



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการของโรงแรมแกรนด์ไชน่า  
ในกรุงเทพฯ เซ็นทรัลพลาซ่า

THE STUDY OF USING CHINESE LANGUAGE IN SERVICE OF  
GRAND CHINA HOTEL BANGKOK

曼谷唐人街大华酒店汉语服务应用研究

หิรัญ รุ่งวิมลสิน  
(万里)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการของโรงแรมแกรนด์ไชน่าในกรุงเทพมหานคร  
THE STUDY OF USING CHINESE LANGUAGE IN SERVICE  
OF GRAND CHINA HOTEL BANGKOK

曼谷唐人街大华酒店汉语服务应用研究

իրոյն Րւնջիմլիսին (万里)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

  
Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

  
Dr. Zhao Ping

อาจารย์ที่ปรึกษา

  
Dr. Zhao Ping

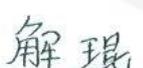
กรรมการ

  
Prof. Dr. Li Yanfeng

กรรมการ

  
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun

กรรมการ

  
Assoc. Prof. Dr. Xie Kun

กรรมการ

  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
กรรมการ

  
รองศาสตราจารย์อัสยา จันทร์วิทยานุชิต  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

## การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการของโรงแรมแกรนด์ไชน่าในกรุงเทพมหานคร

หิรัญ รุ่งวิมลสิน 596044

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

### บทคัดย่อ

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของโลก โดยนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวอันดับหนึ่งที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งการพัฒนาของธุรกิจท่องเที่ยวของไทยจะสามารถส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจโรงแรมของไทยได้ โรงแรมแกรนด์ไชน่าต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาพักในโรงแรมเป็นจำนวนมาก การใช้ภาษาจีนในการบริการของโรงแรมถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับภาษาจีนของพนักงานและสถานการณ์ในการใช้ภาษาจีน อธิบายการให้บริการภาษาจีนต่อการยกระดับคุณภาพในการบริการของโรงแรม

วิทยานิพนธ์นี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงแรม ใช้แบบสอบถามจากพนักงานบริการของโรงแรมและแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ได้เข้ามาใช้บริการภายในโรงแรมแกรนด์ไชน่า เนื้อหาการวิจัยของวิทยานิพนธ์นี้จะแบ่งออกเป็น 3 บท โดยบทที่ 1 จะกล่าวถึงสถานการณ์ของธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวของไทย อีกทั้งการบริหารจัดการของโรงแรมแกรนด์ไชน่า บทที่ 2 ดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถามของการให้บริการภาษาจีนโรงแรมแกรนด์ไชน่า อธิบายถึงข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริการโรงแรมแกรนด์ไชน่า ระดับภาษาจีน และสถานการณ์ในการทำงานของพนักงานบริการภาษาจีน อีกทั้งความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีนของโรงแรม และในบทที่ 3 วิเคราะห์ผลของแบบสอบถาม ซึ่งให้เห็นถึงปัญหาที่พบของการใช้ภาษาจีน สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการใช้ภาษาจีน และเสนอถึงมาตรการในการปรับปรุงการบริการภาษาจีน

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผ่านการวิจัยการใช้ภาษาจีนในการบริการของโรงแรมแกรนด์ไชน่า ผลของการวิจัยพบว่าคุณภาพในการให้บริการภาษาจีนของโรงแรมอยู่ในระดับไม่ค่อยดีเท่าที่ควร ด้านการให้บริการภาษาจีนของพนักงานโรงแรมยังคงมีปัญหาที่พบอีกมากมาย พนักงานที่ให้บริการภาษาจีนของโรงแรมดำเนินการสื่อสารภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้ไม่ค่อยดีเท่าที่ควร โดยปัจจุบันนี้โรงแรมที่ตั้งอยู่ในย่านเยาวราชมีค่อนข้างที่จะเยอะ ดังนั้นทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้นและเพื่อให้สามารถเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาพักในโรงแรมเป็นจำนวนมาก โรงแรมแกรนด์ไชน่าจำเป็นต้องยกระดับคุณภาพการให้บริการภาษาจีนของโรงแรมให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเข้าพักในโรงแรม

**คำสำคัญ:** โรงแรมแกรนด์ไชน่า พนักงานบริการภาษาจีน การบริการภาษาจีน นักท่องเที่ยวชาวจีน

THE STUDY OF USING CHINESE LANGUAGE IN SERVICE  
OF GRAND CHINA HOTEL BANGKOK

HIRUN RUNGVIMOLSIN 596044

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

**ABSTRACT**

Thailand is a famous place of the world where attract a lot of Chinese tourists to visit in this country, so they are a first group to travel in it. The Thailand tourism business development help to promote Thai hotels include Grand China Hotel welcomes a lot of them to relax. Moreover using Chinese language in hotel service is more important. This research have a purpose to survey Chinese language level of personnel and situation in using it that describes raising the service qualities.

This thesis compiles analysis information paper through the interview hotel's manager in using a questionnaire from this service personnel and tourists in Grand China Hotel with stochastic. The research content of this thesis divided into 3 chapters: Chapter 1 describes the situation of the hotel and tourism business in Thailand, as well as the management of the Grand China Hotel. Chapter 2 analyzes the questionnaire of the Chinese language service in the Grand China Hotel. Describes the basic information of the service staff in the Grand China Hotel, Chinese language ranks, the situation in the work of Chinese language staff and Chinese tourists' opinions on Chinese language services and chapter 3 analysis the results of the questionnaire to point out the problems encountered in using Chinese language. Causes of problems in using Chinese and propose to improve Chinese language.

This thesis has researched using Chinese in the service of the Grand China Hotel in Bangkok. The research found that the quality of Chinese language services in this hotel is quite bad. Other side the Chinese language service of the hotel staff still has many problems. The Chinese-speaking staff of the hotel are not also communicating this language. Grand China Hotel needs to upgrade the quality of its Chinese language service to meet the needs of Chinese tourists to stay in the hotel.

**Keywords:** Grand China Hotel, Chinese personnel service, Chinese language service and Chinese tourists

# 曼谷唐人街大华酒店汉语服务应用研究

万里 596044

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：赵平 博士

## 摘 要

泰国是世界最著名的旅游胜地之一，吸引了不少中国游客来泰国旅游，中国人已成为泰国的第一大入境游客。泰国旅游业的发展也促进了泰国酒店业的发展。泰国曼谷唐人街的大华酒店日常接待大量中国游客，做好汉语服务对酒店来说是很重要的。论文研究的对象是 70 位大华酒店的汉语服务人员和 100 位中国游客来大华酒店服务，研究的目的是通过调查大华酒店服务人员汉语水平与汉语应用的情况，说明汉语服务对提高酒店服务质量，吸引中国游客。增加酒店的收入的重要作用。

论文主要通过收集相关文献资料、调查问卷、访谈和观察对泰国大华酒店的汉语服务情况进行分析研究。这项研究采访了 1 位酒店管理人员，对 70 位大华酒店的汉语服务人员和 100 位中国游客来酒店服务进行了问卷调查。论文对这些资料进行了定性和定量分析。论文研究内容包括三章。第一章概述了泰国旅游业和酒店业的概况，以及泰国大华酒店的经营情况。第二章对泰国大华酒店汉语服务的问卷调查进行分析。通过调查问卷说明大华酒店服务人员的基本情况，汉语水平，员工的工作情况和酒店的管理情况，以及中国游客对酒店汉语服务的反映情况。第三章对问卷调查结果进行评估，分析了大华酒店汉语服务的情况和中国游客对酒店汉语服务的反映，针对酒店在汉语服务方面出现的问题，提出了改进措施和建议。

论文通过对曼谷唐人街大华酒店汉语服务的分析研究，发现大华酒店的汉语服务质量比较差，汉语服务人员在汉语服务方面还存在不少问题。酒店的汉语服务人员不能较好地与中国客户进行汉语沟通。目前曼谷唐人街的酒店数量多，竞争激烈，为了满足中国游客的需要，大华酒店需要提高酒店的汉语服务质量，加强酒店的中文服务，以适应大量中国游客来泰国旅游和入住酒店的需求。

**关键词：** 大华酒店 汉语服务人员 汉语服务 中国游客

# 目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
表格目录	VI
图表目录	VIII
<b>绪论</b>	1
一、选题的背景及研究意义	1
二、与论文选题有关的国内外研究综述	2
三、主要研究的目的、方法、内容和创新性	6
四、所要解决的主要问题	7
<b>第一章 泰国酒店业与旅游服务业的发展概况</b>	8
第一节 泰国旅游业和酒店业发展	8
第二节 曼谷唐人街区的发展状况	14
第三节 大华酒店的经营管理情况	18
<b>第二章 大华酒店汉语服务情况的调查研究</b>	24
第一节 大华酒店汉语服务情况调查	24
一、大华酒店的标识牌和公关宣传	24
二、大华酒店餐厅的菜单	26
第二节 大华酒店汉语服务人员的汉语程度和工作情况的调查	27
一、大华酒店汉语服务人员的个人基本资料情况	27
二、大华酒店服务人员的汉语水平情况	32
三、大华酒店汉语服务工作和管理情况	35
四、大华酒店的管理情况	41
第三节 中国旅客对大华酒店汉语服务情况的调查	43
一、中国游客的个人基本资料情况	43
二、中国游客对酒店汉语服务的反映	50
三、影响对中国游客选择来大华酒店服务的因素	52

<b>第三章 大华酒店汉语服务存在的问题和改进措施</b>	57
第一节 对大华酒店汉语服务和中国游客调查情况的评估	57
一、对大华酒店汉语服务人员的评估	57
二、对中国游客反映的评估	59
三、对酒店汉语服务管理的评估	61
第二节 大华酒店商务汉语服务中存在的问题	62
第三节 改进大华酒店商务汉语服务的建议	64
结 语	66
参考文献	68
附 录	70
附录一：访谈表（管理人员部分）	70
附录二：调查问卷（服务人员部分）	71
附录三：调查问卷（中国游客部分）	75
致谢	79
ประวัติผู้เขียน	80

## 表格目录

表 1.1.1	2015 年至 2016 年 10 个国家来泰国旅游的外国游客排名	9
表 1.1.2	2015 年至 2017 年 泰国酒店平均入住率（百分之）	11
表 1.1.3	2015 年至 2017 年 泰国酒店和客房数量表	12
表 2.2.1	大华酒店汉语服务人员的性别情况	27
表 2.2.2	大华酒店服务人员的年龄段	27
表 2.2.3	大华酒店服务人员的学历情况	28
表 2.2.4	大华酒店服务人员的华裔情况	28
表 2.2.5	大华酒店服务人员不同的工作职位情况	29
表 2.2.6	大华酒店服务人员的工作经验情况	29
表 2.2.7	大华酒店服务人员的工作状况	30
表 2.2.8	大华酒店服务人员的收入情况	30
表 2.2.9	大华酒店服务人员说汉语的情况	31
表 2.2.10	大华酒店服务人员说普通话和方言的情况	31
表 2.2.11	大华酒店服务人员汉语水平评估表	34
表 2.2.12	大华酒店对汉语需求的情况	36
表 2.2.13	大华酒店员工对提高汉语水平的看法	37
表 2.2.14	大华酒店员工与客户进行汉语沟通的方式	37
表 2.2.15	大华酒店员工服务时遇到的问题	38
表 2.2.16	大华酒店员工汉语词汇和文化方面的问题	38
表 2.2.17	大华酒店员工对汉语服务质量和使用汉语情况的看法	39
表 2.2.18	大华酒店员工解决与中国游客语言沟通障碍的方法	39
表 2.2.19	大华酒店员工对汉语培训的看法	40
表 2.3.1	中国游客的性别	43
表 2.3.2	中国游客的年龄段	43
表 2.3.3	中国游客的教育程度	44
表 2.3.4	中国游客的职业	44
表 2.3.5	中国游客的来源地	45
表 2.3.6	中国游客的收入	46
表 2.3.7	中国游客来泰旅游的天数	46

表 2.3.8	中国游客入住大华酒店的次数	47
表 2.3.9	中国游客入住大华酒店的目的	47
表 2.3.10	中国游客入住大华酒店情况	48
表 2.3.11	中国游客获得大华酒店的信息渠道	48
表 2.3.12	中国游客使用的语言情况	49
表 2.3.13	中国游客说泰语和英语的情况	49
表 2.3.14	中国游客对大华酒店汉语服务的看法 (1)	50
表 2.3.15	中国游客对大华酒店汉语服务的看法 (2)	51
表 2.3.16	影响中国游客选择大华酒店的因素评估表	53



## 图表目录

图 1.3.1	泰国曼谷大华酒店	18
图 1.3.2	唐人街大华酒店老板陈绍扬先生在酒店 25 楼旋转餐厅	19
图 2.1.1	大华酒店商场的商店名录标识牌	24
图 2.1.2	大华酒店商场泰英中文促销活动标识牌	25
图 2.1.3	大华酒店按摩 (SPA) 泰英中文标识牌	25
图 2.1.4	大华酒店食品广告	26
图 2.1.5	香槟楼餐厅的中文菜单	26
图 2.2.1	大华酒店服务人员学习汉语的时间	32
图 2.2.2	大华酒店服务人员汉语水平考试的成绩	33
图 2.2.3	大华酒店外国游客入住人数情况	35
图 2.2.4	大华酒店服务人员与外国游客语言沟通情况	36
图 2.3.1	酒店语言服务对中国游客的影响	54
图 2.3.2	酒店服务对中国游客的影响	54
图 2.3.3	酒店价格对中国游客的影响	55
图 2.3.4	酒店周边环境和通讯对中国游客的影响	55
图 3.1.1	大华酒店食品广告	57

# 绪 论

## 一、选题的背景及研究意义:

曼谷是泰国的热门城市，是泰国政治经济文化的中心，曼谷有许多旅游景点，每年都可以吸引很多外国游客来泰国旅游。在中国经济高速发展的强大推动下，中国出国旅游的人数逐年增长。根据泰国旅游和体育部 2016 年 12 月 29 日公布的数据，2016 年泰国入境游客人次和旅游收入均较去年明显增加，中国游客达到 877 万人次，较去年增加了 10.56%，促进了泰国旅游业的大力发展。

曼谷大华酒店（Grand China Hotel Bangkok）原名大华公主酒店，是曼谷的一家有名酒店，建立于 1993 年 10 月 25 日，大华酒店是一家 4 星级酒店，是一家 25 层玻璃结构的现代建筑。酒店拥有 155 间现代的客房，酒店为游客提供了良好的服务。是屹立在唐人街的最高大厦。现今大华酒店位于在曼谷市热闹的唐人街中心地带，附近湄南河，酒店地处交通便利地区。已成为当地旅游的优选住宿点。这座富有华夏风采的名副其实的“中国城”，唐人街的街区长约 2 公里，矗立在泰京城西，由三聘街、耀华力路、石龙军路三条大街以及许多街巷连接而成。它是老曼谷的街区之一，已有 200 多年历史。

在泰国首都曼谷市区西部，唐人街是城区最热闹繁华的商业区之一，其规模及繁华程度，在东南亚各地的唐人街中，堪称魁首。古老的唐人街（China Town），一条充满浓郁潮汕色彩的街道。这条街道培养造就了许多优秀的商业人才。陈绍扬 85 岁是泰国中华总商会副主席、大华酒店董事长。他经营的大华酒店屹立在耀华力的街头。陈绍扬是出生在潮安铁铺的潮州人。十三岁的他，因为战乱，从潮州来到泰国。他从汕头来到了泰国唐人街，一住就是七十多年。从此他把根也扎在了唐人街。扎在了泰国。他在培英学校学习中文，积累中文知识。他有着潮州人所有的特质，勤奋刻苦。他从金融到地产，从酒店到珠宝，每个领域都有着傲人的业绩。

曼谷大华酒店明亮的客房采用了中性色彩，拥有现代设计的装饰，铺有地毯，设有休息区以及享有壮丽的城市或河流景致的大型窗户。大华酒店为客人提供舒适的设施，拥有曼谷唯一的旋转餐厅和俱乐部休息室，酒店各处均覆盖免费无线网络连接。大华酒店周围拥有各种各样的商店和中国菜餐厅，酒店附近还有其它旅游景点，如旧暹罗广场、苏泰寺、金佛寺和曼谷花卉市场等等。酒店的客人如需娱乐消遣，可以使用健身中心，也可以享受传统泰式按摩，还

可以在空中游泳池里放松身心。酒店是休闲和娱乐的场所，大华酒店内部还有批发零售正版表和礼品商场。唐人街耀华力路是游客喜欢观光购物和餐饮的地方。在这里可以看到传统的中华文化和泰国华人的生活面貌。耀华力路不仅吸引了很多西方游客，也吸引了大量中国游客。这里的不少华人说的潮州话，商业用语以泰语、中国方言为主。随着中国游客的不断增加，中国普通话的使用开始出现在唐人街的一些旅游服务行业。唐人街上的大华酒店日常接待不少中国游客，提供商务汉语服务的使用对酒店来说是很重要的。酒店服务人员汉语服务的水平直接影响着酒店的服务质量和对中国游客的吸引力。目前大华酒店可以提供简单的中文服务。中国游客的反映是酒店从经理到服务员保安都会简单说几句中文。泰国旅游业的发展促进了泰国酒店业的发展。大华酒店的发展和提供汉语服务与泰国整个旅游业的发展联系在一起的。

服务人员的商务汉语在酒店业中的应用，不仅能促进泰国酒店服务业的发展，加强游客对泰国酒店服务业的信心与游客的满意度更多，而且能让很容易对谈话和说的明白，进一步酒店业的发展与大华酒店的服务。

本论文通过提供汉语服务的酒店业中的状况进行分析，发现还存在许多方面的问题，提出改善的建议，以及提高酒店业服务人员的汉语水平，影响吸引中国游客来泰国酒店服务。

## 二、与论文选题有关的国内外研究综述

有关分析研究服务人员的商务汉语在酒店业中应用的论文和论著，对服务人员的商务汉语在酒店业中在国内外已有不少。不同研究者和各种论文已从不同的视角展开了多方面、多方位的研究，根据目前所掌握的资料，有关酒店服务质量管理在酒店业中，有关酒店员工工作满意度的影响因素。内容包括以下几个方面：

### （一）有关酒店服务质量管理方面的研究

1) 刘大中的硕士论文《度假酒店服务质量管理改进研究——以沈阳J度假酒店为例》(2015)的论文分析了该酒店的经营状况与服务管理进行分析，收集酒店服务质量管理方面的相关文献，以提出问题、分析问题、解决问题，通过对J度假酒店各个服务员进行全方位的了解，找出酒店服务质量管理中存在的问题，主要有：酒店管理效率差、部门协调性差、酒店内服务员素质难以适合高水平、酒店服务员满意度低发生率高、激烈的价格竞争发生酒店的服务水平低；原因在酒店高级缺乏战略、酒店服务员完整素质不高、酒店缺乏服务质量

管理保证系统；所以酒店应该改善服务质量管理；坚持管理创新；做好高级管理者培训；提高酒店内的协调；提高服务质量管理标准；设计服务员满意系统和顾客满意系统；完善酒店服务质量管理体系。

2) 牟昆发表了题为《浅谈提升中国酒店服务质量管理水平的对策》(2009年13期)内容指出随着市场经济的发展,酒店业的进步发展,酒店服务质量的高低关系到存在和发展,也是研究酒店企业市场竞争优势的重要因素。本文以酒店业为研究对象,对酒店业服务质量管理中存在的问题及进行仔细分析,并在基础上提出了相应的对策建议,对于全面提升中国酒店服务质量管理水平具有一定的现实意义。

3) 刘月荣写了《酒店服务质量的现状及对策分析》的学报《赤峰学院》(2014年5期)酒店服务质量的最终目标就是酒店通过顾客对服务质量满意来实现酒店的长期成功,优秀的酒店服务质量管理是酒店取得竞争优势的重要,能够取得较大的经济利益,也能够吸引大量顾客,本文首先讲授酒店服务质量管理的特点,其次,分析了中国酒店服务质量的状况,同时,就提高酒店服务质量管理水平进行了仔细的研究。

