识，讲解内容单调

导游所碰到的讲解服务方面的问题，其原因也许是导游对景点文化的没有深刻的了解，缺乏能作为参考的汉语资料以及相关方面的专业汉语词汇。此事实，前面提供的导游讲解内容注重程度的调查表可以证明，在六大方面的讲解内容中，我国有关建筑风格和宗教文学的汉语资料非常稀少，仍然缺乏这些方面的研究，更重要的是其内容专业性和跨文化性又比较强，不是像其他方面那样只用音译的方法就能把人名、地名、专名等翻译出来就可以了，而是必须结合意译和直译的方法，如莲花柱础（房屋柱下垫石的一种形状）、须弥座（房屋台基的一大部分）等等。于是，导游大多只能在现有资料的基础上做出相应的解说，不能把内容深化和扩展，如此一来就造成导游了讲解内容枯燥乏味，没有文学色彩和吸引力。除了这种生硬地或照本宣科式的解说外，导游所使用的一些所谓专业词汇也没有统一的标准，往往出现一义多词的情况，这更加反映出导游在相关专业的汉语词汇的缺乏。

3. 缺乏汉语培训，服务质量低下

虽然被调查的导游都参加过导游岗前培训，但是导游的讲解服务仍然存在问题，这表明玉佛寺和大皇宫的导游从该培训所得到的汉语运用技能是不够的，导游还需要接受以汉语为主的专门培训。对于此事，根据泰国旅游厅 2008 年导游岗前培训的规定（最新版），外语导游的培训课程总共 218 小时或以上，其中理论课总共 158 小时或以上，占 72.48%（包括 26 个科目/泰语授课），外语课总共 60 小时或以上（泰语和外语授课），占 27.52%。可见，岗前培训班的培训内容过于强调理论方面的知识，相反外语培训的时间却很少，就是说导游要把所学到的外语知识，运用到 26 个科目方面，按理说对于外语水平不高的导游说来，这是一个不可能的事。

4. 讲解质量较差，难以吸引游客

调查结果表明，导游所碰导游讲解问题很多是因为导游的外语能力不强，不能把解说内容系统地表达出来，不能满足游客的旅游愿望，也不能给游客留下深刻的印象或者引起游客的兴趣。本次调查研究明显反映出导游讲解内容不够丰富精彩，枯燥无味不能有效地吸引游客对佛寺文化的兴趣，导致游客的注意力被其他更有兴趣的旅游活动所代替。

二、对玉佛寺导游汉语服务提出改进对策

导游的工作在一定的意义上折射出一个国家的形象。导游出现的问题不只是某一个人的问题，也不是一个旅行社的问题，而是在国家旅游业中出现的问题。就这样，解决导游出现的问题，除了导游自己在文化知识和语言表达能力方面应该改进和提高外，政府方面也要加强监管，国家旅游机构和景点管理部门也要相互配合，给以必要的帮助和大力支持，共同致力于改善导游服务质量。

1. 提高导游汉语水平和讲解技能

从调查中可以看到，不少佛寺导游除了相关的专业历史文化知识不足外，其汉语水平也有待于提高。因为导游在专业词汇量和讲解表达能力方面都是不够的，不能把有关泰语中的专门词汇准确地翻译成中文，严重的是不能用汉语生动准确地讲解佛寺文化、建筑特点等内容，所以在游客眼里其讲解缺乏趣味性和吸引力，比较枯燥。因此，在官方举办导游培训强化班的时候，需要注重提高导游的汉语水平和泰汉翻译水平。另外，官方应该定期对导游进行再培训，强化导游的汉语学习，针对专业词汇不足、翻译技能欠缺和表达能力不好的问题，开设专门的课程，全面地、有系统地提高导游的汉语水平和讲解能力。

2. 加强汉语导游培训

随着泰国旅游业的发展，汉语导游数量虽随之上升，但其中能具有做玉佛寺或大皇宫导游资格的人并不多。面对大批的大量中国游客前来玉佛寺和大皇宫参观旅游，增加这方面的汉语导游人数是泰国旅游部门的当务之急。只不过在增加导游人数的同时不应该忽视导游文化素养和汉语水平，而对于这方面的问题，官方应该不定期举办汉语导游培训班，以提高导游的文化素养和汉语水平，例如在培训方面，官方可以聘请在佛寺和皇宫方面有专门知识的专家学者给导游授课；又如在教学方面，所有开设导游课程的大学可以安排在佛寺和皇宫做过导游，或者有工作经验的人员给学生授课。让导游可以直接从学识渊博的专业人员那里获得专业知识，提高专业水平。如果这样多方面多渠道地培训导游，加强汉语导游的专业知识，提高导游的汉语水平，最终必定能为泰国佛寺旅游培养和输送有资质的优秀导游。

