

基于泰国中文专业学习者需求的酒店汉语教材编写

——以乐德纳可信皇家理工大学为例

DEVELOPING CHINESE TEXTBOOK ON HOSPITALITY FOR CHINESE MAJOR COLLEGE STUDENTS—A CASE STUDY OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY RATTANAKOSIN, THAILAND

罗秋明^{1,2}

Qiuming Luo^{1,2}

¹泰国乐德纳可信皇家理工大学文学院 ²中国暨南大学华文学院

¹Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand

²College of Chinese Language and Culture, Jinan University, China

Received: May 12, 2021 / Revised: September 13, 2021 / Accepted: September 27, 2021

摘要

本文采用访谈法和问卷调查法,以泰国高校中文专业 143 名学习者 of 被试,从酒店汉语教材编写相关的三个要素进行需求程度调查,使用 SPSS 26.0 对获得的一手资料进行数据统计与分析。研究表明,泰国中文专业学习者对酒店汉语口语与交际会话内容的需求最高,其次是酒店相关知识与文化,而对酒店应用文写作的需求表现相对较弱。采用单因素方差分析学生背景因素对酒店汉语教材编写需求的影响,结果显示,不同的汉语水平、学习汉语时间及无论是否从事过酒店相关实习或工作的学习者,都没有在酒店汉语需求类型上产生显著性差异。基于酒店汉语编写类型和主题内容划分需求程度等级表,对泰国中文专业酒店汉语教材提出编写建议:一是以口语与交际会话为主,重点培养酒店日常听说和业务交际能力;二是以知识文化与应用文写作为辅,均衡发展学习者的酒店综合及分项技能;三是以学习者主体为出发点,探究酒店汉语教材“在地化”建设;四是以职业服务需求为落脚点,接轨一线酒店行业变革。

关键词: 酒店汉语 需求分析 教材编写 泰国大学生 中文专业

Abstract

This paper aims to guide the design of Chinese for Hospitality textbook based on the learner needs. A total of 143 Thai colleague students with Chinese Major participated the questionnaire and interview on their learning needs. SPSS 26.0 was used for statistical data analysis. The need for daily verbal conversation and communication was ranked the highest, followed by communication on the knowledge and culture related to the hotels. The need for formal descriptive writing was ranked the lowest. ANAVA analysis showed that the learner's background, including their Chinese levels, years of Chinese learning, and their experience in Hospitality industry, does not significantly impact their learning needs for Hospitality Chinese. Under the general guideline for designing Chinese textbook for Hospitality, the following suggestions on the text book contents are proposed to serve learner needs studied in the study: 1) Focus on daily verbal conversation and communication to cultivate colleague student's ability on listening and speaking Chinese and communication skills. 2) Supplemented with knowledge and culture expression and descriptive writing training to develop the learners' overall Chinese ability. 3) Develop learner-centered localized textbook. 4) Serve the professional serve need and integrate with revolution in front-line Hospitality industry.

Keywords: Chinese for Hospitality, Needs Analysis, Textbook Compilation, Thai Colleague Student, Chinese Major

引言

泰国是以旅游业、服务业为支柱性产业的国家,多年来,中国一直是泰国入境游最重要的旅游客源国。据泰国旅游和体育部数据,2018年12月中国赴泰游客量已经突破千万人次(Thaizhonghua, 2018)。如此庞大的中国游客出行泰国,势必对泰国旅游与酒店等服务行业提出发展新要求。在全球新冠疫情之前,泰国政府就在全泰国各处增设中文服务功能,全力为拓展中国客源市场做努力,但纵观整个泰国酒店业,普遍缺乏能使用中文的工作人员。由语言沟通不畅导致地针对中国住客酒店服务质量不高的问题,使得泰国酒店业意识到酒店汉语交际与汉语人才的重要性。

泰国旅游业拖动的中文服务和汉语人才需求也引起了泰国高校对旅游与酒店汉语教学的重视。自1978年,泰国开设汉语本科专业至今已40余年,截至2020年10月,泰国高等教育科研创新部高等教育委员会所属的公立、私立大学共156所,其中73所高校开设了中文及相关专业本科学位课程(Luo, 2021)。据不完全统计,大致有二十几所大学的中文、旅游与酒店管理等专业开设酒店汉语、酒店服务汉语、旅游与酒店服务相关的汉语课程。该课程一般安排在大三或大四年级,以必修或选修方式,并作为中高级汉语水平专业大学生的职业培养方向之一。虽然中文专业酒店汉语课程有自己

的教学目标与教学计划,但普遍没有专业教材,课程使用的多是学校或教师自编教材。因此,就泰国中文专业学习者来说,他们需要更专业的符合自己水平的酒店汉语教材。

当前酒店汉语教材的出版,就所接触的材料来看,中国市面上还没有一套专门针对外国留学生的酒店汉语用书,也没有专门针对泰国设计的国别化酒店汉语教材。中国国内与酒店汉语相关内容的编写多数融合在旅游汉语或商务汉语中。据 Wang (2018) 对 37 本旅游汉语专门用途教材的统计,其中涉及酒店用语的部分,仅有 2 本适用于初、中级汉语水平的泰国旅游从业人员。泰国本地出版的带本土化特色的酒店汉语教材,根据统计,截至目前为止,有政府组织编写内部少量刊印的酒店汉语教材 1 种,正式出版的在市面上可以购买的 4 种。即 2011 年,泰国教育部、教育部办公室等部门联合编写的《汉语职业酒店》,是泰国较早印制并网络发行的系列职业汉语教材之一。2013 年,曼德琳教育出版社编辑部主编《汉教口语速成·酒店篇》,该书是目前编写质量较高的基础篇酒店汉语教材,于 2016 年再版。2014 年,冬京著《酒店与服务汉语口语》一书,对汉语零基础的入门级、初中级学习者比较适用。2015 年,张能志的《酒店与旅游实用汉语》上市,该书是唯一配套 App 音频学习工具的酒店汉语相关教材,适合汉语零基础的初学者使用。2021 年,曼德琳教育出版社编辑部主编《汉语速成·旅游与酒店篇》出版,书中第三部分为酒店篇,内容难度适合初中级汉语学习者。

