

# **E - Chinese Studies**

## Inter - Chinese Academics

|                                                                                                                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A Research on the Management and Chinese Language Services of the Arts of the Kingdom Museum in Ayutthaya                                                                                                                        | 1  |
| <b>Athittaya Homyamyen, Zhao Ping</b>                                                                                                                                                                                            |    |
| A Study on the Current Status of Chinese Language Services and Client Satisfaction at Taian Law Firm in Thailand                                                                                                                 | 6  |
| <b>Chanya Rattanaubon, Zhao Ping</b>                                                                                                                                                                                             |    |
| The Application of Business Chinese in Food Packaging Import Companies : A Case Study of Reach Import & Export co.ltd.                                                                                                           | 11 |
| <b>Chatchavarn Choochuai, Liu Xianli</b>                                                                                                                                                                                         |    |
| A Study of Washback Effects and Reconstruction Arising from Negative Transfer in the Case of Using Thai for Phonetic Transcription: Referencing Empirical Analysis from Nathkarn Summer Camp in Samut Prakarn Province, Thailand | 20 |
| <b>Lai Xiaoyun, Tanes Imsamran</b>                                                                                                                                                                                               |    |
| A Study on Chinese Vocabulary Learning at Upper Secondary Level through a Gamified Teaching Platform:A case study of Bangkokapi School Bangkok                                                                                   | 24 |
| <b>Oracha Pumpuang, Liu Ling</b>                                                                                                                                                                                                 |    |
| Research on the Application of Artificial Intelligence in Chinese Language Teaching and Learning Management at the Secondary Education Level : A Case Study of Chonradsadornumrung School                                        | 35 |
| <b>Maneerat Sae-cheng, Tanes Imsamran, Preechya Choongern</b>                                                                                                                                                                    |    |
| Instructional Design and Effectiveness of Chinese Language Classrooms in Thai Homeschooling                                                                                                                                      | 44 |
| <b>Mo Yingying, Liu Ling</b>                                                                                                                                                                                                     |    |
| An Analysis of Business Chinese Usage in Han-he Non-Ferrous Metals Import and Export Trading Company                                                                                                                             | 57 |
| <b>Namfon Uamyaem, Liu Xianli</b>                                                                                                                                                                                                |    |
| A Study on the Application of Business Chinese in Thai Real Estate Marketing: Taking Ananda Development co., ltd. of Thailand as an Example                                                                                      | 69 |
| <b>Natdanai Lumsangkun</b>                                                                                                                                                                                                       |    |

### Inter - Chinese Academics

A Study on Mixed-Level Chinese Teaching Strategies and Classroom Design—  
Taking Class 1, Mathayom 2 of Ratwittaya School in Mae Sot, Tak Province,  
Thailand as an Example

77

**Nattanon Ruangnoy**

A Study on the Current State of Chinese Language Service in Golf Courses in  
Rayong, Thailand — A Case Study of Three Golf Courses

87

**Nichapatch Yoosuwat, Naris Wasinanon**

A Study on the Application of Civil Aviation Chinese Language Teaching for  
Bangkok Airways Cabin Crew

95

**Parichard Lumlertsut, Tanes Imsamran, Preecha Choongern**

A Study of Chinese Language Service Provided by Thai Law Firms : a Case Study  
of Sak Kosaengrueng Law Office

104

**Prapchan Santiwitthayawong, Naris Wasinanon**

A Survey on Chinese Language Services in the Investment Promotion  
Department of the Industrial Estate Authority of Thailand (IEAT) : Taking the  
Thailand-China Rayong Industrial Park as an Example

112

**Sunisa Bicha, Zhao Ping**

A Study of Dragon Cultural Beliefs among the New Generation of Thai Chinese  
Aged 15–35 in the Bangkok Metropolitan Area

117

**Tanruetai Boonyasen**

# 大城府国家艺术博物馆汉语服务研究摘要评估

## A Research on the Management and Chinese Language Services of the Arts of the Kingdom Museum in Ayutthaya

Athittaya Homaymyen\*, Zhao Ping

Chinese Business Communication, College of Chinese studies, Huachiew chalermprakiet university