4) 李东娟的旅游学刊《酒店其他顾客行为对顾客感知服务质量的影响》(2014年4期)本文章通过检查相关文献并结合访谈,设计包括22个多题项的调查问卷,采用SPSS、Excel统计软件进行调查问卷的统计分析,通过调查研究,取得4个酒店消费的其他顾客行为和3个酒店顾客感知服务质量影响,然后利用结构方程模式,检查与证明了酒店消费中的其他顾客行为对顾客感知服务质量影响的原因关系。研究丰富了顾客感知服务质量的理论系统,对酒店进行全面质量管理有一定的现实指导意义。

## (二) 有关酒店员工工作满意度的影响因素方面的研究

1) 唐健雄,涂馨,Bo H. Ferns《领导社会责任取向对酒店员工工作满意度的影响》2013年3月6日,指出目前,中国酒店业服务员工作满意度低、辞职率高等问题严重控制了酒店业的继续、健康发展。研究通过对长沙地区高星级酒店服务员进行问卷调查,研究了酒店领导者社会责任取向与员工工作满意度之间的关系。研究成果表明,工作满意度受员工对酒店领导者企业社会负责取向感知、工作酬金、工作环境与工作关系的影响,其中,工作酬金影响最大,其次为服务员对领导者社会负责取向的感知、工作环境和关系;通过控制工作酬金、工作环境和关系等重要因素,服务员对领导者法律负责取向的感知对工作满意度的正向影响最大,其次为服务员对领导者经济负责取向的感知,而服务员对领导者道义负责取向的感知对工作满意度影响,服务员对领导

者慈祥负责取向的感知与工作满意度不关系。这研究结果对降低服务员辞职率，培养酒店社会负责大气层。

2) 湖南大学的余洪在《酒店员工满意度对顾客满意度的影响研究》(2009年3月2日)的研究中指出，随着国内酒店市场竞争的日益激烈，创造顾客满意成为酒店经营的宗旨。一方面，酒店服务人员的服务质量决定顾客的满意度，而直接影响酒店的业绩与利润，另一方面就是酒店的制度和企业文化影响着服务人员的满意度。通过问卷进行数据分析和总结，分为酒店服务员满意度、以及顾客满意度，结果发现酒店服务人员满意度与顾客满意度之间存在相关。最后，本文酒店服务员满意度的提升对于顾客满意度以及利润的重要影响，提出目前酒店建立与服务人员满意度的重要性，并提出应该开展有效的内部营销、提高工作的吸引力等方面来提高酒店服务员的满意度。总结，本文目前理论对于酒店服务员满意度与顾客满意度关系研究的不足，最终得出了酒店服务员满意度对顾客满意度存在相关的影响，而得出了酒店提升服务员满意度的重要性。

3) 刘丽丽《酒店员工工作满意度影响因素的研究》2007年4月1日，酒店服务员的工作满意度影响到服务的质量，而影响顾客的满意度，所以酒店应该提高服务员满意度，以满意的服务员创造满意的顾客。研究结果发现 1、吉林市雾凇酒店服务员工作满意度的影响为：工作本身、工作回报、工作环境 2、吉林市雾凇酒店的工作满意度于中上水平，在“酒店本身”方面满意度最高，在“工作回报”方面满意度最低 3、通过相关分析发现，工作满意度的相关性从高到低是：工作本身、工作回报、酒店本身、工作环境和人际关系 4、通过研究变量在人口统计因素的因素方差分析发现不同部门、不同性别、不同年龄的工作满意度。最后，在满意度现状分析基础上，提出了提高酒店员工满意度的建议。

4) 陈玲玲《泰国普吉酒店中国游客满意度研究》2014年6月1日，泰国普吉岛是著名的旅游地方，吸引越来越多的外国游客来旅游。以其优美的景色吸引越来越多的中国人来旅游，普吉酒店的主要客户是中国人，中国游客对酒店满意度的高低直接影响酒店的利润。论文对普吉酒店中国游客的满意度状况分析。通过了解普吉酒店中国游客的满意度状况，通过结构方程模型与 LISREL 分析方法对问卷调查的数据进行分析，找出影响普吉酒店中国游客满意度的主要因素，完成普吉酒店中国游客满意度的研究。结果发现：中国游客对普吉酒店的满意度比较好；酒店各方面能较好地满足顾客预期；中国游客对普吉酒店的服务有较高的质量感知，顾客的价值感知方面，状况也比较理想。在普吉岛，影响中国游客满意度最主要的指标是游客对酒店服务和产品的感知质量，

主要的方面能反映在酒店的餐饮与住宿的价格、酒店环境和卫生、服务水平、酒店设施设备具有 4 个方面。

### （三）有关服务人员的汉语在酒店企业中应用分析方面的研究

1) 张玉华在其论文《普吉府四星级酒店工作人员的汉语水平情况的分析》(2014) 中分析了调查普吉府四星级酒店服务人员的使用汉语的状况，发现大部分服务人员的汉语水平还不够满足中国游客的服务需求，问卷反应对酒店服务人员汉语能力的评估在比较低的程度。所以指示服务员学习汉语，聘请会说汉语的服务人员，以提高前台接待部门的服务人员的知识，包括用多种方法提高酒店服务人员的汉语水平。

2) 泰国华侨崇圣大学的陈幸娟在《普吉攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部汉语服务比较研究》(2016) 中指出普吉高级酒店对中国顾客汉语服务的研究。通过分析资料与问卷调查法以及酒店服务人员的汉语应用，结果发现安纳塔拉度假俱乐部服务人员的汉语水平比攀瓦酒店好，包括听说读写。另外，工作经验与培训也区别。

### （四）有关泰国酒店员工培训体系方面的研究

陈筠倩《泰国酒店员工培训体系研究》2011 年 5 月 1 日，在论文中认为，目前泰国酒店业只重视酒店的利润，关于人才培养却只有管理没有开发和设计，忽视服务人员培训的工作，酒店只能做一些常规的部门业务培训，缺少提高性、持续性、系统性的培训。这些影响了酒店服务人员培训工作的通常开展和培训的效果。论文分析酒店服务员培训的理论基础和知识要点，总结了泰国酒店服务员的培训现状及特点，重点分析了泰国酒店服务员在培训中存在的问题与成因，构建出了泰国酒店员工培训的体系设计。

### （五）有关市场营销理论方面的资料

พัฒนา ศิริโชคิบัณฑิต 《服务业的营销》(2005) 认为在进行营销策略中需要有好的经营方法，为了达到的预期目标，根据营销组合策略 4Ps 理论包括（产品、价格、渠道和促销）进行经营。在服务的市场营销经营中还要加 3Ps 包括（人员、有形展示和过程）。总共 7Ps 理论。服务的市场营销经营要把 7Ps 理论修改营销组合策略，符合服务市场营销的状况与客户的要求。

### 三、主要研究的目的、方法、内容和创新性：

#### （一）研究的目的

本论文研究的目的是通过调查 70 位大华酒店服务人员汉语水平与汉语应用的情况，说明汉语服务对提高酒店服务质量，吸引中国游客，推动酒店发展的提高盈利的重要作用；同时指出酒店在汉语服务方面优势和不足，提出改进措施和建议。

#### （二）研究的方法

收集资料方法包括

1. 文献法：收集论文研究所需的文献和相关的研究资料，通过文献研究对大华酒店的汉语服务情况进行分析研究。

2. 访谈法：通过对酒店的管理人员、服务人员和中国游客的访谈，搜集汉语服务管理、汉语水平和顾客对酒店汉语服务的反映情况。

3. 问卷调查法：一是对大华酒店汉语服务人员状况的问卷调查，包括（酒店服务人员的汉语水平情况，酒店汉语服务工作和管理情况）。调查的对象是 70 名服务人员。二是对中国游客的问卷调查，包括酒店汉语服务的质量，对酒店汉语服务的满意度。调查中国游客来曼谷大华酒店服务 100 人。

4. 观察法：查看大华酒店里汉语服务人员具体的工作情况，酒店汉语文字服务的情况，包括酒店汉语信息情况：如菜单、传单、标识牌和宣传等。以及在网站调查真实住客评论内容由用户提交的意见，实情以酒店实际情况为准。

论文在对相关资料的收集后，对这些资料进行定性和定量分析，以达到本论文研究的目的，取得预期的研究成果。

#### （三）研究的主要内容

一是大华酒店服务人员的基本情况，汉语水平情况，汉语服务人员的工作情况，酒店的管理情况，中国游客对酒店汉语服务的反映情况和影响对中国游客选择来大华酒店服务的因素。二是评估调查分析的情况，指出酒店服务人员汉语应用中优势和不足，以及遇到的问题。三是指出产生问题的原因，提出对汉语服务改进的措施和建议。

#### （四）论文研究的创新性：

本论文通过对相关研究资料的查询，但还没有对专门针对曼谷唐人街大华酒店汉语服务方面的研究。本论文针对大华酒店汉语服务的研究是对曼谷唐人街汉语服务的一项深入研究，具体体现在通过唐人街最高大华酒店汉语服务的研究，说明汉语服务加强了大华酒店的经营，提升服务质量，对吸引中国游客，

发展酒店企业和泰国旅游服务业的发展都具有促进作用。本研究对酒店汉语服务的改进，酒店的发展具有现实意义。

#### 四、所要解决的主要问题

本论文所要解决的主要是：

1. 掌握有关大华酒店汉语服务情况的资料，包括汉语水平情况，汉语服务人员的工作情况，酒店的管理情况和对中国游客对酒店汉语服务的反映情况。做好以问卷调查为主的各种资料收集，取得论文研究必要和详实的分析资料。
2. 做好对大华酒店的管理人员访谈，对取得的相关资料进行详细和正确的分析。

# 第一章 泰国酒店业与旅游服务业的发展概况

## 第一节 泰国旅游业和酒店业发展

### 一、泰国旅游业的发展概况

#### (一) 泰国国内旅游市场

泰国的旅游业持续发展，旅游业是泰国的主要收入。每年泰国国内旅游业的收入大约 800,000 亿泰铢，而且国内旅游市场还给当地经济带来大量的收益。近年来，泰国国内旅游市场不断发展，来泰国的外国游客持续增加、旅游产品丰富，酒店行业的市场竞争也不断加剧。

2016 年来泰国旅游人次约 148.03 亿，同比 2015 年增加 6.49%。给泰国带来旅游收入大约 869,510 亿泰铢，同比 2015 年增加 8.27%。主要原因是泰国政府大力促进旅游业，制定了旅游发展计划，以及泰国经济的恢复发展的趋势。

<sup>[1]</sup>2016 年 12 月泰国政府采取促进国内旅游的政策，每个泰国人可以把国内旅游和餐饮支出费用用于抵扣相应的个人税所得。这个政策可以促进泰国人国内旅游增长，这个政策使 2016 年 12 月泰国旅游业创造收入达 82,000 亿泰铢至 84,000 亿泰铢，与去年同期相比提高 8.8%–11.5%。<sup>[2]</sup>

2017 年泰国旅游业经营商的市场营销活动推动了泰国国内旅游。另外，泰国有关单位通过网络对旅游景点进行营销、推广和公关宣传。据泰国国内旅游环境、国内经济恢复趋势及政治稳定形势，2017 年泰国的国内旅游综合收入达到 9,300 亿泰铢至 9,380 亿泰铢，同比 2016 年增长为 7.0–8.0%，泰国人国内旅游人数为 158.2–159.7 亿人次，比 2015 年提高了 6.2–7.2%。

#### (二) 中国游客来泰国旅游的状况

根据中国“一带一路”战略的发展，使得中国与东南亚国家的经贸来往得到增加。由于泰国地处东南亚的中心，泰国独特的气候和泰国对中国便利的签证措施，吸引了不少中国游客来泰国旅游，中国人已成为泰国的第一大入境游客。中国经济高速发展促使中国出境游市场的不断增长。

近年来，中国游客来泰国旅游升温。据中国旅游研究院公布，2016 上半年中国人来泰国旅游人数达到 470 万人次，泰国是中国游客出境游热门的十大目的地之一。根据泰国旅游业和体育部的数据，2017 年第 1 季度中国游客来泰国

<sup>[1]</sup> กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว.[ออนไลน์] แหล่งที่มา: [http://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=8265](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8265)

<sup>[2]</sup> ศูนย์วิจัยกิจการไทย. ตลาดไทยเที่ยวไทยเดือนธันวาคม 2559:ผู้ประกอบการปรับตัวเพื่อการตลาดใช้โอกาสจากมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว.[ออนไลน์] แหล่งที่มา: [https://www.kasikornresearch.com/InfoGraphic/Documents/2795\\_p.pdf](https://www.kasikornresearch.com/InfoGraphic/Documents/2795_p.pdf)

旅游的数量减少，因为泰国政府大力打击零元团行为，但在打击零元团后，泰国旅游业又取得了较快发展，减少一段时间的中国游客现在又不断增加来泰国旅游。2017年第4季度泰国旅游业的中国市场状况不断变好，中国来泰游客人数比2016年同期增加71%。显然，中国游客是泰国旅游业发展的主要推动力。

表 1.1.1 2015年至2016年10个国家来泰国旅游的外国游客排名

排名	国家	2015年(人)	2016年(人)	同比增长(%)
1	中国	7,936,799	8,757,646	10.34
2	马来西亚	3,418,854	3,494,890	2.22
3	韩国	1,372,209	1,463,842	6.68
4	日本	1,381,703	1,439,510	4.18
5	老挝	1,220,528	1,388,020	13.72
6	印度	1,069,422	1,194,508	11.7
7	俄罗斯	884,136	1,090,083	23.29
8	英国	947,566	1,004,345	5.99
9	美国	867,500	975,643	12.47
10	新加坡	938,393	967,550	3.11

资料来源：泰国国家旅游局研究中心 2017-7-17

根据泰国国家旅游局研究中心公布的数据，从2015年至2016年的10个国家来泰国旅游的外国游客排名，中国仍是泰国第一大游客来源国，增长10.34%，第二是马来西亚，增长2.22%，第三是韩国，增长6.68%，第四是日本，增长4.18%，第五是老挝，增长13.72%，第六是印度，增长11.7%，第七是俄罗斯，增长23.29%，第八是英国，增长5.99%，第九是美国，增长12.47%，和第十是新加坡，增长3.11%。

## 二、泰国酒店业的发展概况

酒店就是利用空间设备、专门场所和一定消费物质资料，通过招待服务来满足游客住宿、餐饮、购物和娱乐等需要，而且获得经济利益和社会利益的一个经济实体。

### （一）泰国酒店业的状况

在泰国遍布了从五星级酒店到简易的帐篷和小屋等多种多样的住处。曼谷和主要的旅游城市拥有一些世界顶级的酒店，在郊区则以较低档次的住房为主。泰国的住所以其干净，经济，待客友好和世界级的服务而得名。泰国酒店各有特色，成为泰国文化的一部分。从总体上来看，泰国酒店可以分为以下几类：

#### 1. 豪华酒店

泰国城市的豪华酒店都符合国际需求标准并且得名于其出色的服务和亲切招待。豪华酒店提供国王级的待遇，装饰优雅的房间，并配套有现代设施，休闲设备和选择范围广。这些酒店所提供的服务绝对超值。例如：曼谷东方饭店，凯悦酒店，艾瑟尼广场酒店和半岛酒店。

#### 2. 度假胜地

与豪华宾馆相似，度假胜地宾馆和与其响应的世界各地的同类宾馆相比，拥有无比优越的风格，舒适成和价值。更重要的是，这些宾馆提供如画般的环境视野，大多数都特别设计成独特的，如天堂般的绿洲，和周围的环境和谐地融合在一起，提供广泛的娱乐和美食。服务员会为旅客送上最佳的服务。

#### 3. 旅店/海边小屋

从七十年代的背包客现象发展而来，旅店为自助旅行者提供了超值的服。在曼谷，这些设施主要位于卡欧桑路上。在其它主要的旅游城市 and 海滨城镇，旅店和海边小屋以相对便宜的价格为旅客提供干净的住房和友好的服务。一些地方还具有空调房间和私人浴室。虽然设施方面是最基本的要素，但其服务质量良好。

#### 4. 府际宾馆

这些宾馆主要建在外国和泰国游客不经常出入的泰国的偏郊地区，它们通常是多层的或一排包含同样房间的混凝土楼房，可提供或者空调或者风扇的选择。一般情况下，它们只提供最基本的设施，大多数可能配备的是蹲式厕所，并且缺乏用餐设施。虽然便宜并且干净，但是它们可能是一些地方唯一的可选的住处，特别是在泰国中部和东北部偏远地区。<sup>[1]</sup>

<sup>[1]</sup> 艺龙网：旅游指南，泰国酒店攻略大全[Online]，<http://trip.elong.com/thailand/zhusu/>，2017/9/14

由于泰国酒店业总体上发展良好，服务周到，设施比较完善，能满足不同游客的不同层次的需要，所以得到了游客普遍良好的满意度。

2014 年泰国出现了政治不稳定的情况，但泰国酒店业已经快速地恢复起来，连续两年酒店业表现强势。泰国在 2015 年和 2016 年继续创造了新的达到游客访问纪录。泰国酒店业在 2016 年表现良好，从 2016 年第一季度开始泰国客房的平均房价已经上涨了 8%至 10%。可以看出来一个积极的迹象，虽然房价已经上涨了，但是影响对酒店业不大，因为泰国酒店业房价本身偏低，<sup>[1]</sup>2016 年泰国入境外国游客人次和旅游收入比去年明显增加，外国游客达到 3,260 万人次，较去年增加 9%。泰国全国酒店平均入住率大约为 66.6%，去年同期相比提高 1.48%。

表 1.1.2 2015 年至 2017 年 泰国酒店平均入住率（百分之）

酒店入住率（百分之）	2015 年	2016 年	2017 年
全国	65.12%	66.60%	75.3%
中部（曼谷）	70.35%	71.60%	81.0%
南部	66.69%	68.80%	76.9%
北部	54.20%	57.30%	64.2%
东北部	53.83%	55.60%	63.4%

资料来源：泰国国家银行 2017 年 9 月

根据这个表格的资料可以看出来外国人的入住率 2016 年比 2015 年多，每个地区的酒店入住率显著提高，从入住率的数量和游客的费用持续扩张，影响对经营商投资扩大增加，特别是 3 星级酒店以下。

泰国作为 2016 年受中国游客欢迎目的地的第一名，酒店业与旅游业一起高速发展。2017 年酒店业的平均收入大约达到 564,000 亿泰铢至 574,000 亿泰铢，比 2016 年增加 3.7-5.5%。酒店业的主要收入来自客房服务，会展和婚礼。近几年来，入住酒店游客人数第一的是中国游客、第二是印度游客，第三是台湾游客。

2017 年泰国酒店业面对旅游业的快速发展，外国游客的不断增加，出现了不少新的经营商。这些酒店的新经营商是推动 2017 年酒店业增加的群体。泰国酒店业的竞争也日趋激烈。特别是 3 星级以下的酒店，面临提高住宿率和房价

<sup>[1]</sup> 蚂蜂窝网站：《泰国酒店业或四年来首次涨价》[Online]，<http://www.mafengwo.cn/travel-news/188208.html>

巨大压力。<sup>[1]</sup>2017 年泰国旅游业和体育部与政府制定了促进和提高中国旅游市场品质的计划，让旅游业成为了泰国的主要收入来源。从以下来自泰国国家旅游局研究中心的资料中我们可以看到这种情况。

表 1.1.3 2015 年至 2017 年 泰国酒店和客房数量表

年份	酒店数量 (家)	同比增长	客房数量 (间)	同比增长
2015 年	13,657	---	541,752	---
2016 年	16,933	23.99	680,757	25.66
2017 年	17,317	2.34	696,568	2.19

资料来源：泰国国家旅游局研究中心 2017-7-17

大量中国游客喜欢选择入住酒店比其他住宿方式多达 79%，但是 2017 年游客的行为趋势正在转变，大多年轻的游客开始青睐于度假短租、公寓或者入住 3 星级酒店。影响中国游客选择来酒店的因素主要是酒店的设施、自身安全性、名声和价格等。中国游客在 2017 年酒店住宿的费用比 2016 年增长了 6%。另外，酒店餐厅的消费占酒店整个消费中的比率最大。酒店提供的客房服务和商务中心对中国游客也非常重要。中国游客在泰国住宿希望有良好的基础设施及服务。为了满足中国游客的需要，酒店必要改进服务，尤其是能提供汉语服务、中文标识牌、中文版旅游指南和酒店中文网站等。