酒店汉语,顾名思义,教材内容是与酒店知识相关。它跟其他非通用汉语课程,如商务汉语、旅游汉语、医学汉语、民航汉语等类似,属于专门用途汉语 (Chinese for Special Purpose: CSP)。学者 Li (2004) 提到教材编写“针对性”原则的基本内涵是:“教材的设计和内容的编排,要适合学习者的特点和需求,适合学习的环境和条件,体现学科性质和课型特点”。鉴于中泰两国已出版的酒店汉语教材编写对象缺乏面向中高级汉语水平的中文专业大学生。本研究将通过调查泰国中文专业学习者的酒店汉语教材编写类型和主题内容作需求程度调查,根据调查结果,结合笔者在泰十年的高校中文专业教学经验和四年的曼谷本地四星级酒店兼职工作经历,选择性地确定中文专业酒店汉语教材编写的主题内容,形成更具科学性的专用酒店汉语教材编写主题。其意义在于,为今后泰国中文专业酒店汉语教材编写实践作经验总结,也为中国今后正式出版针对外国人或国别化的酒店汉语专业教材提供参考价值。

研究目的

本文从需求分析理论研究视角出发,以乐德纳可信皇家理工大学为例,旨在调查泰国中文专业学习者对酒店汉语教材的需求情况,包括学习者对酒店汉语口语与交际会话、酒店知识与文化和酒店应用文写作的需求程度,以及三种类型之下不同主题内容的具体需求表现。同时,分析不同背景因素学习者对酒店汉语教材需求产生的影响,为编写和设计针对泰国中文专业学习者的酒店汉语教材提供较为真实可靠的依据。

文献综述

酒店汉语相关的研究,通过搜索中国期刊网全文数据库和谷歌学术资源查找,对所得文献进行考察后发现,涉及酒店汉语的研究成果不多。按主题内容划分,主要有以下三种:一是酒店汉语教材编写理论研究,由上海师范大学对外汉语学院旅游汉语功能大纲课题组编著的《旅游汉语功能大纲》,其中“饭店实务”是作为旅游汉语五大功能细类之一,分为初、中、高三个等级,主题内容包含前厅交涉(初/中/高)、客房服务(初/中/高)、餐饮服务(初/中/高)、饭店安全(初/中/高)、协助饭店举办商务性游客的大型晚会、冷餐会、生日晚会等(中/高)、饭店管理(中/高)和饭店营销(高)七部分。各部分按照层级不同,包含的情境分目也有所差别。该大纲对酒店汉语教材编写具有纲领性的指导意义,大纲内编制和划分的“饭店实务”三个等级内容为编写酒店汉语教材提供了主题参考范围和内容框架依据。二是酒店汉语教学实践考察,较早地依据语言交际技能层次的高低对酒店汉语的教学内容做三个等级划分的是 Li (2016),作者对酒店汉语教学的定性、定位做界定,对酒店汉语的专业性、语体风格、地方特色等基本特征做归纳,之后 Li (2018)又基于国内酒店外籍员工与中国客人的交际需要,提出酒店汉语教材编写的针对性、科学性和实用性原则,并对自编的酒店汉语教材做了教学试用和教学反馈调查。Dai (2018)则以印尼某大学酒店管理专业大学生的汉语教学和教材需求为依托,对自编的入门级汉语教材作试用调查。Zhang (2020)以泰国职业技术学校的酒店专业汉语教学为研究对象,调查职校酒店专业汉语教学情况、存在问题并提出教学建议。三是酒店汉语教材编写与设计,较早地对酒店汉语教材编写进行论述的是《酒店汉语教材设计》,该文从语场、语旨、语式角度分析酒店汉语的语言特征,作者认为酒店汉语教材设计应以语言功能和语言特点为基础,突出以“实用为主、够用为度”的原则,即“强调示范性、强化实践性、兼顾拓展性”。Wang (2019)以外籍酒店管理专业短期来华实习生的教材需求为角度,从适用对象和教学目标、话题筛选与排序、教材设计示例等方面尝试酒店汉语会话教材设计。Luo (2019)以泰国大学生为研究对象,考察高校中文专业酒店汉语教材需求分析与编写设计,这类文章对泰国中文专业酒店汉语教材的内容划分、单元框架、编写依据等都有一定的借鉴意义。另外,学者许家金以概率语境共选的视角对酒店汉语词典进行研编。

总体上看,目前酒店汉语教材编写理论还不够丰富,酒店汉语教学则尚处于使学生掌握酒店汉语的专用词汇、常用句式和表达方式的阶段,相关的课程研究、教学模式、教材编写等都未成型。泰国已出版的有本土化特色的酒店汉语教材数量不足,类型偏少,且多是快速酒店汉语教材类型,适用的对象也是零起点、入门级或初中级的汉语学习者。已有的酒店汉语研究成果多是硕士学位论文,缺少酒店汉语教材编写的总体性研究,涉及酒店汉语编写理论、编写实践方面的课题数量不多,论文质量也不够高,学界对该领域的关注度还不足。因此,无论是针对泰国中文专业还是职业院校学习者的酒店汉语教材都亟待开发。

研究方法

本论文主要采用以下四种研究方法:

文献综合法

通过阅读和整理文献,重点收集与酒店汉语、旅游与酒店汉语、酒店汉语教材设计、酒店汉语会话编写、酒店专业汉语教学及专门用途汉语教材编写等相关研究成果,作为论文撰写的参考文献和理论依据。结合泰国酒店汉语教材编写的实际情况,探究并提取酒店汉语作为中高级汉语水平职业汉语教材编写的理论方向。

访谈及问卷调查法

主要采用问卷调查法,辅以个别访谈法。调查问卷在参考国内外的商务汉语、旅游汉语、酒店英语等研究成果问卷题目的基础上,以泰国中文专业酒店汉语教学的学习目标、主题内容、相关场境与知识的实际为依托,结合部分泰国酒店工作人员的访谈内容,按照论文研究的目的和相关教材编写内容编制而成。所获得的一手访谈及调查资料为论文的研究提供可靠的信息和数据来源,调查结果也可以作为今后酒店汉语教材编写、课程设计和教师授课的基础。

需求分析法

“需求分析 (Needs Analysis) 是指通过内省、访谈、观察和问卷等手段对需求进行研究的和技术和方法”。作为需求分析对象,“以目标情景为核心的需求分析 (Target-centred Analysis) 是调查学习者未来工作的环境对学习者的要求以及学习者对待这种需求所持的态度”, Ni (2007) 本研究借鉴需求分析理论和方法,依据《旅游汉语功能大纲》中“饭店实务”的情境条目,结合笔者的酒店汉语教学经验及曼谷酒店实际工作经历,对泰国中文专业学习者对酒店汉语教材进行需求分析,包括学习者对酒店汉语口语与交际会话、酒店知识与文化、酒店应用文写作三种类型的主题内容进行需求程度抽样调查。

统计分析法

通过收集和整理问卷调查资料,以 Excel 表格录入原始数据的形式,采用 SPSS 软件对数据进行量化分析。参考访谈及实际教学情况,对中文专业学习者酒店汉语教材编写主题和内容做出系统地判断,完成访谈、问卷及教材编写的质性研究。

研究设计

1. 调查的范围与对象

本论文调查的范围和对象是泰国乐德纳可信皇家理工大学已经学习过《酒店汉语》课程的中文专业大学生,酒店汉语作为该校中文专业学生的专业必修课或选修课。重点考察在不同的年级、汉语水平、汉语学习年限、是否参加过酒店相关的实习或工作等背景因素影响下,中文专业学习者在酒店汉语编写类型和主题内容诸方面的不同需求程度。鉴于专业的单一性,考虑到相关调查的样本量,本研究涵盖了中文专业在校大三、大四学生及已毕业两年以内的从 2017 级至 2020 级的四届共 143 名学习者。

2. 调查内容与问卷设计

首先确定需求分析的调查对象为中文专业学习者, 根据对象在实现目标过程中所需的各项要素, 问卷设置从酒店汉语口语与交际会话、酒店知识与文化、酒店相关应用文写作三种类型维度, 参照酒店汉语涉及的工作部门、工作岗位、服务范围等版块划分, 完成需求问卷调查各个主题子项的问题设置, 编制成《泰国中文专业学习者对酒店汉语教材编写类型和主题需求程度调查表》, 以中、泰两种文字自行设计而成。问卷包括两部分内容, 第一部分是对被测试者的背景信息做资料收集, 包括性别、年级、汉语水平、学习课型、酒店从业经历、所使用教材等 8 项内容。第二部分设置了 3 个酒店汉语教材编写类型因子, 内含 47 个主题问题项。每个具体选项从“不需要”“比较不需要”“一般”“比较需要”到“非常需要”, 按 1 分到 5 分五级量表计算。

在正式发放问卷之前, 为检验描述问卷调查是否合格, 我们对前期试用的 30 份调查问卷做了信度(可靠性)测试。结果见表 1, 信度值为 0.949, 表明问卷调查设计合格。

表 1 问卷调查信度分析

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	.949
N of Items	47

3. 问卷发放与收集

对泰国乐德纳可信皇家理工大学中文专业已完成《酒店汉语》课程学习的大三、大四共 8 个班级 146 名学生分四次发放调查问卷, 时间分别为 2019 年 2 月 4 日和 5 日, 2020 年 3 月 2 日和 6 日。教师利用课堂时间, 以纸质问卷的形式, 采取分年级、分班级集中分发。问卷均为无记名方式作答, 要求被试者当堂填答, 并由调查员当场回收。调查问卷共发放 146 份, 回收 146 份, 回收率 100%。

研究结果

调查对象的背景因素

2019 年 2 月 4-5 日, 两次发放问卷 82 份, 回收 82 份。2020 年 3 月 2-6 日, 两次发放问卷 64 份, 回收 64 份。四次问卷回收率 100%。经过认真筛选辨认, 有效问卷共 143 份, 无效问卷 3 份, 有效率 97.95%, 3 份无效问卷的原因是漏答。具体信息见表 2。

表2 中文专业学习者基本信息表

类型	性别		年级		HSK 水平 /级			学习汉语 时间/年			课程			课型			曾从事 酒店工作		使用教材与 自身水平符合度		
	男	女	大三	大四	3	4	5	3	4	5上	选修	必修	口语	写作	综合	是	否	一般	比较符合	非常符合	
人数	25	118	102	41	4	132	7	17	60	66	45	98	40	2	101	36	107	22	67	54	
占比%	17.5	82.5	71.3	28.7	2.8	92.3	4.9	11.9	42	46.2	31.5	68.5	28	1.4	70.6	25.2	74.8	15.4	46.9	37.8	