3. 抬高导游入行门槛

近些年来，泰国旅游机构为了满足国内旅游市场对导游的需要，导游这一行业的入行门槛不得被降低，只要经过几个月的培训时间并通过相关考试就有资格申请为期五年的导游许可证了，极为严重的是其培训内容非常简单，就拿外语导游的培训来说，这种培训班不仅时间少，而且基本上还用泰语授课。正因如此，在调查中汉语导游基本上都碰到各种与语言有关的问题。实际上，若想培养出好的汉语导游，官方要制定出一个较高的标准，例如导游的汉语水平考试必须达到最高的标准，每年都要参加一次有关汉语的培训，每次延期导游许可证必须补交汉语水平考试证书等要求，如此一来官方就可以筛选出汉语水平较好的导游人员。

4. 编写专业教材

官方在解决佛寺旅游汉语导游人才缺乏的同时，要认真解决导游在佛寺文化知识和相关专业词汇方面缺乏的问题。对此，官方应该联系有关专家学者编写一套与佛寺旅游有关的，针对制作佛寺和皇宫的历史背景的正规的汉语专业教材。此外，还应该根据佛寺导游的讲解工作，收集相关的泰汉语言的专业词汇，编写专门适用佛寺和皇宫导游的汉语讲解词手册，作为佛寺导游专用的培训教材。

结 语

泰国旅游业是泰国经济发展的一个重要支柱。泰国旅游项目多种多样，吸引了大批外国游客来泰观光旅游，其中泰国佛寺旅游也成为其旅游业中一个发展项目。近些年来，来泰旅游的中国游客数量不断增多。作为佛教国家的泰国拥有丰富的佛寺文化，也成为了中国游客来泰佛寺旅游的项目之一。本论文的研究以玉佛寺为例，采用文献分析和问卷调查的方法，通过分析说明玉佛寺和玉佛寺导游的汉语服务情况，指出佛寺旅游方面存在的问题，评估在佛寺旅游方面泰国导游的汉语服务质量。

本论文研究了目前泰国佛寺旅游方面的发展情况，既分析了一些著名泰国佛寺景点在提供中文介绍方面的情况，又分析了为中国游客提供讲解有关文化和景点的泰国导游的中文水平和汉语服务情况，对泰国导游的总体情况作了一个梳理，揭示了在玉佛寺和大皇宫做导游的人员在工作中存在的问题，提出了改进的措施。

通过对玉佛寺和大皇宫导游的调查问卷，实地采访和对调查数据的分析评估，目前泰国佛寺景点的汉语服务情况，以及佛寺导游的汉语服务情况，其服务存在不少需要改进和提高的地方，例如：在佛寺方面，景点服务人员和标识牌服务偏重于英语，汉语服务寥寥无几，不能满足游客的需要，汉语服务人员只能使用简单的汉语跟中国游客进行沟通，汉语标识牌也不能满足游客的需要，很多地方都出现语言偏差、数量稀少、种类不齐全、位置不合理和排版无味问题，最严重的是两者基本上都应用在管理工作上，很少应用在接待工作上；在导游方面，虽然大多数专职导游具有不少工作经验，兼职导游也有良好的汉语能力，但在讲解上两者不免存在不少问题。不论是哪种导游，都在解说内容上缺乏重点，缺乏趣味性和吸引力，缺乏有关佛寺的专业技能，另外还发现，有关管理部门缺乏对导游的监管和培训，缺乏对佛教景点的系统管理和全面规划。

这可以说明，目前泰国佛寺旅游不论是景点的汉语服务方面还是导游的汉语服务方面，都不能有效地满足游客的需要。泰国旅游业还很缺乏有关佛寺方面的汉语人才，佛寺旅游的汉语服务尚有待提高。针对以上存在的问题，本论文提出了相关的改进措施和建议。论文对玉佛寺汉语标识牌提出了综合改进措施，如聘请专业人士使标识牌规范化，合理置放标识牌注重实用化和系统化，配备汉语人才加强汉语服务，了解游客的需要完善标识牌服务。对佛寺导游汉语服务的改进措施和建议是，编写专业教材，加强汉语导游培训，增加专业词汇和泰汉翻译水平。