## (二) 泰国酒店业的 SWOT 分析

根据收集论文研究所需要的文献和文章报道，可以分析泰国酒店业的优势、劣势、机会和威胁因素。对泰国酒店业的具体分析归纳如下：

### 1. 优势方面 (Strengths)

(1) 目前大部分的酒店与度假村地理位置十分优越，如附近旅游景点、位于商业区与购物中心，可以交通非常方便。

(2) 酒店提供齐全的设施，为了满足客户的要求，包括有大会议厅举办鸡尾酒会和开会。提供休闲活动，如游泳池、水疗中心、健身房和卡拉 OK 等。

(3) 许多酒店业有著名美味食物，可以吸引大量游客的原因之一。

(4) 酒店有比较固定的客户人群。

(5) 工作人员的服务质量比较好，具有良好的服务态度。

[1] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. ธุรกิจโรงแรมแห่งชั้นรุนแรงขึ้น คาดปี' 60 รายได้ธุรกิจโรงแรมขยายตัว ร้อยละ 3.7-5.5. [ออนไลน์]แหล่งที่มา: [http://portal.settrade.com/brokerpage/IPO/Research/upload/2000000314699/2826\\_p.pdf](http://portal.settrade.com/brokerpage/IPO/Research/upload/2000000314699/2826_p.pdf)

## 2. 劣势方面 (Weaknesses)

- (1) 酒店人员流动性大，服务质量不稳定。
- (2) 一些酒店市场营销经营不善，甚至导致酒店关闭。
- (3) 没有好的管理系统。
- (4) 缺乏语言技能人才，如中文人才。
- (5) 酒店经营的资本与费用比较高，主要是能量资本和餐饮资本。

## 3. 机会方面 (Opportunities)

- (1) 政府的旅游刺激措施，如泰国旅游业和体育部对旅游业的支持和促进。
- (2) 泰国有世界的著名旅游景点之一，有泰国的独特文化和传统。
- (3) 泰国的酒店业受益于东盟——中国自贸区。
- (4) 泰国民风纯朴、有爱心，绝大部分泰国人对外国游客友善。

## 4. 威胁方面 (Threats)

- (1) 消费者的行为趋势正在转变，游客需要节约费用下降，大多游客会选择 3-4 星的酒店和一些消费不高，但舒适、干净、整洁，有 Wifi 和交通购物方便的小酒店。
- (2) 目前有很多新酒店开业，导致市场竞争日益激烈，发生价格竞争。
- (3) 在线旅行社 (Online Travel Agency, OTA) 提供了很多快捷服务。
- (4) 酒店企业和度假村有时节段，所以淡季的时候游客比较少。
- (5) 泰国经济会出现波动，影响泰国旅游业的发展，导致有时游客减少。

通过以上 SWOT 分析我们可以看到，对泰国酒店业的优势、劣势、机会和威胁因素。在泰国酒店业中有优势也有弱势，有机遇也有竞争。酒店是泰国最重要的服务之一，会直接影响外国游客的到来泰国。如果提供了不足够的酒店服务及设施，使得游客将不会选择停留在那些酒店。另外，目前中国人成为是泰国的第一大入境游客。酒店是一项支持服务，做好汉语服务对酒店是很重要的，酒店应该有大多数汉语服务人员，加强酒店的中文服务，影响吸引中国游客来泰国酒店服务。泰国酒店业在 4 方面的 SWOT 分析，能够有助于实现其市场目标，再而强调员工的工作态度，保证员工的工作素质，以及看到酒店业的整体情况。最后，对于泰国酒店业的 SWOT 分析，如果酒店经营者正计划进军酒店业，或者是希望进一步扩大酒店业务，酒店经营者可以尝试实行。这种方法酒店不但实现了目标利润，更是降低了促销的成本将获得更大的利润。

## 第二节 曼谷唐人街区的发展状况

### 一、曼谷唐人街商业经营概况

曼谷唐人街（China Town of Bangkok）现今曼谷唐人街坐落在泰国首都曼谷市区西部，唐人街是城区最热闹繁华的商业区之一，这座富有华夏风采的名副其实的“中国城”，整个唐人街的街区长约 2 公里，可分为耀华力路、三聘街和石龙军路三条大街以及许多的小街巷组成。它是最老曼谷的街区之一，至今已经有 200 多年历史。尽管街道两旁有些房屋都比较古老，但商业却特别繁荣富强，大部分唐人街的商店经营者是华侨、华人和华裔，成为了曼谷唐人街最大的一个特色。唐人街约有数以百计的各种商号悬挂着醒目的中文招牌，有许多出售各种中国传统商品的商店，如钟表店、药材和腊味，经营都来自中国大陆和当地生产的产品。在唐人街可以看到各种各样的商店如餐饮店、便利店、大小酒店、百货商店、杂货店和工艺品商店，特别是珠宝店和金店随处可见，虽然金店不大，但装饰得非常堂皇。唐人街上的金店拥有 130 家，当今有四大金店包括龙凤大金行、和成兴大金行、振和兴大金行和联成兴大金行。在唐人街，精品商店出售都是来自中国大陆的有名产品，另外，还有出售中文书籍的书店、中文报社、潮州剧院和中文影院等。<sup>[1]</sup>

唐人街的主要街道两旁拥有许多商店，其中餐饮店总共有约 100 多家和 400 种街边小吃铺，曼谷唐人街著名美食的餐厅有 T&K 海鲜餐厅、义福巷鱼翅燕窝、中国城银都鱼翅酒楼、合成丰酒家和 Texas Suki 等。曼谷耀华力唐人街成为了美食文化天堂。另外，唐人街附近有五大购物胜地，包括三聘街、旧暹罗广场、二手货的跳蚤市场、空通市场和帕胡瑞市场。

曼谷唐人街上金店多，被称为“黄金街”。唐人街最大特点是商店招牌林立，其中最醒目的是金店。有多百家大大小小的金店，这里有经营超过 140 年的老字号金店，也有经营模式现代化的金店。各大金行悬挂着巨幅的中文招牌，柜台里面陈列着金光闪闪的装饰品和黄金制品。泰国黄金饰品的两大特色是标准重量和专用成色，在曼谷 70% 的金店都分布在唐人街。唐人街的金店拥有 130 多家，这 130 家金店又在唐人街范围内包括在其他地方开发的分支行，总共约 600 家。每年进口的黄金金额高达 2,027 亿泰铢。<sup>[2]</sup>

在曼谷市华人人口众多，大约有 50 多万人。唐人街不仅是华人聚居的地区，也是工商业特别繁华的热闹市场。唐人街上大部分的商店经营者都是华裔。浓

<sup>[1]</sup> 惠旅行网站：《曼谷唐人街（China Town）》，<http://www.toplanit.com/gonglue/tailand/bangkok/doc-4803.html>

<sup>[2]</sup> 泰国通网站：《曼谷唐人街有三最》，<http://taiguotong.cn/%E6%9B%BC%E8%B0%B7%E5%94%90%E4%BA%BA%E8%A1%97/>

郁的潮汕风情充斥着整个街道。在唐人街可以看到传统的中华文化和泰国华人的生活面貌。在唐人街人们可以看到很多中文广告招牌，招牌上有泰语和汉语两种文字。<sup>[1]</sup>

在语言方面，除了潮州话外，还有客家话、广东话和闽南话。这里的华人主要是潮州人，潮州话是他们的母语。大部分的商业经营者使用泰语或潮州话。唐人街的华人已经在泰国生根，大部分从华侨变成了泰国的公民。泰语逐渐变成了他们的“母语”。唐人街的华裔大多数已经是满口流利的泰语，很少人会讲中文，主要是老一辈人还可以说潮州话，年轻人大多不会说了。当地人基本上是用泰语和潮州话交流。但大多数华人不会说普通话。外国游客来到这里主要用英语沟通。小部分餐厅可以提供英语菜单。近几年来，随着中国改革开放，使得中国经济高速发展，中国人去外国旅游的人数日益增加。随着中国游客的不断增加，中国普通话的使用开始出现在唐人街的一些旅游服务行业。在曼谷唐人街的商业活动中，一些餐饮店、便利店、酒店、珠宝店和金店的服务人员，在与中国游客沟通时可以用一些简单的中文。有些人员可以说流利的中文。

---

<sup>[1]</sup> 迪拜旅游网站：《泰国曼谷唐人街在哪里，泰国曼谷唐人街怎么去》

[Online]， <http://www.okdibai.com/zjicq/10637.html>， 2017/10/18

## 二、曼谷唐人街酒店经营概况

曼谷以湄南河、大皇宫为旅游景点的主线。曼谷市区最为著名的景点是大皇宫、玉佛寺、金佛寺、黎明寺、四面佛和唐人街。唐人街耀华力路是游客喜欢观光购物和餐饮的地方。耀华力路不仅吸引了很多西方游客，也吸引了大量中国游客来旅游。

曼谷唐人街上的酒店数量多，可以选择余地大。曼谷唐人街的酒店从一星级到四星级。酒店的星级是按其建筑、装饰、维修保养状况、设备、设施条件、服务质量的高低、管理水平和服务项目的多少以及环境来评定的。具不完全统计，唐人街主要街道两旁共有约 27 家酒店，按客房和床位的数量可分为 3 种，一是大型酒店：有 6 家。这些酒店客房在 100 间以上，如大华酒店、曼谷森塔拉中央车站酒店和曼谷美丽华酒店等。二是中型酒店，拥有 4 家，这些酒店的客房在 50-100 间，如上海曼谷庄园酒店、中国大酒店和普通广场旅馆等。三是小型酒店拥有 17 家，客房在 50 间以下，如曼谷唐人街禅室酒店、唐人街查科酒店和诺恩亚奥瓦拉特酒店等。

作为一个曼谷市区的著名旅游景点，曼谷唐人街的住宿条件设施和服务从普通到中级和高级都有。这些酒店住宿设施完善，价格适宜，可满足游客不同层次的需求。除了酒店游客还可以选择唐人街大上各种旅馆和公寓。这些旅馆或公寓同样提供良好的设施和服务。因此，游客前往曼谷唐人街，无论是长居或是短留，可以选择不同种类的酒店和旅店。

耀华力路、三聘街和石龙军路三条大街等地是各种酒店较为集中的地方，由于唐人街坐落在曼谷市的中心，使得酒店的房价比较高，但是曼谷唐人街酒店比其他曼谷的地方便宜。大多数大型酒店的房价大约在 1,500 泰铢至 2,300 泰铢，中型酒店的房价大约在 1,000 泰铢至 1,400 泰铢，小型酒店的房价大约在 550 泰铢至 900 泰铢。泰国每年 11 月到次年 4 月上旬及 7 月下旬到 8 月就是曼谷唐人街酒店的营业旺季，此外均为淡季。淡季期间，基本不必预订，便可随到随住。淡季还可享受折扣，降价 20%-30%，这是曼谷唐人街酒店不成文的习惯。曼谷唐人街的酒店一般在住宿费用上收取 7% 的税金、10% 的服务费，但标有实价字样的酒店，收费时已将税金和服务费包括在内。

曼谷唐人街有五大酒店包括上海曼谷庄园酒店、曼谷美丽华酒店、曼谷森塔拉中央车站酒店、大华酒店和中国大酒店。这些酒店是曼谷唐人街的最好酒店。唐人街最受推崇的是精品酒店，大多采用怀旧设计，个性化客服在泰国可谓有口皆碑。曼谷唐人街的所有最佳酒店，而便是优中选优。根据目前曼谷唐人街的酒店数量非常多，为了能够满足游客的需要和游客的人数逐年增长，导

致市场竞争日益激烈。曼谷唐人街的各个酒店有不同经营管理，各个酒店有自己的特征。发现大部分曼谷唐人街酒店的主要经营原则包括以下几个方面。

### 1. 组织管理方面

曼谷唐人街酒店和其它酒店的管理部门差太多。这些酒店主要有五大部门包括餐饮部、客房部、销售部、财务部和人力资源部。有些酒店受酒店集团管理，如曼谷森塔拉中央车站酒店，有些酒店是家庭管理，有些酒店是个管理，还有些酒店是股份制管理。大部分发现小型酒店的管理组织结构简单直接，不像大型酒店有良好的经营管理系统，

### 2. 市场营销方面

大部分曼谷唐人街酒店的市场营销渠道主要是通过网络对酒店进行营销，创造客房销售收入。这些网站是 Hotels、Agoda 和 Booking。另外，还通过公关宣传。这些酒店有不同的市场策略和目标市场。曼谷唐人街的酒店竞争激烈，促销和优惠活动吸引游客入住酒店。

### 3. 服务方面

酒店的经营是以顾客为中心，尽量为顾客提供良好的服务。不仅在客房，餐饮等方面提供良好的服务，而且也提供外语服务，主要是英语服务。由于近几年来中国游客越来越多，一些酒店也开始提供一些简单的汉语服务。

### 第三节 大华酒店的经营管理情况

#### 一、大华酒店的经营发展概况

大华酒店现在的地址 50 多年前是曼谷唐人街的一家最大购物中心，坐落在曼谷的主要经济街道。这家商场名称叫天下商场。这家商场销售家用电器、热水瓶和欧洲的新时尚男女服装等。天下商场已成为一家最受中国游客欢迎的购物，天下商场内还有中国电影院，所以在曼谷各处的中国人常常去看电影。1989 年天下商场关闭，之后于 1993 年建起了唐人街最高的大华公主酒店。<sup>[1]</sup>后来改为曼谷大华酒店（Grand China Hotel Bangkok），成为一家有名的酒店。大华酒店是一家 4 星级酒店。是屹立在唐人街的最高大厦。大华酒店位于在曼谷市热闹的唐人街中心地带，是曼谷唐人街的五大酒店之一。酒店高 25 层。酒店建筑宏伟壮观，酒店周边历史和文化氛围浓厚，游客可前往金佛市、旧暹罗广场、三聘街市场购物。酒店内部主要分两部分，一个是大华酒店的 155 间客房，一个是有五层楼的大华酒店的大商场。

过去，大华酒店属于都喜国际集团旗下。都喜国际建立于 1948 年，该公司已成为酒店与教育领导者，拥有独具特色的酒店与度假村。该公司有四大品牌，即都喜天丽，都喜 D2，都喜公主和都喜泰丽。都喜还经营着招牌的泰丽水疗中心，而且拥有高速发展的教育部门。<sup>[2]</sup>

都喜公主是都喜酒店与度假村国际集团的一个品牌。都喜公主为游客提供良好的服务，旗下的每家酒店都有自己的服务特色，吸引了很多外国游客。都喜公主酒店集团旗下拥有 5 家酒店，包括呵叻都喜公主酒店、曼谷诗娜卡琳都喜公主酒店、兰峦皇家公主酒店、清迈都喜公主酒店和曼谷芭桐湾都喜公主酒店。



图 1.3.1 泰国曼谷大华酒店

另外，还有 2 家酒店是都喜公主的特许经营酒店一个是曼谷贝尔艾尔公主酒店，另一个就是大华公主酒店。2012 年 12 月 31 日大华公主酒店的特许经营合同到期，酒店改名成“大华酒店”。<sup>[3]</sup>

<sup>[1]</sup> คมชัดลึก. ด่านบนแผ่นดิน : ได้ฟ้า-แกรนด์โซน่า [ออนไลน์]แหล่งที่มา: <http://www.komchadluek.net/news/lifestyle/194227>

<sup>[2]</sup> 都喜酒店网站: 了解更多我们的豪华酒店品牌 [Online], <https://www.dusit.com/zh-hans/about-us/>

<sup>[3]</sup> บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน). แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี[ออนไลน์]แหล่งที่มา:

<http://dtdc.listedcompany.com/misc/FORM561/20130401-DTC-FORM561-2012-TH-02.pdf> (22 กันยายน 2560)

随着经济发展，2015 年泰国加入了东盟经济共同体（AEC）。大华酒店的管理人员计划对其经营的大商场进行一次大装修，使其焕然一新，总投资预算超过为 3 亿泰铢。大商场的装修是中国——葡萄牙的风格，展现泰国曼谷唐人街一百多年发展的历史风貌。大华酒店的商场拥有 250 多家商店，总建筑面积为 10,000 平方米，有 5 层楼高，每层都有不同的特色，其停车场可以容纳 200 多辆车，使其成为唐人街最大的购物中心。2014 年大华酒店商场的平均收入约 6,000 亿泰铢，每天的外国游客和泰国游客的数量约 1 万人。大华酒店的平均入住率约为 80%，2014 年开始持续装修客房和补充客房数。<sup>[1]</sup>每年大华酒店都有计划改善服务质量和设施，以满足游客的需求。



图 1.3.2 2016 年 11 月 28 日大华酒店老板陈绍扬先生（右中）在酒店 25 楼旋转餐厅

曼谷唐人街是诞生泰国富翁的摇篮。230 年以来，一批又一批的华商成功实业家来自于这条唐人街。陈绍扬从唐人街商业开创自己的事业，通过努力奋斗，取得了事业的成功。他的实业横跨酒店业、旅游业、餐饮业、珠宝业、房地产业和国际贸易等，是唐人街上有名的人物。在耀华力路上建起 25 层的四星级大酒店——大华大酒店。酒店的老板是陈绍扬。他还是旅游业界的龙头老大，泰昌利旅游有限公司董事长、华美珠宝有限公司董事长，吉利证券（大众）有限公司顾问主席。

[1] Bizfocus Industry. ไทยเฮ้าส์ซิ่ง อัปเดต 300 ลบ. รีโนเวท “แกรนด์ไฮน่า พลาซ่า” .[ออนไลน์]

แหล่งที่มา: <http://www.bizfocusmagazine.com/biz-interview-news-49/145-biz-interview-issue-043,-december-2013>

## 二、大华酒店的文化管理理念

大华酒店坐落在唐人街的中心地带，是反映传统的中华文化和泰国华人的生活面貌的地区。为了更好的发展当地的旅游业，提高服务人员的工作效率和质量，大华酒店规定酒店的文化以中国文化为主，为满足中国游客和外国游客的需求。酒店的文化归纳如下：

### (1) 以客户为中心 Customer Focus

大华酒店的服务人员秉承游客至上的服务理念，提供超越游客期待的服务与产品，为游客提供宾至如归的入住感。

### (2) 忠实 Honesty

在工作的时候，大华酒店的服务人员对客户忠实、理解、宽恕，相互配合，努力工作，做好酒店服务。

### (3) 勤劳 Industrious

在工作中，会出现工作阻碍，但是各个员工必须小心工作和尽力做好每件事。做一个勤劳认真工作的员工。

### (4) 第一 No.1

敢于创新，提高服务质量和经营管理，满足游客的要求，促进酒店的发展。

### (5) 负责 Accountability

大华酒店的服务人员要对工作认真负责，减少差错。分工合作，发挥个人能力的主人公的精神。

## 三、大华酒店的服务设施

### 1. 客房方面

大华酒店提供国际标准一流的住宿，酒店拥有 155 间现代的客房，酒店的客房位于 11-22 层，分为五类型客房，有 55 间高级房、39 间豪华房、39 间家庭套房、20 间套房和 2 间公主套房。酒店明亮的客房采用了中性色彩，拥有现代设计的装饰，空间宽广，每一间客房都可以观赏湄南河和曼谷老城的古朴风景，并且客户可享用多种设施，如电视机、电话、迷你吧柜等。酒店为游客提供了安静舒适的私人空间。客房里还有烟雾探测火警安全系统，让游客感到安全，体验到贴心细致的入住环境。

### 2. 餐厅和会议厅方面

大华酒店拥有 3 间餐厅和三大会议厅，这里提供了曼谷唐人街最好的餐厅，供应各式各样美食佳肴。主要的餐饮和活动设施是：

#### (1) 香槟楼餐厅 (Chinese Restaurant)

曼谷是世界最著名的美食胜地之一，香槟楼餐厅是一家曼谷唐人街有名的中国菜餐厅，拥有一流的中国厨师。餐厅位于酒店的八楼，按中国风格装修布置，餐厅很宽敞，环境舒适。可容纳 300 多客人。这家餐厅提供广东风味和四川风味的食品，糕点。餐厅还特别提供七间房多功能厅。餐厅的营业时间是从 11.30-14.30 午餐和 18.30-22.30 晚餐。