在 143 份有效问卷中, 男性 25 人, 占 17.5%; 女性 118 人, 占 82.5%。汉语水平在 HSK 4-5 级的学生共 139 名, 占 97.2%, 说明绝大多数被试者处于中高级汉语水平。学习汉语时间在 4-5 年及以上的共 126 名, 占 88.2%, 表明大部分被试者的汉语学习时长较长。98 名被试的酒店汉语课程是必修课, 占 68.5%, 45 名是选修课, 占 31.5%。学生根据授课教师、教材及授课方式判断所学的酒店汉语课程属于何种课型, 70.6% 的学生认为该课程的教学类型是综合听、说、读、写课, 28% 的学习者认为该门课程是口语课, 少数 2 人则认为该课程属于写作课。37.8% 的学生认为目前所使用的教材非常符合自己的汉语水平, 46.9% 的学习者认为教材比较符合自己的汉语水平, 15.4% 的被试者认为教材与自身汉语水平符合度一般。仅有 36 名占 25.5% 的学生曾从事过

与酒店相关工作, 大部分的 107 名占 74.8% 的学生未从事过与酒店相关工作。

酒店汉语需求类型的描述性统计

对调查问卷第二部分的 47 个主题问题项进行 3 种需求类型因子划分, 即第 1-22 项是从酒店汉语口语与交际会话角度考察泰国中文专业学习者对酒店汉语教材编写的主题内容进行考察。23-37, 38-47 项分别从酒店知识与文化、酒店应用文写作进行测试。对这 3 种需求类型因子进行描述统计 (Descriptive Statistics) 分析, 均值得分从高到低依次是酒店汉语口语与交际会话 (4.1386)、酒店知识与文化 (4.1296)、酒店应用文写作 (4.0098), 总均值是 4.1083, 见表 3。

表3 酒店汉语需求类型的描述统计

内容	有效个案 N	最小值	最大值	均值 (Mean)	标准偏差 (S.D.)
酒店汉语口语与交际会话	143	2.5000	5.0000	4.1386	.4814
酒店知识与文化	143	2.2000	5.0000	4.1296	.5356
酒店应用文写作	143	2.1000	5.0000	4.0098	.5895
Total	143	2.4043	5.0000	4.1083	.4577

观察表 3 三种酒店汉语需求因子类型的分析结果, 可以看出:

1. 被试者对酒店汉语需求类型的三个因子均值都大于 4, 即学习者的酒店汉语需求类型总体处于中高等水平。从需求程度最高的因子1酒店汉语口语与交际会话来看, 均值 4.1386, 该因子的 22 个和酒店汉语口语与交际会话相关的具体项, 内容涉及酒店前台、客服、餐饮等部门的工作, 包括客房预订、

询价、推介, 办理入住, 提供客服、带领入住、解决入住后客房出现的各类问题与其他日常服务等。学习者对酒店具体工作岗位的口语交际需求最高, 说明学习者对以交际为目的的酒店汉语教材表现得最积极。

2. 酒店知识与文化和酒店应用文写作两个因子的需求程度也不低。酒店知识与文化包含 15 个主题项, 重点是考察学习者对酒店的发展历史与文化、酒店饮食与小费文化、酒店组织机构、职务划分、客房内各类设施设备等方面的学习需求。此因子均值得分 4.1296, 略低于因子 1, 说明受试者对酒店知识与文化需求的程度也很高, 对酒店相关知识的扩展性学习比较积极。因子 3 酒店应用文写作, 有 10 个主题项, 包含酒店相关的应用文如启事、海报、求职简历、店内各类提示语等。从均值得分 4.0098 来看, 学习者对该部分内容的认可态度也较为积极。

3. 从三个因子类型和需求分值的标准差来看, 离散性最大的是酒店应用文写作 (S.D. = 0.5895), 因酒店应用文写作又是作为被试者需求类型中分值得分最低的一项, 这表明不同的学习者对酒店应用文写作的认识带有一定的偏差。其次是酒店汉语口语与交际会话 (S.D. = .4814) 和酒店知识与文化 (S.D. = 0.5356), 二者的均值排名和离散性表现一致。这足以说明, 不同的学习者对酒店汉语口语与交际会话的需求最为积极, 其次是酒店知识与文化, 对酒店应用文写作的需求表现最弱。

学习者对酒店汉语需求类型的主题表现

为了解不同的中文专业学习者对酒店汉语3种因子类型下设的 47 个主题子项目的具体需求程度表现, 考察不同因子需求表现与内含的具体主题内容存在的不一致性。论文通过数据统计, 计算出各自的平均值和标准差, 以分值从高到低的形式排列并制图, 结果详见图 1。