本论文在分析研究上不够深入，存在着不足。另外调查问卷的人数还不多，对相关资料的掌握也不完全，不一定能全面反映导游在佛寺旅游中的问题。这些研究中的不足和问题有待于在今后的研究中加以解决和完善。



参考文献

一、中文部分

- [1] 文学城. 中国女童泰国皇宫前小便[EB/OL]. 来源于 www.wenxuecity.com, 2015-11-2.
- [2] 互动剥壳. 无线导览[EB/OL]. 来源于 www.baike.com, 2015-10-8.
- [3] 中国之声. 厕行为不明 泰国清莱白庙拒绝接待中国游客[EB/OL]. 来源于 www.china.cnr.cn, 2015-8-13.
- [4] 冯建昆. 泰国经济贸易法律指南[M]. 中国法制出版社, 2006.
- [5] 北京大学宗教文化研究院课题组, 卢云峰. 当代中国宗教状况报告——基于 CFPS (2012) 调查数据[J]. 世界宗教文化. 2014 (01) .
- [6] 环球网. 世界上游客访问量最大的宫殿和城堡[EB/OL]. 来源于 www.go.huanqiu.com, 2015-11-29.
- [7] 到到网. 2015 年旅行者之选[EB/OL]. 来源于 www.tripadvisor.cn, 2015-8-5.
- [8] 周晓梅. 计调部操作实物. 旅游教育出版社, 2006 (01) .
- [9] 参考消息网. 中国游客出丑推倒泰国王宫栏杆反骂人[EB/OL]. 来源于 www.world.cankaoxiaoxi.com, 2015-8-13.
- [10] 聂爱华. 泰国佛教旅游发展研究[D]. 黑龙江大学上海. 2013.

二、泰文部分

- [11] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2551) **มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : www.mots.go.th (25 ตุลาคม 2557)
- [12] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557) **ประเภทมัคคุเทศก์**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : www.tourism.go.th (19 ตุลาคม 2557)
- [13] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557) **สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2550 - 2557**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : www.tourism.go.th (10 ตุลาคม 2557)
- [14] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557) **จำนวนมัคคุเทศก์ในประเทศไทย**. (อัดสำเนา)
- [15] สมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ. (2545) **นิราศนครวัด**. กรุงเทพมหานคร : มติชน.
- [16] “ท่องเที่ยวไทยปี 58 ทำสถิติใหม่ โภจรายได้ทะลุเป้า 2.23 ล้านล้าน” (7 มกราคม 2559) **ฐานเศรษฐกิจ**. หน้า 7.
- [17] พันจันทนุมาศ และ พระจักรพรรดิพงศ์. (2507) **พระราชพงศาวดารกรุงศรีอยุธยา**. พระนคร : สำนักพิมพ์คลังวิทยา.
- [18] ภราเดช พยัฆวิเชียร. (เมษายน - มิถุนายน 2549) “การพัฒนาการด้านการท่องเที่ยวของไทยตั้งแต่อดีตปัจจุบันและอนาคต” **จุลสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย**. 49 (2) หน้า 1-14.

- [19] รมณกร เจริญศรี. (2557) **การจัดการการท่องเที่ยวในพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม.**
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [20] สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. (2558) **ข้อมูลพื้นฐานทางพระพุทธศาสนา .พ.ศ. 2557.**
กรุงเทพมหานคร : สำนักพระพุทธศาสนา.
- [21] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **รายงานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554.** กระทรวงศึกษาธิการ :
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- [22] สำนักราชวัง. (2557) **สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าชมพระบรมมหาราชวัง พ.ศ. 2550 - 2557.**
[ออนไลน์] แหล่งที่มา : www.brh.thaigov.net (10 ตุลาคม 2557)

附录

问卷调查

感谢您在百忙之中拨冗填写这份问卷，本问卷的调研旨在了解“泰国佛寺导游的汉语服务情况”。为深入了解我国汉语导游的真实情况和所遇到的问题，请就您个人实际的体验与感受真实填答。关于您的资料仅供研究用途，所有问卷将严格保密，敬请放心。

(一) 导游的基本情况

1. 性别：男 女
2. 年龄：25岁以下 25-35岁
36-45岁 45岁以上
3. 文化程度：初中或以下 高中或中专
本科或大专 硕士或以上
4. 收入情况：（泰珠/月）15,000以下 15,000-25,000
25,001-35,000 35,000以上
5. 您从事导游多久了？
5年以下 5-10年
11-15年 15年以上
6. 一个月内您带领游客参观大皇宫和玉佛寺的频率是？
5次以下 5-10次
11-15次 15次以上
7. 您带游客观光一趟大皇宫和玉佛寺景点用多长时间？
60分种以下 60-90分种
91-120分 120分种以上