#### (2) The Bloom 咖啡厅

咖啡厅位于在酒店的第十楼，餐厅拥有现代设计和华丽的环境，可以悠闲地消磨下午时候，这家餐厅提供各式口味的菜，游客品尝美味佳肴，推出泰国东北部名菜，还有提供两种菜包括亚洲和西方的食品，早餐和午餐是自助餐，晚餐是点菜方式和盖饭。咖啡厅的营业时间是每天从上午六点半至晚上九点。

#### (3) 天景 360 度餐厅

这是曼谷唯一的旋转餐厅。天景 (Sky View) 360 度餐厅位于在酒店的二十五楼。这家餐厅约 2 个小时旋转一圈，餐厅用餐的顾客在享受美食之时，可体验和欣赏 360 度全景观赏湄南河及曼谷老城的风光。酒店还提供自助餐形式和点菜形式。自助餐除了提供泰国各地不同口味的美食外，还提供欧式、日式和中式美味佳肴。服务员穿着古典服装，餐厅里播放轻松舒缓音乐，让顾客一边享用美食一边欣赏乐曲。营业时间从早上 7 点至晚上 12 点。

#### (4) 会议厅

大华酒店拥有多种大中小会议厅和活动室，设施完备和环境舒适，客户可以进行商务谈判和聚会。酒店的大会议厅提供 2 个先进的功能厅，位于在酒店的第六楼。大中华舞厅 (Grand China Ballroom) 位于在酒店的第十楼，可以举办联欢会、会议和婚礼等。这家会议厅可以容纳 350 多客人。可根据客人需求摆放不同的会议台型。<sup>[1]</sup>

### 3. 休闲活动方面

大华酒店有许多休闲活动提供给游客，游客可以利用休闲时间放松身心。休闲活动场所有：

#### (1) The River View 空中游泳池

空中游泳池位于酒店的第二十三楼，分为两个部分，一个是游泳池，一个是休闲区。休闲区提供快餐，供应一流的美味鸡尾酒或咖啡。营业时间是 9.00-21.00。

---

<sup>[1]</sup> Grand China Hotel [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.grandchina.co.th/th/index.htm> (17 ตุลาคม 2560)

## (2) 7 Days Fitness Club & Spa 健身房

健身俱乐部位于在酒店的第七楼，向入住的游客和外面的成员开放。除了健身房外，还有舞蹈室、瑜伽室和桑拿房。健身房每天都营业，星期一至星期五 06.00-22.00、星期六 06.00-21.00 和星期日 07.00-16.00。

## (3) Lavender Spa 水疗中心

水疗中心位于在酒店的第九楼，游客可在泰国气味的芳香下享受传统泰式按摩服务，水疗中心提供按摩浴缸和泰国传统的按摩房。营业时间是从上午十一点至晚上十点。

## (4) 商场

大华酒店内部还有批发零售正版表和礼品的商场，位于在酒店的 1-5 楼。商场中的商品包括手机配件、时尚服装、中国文化礼品和化妆品等。<sup>[1]</sup>酒店每个楼都有不同的特色。G 楼即大厅设计为中国—葡萄牙（Sino – Portuguese）的风格，包括星巴克、S&P 店、NARAYA（娜莱雅）曼谷包店和礼品店。二楼设计为上海（Shanghai Chic）的风格，非常别致，表示东方文化，包括珠宝店、装饰品店、时尚服装店和手机配件店。三楼设计成现代中国阁楼（Modern Chinese Loft）的风格，作为泰国各地设计师的批发贸易商品中心，以扩大东盟周边市场的出口。四楼设计成唐人街市场街（Chinatown Market Street）的风格，提供三聘街市场的商品、设有礼品店和物流服务中心。五楼设计成食品园，有小商品批发店、泰昌利旅行社和银行。商场的营业时间是从上午九点到晚上八点。

## 4. 语言服务方面

酒店为了满足游客的需求，在语言服务方面，大华酒店提供多国语言服务，除了泰语外，外语有英语和汉语（普通话）。

## 5. 交通方面

大华酒店地处交通便利地区，已成为当地旅游的优选住宿点，靠近水上巴士站，地铁快捷线（MRT）和华南蓬火车站，方便游客出行，到周边餐饮、购物和游览。

除此之外，大华酒店还有其他服务，例如，外币兑换服务、邮政服务、24 个小时客房服务、班车服务和 ATM 机/银行服务等。

[1] Chinatown Yaowarach.แกรนด์ไฮมา เขาวราช Hotel & Plaza.[ออนไลน์]

แหล่งที่มา: <http://www.chinatownyaowarach.com/articles/42299500/> (17 ตุลาคม 2560)

#### 四、大华酒店的 STP 分析

酒店企业面对着成千上万的消费者，他们的消费心理、购买习惯、收入水平和所处的地理环境和文化环境等都存在着很大的差别。对于这样复杂多变的大市场，都不可能满足整个市场上全部顾客的所有需求，在这种情况下，酒店只能根据自身的优势，从事某方面的生产营销活动，适合自己经营的目标市场，开展目标市场营销。

1. 市场细分（Segmentation）大华酒店根据客户的购买可以将旅游市场细分为

（1）按住宿人群的基本信息分为：男性和女性、年龄段在 20-40 岁之间、学生/大学生、公司职员和商人。

（2）按游客的国籍人群分为：大部分的游客是亚洲的人，一是酒店的部分包括中国、美国、丹麦、澳大利亚和新加坡。二是大华酒店的商场部分包括东盟周边国家，如越南、老挝和马来西亚。

（3）按客户的团队分为 3 类型：旅行社团队、自由行游客团体和做商务团体。

2. 目标市场（Targeting）

大华酒店主要的目标市场有两个群体，一是商务人士群体，二是自由行游客群体。两个群体都是高中消费人群。他们有高而固定的收入。这些客户对酒店的位置要求较高，要求酒店位于城区与商业中心区。酒店需根据不同群体制定市场目标，以为满足客户在商务、休闲、购物、旅游和夜生活方面各种要求。

3. 市场定位（Positioning）

大华酒店进行市场定位，以确定服务标准，提供高质量，低价格，多功能和多设施的服务，比如提供会议厅、酒吧和汉语服务等。酒店还推出中国美食，以良好的服务态度招待不同的客户，欢迎客户再次入住酒店。

从以上分析我们可以看到大华酒店的市场营销策略，市场营销策略对酒店管理是很重要的，因为使得看到酒店的发展方向和工作的目标，加强服务质量，以及提高酒店的特征，满足客户对酒店服务的需要，以吸引更多的游客来酒店服务，给酒店带来更多的收益。

## 第二章 大华酒店汉语服务情况的调查研究

### 第一节 大华酒店汉语服务情况调查

#### 一、大华酒店的标识牌和公关宣传

大华酒店内部有批发零售正版表和礼品商场，位于在酒店的 1-5 楼，拥有 250 多商店。大华酒店的商场提供两种语言服务英语和汉语。标识牌上有店铺号和产品目录，中国游客可以根据中文商店名录选择自己要买的商品。但商店名录标识牌写的商品不齐全，有些商店名录没写上。另外酒店没有提供中文的不同位置的地图标识。酒店内有些商家可以提供简单的汉语服务。

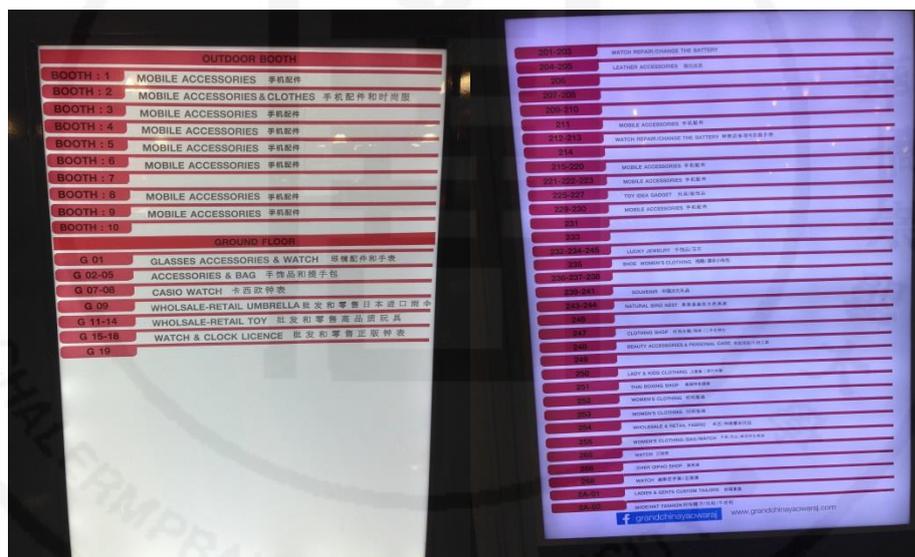


图 2.1.1 大华酒店商场的商店名录标识牌

除了大华酒店的商场有商店名录标识牌以外，还有提供泰英中三种语言的促销活动标识牌。不懂泰文和英文的中国游客可以看中文广告购物。通过调查大华酒店大部分的商家主要提供的是英语服务，汉语服务少。由于汉语服务不足，面对很多中国游客遇到不少语言障碍，有时需要使用肢体语言进行沟通。



图 2.1.2 大华酒店商场泰英中文促销活动标识牌

大华酒店水疗中心也有提供中文的宣传标识牌。Lavender Spa 水疗中心介绍按摩 (Spa) 的服务种类, 包括香薰油按摩、健皮肤、泰式按摩、桑拿、足头脸部保健按摩、水疗和指甲油彩。但 Spa 的菜单都没有提供中文服务, Spa 的菜单都是英语和泰语, 所以中国游客来水疗中心服务需要从 Spa 的英语目录了解。Lavender Spa 水疗中心的柜台有汉语服务人员, 可以介绍服务种类、疗程和价格。但不是每个服务人员都能说一口标准的普通话, 另外汉语服务人员的汉语词汇不够, 在与中国游客讲解时会出现沟通障碍。



图 2.1.3 大华酒店按摩 (SPA) 泰英中文标识牌

每到中国的主要传统节日大华酒店都会推出有中文说明的传统中国食品, 包括中秋节、端午节、春节和素食节的食品。目前酒店缺少汉语服务的人才, 招聘了一些临时的汉语人才, 以满足汉语服务的需要。



图 2.1.4 大华酒店食品广告

## 二、大华酒店餐厅的菜单

大华酒店餐厅可以提供全套的中文菜单服务，中国游客可以很方便地点自己喜欢的菜肴。在酒店的香槟楼餐厅（Chinese Restaurant）汉语服务人员，他们的中文说得很流利。服务人员可以对中国游客介绍餐厅的特色菜，满足顾客的需要。



图 2.1.5 香槟楼餐厅的中文菜单

## 第二节 大华酒店汉语服务人员的汉语程度和工作情况的调查

本次研究对大华酒店服务人员进行了问卷调查，调查的对象有大华酒店的管理人员和 70 位服务人员。问卷调查的内容包括：一是大华酒店服务人员的基本情况。二是大华酒店服务人员的汉语水平情况。三是大华酒店汉语服务工作和管理情况。研究者运用 SPSS16.0 软件进行了大华酒店汉语服务人员状况的问卷调查。

### 一、大华酒店汉语服务人员的个人基本资料情况

#### 1. 性别

表 2.2.1 大华酒店服务人员的性别情况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
性别	男性	28	40.0	40.0
	女性	42	60.0	100.0
总 和		70	100	-

调查结果显示，大华酒店汉语服务人员女性比男性多，占 60%。

#### 2. 年龄段

表 2.2.2 大华酒店服务人员的年龄段

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
年龄段	20 岁以下	8	11.4	11.4
	21- 30 岁	24	34.3	45.7
	31- 40 岁	28	40.0	85.7
	41- 50 岁	9	12.9	98.6
	51- 60 岁	1	1.4	100.0
	60 岁以上	0	0	100.0
总 和		70	100	-

大华酒店的汉语服务人员大多数是在 21-40 岁之间，占被调查人员的 74.3%。说明能说汉语的服务人员是以青中年人为主。

### 3. 学历

表 2.2.3 大华酒店服务人员的学历情况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
教育程度	初中以下	3	4.3	4.3
	高中	7	10.0	14.3
	中专	15	21.4	35.7
	大专	12	17.1	52.9
	学士	30	42.9	95.7
	硕士	3	4.3	100.0
	博士	0	0	100.0
总 和		70	100	-

大华酒店汉语服务人员的学历情况是初高中学历的占 14.3%，中专的占 21.4%，大专学历占 17.1%，学士学位的占 42.9%，硕士学位的占 4.3%。调查显示，汉语服务人员的主要学历是本科大学生。

### 4. 华裔情况

表 2.2.4 大华酒店服务人员的华裔情况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
是否是华裔	是	57	81.4	81.4
	否	13	18.6	100.0
总 和		70	100	-

从调查中可知，大华酒店汉语服务人员中华裔占 81.4%，非华裔占 18.6%。调查结果反映出在大华酒店汉语服务人员中大部分是华裔。

## 5. 工作职位

表 2.2.5 大华酒店服务人员不同的工作职位情况

调查项目	选项	人数	百分比	累计百分比
酒店的职位	接待员	7	10.0	10.0
	行李服务人员	4	5.7	15.7
	客房服务人员	5	7.1	22.8
	部门经理	2	2.9	25.7
	酒店的商场服务人员	19	27.1	52.8
	其他, 比如预订部、餐饮部、实习生。	33	47.2	100.0
总和		70	100	-

表 2.2.5 显示, 酒店的商场服务人员所占比例最高, 占 27.1%, 其次作为餐饮部, 占 21.4% 和当接待员, 占到了 10%。各个部门都有汉语服务。主要的部门是前台接待部和餐饮部。这两个部门接触很多的中国游客沟通。

## 6. 工作经验

表 2.2.6 大华酒店服务人员的工作经验情况

调查项目	选项	人数	百分比	累计百分比
您的工作经验	1 年以下	17	24.3	24.3
	1-2 年	12	17.1	41.4
	3-4 年	28	40.0	81.4
	5-6 年	11	15.7	97.1
	6 年以上	2	2.9	100.0
总和		70	100	-

大华酒店服务人员工作经验主要集中在 3-4 年，总比例的 40%，其次是有工作经验在 1 年以下，有 17 个人，这部分人占到总人数的 24.3%，这些服务人员是新入职人员。

## 7. 工作状况

表 2.2.7 大华酒店服务人员的工作状况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
您的工作状况	全职	62	88.6	88.6
	兼职	8	11.4	100.0
总 和		70	100	-

从事酒店服务工作的大部分是全职，有 62 个人，占总人数的 88.6%，其余是兼职，有 8 人，占总数比例 11.4%，其中是中文系的实习生和临时员工，这些服务人员都具备汉语沟通能力。

## 8. 收入情况

表 2.2.8 大华酒店服务人员的收入情况

调查项目	选项	人数	百分比	累计百分比
您的月收入	低于 9,000	12	17.1	17.1
	10,000-15,000	25	35.7	52.9
	15,000-20,000	21	30.0	82.9
	20,000-25,000	7	10.0	92.9
	25,000-30,000	4	5.7	98.6
	高于 30,000	1	1.4	100.0
总 和		70	100	-

从收入的数据看，收入在 10,000 泰铢至 15,000 泰铢的受访者最多，超过 25 个人，其次是收入在 15,000 泰铢至 20,000 泰铢的受访者，月收入在低于 9,000 泰铢的受访者排名第三。

## 9. 说汉语情况

表 2.2.9 大华酒店服务人员说汉语的情况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
您是否会说汉语	会说汉语	28	40.0	40.0
	不会说汉语	42	60.0	100.0
总 和		70	100	-

表 2.2.9 显示，70 位大华酒店服务人员中，有 42 人不会说汉语，占总数比例 60%。会说汉语的受访者只有 28 个人，占总数比例 40%。调查结果显示，大华酒店服务人员不会说汉语比会说汉语多，酒店应该招聘一些具有良好汉语水平的人员更多。

## 10. 说汉语情况

表 2.2.10 大华酒店服务人员说普通话和方言的情况

调查项目	选项	人数	百分比	累计百分比
您会说哪种汉语	普通话	17	24.3	24.3
	潮州话	10	14.3	38.6
	粤语	1	1.4	40.0
	其他，请注明	0	0	40.0
	无选项 (空白)	42	60.0	100.0
总 和		70	100	-

从表 2.2.10 中可知，大华酒店的服务人员中会说汉语普通话的占 24.3%、会说潮州话的占 14.3%，会说粤语的占 1.4%。说明在大华酒店员工中以会说普通话的人员最多。说明酒店服务人员中大部分是华裔，所以一般的服务人员会说潮州话，另外，普通话是常用的第二外语，出现在工作中经常使用普通话，可以提供简单的普通话。

## 二、大华酒店服务人员的汉语水平情况

目前来泰国旅游的中国游客不断增加，许多酒店业都需要能说汉语的服务人员。本次研究对大华酒店员工的汉语服务情况进行了问卷调查。

### 1. 汉语学习情况

通过调查大华酒店的服务人员已经学习汉语在 1-2 年的人最多，共计 23 个人，占总数 32.9%。其次没学过汉语的有 19 人，占总数 27.1%。学习汉语 1 年以下的有 17 人，占总数的 24.3%。学习汉语 5-6 年的有 7 人，占总数 10%。学习汉语 3-4 年的有 4 人，占总数 5.7%。

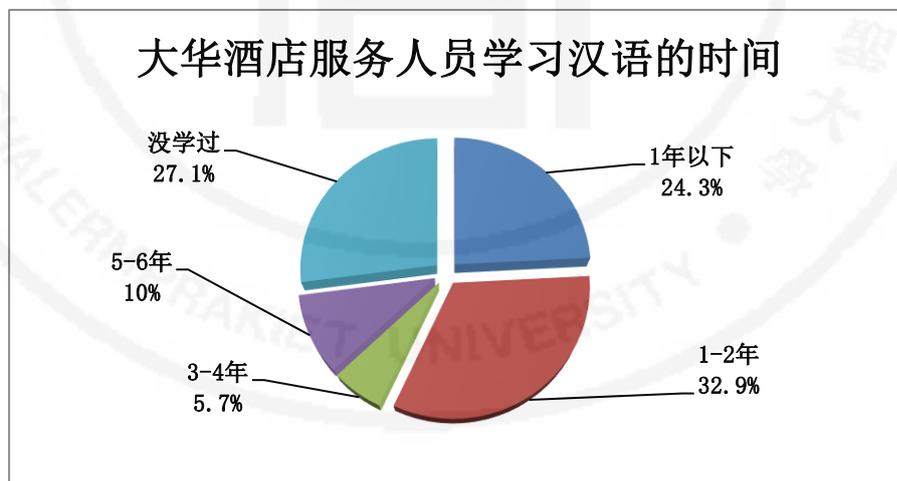


图 2.2.1 大华酒店服务人员学习汉语的时间

### 2. HSK 考试情况

一般来说，虽然学过多年汉语，也不一定能说好中文，与中国游客较好地沟通。新汉语水平考试（HSK）是一项国际汉语能力标准化考试。HSK 总共 6 级，注重考查考生的汉语能力，也是公司企业衡量汉语能力的一个证明。大华酒店服务人员大多没有参加过 HSK 考试，有 53 个人，占总数 75.7%。参加过