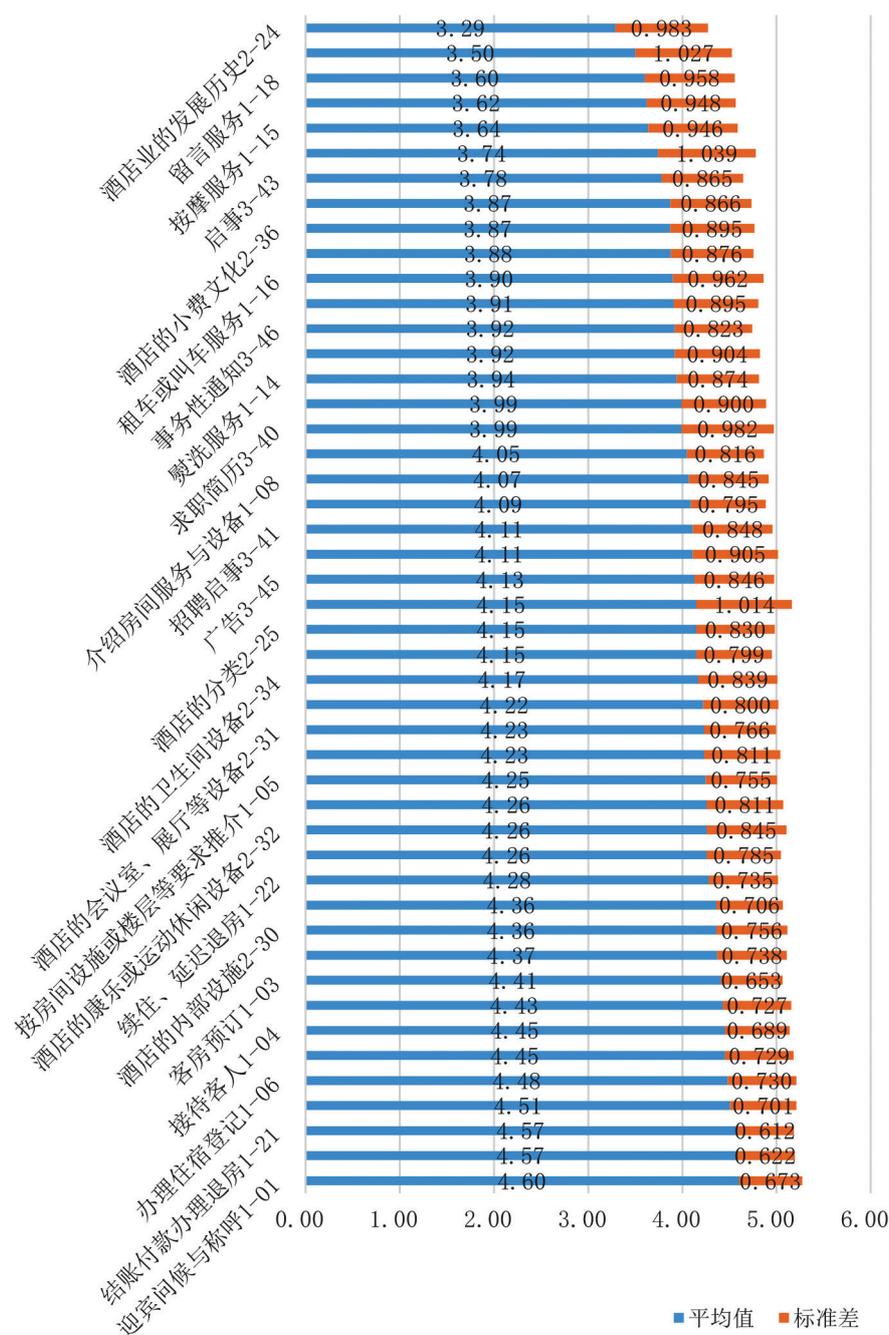


图 1 中文专业学习者对酒店汉语主题内容的需求程度 (部分)

注: 迎宾问候与称呼 1-01, 表示因子 1 酒店汉语口语与交际会话, 题号 01; 酒店的含义 2-23, 表示因子 2 酒店知识与文化, 题号 23; 致歉信 3-38, 表示酒店应用文写作, 题号 38, 以此类推。

1. 学习者对酒店汉语口语与交际会话需求分析

从因子 1 酒店汉语口语与交际会话 (图 1, 1-01 至 1-22) 中 22 个题项的平均值数据来看, 学习者在迎宾问候与称呼 (M = 4.6±.673) → 客房咨询 (M = 4.57±.622) → 结账付款办理退房 (M = 4.57±.612) → 办理住宿登记 (M = 4.48±.730) → 接待客人 (M = 4.45±.689) → 客房预订 (M = 4.41±.653) → 解决入住后各类问题 (M = 4.37±.738) 等题项中的需求得分居高。因子 1 需求得分居底的 6 项分别是: 快递

邮寄服务 ($M = 3.50 \pm 1.027$) → 留言服务 ($M = 3.60 \pm .958$) → 按摩服务 ($M = 3.64 \pm .946$) → 叫早服务 ($M = 3.74 \pm 1.039$) → 加床服务 ($M = 3.87 \pm .866$) → 叫车或租车服务 ($M = 3.90 \pm .962$)。

对以上数据结果做分析可知: 在酒店汉语口语与交际会话方面, 学习者对“迎宾待客—客房咨询—结账退房”的入住方式上表现积极, 符合常规酒店入住习惯。但在网络信息时代和智能手机的影响下, 住客可方便快捷地使用 App 自助业务, 快速实现快递邮寄或叫车服务功能等。访谈中, 酒店职员提出个人自由行有别于组团游人群, 如叫早服务项, 一般自由行住客基本上不需要该项服务, 但为方便团队游客统一出行或工作安排, 叫早服务仍然是团队游的必须项。加床服务亦然, 团队游出现加床问题多出现在亲子家庭游的部分, 按摩服务则视不同酒店服务内容而定, 有的酒店入住搭配有按摩服务项, 有的团队旅行过程中已安排按摩服务体验。由此可见, 学生对“快递邮寄—留言—按摩—叫早—加床—叫车”等酒店服务需求程度低, 存在部分脱离真实工作场境的情况。

2. 学习者对酒店知识与文化需求分析

从因子 2 酒店知识与文化 (图 1, 2-23 至 2-37) 中 15 个题项的平均值数据来看, 学习者在酒店的房间类型 ($M = 4.51 \pm .701$) → 酒店的组织机构 ($M = 4.43 \pm .727$) → 酒店的内部设施 ($M = 4.36 \pm .756$) → 酒店的客房用品、设备 ($M = 4.26 \pm .811$) → 酒店的康乐或运动休闲设备 ($M = 4.26 \pm .845$) 等 5 个题项中需求程度得分较高。因子 2 需求得分居底的 3 项分别是: 酒店业的发展历史 ($M = 3.29 \pm .983$) → 酒店的含义 ($M = 3.62 \pm .948$) → 酒店的小费文化 ($M = 3.87 \pm .895$)。