\*Email: athittaya.at@gmail.com

### 摘要

泰国国家艺术博物馆是泰国重要的文化旅游目的地。该馆的建立旨在收集、保存和传播诗丽吉王后研究院的高品质手工艺品，在传承泰国艺术和工艺知识、为公众和农民子女创造就业机会以及促进泰国智慧的延续方面发挥着至关重要的作用。目前，泰国政府对中国游客实行免签政策，使得赴泰中国游客数量持续增长。因此，在文化旅游目的地发展中文服务对于提升服务质量和促进旅游业发展至关重要。

本研究旨在调查泰国国家艺术博物馆中文服务的现状，分析其在为中国游客提供服务方面存在的问题和障碍，并提出改进建议。本研究采用混合研究方法，通过问卷调查和访谈收集中国游客和博物馆工作人员的数据。随后，运用描述性统计和 SWOT 分析法对数据进行分析，以识别中文服务的优势、劣势、机遇和挑战。

**关键词：**大城国家艺术博物馆；汉语服务；中国游客；调查分析；游客满意度

### Abstract

The National Arts Museum is a significant cultural tourism destination in Thailand. It was established to collect, preserve, and disseminate high-quality handicraft works from the Queen Sirikit Institute, playing a crucial role in transmitting knowledge of Thai arts and crafts, creating employment opportunities for the public and the children of farmers, and thus promoting the continuation of Thai wisdom. Currently, the Thai government's visa exemption policy for Chinese tourists has resulted in a continuous increase in the number of Chinese tourists visiting Thailand. Therefore, developing Chinese language services at cultural tourism destinations is essential for improving service quality and promoting the tourism industry.

This research aims to study the current situation of Chinese language services at the National Arts Museum, analyze the problems and obstacles in providing services to Chinese tourists, and propose guidelines for improving these services. A mixed-methods research approach was used, collecting data from Chinese tourists and museum personnel through questionnaires and interviews. The data was then analyzed using descriptive statistics and SWOT analysis to identify the strengths, weaknesses, opportunities, and threats to Chinese language services.

**Keyword:** National Art Museum of Ayutthaya, Chinese language services, Chinese tourists; survey analysis

### 引言

近年来，随着中泰两国经济、文化和旅游交流的不断发展，中国已成为泰国最重要的国际旅游客源国之一。特别是在泰国政府实施签证便利政策后，赴泰中国游客数量持续增长。中国游客不仅关注自然景观和休闲娱乐项目，也越来越重视文化体验和历史文化旅游。因此，提升旅游景点的汉语服务水平已成为提高游客满意度、促进文化传播以及推动旅游业发展的重要措施。

大城府作为泰国著名的历史文化名城和世界文化遗产地，拥有丰富的历史遗迹和文化旅游资源，每年吸引大量国内外游客前来参观。其中，国家艺术博物馆（Arts of the Kingdom Museum）是大城府重要的文化旅游景点之一。该博物馆主要收藏和展示诗丽吉王后工艺学院培养的工艺大师所创作的高级传统工艺艺术作品，不仅承担着保护和传承泰国传统工艺文化的职责，也在传播泰国文化方面发挥着重要作用。

随着中国游客数量不断增加，国家艺术博物馆接待中国游客的需求也日益增长。然而，目前博物馆在汉语服务方面仍存在一些不足，例如缺乏具备汉语能力的工作人员、中文讲解服务有限、中文标识和宣传资料不够完善以及数字化汉语服务不足等问题。这些问题在一定程度上影响了中国游客获取展览信息、理解泰国传统文化以及整体参观体验。

目前，关于泰国旅游景点服务质量和博物馆管理的研究较多，但针对文化旅游景点汉语服务的研究相对较少。已有研究主要集中于泰国金·汤普森艺术博物馆和华富里府那莱王宫艺术博物馆，而针对大城国家艺术博物馆汉语服务的研究仍较为有限。因此，有必要对该博物馆的汉语服务现状进行系统研究。

基于此，本文以大城国家艺术博物馆为研究对象，通过问卷调查、访谈以及 SWOT 分析等研究方法，对博物馆汉语服务现状进行调查与分析，发现其存在的问题，并提出相应的改进建议，以期提高博物馆汉语服务质量，提升中国游客的参观体验，同时为泰国文化旅游景点汉语服务的发展提供参考。

一、研究方法

本研究以泰国大城国家艺术博物馆（Arts of the Kingdom Museum）为研究对象，旨在调查博物馆汉语服务现状，分析其存在的问题，并提出相应的改进建议。