HSK4 级考试的有 9 人，占总数 12.9%。考过 3 级的占 5.7%。考过最高级 HSK6 级的有 1 人，占总数 1.4%。

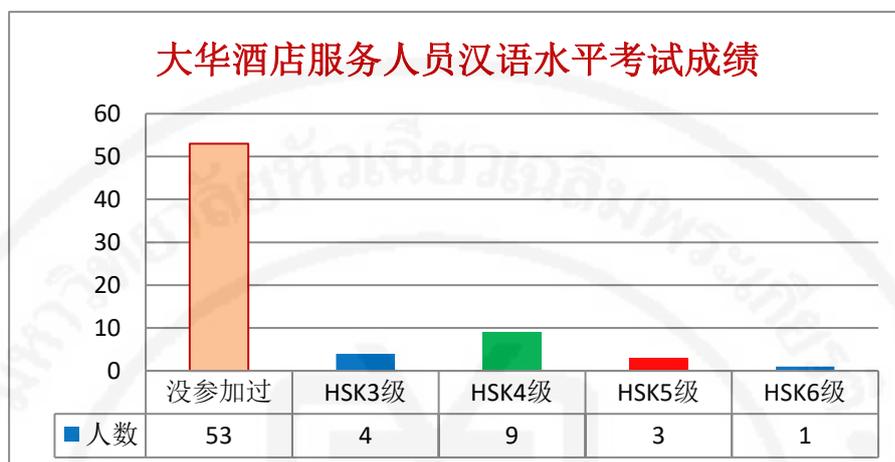


图 2.2.2 大华酒店服务人员汉语水平考试的成绩

### 3. 汉语水平情况

大华酒店的 70 位服务人员对自己的汉语水平进行了自我评估。评估的内容包括听力、口语、阅读和写作四个方面。根据问卷调查，将大华酒店服务人员不同的汉语水平进行统计分析，分为五个等级，用平均值  $\text{mean}(\bar{x})$  表示总体的一般水平。测量尺度通常设置很好为 5 级、良好为 4 级、一般为 3 级、差为 2 级、很差为 1 级。本次对汉语水平评估的判断是：平均值在 1.00-1.49 = 汉语程度很差；1.50-2.49 = 汉语程度差；2.50-3.49 = 汉语程度一般；3.50-4.49 = 汉语程度良好；4.50-5.00 = 汉语程度很好。以下是大华酒店服务人员对自己的汉语水平评估表。评估标准是用数字表示。汉语程度由高到低，用数字 5 到 1 来评估。

表 2.2.11 大华酒店服务人员的汉语水平评估表

程序	项目	汉语水平等级					平均值	程度
		5	4	3	2	1		
1	听力	4	7	18	32	9	2.50	一般
		5.7%	10.0%	25.7%	45.7%	12.9%		
2	口语	2	8	17	26	17	2.31	低
		2.9%	11.4%	24.3%	37.1%	24.3%		
3	阅读	4	2	4	7	53	1.52	低
		5.7%	2.9%	5.7%	10.0%	75.7%		
4	写作	3	2	3	10	52	1.48	很低
		4.3%	2.9%	4.3%	14.3%	74.3%		

#### 1. 在听力方面

70 位大华酒店服务人员的汉语水平都比较低。有 32 人占 45.7%，在听力方面评分为“差”，人数最多。有 18 人员选择回答“一般”，人占 25.7%。

#### 2. 口语方面

有 26 人占 37.1%，评分为“差”。有 17 人占 24.3%，评分为“一般”和“很差”。

#### 3. 阅读方面

大部分人员在阅读和写作方面的评分为“很差”。有 53 人，占 75.7% 的人员认为自己在阅读方面“很差”。表示“差”的占 10%。认为“很好”和“一般”的各占 5.7%。仅有 2.9% 的人认为自己在阅读方面良好。

#### 4. 写作方面

针对“写作方面的汉语水平”大华酒店服务人员有 52 人占 74.3%，认为“很差”，认为“差”的占比 14.3%；认为“很好”和“一般”的各占 4.3%。仅有 2.9% 的人认为自己在写作方面良好。

综合以上大华酒店服务人员对自己汉语水平的自我评估，大部分服务人员对自己的汉语水平是“一般”和“不太满意”，有 34.3% 的受访者认为“一般”。有 28.6% 的受访者表示不太满意。大华酒店的一半受访者认为自己在汉语口语方面最有问题，有 35 人，占总数 50%。另有 28 人认为自己在听力方面最有问题，占总数 40%。大华酒店的服务人员总体上认为自己的汉语水平“一般”。需要提高自己汉语水平，加强汉语学习，参加汉语培训，以提高酒店的汉语服务质量。

### 三、大华酒店汉语服务工作和管理情况

根据问卷调查掌握了调查期间大华酒店汉语服务和管理方面的资料。以下是问卷调查的结果。

#### 1. 外国游客入住情况

根据本次调查期间的调查资料显示，入住大华酒店的游客前三位是：第一是中国游客有 61 人，占 87.1%。第二是澳大利亚游客，有 54 人，占总数 77.1%，第三是马来西亚游客，有 46 人，占 65.7%。

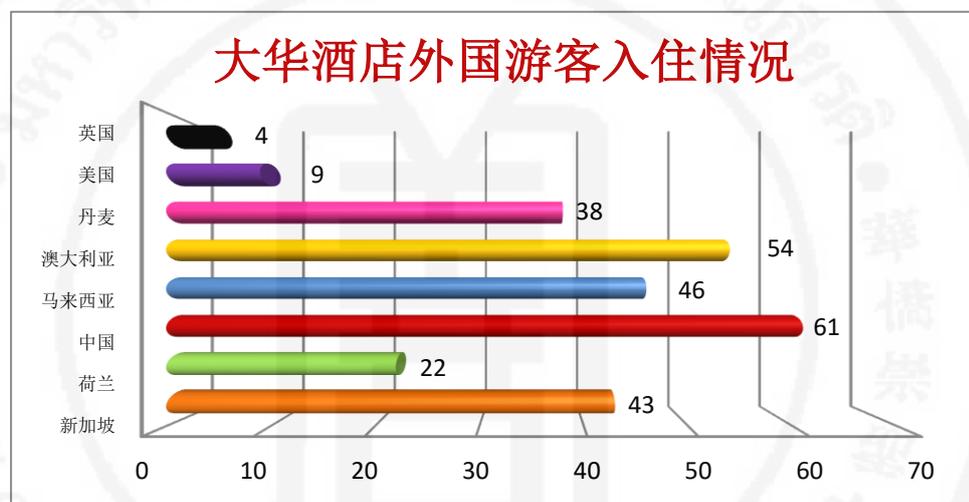


图 2.2.3 大华酒店外国游客入住人数情况

#### 2. 酒店人员与外国游客沟通情况

被采访的大华酒店 70 名员工有 66 人表示他们与对外国游客进行沟通主要使用英语，占总数 94.3%，其次是使用汉语进行沟通，有 9 个人，占总数 12.9%。使用法语的员工只有 1 个人，占总数的 1.4%。说明酒店的大多数客户是外国游客，酒店的服务人员经常需要与外国游客进行沟通，所以酒店非常重视外语服务。一般的服务人员都会说一些英语了。目前中国游客不断增加来泰国旅游，酒店开始更多重视汉语服务。服务人员可以提供简单的中文服务，另外，有的员工还会日语和法语。酒店的服务人员会多语言可以满足外国游客的需要，以及可以吸引大量游客来酒店服务。

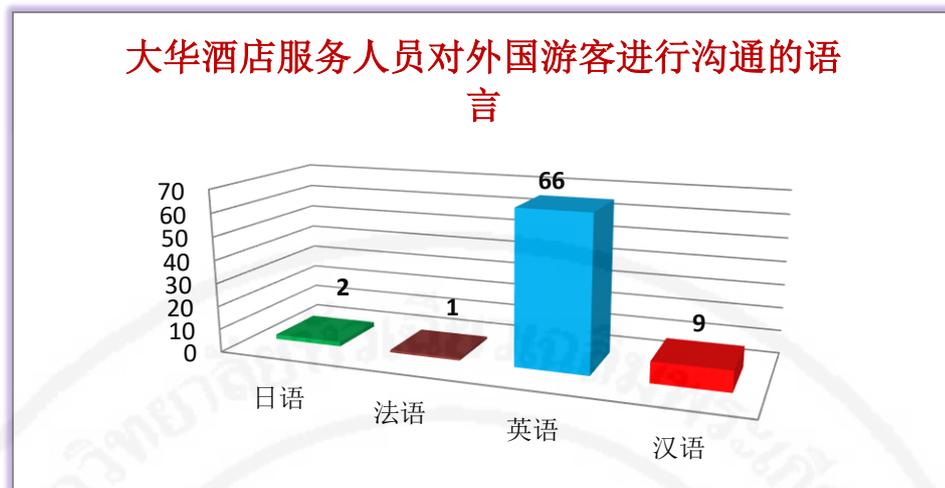


图 2.2.4 大华酒店服务人员与外国游客语言沟通情况

### 3. 工作中汉语需求情况

从表 2.2.12 中我们看到大华酒店对汉语需求的情况。通过问卷调查，在 70 名受访职员中有 49 人认为需要，占 70%。认为不需要的有 21 人，占 30%。大华酒店服务人员表示酒店工作需要使用汉语，所以汉语服务对酒店是很重要的。有 90% 的受访者认为需要提高汉语水平，仅有 10% 的受访者认为不需要提高汉语水平。

表 2.2.12 大华酒店对汉语需求的情况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	有效百分比
在酒店您的岗位需要使用汉语吗?	需要	49	70.0	70.0
	不需要	21	30.0	30.0
您认为需要提高汉语水平吗?	需要	63	90.0	90.0
	不需要	7	10.0	10.0

#### 4. 大华酒店员工对提高汉语水平的看法

表 2.2.13 大华酒店员工对提高汉语水平的看法

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	有效百分比
您认为自己需要在哪些方面提高汉语水平? : (可多选题)	听	56	80.0	80.0
	说	67	95.7	95.7
	读	10	14.3	14.3
	写	5	7.1	7.1

在问卷调查中, 大华酒店的员工认为需要在不同的方面提供自己的汉语水平。大部分员工认为应该在汉语说的方面提高汉语水平, 有 67 人, 占 95.7%。有 56 人占 80% 的认为需要提高汉语的听力水平。在读的方面, 有 10 人认为需要加强中文的阅读能力, 占 14.3%。调查表明大华酒店在接待中国游客方面, 经常需要用汉语与顾客沟通, 其次是能听懂中国顾客的询问和要求。

#### 5. 与客户主要沟通的语言方式

在“与客户汉语沟通时常使用哪种方式?”的问题上, 有 68.6% 的人认为与客户汉语沟通时常使用说的方式, 其次是使用听的方式, 占 30%。

表 2.2.14 大华酒店员工与客户进行汉语沟通的方式

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	有效百分比
与客户汉语沟通时常使用哪种方式?	听	21	30.0	30.0
	说	48	68.6	68.6
	读	0	0	0
	写	1	1.4	1.4

#### 6. 汉语服务时主要遇到的问题

针对“在工作中使用汉语主要遇到哪些方面的问题?”这一问题时, 大华酒店服务人员认为“口语问题”的占比为 80%, 超过受访者的半数, 其次是听力问题, 占总数 60%。

表 2.2.15 大华酒店员工汉语服务时遇到的问题

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	有效百分比
在工作中使用汉语主要遇到哪些方面的问题？： (可多选题)	听力问题	42	60.0	60.0
	口语问题	56	80.0	80.0
	阅读问题	3	4.3	4.3
	书写问题	0	0	0
	汉语语法问题	26	37.1	37.1
	中国文化知识问题	9	12.9	12.9
	其他，请注明	0	0	0

在使用汉语时，有 81.4%的受访者表示自己汉语词汇少，不能跟中国游客沟通。其它原因就是认为中国游客讲得太快，占 61.4%。还有酒店专用的词汇量不够，占总数 52.9%。另外，由于缺乏一些中国文化方面的知识，有的中国游客口音不同，因而听不懂中国游客说的是什么。

表 2.2.16 大华酒店员工汉语词汇和文化方面的问题

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	有效百分比
您在使用汉语时，主要遇到哪些问题的原因？（可多选题）	汉语词汇少	57	81.4	81.4
	不敢说	31	44.3	44.3
	缺乏训练	19	27.1	27.1
	酒店专用的词汇量不够	37	52.9	52.9
	因为有的中国游客口音不同听不懂	13	18.6	18.6
	中国游客讲得太快	43	61.4	61.4

	如有其它原因， 请说明：	7	10.0	10.0
	没有汉语知识	5	7.1	
	发音的轻重	2	2.9	

#### 7. 对酒店汉语服务质量和使用汉语情况的看法

大华酒店的服务人员认为酒店汉语服务方面做得一般是最多的，有 33 个人，占总数比例 47.1%，没有受访者认为很差。

大华酒店的员工 31 人表示在工作中经常使用汉语，占 44.3%，认为不经常使用的有 24 人，占 34.3%，不使用汉语的有 15 人，占 21.4%。这些员工主要是收银员、保安和客房服务人员等，他们一般不与中国游客直接沟通。

表 2.2.17 大华酒店员工对汉语服务质量和使用汉语情况的看法

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	有效百分比
您认为酒店汉语服务怎么样？	优秀	2	2.9	2.9
	良好	22	31.4	31.4
	一般	33	47.1	47.1
	差	13	18.6	18.6
	很差	0	0	0
平时您在工作中常使用汉语吗？	经常使用	31	44.3	44.3
	不经常使用	24	34.3	34.3
	不使用	15	21.4	21.4

#### 8. 汉语沟通障碍时的解决方法

在与中国游客沟通困难时，酒店服务人员主要是使用英文来沟通，占员工的 40%。其次是请中文比较好的同事帮忙，或请旅游团的中文导游帮忙。也有的员工借用手机翻译软件与中国游客沟通。

表 2.2.18 大华酒店员工解决与中国游客语言沟通障碍的方法

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	有效百分比
	使用英语	28	40.0	40.0
	使用手机的应用帮助翻译	9	12.9	12.9

您如何解决与中国游客汉语沟通时出现的问题：	请同事帮助	14	20.0	20.0
	通知经理部门	8	11.4	11.4
	请导游帮助	1	1.4	1.4
	没办法	0	0	0
	如有其它原因，请说明： 使用肢体语言沟通	10	14.3	14.3

#### 9. 大华酒店员工对汉语培训的看法

在回答“酒店是否汉语培训？”时，有 80%的服务人员认为酒店有汉语培训，而有 20%的服务人员认为酒店“没有”汉语培训，服务人员的看法有差别，因为各位服务人员有工作的时间不同，所以有的服务人员没参加过汉语培训。在调查“如果酒店提供汉语培训课程，您需要参加吗？”时，有 95.7%的受访者认为“需要”，仅有 4.3%的受访者认为“不需要”参加汉语培训课程。因此可以看出服务人员重视对提高自己的汉语水平。针对“如果酒店没有提供汉语服务，你认为需要提供吗？”这一问题时，酒店服务人员都认为需要提供汉语服务，以提升酒店的汉语服务质量。

表 2.2.19 大华酒店员工对汉语培训的看法

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	有效百分比
酒店是否汉语培训？	有	56	80.0	80.0
	没有	14	20.0	20.0
如果酒店提供汉语培训课程，您需要参加吗？	需要	67	95.7	95.7
	不需要	3	4.3	4.3
如果酒店没有提供汉语服务，你认为需要提供吗？	需要	70	100.0	100.0
	不需要	0	0	0

#### 四、大华酒店的管理情况

本项研究对大华酒店管理人员进行访谈，了解到大华酒店在管理层面的情况。访谈表有9个问题（见附录一：访谈表）。通过对大华酒店管理人员的访谈，该酒店在汉语服务方面管理情况如下。

##### 1. 提供全天汉语服务

大华酒店在外语服务方面和英文一样，提供24个小时全天服务。白天汉语服务的人员会比晚上多一些。另外，每当中国的主要传统节日酒店还会推出汉语公关宣传酒店的产品，进行中国传统节日食品的促销活动，满足顾客的需求。

##### 2. 在多个部门提供汉语服务

大华酒店差不多在各个部门都有汉语服务。主要的部门是前台接待部和餐饮部。这两个部门接触很多的中国游客沟通，是提供汉语服务的主要部门。酒店要求汉语服务人员都要掌握和使用酒店服务基本常用语，如中文的问候、道歉、感谢、应答和征询等词汇。酒店还要求汉语服务人员倾听客户的需求。此外，酒店还提供酒店中文简介，中文菜单和中文标识牌给中国游客。

##### 3. 汉语服务对酒店发展具有重要性

大华酒店的大多数的客户是外国游客，所以提供外语服务对搞好酒店的服务特别重要。酒店的服务人员经常需要与外国游客进行沟通，所以酒店非常重视外语服务。面对不断增加的中国游客，在以前提供英语服务的同时，酒店加强了汉语服务。在大华酒店，一般的服务人员都会说一些英语。目前，酒店开始更多重视汉语服务。酒店需要为中国游客提供标准的汉语服务。是否能提供良好的汉语服务直接影响中国游客的满意度和酒店的服务质量。因此，酒店管理方面让服务人员认识到汉语服务的重要性。酒店为提高汉语服务人员的中文水平会对员工进行汉语培训，培训内容包括语言知识和技能，如听说读写，也包括文化知识，如让员工了解中国的传统文化和风俗习惯。

##### 4. 招聘中文人才

目前大华酒店有大量中国游客来酒店住宿，占全部外国游客的25%，中国游客是酒店主要的外国游客。面对中国游客增加的趋势，加强汉语服务，大华酒店通过网络对人员进行聘请，大学本科汉语专业毕业或者有酒店管理的工作经验者优先录取，要求应聘者具备听说中文的能力，能够流利地使用中文与中国游客沟通。

##### 5. 提供汉语培训

大华酒店重视对汉语服务人员的培训。汉语培训课程一年举行2-3次，每次10天，共约20个小时。酒店对汉语服务人员的培训，说明酒店管理方面对

酒店汉语服务的重视。

#### 6. 汉语服务人员不足

大华酒店目前拥有 140 多位服务人员，包括全职和兼职的人员。目前酒店缺少足够的汉语服务人员，能提供简单汉语服务的人员有大约 15 人。这些人员的汉语能力比较差，还不能很好地提供汉语服务，满足中国游客的需要。这些是酒店管理方面需要加强的。

#### 7. 加强酒店管理，提高汉语服务质量

酒店方面为了加强汉语服务的管理，为相关人员提供了汉语培训课程。管理人员定期检查服务人员的服务情况。对相关服务人员进行定期考评，以提高服务质量，改进服务中出现的问题。酒店方面鼓励服务人员参加 HSK 考试，加强汉语学习，不断提高汉语水平和汉语沟通能力。

#### 8. 努力解决汉语服务中出现的问题

面对酒店在汉语服务方面出现的问题，酒店在管理上一方面招聘全职或兼职的具有良好听说读写能力的汉语人才。另一方面是对酒店现有的汉语服务人员进行培训，提高服务人员的汉语水平。

#### 9. 酒店改进汉语服务的管理措施

为了做好酒店汉语服务，更好地接待中国游客，酒店需要采取了一些改进措施。比如酒店需要建立自己的中文网站。因为目前酒店还没有自己中文网站，中国游客需要从英语版翻译。许多中国游客不会英语，查找酒店的信息不太方便。另外，酒店要提供中文广告，进行公关宣传，方便中国游客了解酒店情况。酒店方面还要提供中文的旅游景点地图手册，手册包括旅游景点的中文介绍和二维码扫描，这样方便中国游客在泰国旅游。除了以上措施外，酒店要提高服务人员的汉语水平。

### 第三节 中国旅客对大华酒店汉语服务情况的调查

本次研究对中国游客进行了问卷调查（2017年11月至2017年12月）。调查的主要对象是中国游客，了解他们对来大华酒店服务的情况。本次把100份问卷调查发给中国游客，收回有效问卷96份，问卷有效率达到96%。收集的数据为三个部分：一是中国游客的个人基本情况，二是中国游客对酒店汉语服务的反映，三是影响对中国游客选择来大华酒店服务的因素。为保证问卷设计的科学性。对调查结果利用层次分析法，用SPSS16.0软件分析了中国游客对酒店汉语服务情况的资料。本次问卷调查结果如下。

#### 一、中国游客的个人基本资料情况

这一部分的主要内容是中国游客的个人基本信息情况，这部分的问题受访者都可以选单选题，取得详实的分析资料。根据答卷填写的个人基本资料进行分析，可以得到目前到中国游客的基本特征。分析的结果如下文所述。

##### 1. 性别

表 2.3.1 中国游客的性别

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
1. 您的性别是	男性	41	42.7	42.7
	女性	55	57.3	100.0
总 和		96	100	-