观察学习者对酒店知识与文化需求的以上数据可见: 酒店相关的内部设施、设备是学生需求程度较高的, 这部分也是酒店汉语中最专业、核心的词汇集中所在。在访谈中, 很多酒店职员都提及他们无法与中国住客达成沟通, 原因大多是因为无法对住客提及的酒店汉语核心词汇进行准确地理解和表述, 如与床有关的床单、被子、枕头, 与卫生间有关的马桶、洗漱池、热水器、喷头、下水盖、防滑垫、洗发水、沐浴露等, 房间内的空调、遥控器、冰箱、台灯、卡槽、衣架、吹风机等。酒店职员指出如果学会这些专业而使用频率较高的酒店汉语词汇, 则可为沟通和服务提供可靠地保障。中文专业学习者是专业的全日制在校生, 大多数无酒店工作经历, 但他们能认识到学习、掌握和储备酒店汉语专业词汇是入职的必须。至于酒店的含义、发展历史、小费文化和饮食文化等内容需求程度较低。

3. 学习者对酒店应用文写作需求分析

从因子 3 酒店应用文写作 (图 1, 3-38 至 3-47) 中 10 个题项的平均值数据来看, 学习者对店内各类提示语 ($M = 4.45 \pm .729$) → 广告 ($M = 4.13 \pm .846$) → 招聘启事 ($M = 4.11 \pm .848$) 等 3 个题项中需求程度的分值较高。因子 3 需求得分居底的 3 项分别是: 启事 ($M = 3.78 \pm .865$) → 海报 ($M = 3.88 \pm .876$) → 致歉信 ($M = 3.91 \pm .895$)。

结合图 1, 分析学习者对酒店应用文写作需求的以上数据可知: 学习者需求程度较高的是店内各类提示语、广告和招聘启事。这几类也是酒店应用文写作最常见、最实用的文体类型, 这类应用文的用语简洁、易懂又很有必要。参照酒店职员的访谈资料, 亦侧面印证了学习者关注内容的

可靠性。很多酒店职员在访谈中提及中国住客在酒店的客房、餐厅或公共场所等地使用酒店服务时,出现有损酒店设施的问题,如住客经常在空调出风口晾晒衣物、在衣柜内悬挂湿衣物、就餐时将涂满果酱的面包放入烤箱、不在规定时间内使用游泳池或健身房等。访谈中,酒店职员特别提到酒店内有很多场所需要张贴提示语,以达到提醒、警示和公告的作用。如禁止类:“禁止喧哗”“禁止宠物入内”“禁止榴莲入内”“禁止在空调出风口晾晒衣物”等;提示类:

“请轻声说话”“请上二楼用餐”“请注意保管您的贵重物品”“员工通道,禁止入内”等;广告与海报类:“泰式按摩/足底按摩,优惠价 500 泰铢/2 小时”。“酒店住客点餐,享八折优惠!”“酒店住客按摩,享八折优惠!”等。另外,酒店内的美食广告、按摩服务指引,餐厅位置及就餐时间、游泳池所在楼层及开放时间等,亦需要使用汉语提示和指引,以省去语言沟通不畅带来的不便。

不同背景因素对酒店汉语需求的影响

1. 不同汉语水平对酒店汉语需求的影响

本研究中,汉语水平 HSK3 级的人数 4 人,占 2.8%; 4 级 132 人,占 92.3%, 5 级 7 人,占 4.9%。采用单因素方差分析 (ANOVA), 结果见表 4。

表 4 汉语水平对酒店汉语需求方差分析 (ANOVA)

项目	汉语水平				
	平方和	自由度	均方	F	显著性
组间	4.997	66	.076	0.969	.551
组内	5.940	76	.078		
总计	10.937	142			

从表 4 数据上看,汉语水平对总的三个酒店汉语需求因子类型表现为: $F = 0.969$, $p = 0.551$ 。结果表明中文专业不同汉语水平的被试者其总需求类型得分不存在显著差异。

2. 不同汉语学习时间对酒店汉语需求的影响

从被试者学习年限上看,中文专业学生中,学习汉语时间在 3 年的仅 4 人,占 2.8%, 4 年的 60 人,占 42%, 5 年及以上 66 人,占 46.2%。采用单因素方差分析 (ANOVA), 结果见表 5。

表 5 汉语学习时间对酒店汉语需求方差分析 (ANOVA)

项目	学习时间				
	平方和	自由度	均方	F	显著性
组间	39.457	66	.598	1.333	.113
组内	34.095	76	.449		
总计	73.552	142			

从表 5 数据可知,学习汉语时间对三个酒店汉语需求因子类型总体表现为: $F = 1.333, p = 0.113$ 。结果表明中文专业不同学习汉语时间的被试者,其在总需求类型上的得分差异不显著。

3. 是否从事酒店工作对酒店汉语需求的影响

在被试者中,有 36 个学生曾经从事过与酒店相关的实习或工作,占 25.2%,107 名学生未曾从事过酒店相关职业,占 74.8%。采用单因素方差分析 (ANOVA),结果见表 6。

表6 是否从事酒店实习或工作对酒店汉语需求方差分析 (ANOVA)

项目	平方和	自由度	均方	F	显著性
组间	12.413	66	.188	.984	.524
组内	14.524	76	.191		
总计	26.937	142			

表 6 数据显示,是否从事过酒店实习或工作对三个酒店汉语需求因子类型总体表现为: $F = 0.984, p = 0.524$ 。结果表明,无论是否从事过与酒店相关的职位,其在总需求类型上得分无显著差异。