8. 除了汉语普通话外您还会哪种语言？

英语 汉语方言_____ 其他_____

没有

9. 您有 HSK 成绩证书吗？

1-4 级 5 级 6 级

没有

10. 您现在的汉语能力能否满足工作需要？

能 不能

(二) 导游的讲解内容

在汉语讲解中，您注重哪方面的内容：

讲解内容	注重程度				
	最多	多	一般	少	最少
人物传记					
泰国各代王朝的国王					
泰医鼻祖吉瓦科库玛					
泰国古代的其他重要人物					
景点背景					
玉佛和各种佛像的来源和历史					
大皇宫和玉佛寺的建立和发展					
大皇宫和玉佛寺各个建筑价值					
建筑风格					
佛教对泰国建筑风格的影响					
大皇宫和玉佛寺的建筑风格					
传统泰式风格艺术					

讲解内容	注重程度				
	最多	多	一般	少	最少
宗教文学					
雪山林神兽的故事					
罗摩王和夜叉故事					
佛教宇宙观的概念					
参观须知					
许愿还愿和进香礼佛					
标识牌上的各种规定					
禁忌行为和注意事项					
社会文化					
泰国皇家族重要仪式					
泰国各个传统节日的重要					
佛寺对泰国人生活的影响					

(三) 导游的讲解问题

在工作中，您经常遇到哪些问题：

问题	程度				
	最多	多	一般	少	最少
词汇问题					
专有名词如：龙首、僧社区					
佛教用语如：五戒、打坐					
皇家用语如：皇徽、钦定					
语法问题					
觉得语法结构混乱，用词不当					
觉得说话反复啰嗦，不着重点					
觉得说话时思维混乱					

问题	程度				
	最多	多	一般	少	最少
翻译问题					
在口译之前没有先把内容搞清楚					
不能把初次听到的词准确地翻译出来					
不能把自己想说的话准确地表达出来					
知识问题					
无暇顾及增长知识的事儿					
不能清楚解答游客提出的问题					
不能把知识准确地传授给游客					
自身问题					
不能适应新环境					
当遇到问题时不知所措					
当遇到问题时会摆脸色					
满足游客问题					
游客不了解泰国佛寺文化					
游客不愿听导游人员的劝告					
游客不愿听导游人员的讲解					

致谢

本论文能够顺利完成，首先要向指导老师赵平博士表达由衷的谢意，从初次上赵平老师的课起，至今已有两年多的时间，老师给予我很多帮助，特别是在论文指导上。老师花费了很多精力和时间为我提出了不少宝贵的意见和建议，这都鼓励我努力完成本课题的研究。可以说，本论文在选题、构思、框架、修改和定稿等各个环节上都得到赵平老师的指导，老师对论文的很多修改意见，严谨把关，使我对论文的思考和分析有大的帮助，提升了我的思维能力，使我在研究工作中少走了弯路。

另外，我要感谢宇文龙先生，在百忙之中抽空帮助我发放调查问卷，虽然他心中已知该任务并非容易，要下很多功夫方可完成，但是他还是坚决帮我完成了一百份调查问卷，这令我非常感动。不仅如此，他献身于佛教的精神也影响着我，我学会了打坐，懂得不强求不固执，使我在思维紊乱和灰心之至时能保持清醒的头脑，努力向前。

最后，我要感谢父母养育之恩，出资供我读书。虽然我们的经济条件不好，但是为了这个儿子的未来，他们不辞辛苦地赚钱，使我决心努力学习，不能辜负他们对我的期望。

高恩伟

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นายกรณ์ ธีรัญญกุล (高恩伟)
วัน เดือน ปีเกิด 3 ตุลาคม พ.ศ. 2534
ที่อยู่ปัจจุบัน 76 ซอยเทอดไท 53 เขตภาษีเจริญ แขวงปากคลองภาษีเจริญ
กรุงเทพมหานคร 10160

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2556 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต
ศิลปศาสตร์บัณฑิต (ภาษาจีน)

ประวัติการทำงาน
พ.ศ. 2556 – 2558 เจ้าหน้าที่บรรณาธิการภาษาจีน
บริษัท นานมี จำกัด