本次调查了96位中国游客，女性略多于男性。女性有55人，占总人数的57.3%，男性有41个人，占总人数比例42.7%。

##### 2. 中国游客的年龄段

表 2.3.2 中国游客的年龄段

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
2. 您的年龄段	20岁以下	2	2.1	2.1
	21-30岁	56	58.3	60.4
	31-40岁	29	30.2	90.6

	41- 50 岁	6	6.2	96.9
	51- 60 岁	2	2.1	99.0
	60 岁以上	1	1.0	100.0
<b>总 和</b>		<b>96</b>	<b>100</b>	<b>-</b>

在调查中，大部分中国游客的在 21-30 岁之间，有 56 人，占总 58.3%，其次 31- 40 岁，有 29 人，占 30.2%，年龄在 41- 50 岁之间的有 6 人，占总数比例 6.2%。

### 3. 中国游客的教育程度

表 2.3.3 中国游客的教育程度

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
3. 您的教育程度	初中以下	0	0	0
	高中	3	3.1	3.1
	中专	4	4.2	7.3
	大专	11	11.5	18.8
	学士	57	59.4	78.1
	硕士	19	19.8	97.9
	博士	2	2.1	100.0
<b>总 和</b>		<b>96</b>	<b>100</b>	<b>-</b>

中国游客的教育程度是超过一半的人具有学士学位，有 57 人，占 59.4%，其次是硕士学历，占 19.8%，具有博士学历的受访者只有 2 个人，占总数比例 2.1%。

### 4. 中国游客的职业

表 2.3.4 中国游客的职业

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
	学生/大学生	3	3.1	3.1

4. 您的职业是	商人	13	13.5	16.7
	公司职员	51	53.1	69.8
	公务员	8	8.3	78.1
	自由职业	18	18.8	96.9
	其他	3	3.1	100.0
	教师	2	2.1	
	律师	1	1.0	
总 和		96	100	-

中国游客中，公司职员所占比例最高，占 53.1%，其次是自由职业，占 18.8%，商人占 13.5%。公务员有 8 人，占 8.3%，教师和律师各有 2 人和 1 人。

#### 5. 中国游客的来源

表 2.3.5 中国游客的来源地

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
5. 您来自哪个地方	中国大陆	83	86.5	86.5
	台湾	9	9.4	95.8
	香港	4	4.2	100.0
	澳门	0	0	100.0
总 和		96	100	-

中国游客来自中国大陆的最多，有 83 人，占 86.5%。其次是来自台湾的，有 9 人，占 9.4%，来自香港有 4 个人，占 4.2%。说明中国游客来自多地方，有的中国游客口音不同，因而服务人员听不懂中国游客说的是什么。所以酒店要提高员工的听力方面。

## 6. 中国游客的收入

表 2.3.6 中国游客的收入

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
6. 您的月收入	低于 3,000	20	20.8	20.8
	3,001-6,000	33	34.4	55.2
	6,001-9,000	28	29.2	84.4
	9,001-12,000	13	13.5	97.9
	12,001-15,000	2	2.1	100.0
	高于 15,000	0	0	100.0
总 和		96	100	-

受访中国游客的收入在 3,001 元至 6,000 元的最多，超过 33 个人，占 34.4%。其次是收入在 6,001 元至 9,000 元的受访者，占 29.2%。月收入在低于 3,000 元的受访者排第三，有 20 人，占 20.8%。

## 7. 中国游客的旅游天数

表 2.3.7 中国游客来泰旅游的天数

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
7. 您这次来泰国旅游几天	1-3 天	5	5.2	5.2
	4-5 天	61	63.5	68.8
	5-7 天	27	28.1	96.9
	7 天以上	3	3.1	100.0
总 和		96	100	-

有关“您这次来泰国旅游几天”的咨询中，有的中国游客来泰旅游 4-5 天，共有 61 人，占总人数比例 63.5%。其次来旅游 5-7 天，有 27 人，占总人数比例 28.1%。来旅游 7 天以上的有 3 人，占总人数比例 3.1%。说明中国游客较长时间停留，中国游客可能面临多次汉语沟通的障碍，会直接影响中国游客对酒店汉语服务的满意度。

## 8. 入住大华酒店的次数

表 2.3.8 中国游客入住大华酒店的次数

调查项目	选项	数量(人)	百分比(%)	累计百分比
8. 您来曼谷在大华酒店住宿几次	1次	59	61.5	61.5
	2次	8	8.3	69.8
	3次	4	4.2	74.0
	4次	3	3.1	77.1
	5次以上	0	0	77.1
	没住过	22	22.9	100.0
总和		96	100	-

在询问“您来曼谷在大华酒店住宿几次”这一问题，61.5%的受访者表示来住宿是第1次，有59人。没住过的占总数比例22.9%，有22人。两次以上的有15人，占15.6%。说明酒店有汉语服务比较好，心中留下好的印象，所以有很多客户再入住酒店。

## 9. 入住大华酒店的目的

表 2.3.9 中国游客入住大华酒店的目的

调查项目	选项	人数	百分比(%)	累计百分比
9. 您来曼谷在大华酒店住宿的目的	参加会议	3	3.1	3.1
	游览景点	66	68.8	71.9
	做商务	5	5.2	77.1
	探亲	1	1.0	78.1
	其他	21	21.9	100.0
	购物 赴泰国交换生学习	19 2	19.8 2.1	
总和		96	100	-

针对“您来曼谷在大华酒店住宿的目的”主要的目的，有68.8%的受访者是来游览景点，其次是购物，占总数比例19.8%，仅有1%的受访者是来探亲的。

调查显示中国游客有不同住宿的目的，中国游客的看法发现酒店有良好的汉语服务，所以大多数游客来酒店住宿。

#### 10. 中国游客入住酒店情况

表 2.3.10 中国游客入住大华酒店情况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
10. 您跟谁 来大华酒店 住宿	一个人	5	5.2	5.2
	男朋友/女朋友	24	25.0	30.2
	同事和朋友	49	51.0	81.2
	家庭	18	18.8	100.0
总 和		96	100	-

从调查者可知，大部分中国游客是跟同事和朋友来大华酒店住宿，占总数比例 51%，其次是跟男女朋友，占总数比例 25%。

#### 11. 获得大华酒店信息的渠道

表 2.3.11 中国游客获得大华酒店的信息渠道

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
11. 您是如何查到大华酒店的信息：	朋友们介绍	14	14.6	14.6
	导游	11	11.5	26.0
	旅游杂志	0	0	26.0
	电视	0	0	26.0
	报纸	0	0	26.0
	网站	62	64.6	90.6
	其他	9	9.4	100.0
	直接到前台查询酒店的信息	2	2.1	
	旅行社	7	7.3	
总 和		96	100	-

对如何知道大华酒店的信息，大多数中国游客表示是通过网站查找到大华酒店的信息，占总数比例 64.6%。其次是朋友们介绍推荐的，占总数比例 14.6%。说明大华酒店应该有自己的中文网站，为中国游客提供更多的有关酒店方面的中文信息。

## 12. 中国游客使用的语言

表 2.3.12 中国游客使用的语言情况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
12. 在大华酒店，平时您常用什么语言跟酒店的服务人员进行沟通	普通话	75	78.1	78.1
	潮州话	3	3.1	81.2
	粤语	0	0	81.2
	泰语	1	1.0	82.3
	英语	17	17.7	100.0
	其他	0	0	100.0
总 和		96	100	-

从表格上可以看出，96 位中国游客中有 75 人说普通话，占 78.1%。他们常用普通话跟酒店的服务人员进行沟通。其次是常用英语，有 17 人，占 17.7%。有 1 个人用泰语与酒店人员进行沟通。说明中国游客需要使用汉语进行沟通，因为大多数中国游客不会英语，如果酒店的服务人员会中文，在汉语沟通的时候，中国游客觉得比较方便。

## 13-14. 中国游客说泰语和英语情况

表 2.3.13 中国游客说泰语和英语的情况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)	累计百分比
13. 您会说泰语吗	会说泰语	1	1.0	1.0
	不会说泰语	95	99.0	100.0
总 和		96	100	-
	会说英语	25	26.0	26.0

14. 您会说英语吗	不会说英语	71	74.0	100.0
总 和		96	100	-

针对“您会说泰语吗”的询问，99%的受访者不会说泰语，能说一点泰语的只有1人，占总人数比例1%。在“您会说英语吗”的询问中，大部分的受访者不会说英语，有71人，占总人数的74%，其余表示会说英语，有25人，占26%。说明中国游客会泰英语比较少，所以中国游客需要酒店提供汉语服务。使用汉语沟通也不会有语言障碍了。

## 二、中国游客对酒店汉语服务的反映

根据对中国游客的问卷调查，中国游客对大华酒店的反映情况如下。

表 2.3.14 中国游客对大华酒店汉语服务的反映（一）

调查项目	选项	人 数	百分比	有效百分比
酒店的服务人员有提供汉语服务吗？	有	79	82.3	82.3
	没有	17	17.7	17.7
您觉得酒店服务人员的汉语水平如何？	优秀	10	10.4	10.4
	良好	26	27.1	27.1
	一般	51	53.1	53.1
	差	9	9.4	9.4
	很差	0	0	0
您对服务人员进行汉语沟通的时候是否遇到困难？	是	42	43.8	43.8
	否	54	56.2	56.2
酒店的服务人员可以使用多种语言吗？	可以	56	58.3	58.3
	不可以	40	41.7	41.7
酒店汉语服务人员的数量能够满足需要吗？	能够	34	35.4	35.4
	不能够	62	64.6	64.6
您认为酒店汉语服务人员在汉语服务方面存在什么问题？（可多选题）	听力方面	27	28.1	28.1
	口语方面	57	59.4	59.4
	书写方面	0	0	0
	阅读方面	0	0	0
	词汇方面	44	45.8	45.8
	语法方面	14	14.6	14.6

从表 2.3.14 中可知，大部分的中国游客表示酒店的服务人员有提供汉语服务，占总数比例 82.3%，只有 17.7% 的受访者认为没有提供汉语服务。

大多数中国游客觉得酒店服务人员的汉语水平“一般”，有 51 个人，占总数比例 53.1%。有的认为酒店服务人员的汉语程度“良好”，占总数比例 27.1%。

在“您对服务人员进行汉语沟通的时候是否遇到困难？”咨询中，大部分受访者表示与酒店服务人员汉语沟通没有遇到困难，有 54 个人，占总数比例 56.2%。有 42 人表示有困难，占 43.8%。

对于“酒店的服务人员可以使用多种语言吗？”，有 58.3% 的人认为酒店的服务人员可以使用多语言。认为不可以使用多语言有 41.7%。

对“酒店汉语服务人员的数量能够满足需要？”中国游客的看法差异较大，有 64.6% 认为“不能够”满足需要，超过受访者的半数。认为能够的，占总数比例 35.4%。

针对酒店汉语服务人员存在的问题，有 59.4% 的受访者表示主要是汉语口语方面的问题，因为这些服务人员不能跟中国游客沟通。其它的问题就是词汇问题，占 45.8%。因为服务人员只能说一些简单的中文。其次是听力方面，有 28.1% 的中国游客认为大华酒店汉语服务人员的听力不好。这些问题是酒店汉语服务存在的主要问题。

表 2.3.15 中国游客对酒店汉语服务的反映（二）

调查项目	选项	人数	百分比	有效百分比
酒店有提供如中文的菜单、酒店介绍、标识牌、网站等方面的服务吗？（可多选题）	中文菜单	83	86.5	86.5
	中文酒店介绍	19	19.8	19.8
	中文标识牌	86	89.6	89.6
	中文网站	11	11.5	11.5
	中文前台服务	42	43.7	43.7
酒店汉语服务标识牌的数量能满足需要吗？	能	62	64.6	64.6
	不能	34	35.4	35.4
酒店汉语服务标识牌上中文表示有不正确的地方吗？	有	0	0	0
	没有	96	100.0	100.0
您对大华酒店汉语服务的	很满意	12	12.5	12.5
	满意	21	21.9	21.9
	一般	59	61.5	61.5

满意情况是:	不满意	3	3.1	3.1
	很不满意	1	1.0	1.0

从表 2.3.15 中可知，大多数中国游客认为酒店有提供中文标识牌，占 89.6%，认为有提供中文菜单的，占 86.5%。认为前台有提供中文服务的，占 43.7%。此外，中国游客认为酒店需要改进汉语服务，提高汉语服务的水平，增加汉语服务人才。酒店应该提供中文的旅游指南和开设酒店的中文网站。

对于“酒店汉语服务标识牌的数量能满足需要”，有 64.6%的中国游客认为标识牌的数量能满足需要，但有 35.4%的中国游客认为标识牌的数量不能满足需要。调查显示大部分中国游客对酒店汉语服务的满意度为“一般”，占 61.5%，认为“满意”的占总数 21.9%。在本次调查者只有 1 个人表示很不满意，占总数比例 1.0%。

### 三、影响对中国游客选择来大华酒店服务的因素

根据问卷调查，对影响 96 名中国游客选择大华酒店的因素进行了分析。影响因素评估表分为四个方面包括语言服务、酒店服务、价格和周边环境及通讯的方面。根据问卷调查，把中国游客对大华酒店服务上不同的满意度进行统计分析，分为五个等级，用平均值  $\bar{x}$  表示总体的一般水平。把影响因素从大到小分为 5 级：“影响因素很大”为 5 分、“影响因素大”为 4 分、“一般”为 3 分、“小”为 2 分、和“很小”为 1 分。

本次对影响因素评估标准的判断是：平均值在 1.00-1.49 = 影响因素的程度很低；1.50-2.49 = 影响因素的程度小；2.50-3.49 = 影响因素的程度一般；3.50-4.49 = 影响因素的程度大；4.50-5.00 = 影响因素的程度非常大。以下是中国游客对大华酒店服务评估表。评估标准是用数字表示。满意度由高到低，用数字 5 到 1 来评估，即：

表 2.3.16 影响对中国游客选择大华酒店服务因素评估表

影响酒店服务质量的内容	影响因素的大小					平均值	影响程度
	5	4	3	2	1		
<b>一、语言服务方面</b>							
1. 酒店的总体服务质量	23	44	26	3	0	3.90	大
2. 酒店提供汉语网站	0	10	14	54	18	2.16	小
3. 酒店有汉语标识牌	58	17	15	6	0	4.32	大
4. 酒店的中文菜单	17	45	30	4	0	3.78	大
5. 酒店汉语服务人员的沟通能力	7	31	46	12	0	3.34	一般
<b>二、酒店服务方面</b>							
1. 酒店的服务态度	37	16	29	8	6	3.72	大
2. 酒店的客房卫生	22	57	14	3	0	4.02	大
3. 酒店的设施	16	32	43	3	2	3.59	大
4. 酒店的管理	24	51	4	14	3	3.82	大
<b>三、价格方面</b>							
1. 酒店的房价	25	18	47	5	1	3.62	大
2. 餐饮的价格	13	19	52	7	5	3.29	一般
3. 其它服务费用	14	27	32	21	2	3.31	一般
<b>四、周边环境和通讯方面</b>							
1. 酒店周边的交通情况	59	11	15	8	3	4.19	大
2. 酒店周边环境干净安全	56	26	14	0	0	4.43	大
3. 酒店提供电脑服务	0	0	0	72	24	1.75	小
4. 酒店的 Wi-Fi 情况	4	51	37	4	0	3.57	大

从这个调查表中我们看到，语言、酒店服务、价格和周边环境这四个因素对中国游客选择大华酒店的影响程度都比较“大”的程度，具体情况见以下图表。

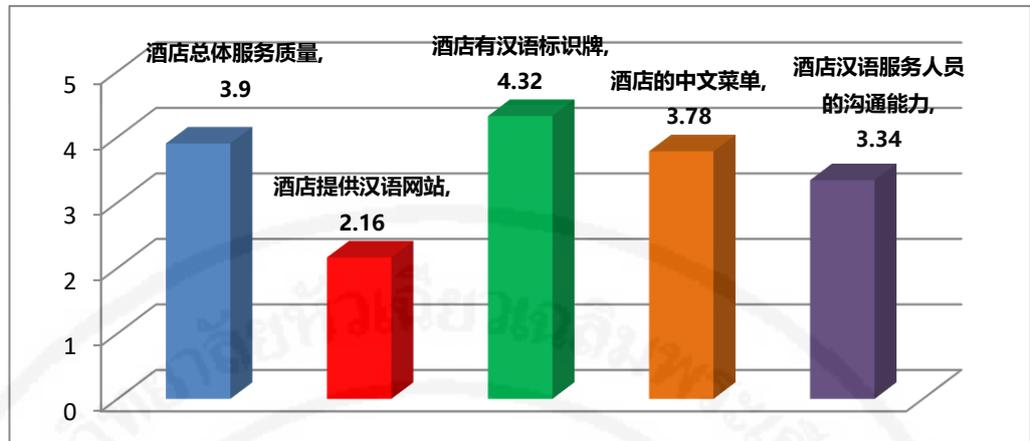


图 2.3.1 酒店语言服务对中国游客的影响

从图 2.3.1 显示，在语言服务方面，对酒店有汉语标识牌的平均值是 4.32，对中国游客选择大华酒店的影响因素最大。其次是酒店的总体服务质量，平均值是 3.90。酒店的中文菜单的平均值是 3.78。这三项服务都显示影响程度大。酒店汉语服务人员的沟通能力的平均值是 3.34，影响因素的程度是一般。影响程度最小的是酒店提供汉语网站，平均值是 2.16。

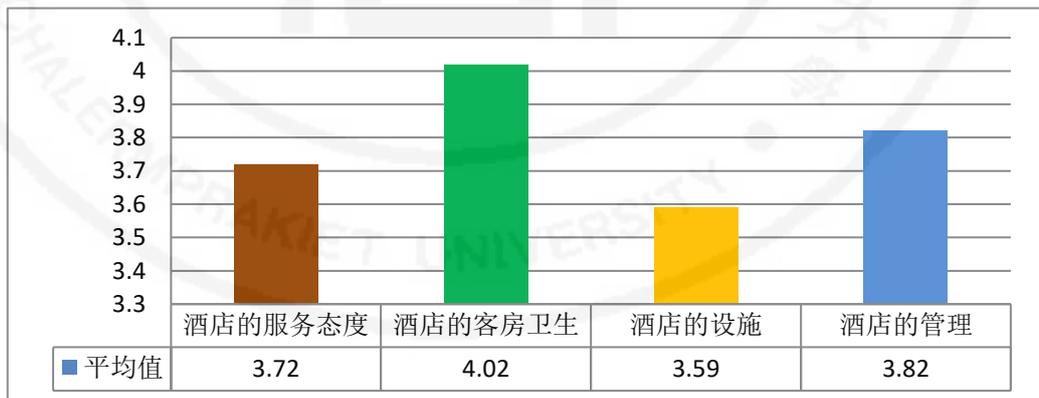


图 2.3.2 酒店服务对中国游客的影响

图 2.3.2 显示，酒店的客房卫生的平均值是 4.02，酒店的管理的平均值是 3.82，酒店的服务态度的平均值是 3.72。最后对酒店的设施的平均值是 3.59，这些影响因素都达到了大的程度，其中客房卫生影响程度最大。

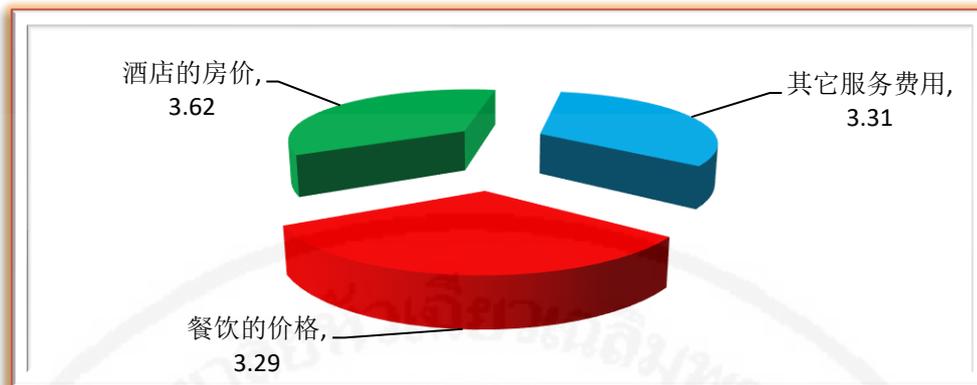


图 2.3.3 酒店价格对中国游客的影响

图 2.3.3 显示，在价格方面上，酒店的房价的平均值是 3.62，表示影响程度大。服务费用的平均值是 3.31，餐饮的价格的平均值是 3.29。这两种因素的影响程度为一般。