本研究采用问卷调查法、访谈法和 SWOT 分析法相结合的研究方法。问卷调查对象包括 30 名博物馆工作人员和 45 名到访博物馆的外国游客，其中重点调查中国游客对博物馆汉语服务的满意度、需求及相关意见。问卷内容主要包括受访者基本信息、汉语讲解服务、工作人员汉语沟通能力、中文标识系统、中文宣传资料以及整体满意度等方面。

此外，研究者还对博物馆管理人员及相关工作人员进行了半结构式访谈，以了解博物馆汉语服务的管理现状、服务流程以及实际工作中面临的困难和挑战。通过收集第一手资料，对博物馆汉语服务的发展现状进行深入分析。

在数据分析方面，本研究采用描述性统计方法对问卷数据进行整理与分析，并结合访谈资料进行综合研究。同时运用 SWOT 分析法，从优势（Strengths）、劣势（Weaknesses）、机会（Opportunities）和威胁（Threats）四个方面分析国家艺术博物馆汉语服务的发展现状，为提出针对性的改进建议提供依据。

二、研究结果与分析

（一）国家艺术博物馆汉语服务现状

问卷调查结果显示，大部分中国游客对国家艺术博物馆的整体服务持肯定态度，认为博物馆环境整洁、展品丰富，能够较好地展示泰国传统工艺文化。然而，在汉语服务方面，游客满意度总体处于中等水平。根据满意度调查结果，中国游客对博物馆汉语服务的总体满意度平均值为 3.18（满分 5 分），属于“一般”水平。

| 内 容                               | 中国游客对大城国家艺术博物馆<br>汉语服务的评估 |          |           |           |          | 满意度  |
|-----------------------------------|---------------------------|----------|-----------|-----------|----------|------|
|                                   | 很好<br>(5)                 | 好<br>(4) | 一般<br>(3) | 较差<br>(2) | 差<br>(1) |      |
| 1. 讲解员的专业知识                       | 6                         | 12       | 15        | 8         | 4        | 3.18 |
| 2. 中文表达沟与沟通                       | 5                         | 9        | 14        | 11        | 6        | 2.91 |
| 3. 接待游客的服务态度                      | 10                        | 14       | 12        | 7         | 2        | 3.51 |
| 4. 讲解员的中文水平                       | 4                         | 8        | 15        | 12        | 6        | 2.82 |
| 5. 展品解说的清晰                        | 7                         | 13       | 14        | 8         | 3        | 3.29 |
| 6. 艺术博物馆提供的中文<br>简介、展品说明、线上<br>服务 | 3                         | 9        | 15        | 12        | 6        | 2.8  |
| 7. 对汉语服务的总体评估                     | 6                         | 11       | 14        | 9         | 5        | 3.09 |
| 总体满意度                             |                           |          |           |           |          | 3.18 |

根据调查结果，中国游客对博物馆汉语服务的总体满意度平均值为 3.18……其中“接待游客的服务态度”得分最高。

调查发现，博物馆工作人员服务态度良好，能够积极协助游客解决问题。其中，“接待游客的服务态度”得分最高，平均值为 3.51，说明工作人员具有较好的服务意识。然而，具备汉语沟通能力的工作人员数量较少，难以满足中国游客的实际需求。此外，中文讲解服务、中文标识系统以及中文宣传资料仍不够完善，部分游客在参观过程中难以充分理解展品的历史背景和文化内涵。

（二）博物馆工作人员汉语能力分析

根据对博物馆工作人员的调查与访谈结果，大部分工作人员没有系统学习过汉语。其中，40.0%的工作人员从未学习过汉语，仅有少数工作人员接受过较长时间的汉语学习。总体来看，工作人员的汉语水平主要处于基础至中等水平。

| 艺术博物馆讲解员的中文水平 |   |    |    |   |      |
|---------------|---|----|----|---|------|
| 中 文           | 好 | 一般 | 不好 | 差 | 百分比% |
| 语音方面          | 3 | 10 | 12 | 5 | 100  |
| 听力方面          | 2 | 8  | 14 | 6 | 100  |
| 沟通方面          | 2 | 9  | 13 | 6 | 100  |
| 词汇方面          | 1 | 7  | 15 | 7 | 100  |