学习者对酒店汉语主题内容的需求程度等级表

当前,中泰两国均没有专门用途酒店汉语大纲性文件做编写指导,谨以上海师范大学对外汉语学院旅游汉语功能大纲课题组编著的《旅游汉语功能大纲》为依据,参照大纲中涉及“饭店实务”的情境条目,综合图1数据,论文对酒店汉语主题内容做需求等级程度排序,见表 7。

表 7 学习者对酒店汉语主题类型的需求程度等级表

求	酒店口语与交际会话	酒店知识与文化	酒店应用文写作
↓	迎宾问候与称呼、客房咨询、结账付款办理退房、办理住宿登记、接待客人、客房预订、解决入住后各类问题	酒店的房间类型、酒店的组织结构、酒店的内部设施、酒店的等级划分、酒店的康乐或运动休闲设备	店内各类提示语、广告、招聘启事
	调换房间、续住延迟退房、按房间设施或楼层等要求推介、送餐服务、处理顾客投诉、带领客人入住房间、介绍房间设备与服务	酒店的客房用品设备、酒店内的职务名称、酒店的会议室展厅等设备、酒店卫生间设备、酒店的饮食文化	求职简历、寻物启事、感谢信
	总机服务、熨洗服务、租车或叫车服务、加床服务、叫早服务、按摩服务、留言服务、快递邮寄服务	酒店的分类、酒店服务礼貌用语、酒店的小费文化、酒店的含义、酒店业的发展历史	事务性通知、致歉信、海报、启事

讨论

目前,泰国高校中文专业的酒店汉语课程已进入选修课和必修课的普及化职业方向培养阶段,随着学生规模的不断增长,中高级汉语水平的酒店汉语教学逐渐普及并持续深入发展,必然会带来酒店汉语教材编写的新挑战。论文通过对泰国中文专业学习者酒店汉语教材编写的因子类型和主题内容进行调查及结果分析,发现了学习者对酒店汉语口语交际、知识文化和应用文写作的不同需求表现。作为专业性很强的职业技能课,酒店汉语教材编写一定要充分考虑教材的学习者主体需求,明确教学对象,确定教材涉及的内容与范围,均衡发展学习者的酒店综合及分项技能,做到“因地制宜,因材施教”,如此,才能编写出适合中文专业学习者使用的本土化酒店汉语教材。

本文对酒店汉语教材需求做考察,被试对象的高校学生样本略显单一,是文章的明显不足之处,祈愿能以个案研究的视角,引起学界对泰国酒店汉语的关注度。未来,酒店汉语应多借鉴其他职业汉语、世界及其其他国家或地区的职业汉语教育经验,多采用科学的定量和定性以及混合等研究方法。酒店汉语亦有不少有待研究的领域,如酒店汉语课程体系探索、教育标准建设、教材及教学资源开发、教学与教法及教学模式、酒店汉语教师培养与培训等。最后,论文对泰国中文专业酒店汉语教材编写的讨论,丰富了国别化酒店汉语学习者的考察对象,对其他国家酒店汉语教材编写也具有一定的借鉴意义。同时,希望能给从事酒店汉语教学的授课教师们提供一些参考价值。

总结与建议

本文通过问卷调查,从酒店汉语需求因子类型的分析结果可知,中文专业学习者对酒店汉语教材需求程度从高到低依次为:酒店汉语口语与交际会话>酒店知识与文化>酒店应用文写作。不同汉语水平、学习汉语时间及是否从事过酒店相关实习或工作的学习者,均未在酒店汉语需求类型上产生显著性差异。依据学习者对酒店汉语需求类型47个主题的不同需求程度表现,参考学生背景因素的调查结果,结合信息化、智能化时代的特点,对泰国中文专业酒店汉语教材编写提出以下建议:

1. 以口语与交际会话为主,重点培养酒店日常听说和业务交际能力

培育学习者语言交际能力是二语学习的根本目的,酒店汉语教材编写注重口语与会话,以听说、交际为先,符合第二语言学习规律,也符合酒店汉语作为职业汉语的交际性目的。针对中高级汉语水平的中文专业学习者,可以根据语言具有的交际情境与交际功能属性,借助星级酒店提供的真实工作场境,凸显酒店汉语教材“口语优先”的特点,把包括专业词汇、经典常用句、场境会话等内容结合起来。根据酒店部门的不同工作岗位,为学习者提供更加精准的业务模块,区分前厅篇、客房篇、餐饮篇、娱乐篇、业务管理篇、销售篇、旅游篇等。以贴近酒店实际的具体场境和语料编排方式,通过对教材和课程的学习,激发学生学习的主动性和口语表达的欲望,训练和培养学生的酒店口语交际能力,使学生能掌握酒店日常听说技巧,正确运用汉语为客人提供酒店服务,实现酒店业务交际的目标。

2. 以知识文化与应用文写作为辅, 均衡发展学习者的酒店综合及分项技能

除了侧重酒店汉语日常听说, 重点培养酒店业务交际能力外, 还应重视酒店的综合办公业务, 兼顾读写译的技能。因此, 针对中高级汉语水平的中文专业学习者, 还须加强酒店业务背景、酒店知识文化和实用的应用文写作等扩充性知识的学习。如酒店的部门划分、职务名称、房间类型、内部设施、客房用品、展厅会议室、康乐休闲设备等。应用文写作方面, 尤其是使用率极高的店内各类提示语、店内广告、事务性通知等。通过听说读写译技能的综合发展与技能分化, 凸显教材内容的综合型或单一技能型, 既能全面提高学生的综合酒店汉语能力, 又能平衡发展酒店汉语的听说读写多项技能, 如编写综合性教材《综合酒店汉语教程》, 分项技能系列教材如《酒店汉语·口语与交际篇》《酒店汉语·知识与文化篇》《酒店汉语·应用文写作篇》等, 以不同的教材编写及课型呈现方式, 使学生能全面掌握酒店汉语, 并能独立运用各项技能。