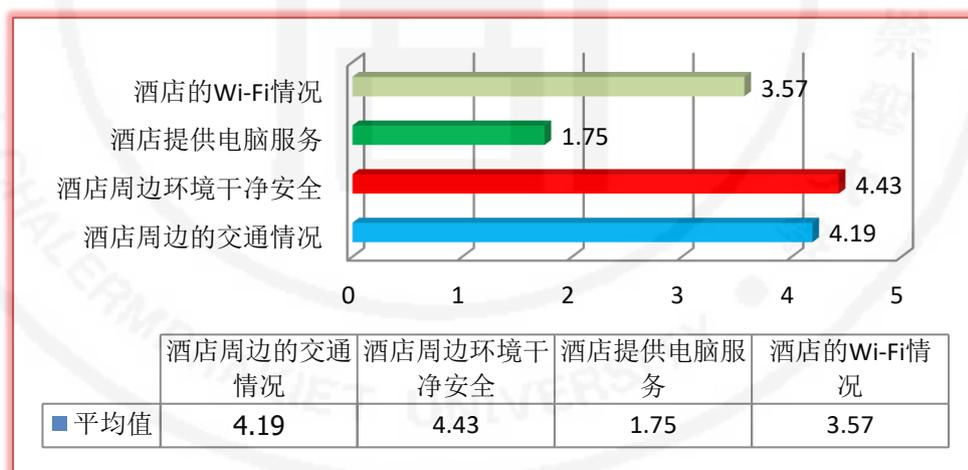


图 2.3.4 酒店周边环境和通讯对中国游客的影响

从图 2.3.4 中可以了解到，在周边环境和通讯方面，酒店的周边环境干净安全的平均值是 4.43，酒店周边的交通情况的平均值是 4.19。酒店的 Wi-Fi 的平均值是 3.57。这三种服务的影响因素程度都显示大，但其中酒店周边干净和安全的因素影响程度更大。酒店提供电脑服务的平均值是 1.75，影响因素的程度小。这个结果说明由于中国游客都有自己的手机，并且可以上网，电脑的功能手机都有，而且比电脑更多，所以其影响因素的程度不大。

综合以上酒店是否有汉语服务，虽然不是影响中国游客的首要因素，但酒店如能提供汉语服务，再加上酒店具有的良好设施和周边环境，会提升酒店的性价比，增加中国游客对选择这家酒店的考虑。所以，为了提升大华酒店的服务质量，吸引更多的中国游客，大华酒店需要改进汉语服务，提高员工的汉语水平。



### 第三章 大华酒店汉语服务存在的问题和改进措施

#### 第一节 对大华酒店汉语服务和中国游客调查情况的评估

##### 一、对大华酒店汉语服务人员的评估

通过对大华酒店汉语服务人员的问卷调查和所掌握的资料，可以从四个方面对大华酒店汉语服务情况进行评估。

大华酒店的汉语服务主要在两个方面：一个是酒店汉语服务管理方面，另一个是酒店汉语服务人员方面。

##### （一）酒店汉语服务管理方面

大华酒店的汉语服务设施与其它酒店相比是比较好的。通过调查可知大华酒店提供的汉语服务主要有：

- 24 小时酒店大厅服务台汉语服务
- 中文广告标识牌
- 大华酒店商场店铺中文索引
- 商品中文目录、中文食品广告
- 水疗休闲健身中心（Spa）的中文服务目录
- 餐厅的中文菜单
- 提供中文培训



图 3.1.1 大华酒店食品广告

##### （二）汉语服务人员方面

面对大量中国游客来泰旅游的形势，为了满足中国游客的来大华酒店入住的需求，大华酒店不仅提供了一些中文标识牌和书面中文服务，而且也提供了

汉语服务人员，为中国游客办理入住和退房等手续和解答一下酒店服务的各种问题。大华酒店汉语服务人员汉语水平情况通过问卷调查和中国游客的反映，表现为以下几个方面：

#### 1. 在汉语听力方面

问卷调查和酒店服务人员自我评估中可知，这些人员汉语听力水平较差，但基本上可以沟通。大多数服务人员只会听一些基本常用的酒店中文用语，如果超出酒店基本用语范围，这些服务人员就可能听不懂了。另外，中国游客来自不同的省份，不一定都能说标准的普通话，他们的口音不同，也影响了服务人员的中文听力，听不懂他们说的是什么。

#### 2. 在汉语口语方面

酒店服务人员在自我评估中认为自己的汉语口语水平不高。调查表明，酒店服务人员与中国游客沟通时主要是用口语，使用简单的酒店方面的词语。服务人员的中文程度还达不到与中国游客深入交谈和介绍其他服务方面的程度，如安排旅游活动、说明酒店的规则，解答和处理中国游客提出的问题等。

#### 3. 在汉语阅读方面

大华酒店的汉语服务人员在自我评估中认为自己的汉语阅读能力差。一方面是他们主要的工作是与中国游客口语交谈，一般不阅读中文信息，汉语阅读方面使用比较少。另一方面，这些服务人员本身的中文阅读能力也不好。

#### 4. 在汉语写作方面

通过调查，大华酒店的汉语服务人员汉语写作能力很低的，与汉语阅读一样，在他们的工作中都很少使用到，甚至根本就用不到。酒店客户登记都是用电脑，使用泰文，所以他们的汉语写作能力很差。一些服务人员会汉语拼音，他们可以在电脑上打中文与中国游客沟通。

总的来说，大华酒店汉语服务人员汉语词汇少，服务人员词汇积累不多，主要是酒店专业的词汇量不够，跟中国游客沟通经常会遇到困难。大多数服务人员缺乏持续训练，有些服务人员不经常使用中文。在使用汉语的时候服务人员觉得没有自信，怕发生错误，所以不太敢说。另外，这些服务人员的汉语语法也不好，在使用汉语时，语句表达上有不少错误，会造成中国游客理解上的困难。

## 二、对中国游客反映的评估

### 1. 对酒店汉语服务人员的评估

通过问卷调查（见表 2.3.14），大多数受访的中国游客认为酒店汉语服务人员的中文水平一般。汉语服务人员的人数少。他们的主要问题是口语和词汇量少。从这个评估中反映出目前大华酒店汉语服务人员的中文水平有待提高，特别是在听说方面需要加强。与此同时，还要多了解中国文化，增加中文的语汇。

### 2. 对酒店中文服务的评估

根据调查结果（见表 2.3.15），多数中国游客认为酒店有提供中文菜单，标识牌和酒店介绍。中国游客的这些评估显示，大华酒店在中文文字方面的服务基本上能够满足顾客的需要，在一定程度上弥补了酒店在中文口语服务上的不足。但如何提高酒店在中文信息提供方面的质量，为顾客提供更多的中文信息，还有不少方面需要改进和提升。

### 3. 对中国游客影响因素的评估

从调查表 2.3.16 中，我们可以了解到影响中国游客选择大华酒店的不同因素。

影响因素排在第一位的是：

- 酒店周边环境干净和安全 (4.43)
- 酒店的汉语标识牌 (4.32)
- 酒店周边交通情况 (4.19)
- 酒店客房的卫生 (4.02)

影响因素排在第二位的是：

- 酒店总体服务质量 (3.90)
- 酒店的管理 (3.82)
- 酒店的中文菜单 (3.78)
- 酒店的服务态度 (3.72)

影响因素排在第三位的是：

- 酒店房价 (3.62)
- 酒店设施 (3.59)
- 酒店 Wi-Fi (3.57)
- 酒店人员汉语能力 (3.34)

从以上影响因素指数来看，酒店周边环境的好坏和是否有提供汉语标识对中国游客的影响指数与其它影响因素相比较要大一点。尽管影响因素指数的大

小有一些差别，但有关汉语服务方面的指数，在影响因素的前三位中都有。汉语服务的问题是不可忽视的影响中国游客选择大华酒店的一个因素。

综上所述，中国游客反映的评估可以归纳以下几个方面：

#### （1）语言服务方面

大部分的中国游客认为大华酒店提供了简单的中文服务。酒店从经理到服务人员都会听说一些简单的中文。但酒店的汉语服务人员比较少。少部分人员的中文好一些，大多数人员不好。中国游客如果遇到中文不好或不太好的服务人员，就会遇到沟通障碍。如果酒店提供多一些中文好的服务人员，就可以提升汉语服务的质量，够满足中国游客的需要。在中文沟通困难时，不少中国游客会用英语与酒店服务人员沟通。酒店服务人员用英语与客户沟通上比用中文要好。另外从中国的旅游网站上也可以看到中国游客对入住大华酒店的各种评估。有的游客说大华酒店的“服务还行，有点档次，更难能可贵的就是，酒店从经理到服务员保安都会简单说几句中文！”<sup>[1]</sup>

#### （2）酒店服务方面

大多数中国游客对前台接待人员的服务态度比较满意。虽然大华酒店是一家四星级酒店，可在唐人街是一个老酒店，客房比较干净整洁卫生，工作人员热情服务，友好热心。网上游客的反映与本次问卷调查结果差不多。但也有个别游客入住时认为酒店存在卫生问题。

#### （3）酒店设施和价格方面

总的来说大华酒店房价被大多数游客认可。虽然酒店有些设施陈旧，但由于大华酒店提供的客房分不同的形式，装修的程度不同，顾客对客房设施有不同的反映。大部分顾客的反映是“位置在唐人街，因为是有一定年龄的酒店，不过有翻新，还算不错，有个小阳台挺舒服，价格也不贵，周边很热闹，吃吃喝喝逛逛超级方便”。<sup>[2]</sup>由于大华酒店是一家重新装修过的老酒店，有些设施跟不上时代的发展。所以大华酒店的设施有待改善，一些设备需要更新，以适应旅游业不断发展的趋势，为游客提供良好的住宿条件。

#### （4）在周边环境方面

酒店的地理位置十分优越，出门就是唐人街，街道两边是繁华的小商品聚集地，特别是晚上，主要街道成了食品一条街。酒店门口有很多路公共汽车往返各大景点，叫出租车也很方便。中国游客反映酒店周边环境不错，购物餐饮都很方便。

---

<sup>[1]</sup> 携程旅行网，曼谷大华酒店 [Online]，<http://hotels.ctrip.com/international/1292635.html>

<sup>[2]</sup> 携程旅行网，同上

### 三、对酒店汉语服务管理的评估

通过问卷调查和访谈，以及相关资料的收集，对大华酒店汉语服务管理方面的评估如下：

#### 1. 酒店的汉语服务

大华酒店提供汉语服务方便了中国游客入住酒店。中国游客在国外可以用汉语办理酒店手续感觉很好。从本次问卷调查和网上游客反映来看，中国游客对大华酒店有汉语服务都给以好评，但汉语服务水平却有待提高。大华酒店的汉语服务包括两方面一是服务人员的汉语水平，二是酒店提供的中文服务。对酒店提供的中文服务，一般可以满足中国游客的需要。

在汉语文字方面，主要的中文服务包括有关酒店的一些中文标识牌，酒店餐厅的中文食谱和酒店商场店铺和商品的中文标识等。在汉语语言方面，主要是大堂的汉语接待服务，办理中国游客的入住、退房、咨询等服务。这些服务方便了中国游客入住酒店。但是由于汉语服务人员的中文水平总体上不高，一般能说一些简单的中文，再加上汉语服务人员不足，大华酒店汉语服务还不能满足酒店工作的需要。

#### 2. 酒店的汉语培训

酒店为了提高汉语服务人员的中文水平，不定期对酒店的相关人员进行汉语培训。说明酒店在汉语服务的管理方面还是有些重视的。但是面对汉语服务人员水平不高和人员不够的问题，酒店方面需要加强对汉语服务人员培训和招聘新的能较好地听说中文的人才。

#### 3. 酒店的设施更新

大华酒店管理方面曾对酒店进行了装修，在一定程度上改善了酒店陈旧落后的设施，但由于财力等原因，酒店一些客房的设施还是比较陈旧，不能适应现代酒店业的发展。从中国游客的反映中可以知道，有些游客对酒店的客房设施和卫生环境表示不满意，没有达到较好的服务水准。在酒店提供的Wifi方面，网速不够快，影响上网。以上这些问题都是酒店需要进一步改善和解决的。

总的来说，根据调查中国游客选择一家可以接受的酒店，一般首先考虑的是要看这家酒店的价格、地点，客房的设施和卫生，周边环境是否安全与交通是否方便等。酒店是否提供中文服务并不是首选。因为很难要求外国的酒店能够提供中文服务，但应该有英文服务。如果在满足以上基本条件下，酒店还能够提供中文服务，就增加了选择这家酒店的因素。所以大华酒店要吸引更多的中国游客入住，一方面要改善酒店的设施和基本服务，另一方面要提供良好的中文语言服务。

## 第二节 大华酒店商务汉语服务中存在的问题

根据调查，大华酒店在汉语服务还存在着不少问题。大华酒店汉语服务中的主要问题如下：

### 1. 服务人员的汉语水平不高

大华酒店服务人员有 27.1% 没有学过中文。学过不到一年和 3 年的占 57.2%。学过 3-4 年的有 5.7%，学过 5-6 年的有 10%。调查表明大多数服务人员的中文程度不高，职员小部分人员中文好一些。通过 3-4 HSK 汉语水平考试的只有 13 人。在泰国即使通过 HSK 考试 5 级的人，如果没有努力练习口语，经常阅读和写一些中文，他们说中文水平也是不行的。调查结果和酒店服务人员自我评估都证明他们的汉语水平是不高的，没有达到良好的标准。目前从酒店工作来看，大华酒店汉语服务人员听说问题直接关系到与中国游客的沟通，读写方面不是主要问题。加强酒店人员的听说汉语能力是酒店管理部门需要重视的。

### 2. 酒店缺少汉语人才

大华酒店在汉语服务方面的主要问题之一是缺乏汉语人才。64.6% 的中国游客认为酒店汉语服务人员的数量不能够满足需要。目前大华酒店能提供简单汉语服务的人员有大约 15 个人，在前台值班的人员不一定是汉语说的好的，有些甚至是不会说汉语的。当遇到中国游客时就不能用中文与顾客沟通。

### 3. 酒店专用的词汇量不够

大华酒店汉语服务人员听说读写方面的问题不是孤立的，与服务人员的汉语基础，词汇量的多少有直接的联系。由于词汇少，没有较好地加强酒店专业词汇的学习，在工作中就不能较好地与中国客户沟通。汉语词汇方面的问题具体表现在以下几个方面：

1. 服务人员词汇积累不多，主要是酒店专用的词汇量不够。不可以说长一些的语句。

2. 大多数服务人员缺乏持续训练。有些服务人员不经常使用中文。在使用汉语的时候觉得没有自信，怕说错，不敢大胆与中国游客沟通。

3. 汉语语法不太好，在使用汉语的时候有不少语法错误，让中国游客很难理解。

### 4. 酒店汉语网络服务缺失

泰国大华酒店没有自己的中文网站，倒是中国一些旅游网站提供了大华酒店的中文信息，如 Fnetravel 网站(<http://www.fnetravel.com/>)，猫途鹰网站([www.tripadvisor.cn](http://www.tripadvisor.cn)) 和携程网

(<http://hotels.ctrip.com/international/1292635.html>) 等，都可以查到泰国曼谷大华酒店的相关信息，包括房价，房型，酒店简介和客户对酒店点评，游客也可以通过这些网站预订大华酒店。中国游客主要是通过中国这些旅游网站获得大华酒店的信息。如果大华酒店有自己的中文网站，可以更好地为客户提供酒店的信息，为酒店做广告，吸引更多的中国游客，改善和弥补酒店在汉语服务上的不足。



### 第三节 改进大华酒店商务汉语服务的建议

#### 1. 加强汉语培训，提高汉语水平

通过对大华酒店汉语服务人员的调查分析，在汉语服务上酒店出现的最大问题就是服务人员的汉语水平低。这是影响大华酒店汉语服务质量的主要原因。因此提高汉语服务人员的中文水平是改进酒店汉语服务质量的重点。加强酒店汉语服务人员的培训是解决这个问题的一個方法。

大华酒店的管理方面认识到酒店提供中文服务重要性，已经对本酒店相关人员进行了一定的汉语培训。大华酒店汉语培训课程的时候是一年举行 2-3 次，每次 10 天，一天学了两个小时，总共用学习的时候约 20 个小时，一般是短期的培训课程。可是从调查分析来看，服务人员的汉语水平低的问题没有很好的解决。酒店方面也看到了这些问题，制定了新的计划，为服务人员开办汉语培训班，尤其是对新员工。

根据调查所反映的问题，酒店的汉语培训主要重点应放在汉语口语，听力和酒店专业词汇的训练和学习上。其次是增加服务人员对中国文化知识的了解。另外，酒店方面要定期对相关人员进行汉语水平考核，要求服务人员参加 HSK 考试，HSKK 汉语水平口语考试，鼓励服务人员主动加强自己的中文学习。

#### 2. 招聘汉语人才，解决人员不足问题

大华酒店汉语服务方面的另一个问题是缺乏具有良好中文水平的人员。解决这方面的问题除了以上加强现有人员的汉语培训外，招聘一些具有良好汉语水平的人员，也是一个有效地解决汉语人才不足的方法。这些人员可以直接参加酒店的汉语服务工作，能及时解决酒店汉语人才短缺的问题，也减轻了酒店汉语培训的成本，较快地提高酒店的汉语服务质量，满足中国游客的需要。

大华酒店的汉语服务主要在前台接待部门和餐饮部门。在中国的节假日，中国游客来泰人数会大量增加。酒店方面也可以考虑招聘一些泰国大学中文系听说能力好的学生帮忙，一方面可以加强酒店这些部门的汉语服务工作，另一方面也可以给这些学生社会实习的机会，在工作中提高自己的中文水平。另外，酒店方面还可以考虑招聘社会上具有中文水平的人员在酒店做临时工作。

#### 3. 完善酒店中文信息，增加网络和二维码服务

调查分析显示，大华酒店为中国游客提供了一些中文信息，包括中文标识，商品目录，餐厅菜单，酒店广告等信息。为了进一步满足中国游客的需要，酒店方面还需要进一步改善中文信息的提供。根据中国游客的反映，希望酒店方

面提供中文版的旅游指南，各大景点的中文介绍，以及曼谷周边主要景点和购物中心的中文交通地图等。

另外，目前大华酒店还没有自己的中文网站，中国游客获取大华酒店的信息主要看中国几大旅游网站和网友的推荐。如果大华酒店有自己的中文网站，可以更好地为酒店进行宣传，为中国游客提供更多的有关酒店方面的中文信息。

目前，酒店方面除了提供手机支付外，还应该提供二维码服务，包括多种外国语言，让游客从中获取必要的信息。酒店方面可以考虑把酒店的各种中文信息放到二维码里，让中国游客用手机扫描，这样可以快捷方便地获得酒店、旅游购物和交通方面的中文信息，满足中国的需要，改善酒店的服务质量。

#### 4. 更新酒店设施，提供现代化服务

通过调查，大华酒店除了需要改进汉语服务外，还需要改善酒店的客房设施。虽然总体上中国游客对大华酒店的管理和设施是满意的，但一些中国游客反映酒店有些设施陈旧，存在一些客房卫生环境问题。大华酒店管理部门应该适应酒店现代化的发展。具体改进的建议如下：

（1）改善酒店入住条件环境，及时更新老旧设施，酒店让旅客享受舒适、干净和安全的休闲环境。

（2）更换酒店传统的门房钥匙方式，提升为使用电子房卡系统，方便客户携带和保管，提高客房的安全性。

（3）改善整个酒店 WiFi 系统，提高 WiFi 性能和网速，让给客户上网方便快捷。

以上对大华酒店提出的解决问题的方法和改进措施，是希望大华酒店能够有效地提高酒店的汉语服务水平，从整体上提升酒店的服务质量，以吸引更多的游客，特别是中国游客光临酒店，给酒店带来更多的收益。

## 结 语

随着泰国旅游业的发展，中国经济的繁荣，中国人民生活水平的不断提高，大量中国游客来泰国旅游，中国人已成为泰国的第一大入境游客。泰国唐人街上的大华酒店日常接待不少中国游客。酒店为中国游客提供了汉语服务，方便了游客入住酒店和旅游。

本论文研究的课题是对曼谷唐人街大华酒店汉语服务的应用研究。本论文研究的目的是通过调查大华酒店服务人员汉语水平与汉语应用的情况，说明汉语服务对提高酒店服务质量，吸引中国游客，推动酒店发展的提高盈利的重要作用。通过问卷调查，访谈和文献资料的分析，论文分析了大华酒店汉语服务的情况，指出了酒店在汉语服务方面的优势和不足，提出了改进措施和建议。通过对大华酒店汉语服务管理的分析和对大华酒店汉语服务人员汉语水平的调查研究，说明做好酒店的汉语服务，是提升酒店服务质量，吸引更多的中国游客入住酒店，发展酒店的业务，为酒店带来更多的收入都是非常有利的。

本论文主要通过定性分析和定量分析的方法，通过文献研究、访谈调查、问卷调查和观察对大华酒店的汉语服务应用情况进行了分析研究。研究的主要内容包括大华酒店服务人员的基本情况，汉语水平情况，汉语服务人员的工作情况，酒店的管理情况，中国游客对酒店汉语服务的反映情况，以及影响中国游客选择来大华酒店服务的因素。论文在分析研究的基础上指出了酒店遇到的问题和产生问题的原因，提出了对汉语服务改进的措施和建议。

研究表明，大华酒店的经营总体上是良好的，酒店提供汉语服务方便了中国游客，提升了酒店的服务质量。但是酒店在汉语服务上存在着不足，服务人员汉语水平不高，汉语服务人员缺乏，汉语口语沟通能力差。这些问题影响了酒店汉语服务的质量。从中国游客的反映和酒店服务人员自我评估中可知，酒店汉语服务人员只能说一些基本的酒店用语，在听力方面也是一些简单的中文，汉语词汇方面也不够。为了提高酒店的汉语服务质量，酒店需要加强对服务人员的汉语培训，提高汉语沟通能力。为了解决酒店汉语人才短缺的问题，酒店还可以通过招聘汉语人才，增加汉语人才，满足中国客户对汉语服务的需要。

根据本次研究，酒店是否有汉语服务，虽然不是影响中国游客的首要因素，但酒店如能提供汉语服务，再加上酒店具有的良好设施和周边环境，会提升酒店的性价比，增加中国游客对选择这家酒店的考虑。所以，为了提升大华

酒店的服务质量，吸引更多的中国游客，大华酒店需要改进汉语服务，提高员工的汉语水平。



## 参考文献

### 中文资料

- [1] 刘大中. 度假酒店服务质量管理改进研究——以沈阳J度假酒店为例 [D]. 吉林大学硕士学位论文2015
- [2] 牟昆. 浅谈提升中国酒店服务质量管理水平的对策. [J]. 中国商贸. 2009, (13)
- [3] 刘月荣. 酒店服务质量管理的现状及对策分析[J]. 赤峰学院学报, 2014, (5)
- [4] 李东娟. 酒店其他顾客行为对顾客感知服务质量的影响[J]. 旅游学刊, 2014, (4)
- [5] 唐健雄. 涂馨. Bo H. Ferns, 领导社会责任取向对酒店员工工作满意度的影响[J]. 旅游学刊, 2013-3-6
- [6] 余洪. 酒店员工满意度对顾客满意度的影响研究[D]. 湖南大学硕士学位论文 2009
- [7] 刘丽丽. 酒店员工工作满意度影响因素的研究[D]. 吉林大学硕士学位论文 2007
- [8] 陈玲玲. 泰国普吉酒店中国游客满意度研究[D]. 北京交通大学硕士学位论文 2014
- [9] 张玉华. 普吉府四星级酒店工作人员的汉语水平情况的分析[D]. 华侨崇圣大学 2014
- [10] 陈幸娟. 普吉攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部汉语服务比较研究[D]. 华侨崇圣大学 2016
- [11] 陈筠倩. 泰国酒店员工培训体系研究[D]. 重庆大学硕士学位论文 2011
- [12] 携程旅行网, 曼谷大华酒店  
[Online], <http://hotels.ctrip.com/international/1292635.html>, 2017/8/12
- [13] 艺龙网: 旅游指南, 泰国酒店攻略大全  
[Online], <http://trip.elong.com/thailand/zhusu/>, 2017/9/14
- [14] 蚂蜂窝网站: 泰国酒店业或四年来首次涨价  
[Online], <http://www.mafengwo.cn/travel-news/188208.html>, 2017/9/16
- [15] 惠旅行网站: 曼谷唐人街 (China Town) [Online],  
<http://www.toplanit.com/gonglue/tailand/bangkok/doc-4803.html>, 2017/10/5
- [16] 泰国通网站: 曼谷唐人街有三最 [Online],  
<http://taiguotong.cn/%E6%9B%BC%E8%B0%B7%E5%94%90%E4%BA%BA%E8%>

A1%97/, 2017/10/16

- [17] 迪拜旅游网站: 泰国曼谷唐人街在哪里, 泰国曼谷唐人街怎么去  
[Online], <http://www.okdibai.com/zjicq/10637.html>, 2017/10/18
- [18] 都喜酒店网站: 了解更多我们的豪华酒店品牌  
[Online], <https://www.dusit.com/zh-hans/about-us/>, 2017/10/28

## 泰文资料

- [1] Bizfocus Industry. ไทยเข้าสู่ซึ่ง อันดับ 300 ลบ. รีโนเวท “แกรนด์ไชน่า พลาซ่า” .[ออนไลน์]  
แหล่งที่มา: <http://www.bizfocusmagazine.com/biz-interview-news-49/145-biz-interview-issue-043,-december-2013> (17 ตุลาคม 2560)
- [2] Grand China Hotel.[ออนไลน์] แหล่งที่มา:  
<http://www.grandchina.co.th/th/index.htm> (17 ตุลาคม 2560)
- [3] Chinatown Yaowarach.แกรนด์ไชน่า เยาวราช Hotel & Plaza.[ออนไลน์]  
แหล่งที่มา: <http://www.chinatownyaowarach.com/articles/42299500/>  
(17 ตุลาคม 2560)
- [4] พัฒนา ศิริโชคบัณฑิต. (2548) การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร:  
แซทไฟร์ พรินติ้ง.
- [5] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว.[ออนไลน์]  
แหล่งที่มา: [http://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=8265](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8265) (12 กันยายน 2560)
- [6] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. ตลาดไทยเที่ยวไทยเดือนธันวาคม 2559 ผู้ประกอบการปรับตัวพักการตลาด  
ใช้โอกาสจากมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว.[ออนไลน์] แหล่งที่มา:  
[https://www.kasikornresearch.com/InfoGraphic/Documents/2795\\_p.pdf](https://www.kasikornresearch.com/InfoGraphic/Documents/2795_p.pdf)  
(20 กันยายน 2560)
- [7] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. ธุรกิจโรงแรมแข่งขันรุนแรงขึ้น คาดปี’ 60 รายได้ธุรกิจโรงแรมขยายตัว  
ร้อยละ 3.7-5.5. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: [http://portal.settrade.com/brokerpage/IPO/Research/upload/2000000314699/2826\\_p.pdf](http://portal.settrade.com/brokerpage/IPO/Research/upload/2000000314699/2826_p.pdf) (20 กันยายน 2560)
- [8] คมชัดลึก. ตำนานแผ่นดิน : ใต้ฟ้า-แกรนด์ไชน่า. [ออนไลน์] แหล่งที่มา:  
<http://www.komchadluek.net/news/lifestyle/194227> (22 กันยายน 2560)
- [9] บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน). แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี. [ออนไลน์] แหล่งที่มา:  
<http://dtc.listedcompany.com/misc/FORM561/20130401-DTC-FORM561-2012-TH-02.pdf> (22 กันยายน 2560)

## 附录一： 大华酒店的管理人员访谈表

1. 大华酒店什么时候有汉语服务的？
2. 大华酒店在汉语服务方面做了哪些工作？提供了哪些设施？
3. 在提供酒店的汉语服务方面酒店方面是怎样认识的？
4. 面对中国游客，大华酒店在人员招聘方面有什么考虑？
5. 大华酒店是否对员工提供汉语培训？
6. 大华酒店有多少员工，能提供汉语服务的人员有多少？
7. 酒店管理部门是如何管理汉语服务质量的？
8. 怎样解决汉语服务中出现的问题的？
9. 您认为在酒店汉语服务方面还需要做哪些改进措施？

## 附录二： 大华酒店职员汉语服务情况问卷调查表

尊敬的女士/先生，您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学商业汉语专业研究生的一个研究课题。研究内容是有关大华酒店职员汉语服务情况。本次调查研究的资料可以为改进大华酒店汉语服务质量提供依据。请您根据问卷表如实填写所咨询的问题，以便获得正确的数据进行统计分析。本次调查是匿名的，不涉及任何个人隐私，不向外泄露，不会给您个人带来任何不利的影响。衷心感谢您的合作。谢谢。

### 第一部分：大华酒店员工的个人基本资料

(请按照您的实际情况，在方格中划✓的标志)

1. 您的性别是： 男性       女性
2. 您的年龄段：  
 20 岁以下       21-30 岁       31-40 岁  
 41-50 岁       51-60 岁       60 岁以上
3. 您的教育程度：  
 初中以下       高中       中专       大专  
 学士       硕士       博士
4. 您是否是华裔： 是       否
5. 您在酒店的职位：  
 接待员       行李服务人员       客房服务人员  
 部门经理       酒店的商场服务人员       其他，请注明\_\_\_\_\_
6. 您的工作经验：  
 1 年以下       1-2 年       3-4 年       5-6 年       6 年以上
7. 您的工作状况： 全职       兼职
8. 您的月收入：  
 低于 9,000 泰铢       10,000-15,000 泰铢       15,000-20,000 泰铢  
 20,000-25,000 泰铢       25,000-30,000 泰铢       高于 30,000 泰铢

9. 您是否会说汉语：

会说汉语  不会说汉语（请跳至第二部分）

10. 您会说哪种汉语：

普通话  潮州话  粤语  其他，请注明\_\_\_\_\_

## 第二部分：关于大华酒店服务人员的汉语水平情况

（请按照您的实际情况，在方格中划✓的标志）

1. 您学汉语的时间？

1 年以下  1-2 年  3-4 年  
 5-6 年  6 年以上  其他，请注明\_\_\_\_\_

2. 您是否参加过新 HSK 考试： 参加过  没参加过（请跳至第 4 题）

3. 如果您回答“是”您参加过哪级考试？

HSK 1 级  HSK 2 级  HSK 3 级  
 HSK 4 级  HSK 5 级  HSK 6 级

4. 您认为自己的汉语水平如何？

汉语水平	优秀	良好	一般	差	很差
听力					
口语					
阅读					
写作					

5. 您对自己的汉语水平满意度：

很满意  满意  一般  不太满意  不满意

6. 您认为哪些方面的汉语水平最有问题：

听  说  读  写  其他，请注明\_\_\_\_\_

7. 您认为用什么方法，提高自己汉语水平：

- 自学     常常跟中国人沟通     参加汉语培训课题     去中国留学  
 在工作中常常使用汉语     其他，请注明\_\_\_\_\_

8. 您认为自己使用汉语工作做得如何？

- 优秀     良好     一般     差     很差

### 第三部分：大华酒店汉语服务工作和管理情况

1. 目前在大华酒店最多的游客数是什么国籍？：（可多选题）

- 英国     美国     丹麦     澳大利亚  
 马来西亚     中国     荷兰     新加坡     其他，请注明\_\_\_\_\_

2. 您对外国游客进行沟通的时候可以使用什么语言？：（可多选题）

- 汉语     英语     法语     德语  
 韩语     日语     其他，请注明\_\_\_\_\_

3. 在酒店您的岗位需要使用汉语吗？

- 需要     不需要

4. 您认为需要提高汉语水平吗？

- 需要     不需要

5. 您认为自己需要在哪些方面提高汉语水平？：（可多选题）

- 听     说     读     写

6. 您认为酒店汉语服务怎么样？

- 优秀     良好     一般     差     很差

7. 平时您在工作中常使用汉语吗？

- 经常使用     不经常使用     不使用

8. 与客户汉语沟通时常使用哪种方式?

- 听       说       读       写

9. 在工作中使用汉语主要遇到哪些方面的问题? : (可多选题)

- 听力问题       口语问题       阅读问题       书写问题  
 汉语语法问题       中国文化知识问题       其他, 请注明\_\_\_\_\_

10. 您在使用汉语时, 主要遇到哪些问题的原因? : (可多选题)

- 汉语词汇少       不敢说       缺乏训练       酒店专用的词汇量不够  
 因为有的中国游客口音不同听不懂       中国游客讲得太快  
 如有其它原因, 请说明 \_\_\_\_\_

11. 您如何解决与中国游客汉语沟通时出现的问题:

- 使用英语       使用手机的应用帮助翻译       请同事帮助  
 通知经理部门       请导游帮助       没办法  
 如有其它原因, 请说明 \_\_\_\_\_

12. 酒店是否汉语培训?

- 有       没有

13. 如果酒店提供汉语培训课程, 您需要参加吗?

- 需要       不需要

14. 如果酒店没有提供汉语服务, 你认为需要提供吗?

- 需要       不需要

感谢您的合作

## 附录三：中国旅客对大华酒店汉语服务情况问卷调查表

尊敬的女士/先生：您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学的硕士论文课题。论文题目是《曼谷唐人街大华酒店汉语服务应用研究》。调查的目的是为了了解中国游客对酒店汉语服务的反映情况和影响对中国游客选择来大华酒店服务因素，为本次研究提供必要的分析资料。本次调查是匿名的，不涉及任何个人隐私，不向外泄露，不会给您个人带来任何不利的影响。衷心感谢您的合作。谢谢。

### 第一部分：中国游客的个人基本资料

（按照您的实际情况，请在方格中划✓的标志）

1. 您的性别是：

- 男性                       女性

2. 您的年龄段：

- 20 岁以下               21 - 30 岁               31 - 40 岁  
 41 - 50 岁               51 - 60 岁               60 岁以上

3. 您的教育程度：

- 初中以下               高中               中专               大专  
 学士                       硕士               博士

4. 您的职业是：

- 学生/大学生               商人               公司职员  
 公务员                       自由职业               其他，请注明\_\_\_\_\_

5. 您来自：

- 中国大陆               台湾               香港               澳门

6. 您的月收入:

- 低于 3,000 元       3,001- 6,000 元       6,001- 9,000 元  
 9,001- 12,000 元       12,001-15,000 元       高于 15,000 元

7. 您这次来泰国旅游几天:

- 1-3 天       4-5 天       5-7 天       7 天以上

8. 您来曼谷在大华酒店住宿几次:

- 1 次       2 次       3 次  
 4 次       5 次以上       没住过

9. 您来曼谷在大华酒店住宿的目的:

- 参加会议       游览景点       做商务  
 探亲       其他, 请注明\_\_\_\_\_

10. 您跟谁来大华酒店住宿:

- 一个人       男朋友/女朋友       同事和朋友       家庭

11. 您是如何查到大华酒店的信息:

- 朋友们介绍       导游       旅游杂志       电视  
 报纸       网站       其他, 请注明\_\_\_\_\_

12. 在大华酒店, 平时您常用什么语言跟酒店的服务人员进行沟通:

- 普通话       潮州话       粤语  
 泰语       英语       其他, 请注明\_\_\_\_\_

13. 您会说泰语吗:

- 会说泰语       不会说泰语

14. 您会说英语吗:

- 会说英语       不会说英语

## 第二部分：中国游客对酒店汉语服务的反映

(按照您的实际情况，请在方格中划✓的标志)

1. 酒店的服务人员有提供汉语服务吗？  
 有       没有
2. 您觉得酒店服务人员的汉语水平如何？  
 优秀     良好     一般     差       很差
3. 您对服务人员进行汉语沟通的时候是否遇到困难？  
 是       否
4. 酒店的服务人员可以使用多种语言吗？  
 可以     不可以
5. 酒店汉语服务人员的数量能够满足需要吗？  
 能够     不能够
6. 您认为酒店汉语服务人员在汉语服务方面存在什么问题？（可多选题）  
 听力方面     口语方面     书写方面  
 阅读方面     词汇方面     语法方面
7. 酒店有提供如中文的菜单、酒店介绍、标识牌、网站等方面的服务吗？  
（可多选题）  
 中文菜单     中文酒店介绍     中文标识牌  
 中文网站     其他，请注明\_\_\_\_\_
8. 酒店汉语服务标识牌的数量能满足需要吗？  
 能       不能
9. 酒店汉语服务标识牌上中文表示有不正确的地方吗？  
 有       没有
10. 酒店还需要提供哪些方面的汉语服务？  

---

---
11. 您对华酒店汉语服务的满意情况是：  
 很满意     满意       一般       不满意     很不满意

### 第三部分：影响对中国游客选择来大华酒店服务因素

(请填写 ✓ 在箱体的右侧的关键因素)

影响因素评估标准： 5. 很大， 4. 大， 3. 一般， 2. 小， 1. 很小

影响酒店服务质量的内容	影响因素的大小				
	5	4	3	2	1
<b>一、语言服务方面</b>					
1. 酒店的总体服务质量					
2. 酒店提供汉语网站					
3. 酒店有汉语标识牌					
4. 酒店的中文菜单					
5. 酒店汉语服务人员的沟通能力					
<b>二、酒店服务方面</b>					
1. 酒店的服务态度					
2. 酒店的客房卫生					
3. 酒店的设施					
4. 酒店的管理					
<b>三、价格方面</b>					
1. 酒店的房价					
2. 餐饮的价格					
3. 其它服务费用					
<b>四、周边环境和通讯方面</b>					
1. 酒店周边的交通情况					
2. 酒店周边环境干净安全					
3. 酒店提供电脑服务					
4. 酒店的 Wi-Fi 情况					

其他意见与建议：

---



---

感谢您的合作

## 致 谢

首先，我要郑重地感谢我的论文指导老师赵平博士。从开题报告到写论文完成。赵平老师帮我修改开题报告表的提纲。我的毕业论文是在赵平老师的悉心指导和大力支持下完成的。赵平老师提出了很好的建议与意见。赵平老师一直给予了无私帮助调整和修改论文中的一些草节和内容。进一步完善论文。在整个论文写作阶段中，我会遇到了无数的困难，而遇到很多问题，但是终于我写本论文完成了。

同时，我也要感谢泰国华桥崇圣大学，商业汉语专业的各位老师给我有机会在华桥崇圣大学学习。在学习的时候，各位老师都给我指引着前进的方向，都离不开各位老师的关心。

在此要表示深深的感谢本次论文所涉及到的各位研究者，本论文引用了多数位研究者的研究文献。如果没有各位研究者的研究成果是没有办法完成本次论文的写作。以及对本论文有关的所有的人。

衷心地感谢 9 位同学们的热情，在两年的学习期间，我们都在一起学习，有互相帮助，有压力的时候，我们还一起加油。在我论文写作的过程中还有提供良好的建议。如果没有同学们的帮助是一定没有办法完成我的学位论文的，同窗之间的友谊永远长存。

我还要强烈感谢 100 位中国游客参与我的调查，在百忙之中抽出宝贵时间帮我完成的调查，他们对我的论文合作与支持。

此外，我还要感谢曼谷大华酒店的 1 位管理人员和 70 位服务人员，感谢他们给我的很多酒店信息与汉语服务工作上的信息。

最后，我要特别感谢我的父母，在我学习的期间，父母对我所有的付出学费。他们一直给了我很大的各种各样支持、鼓励和关心。

万里

2018 年 5 月 19 日

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นายหิรัญ รุ่งวิมลสิน (万里)  
วัน เดือน ปีเกิด 7 เมษายน 2537  
ที่อยู่ปัจจุบัน 99/29 หมู่บ้านลัดดารมย์ หมู่ 3 ถนนตลิ่งชัน-สุพรรณบุรี  
ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130  
ประวัติการศึกษา  
พ.ศ. 2555 – 2558 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)