3. 以学习者主体为出发点, 探究酒店汉语教材“在地化”建设

中国学者提出英文教材编写的“三贴近”观点曾颇有影响, 即“贴近外国人的思维、贴近外国人的生活、贴近外国人的习惯”, 提倡编写贴近外国人的思维和语言习惯及表达方式的教材。但泰国中文专业学习者是在非目的语环境下学习汉语, 课堂教学和教材内容是学习者获得知识的主要途径, 考虑到学习者学在泰国、实习及就业均在泰国, 学习的社会大环境和课堂小环境都难以提供真实的交际情境, 也难以进行真正的交际活动。因此, 针对泰国中高级汉语水平的酒店汉语教材编写, 建议从学习者主体的特点和学习环境出发, 探究酒店汉语教材的在地化建设。教材的“在地化”, 即“选材内容要结合当地的生活、文化、观念, 所需教学量要与当地的学制、学时相匹配, 内容的呈现方式要适合当地经济、文化、民族性格等特点”(Li & Shi, 2017)。

具体途径是: 对酒店汉语专业词汇的采集、语用场景的选取和教材编写设计, 均采用实地考察调研、就地取材的形式, 将学习者与之熟悉的泰国本土酒店服务业、住客接待与服务、案例教学资源等内容转输为书面教材, 创设学生熟识的在地化酒店汉语会话主题和学习场境, 编入更真实的、可触摸的学习环境, 增强教材内容的本土化, 提高学习者的学习兴趣。

4. 以职业服务需求为落脚点, 接轨一线酒店行业变革

教材编写应以职业服务需求为最终落脚点, 编制符合岗位需求的职场化教材, 达到职业技能水平的提升。为此, 建议在编写中文专业酒店汉语教材时, 增强教材的职业服务意识, 突出职业教材开发的工作过程, 注重课堂教学与实际工作流程的合一。即依托酒店及各部门工作场所, 设计不同的学习模块、学习情景主题和工作任务, 涵盖酒店服务的各个环节, 切实提高酒店汉语教材的服务功能。同时, 在信息化、智能化的时代背景下, 酒店的预订平台、付费方式、评价体系都集中于网页或 App 软件, 中国游客使用酒店服务的方式也随之发生变化。在这样的情况下, 酒店汉语教材的编写也应该接轨一线酒店行业变革, 同步开展线上线下酒店预订—入住—退房的过程。此外, 在全球新冠疫情常态化的情况下, 酒店业面临新局面和新需求, 尤其是具有隔离资质的官方指定酒店 (ASQ), 须在

接待中国籍住客过程中做好各项中文服务,大到机场接机、入住管理、隔离服务、健康安全,小到酒店内标识、客房内口罩、酒精消毒液、体温计等防疫用品,都应做好服务升级。相应地,高校中的酒店汉语教学也应根据新形势做出部分内容的调整和补充。今后编写的酒店汉语教材也应注重结合现代技术教育手段,设计出能适应新形势发展需求的线上酒店汉语课程用书。

致谢

衷心感谢《社会科学与管理》期刊匿名审稿专家和编辑部提出的宝贵修改意见,感谢毛广如博士对英文摘要的修订,内文及调查数据若有不完善及错误之处皆由笔者负责。

References

- Dai, S. J. (2018). *The design writing process and user satisfaction analysis of Chinese textbook for hotel management major of university in Indonesia: Study case in hotel management major, university of 17 Augustus 1945* [Master's thesis]. Jinan University. [in Chinese]
- Li, J. L. (2016). The teaching conception of "Chinese for Hotel" under the background of international tourism island. *Consume Guide*, (6), 390-391. [in Chinese]
- Li, J. L. (2018). Research on hotel Chinese teaching material compilation and teaching practice. *Consume Guide*, (5), 108-109. [in Chinese]
- Li, Q. (2004). On the objectiveness of Chinese textbooks. *Chinese Teaching in the World*, (2), 49-57. [in Chinese]
- Li, Y. M., & Shi C. H. (2017). Thoughts on localization of international Chinese education. *Studies of the Chinese Language*, (2), 245-252. [in Chinese]
- Luo, Q. M. (2019). *Needs analysis and writing design of Chinese for hotel teaching materials of Chinese major in Thai universities* [Master's thesis]. Huaqiao University. [in Chinese]
- Luo, Q. M. (2021). The History, Current Situation and Optimization Suggestions on Chinese Major Setting in Universities of Thailand. *Chinese Culture and Teaching in the World*, (2), 3-23. [in Chinese]
- Ni, C. B. (2007). An analysis of the learning needs of international learners of Chinese in China. *Language Teaching and Linguistic Studies*, (1), 68-76. [in Chinese]
- Thaizhonghua. (2018). *Thailand official announcement: The 10 millionth Chinese passenger arrived at 17:00 on the 19th*. <https://thaizhonghua.com/2018/12/20/71515.html>
- Wang, M. L. (2018). *A common conversational design of tourism professional Chinese based on needs analysis—Taking Bali as an example* [Master's thesis]. Jinan University. [in Chinese]
- Wang, X. M. (2019). *A design of a conversational book of hotel Chinese based on the analysis of needs* [Master's thesis]. Hainan Normal University. [in Chinese]
- Zhang, Z. C. (2020). *Research on Chinese teaching in hotel major of Thailand vocational and technical college* [Master's thesis]. Shenyang Normal University. [in Chinese]



Name and Surname: Qiuming Luo

Highest Education: Doctoral Candidate

Affiliation: Rajamangala University of Technology Rattanakosin
and Jinan University

Field of Expertise: Overseas Chinese Language and Chinese Language
Teaching