调查结果显示，40.0%的工作人员从未学习过汉语。

在接待中国游客时，工作人员主要依靠简单英语、翻译软件或外部导游协助沟通。访谈结果表明，工作人员普遍认为提升汉语能力有助于提高服务质量，但由于缺乏培训机会、学习资源以及实际使用环境，其汉语应用能力仍然有限。

（三）汉语服务存在的问题

综合问卷调查和访谈结果，国家艺术博物馆汉语服务主要存在以下问题：

- （1）缺乏具备汉语能力的服务人员。
- （2）中文讲解服务不足。
- （3）中文标识和展品说明不够完善。
- （4）缺乏系统性的线上汉语服务。
- （5）工作人员缺少汉语培训和相关专业支持。

上述问题在一定程度上影响了中国游客的参观体验以及对泰国传统文化的理解，降低了博物馆汉语服务的整体质量。

（四）SWOT 分析

| 优 势 (Strength)                                                                               | 机 会 (Opportunities)                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 馆藏资源丰富且具有独特性<br>2. 管理体系完善，参观环境良好<br>3. 展览质量高，讲解服务专业<br>4. 具备多语言服务发展基础<br>5. 地理位置优越，旅游资源丰富 | 1. 中国游客市场持续扩大<br>2. 文化旅游需求不断增长<br>3. 政府政策支持与旅游业发展<br>4. 数字技术与网络传播的发展<br>5. 世界文化遗产地区的区位优势与合作机会 |
| 劣 势 (Weakness)                                                                               | 挑 战 (Threats)                                                                                 |

- |                                                                                                                                      |                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 汉语服务体系尚不完善</li> <li>2. 环境与配套设施有待完善</li> <li>3. 管理模式灵活性不足</li> <li>4. 国际宣传推广力度不足</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 世界经济环境的不稳定</li> <li>2. 旅游市场竞争与游客分流</li> <li>3. 中国游客旅游行为的影响</li> <li>4. 游客需求与旅游发展趋势的变化</li> </ol> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

通过 SWOT 分析发现，国家艺术博物馆拥有丰富的文化资源、独特的艺术展品以及良好的管理体系，这些构成了博物馆发展的优势（Strengths）。

然而，汉语服务人员不足、汉语服务体系不完善以及宣传力度有限等因素构成了其主要劣势（Weaknesses）。

随着中国游客数量不断增加以及中泰文化交流日益频繁，博物馆迎来了扩大汉语服务和提升国际影响力的机会（Opportunities）。

与此同时，旅游市场竞争加剧、游客需求不断提高以及多语言服务人才短缺等因素也给博物馆发展带来一定挑战（Threats）。

因此，国家艺术博物馆应充分发挥自身优势，把握文化旅游发展的机遇，不断完善汉语服务体系，提高国际化服务水平，以增强其在文化旅游市场中的竞争力。

### 三、对策与建议

根据问卷调查、访谈结果以及 SWOT 分析发现的问题，国家艺术博物馆应进一步完善汉语服务体系，提高中国游客的参观体验和满意度。具体建议如下：

#### （一）加强工作人员汉语培训与人才建设

调查结果显示，大部分工作人员的汉语能力仍处于基础至中等水平，特别是在听力和口语表达方面较为薄弱。因此，博物馆应定期组织汉语培训课程，重点提高前台服务人员和讲解人员的汉语沟通能力。培训内容可包括日常接待用语、展品讲解词汇以及旅游服务相关知识。同时，博物馆还可与开设汉语专业的高校或相关机构合作，通过实习项目、志愿者服务和人才培养计划，引进具备汉语能力的人才，以提高汉语服务质量。

#### （二）完善中文讲解与导览服务

为了帮助中国游客更好地了解展品的历史背景和文化内涵，博物馆应进一步完善中文讲解服务。除培养具备汉语能力的讲解员外，还应增加中文语音导览设备（Audio Guide），逐步建立系统化的中文导览体系，使游客即使在没有导游陪同的情况下，也能够充分了解展览内容，从而提高参观体验。

#### （三）完善中文信息服务体系

博物馆应进一步完善馆内中文信息服务，包括在重要展区设置中、泰、英三语说明牌，并制作中文宣传册、参观指南和展品介绍资料，方便中国游客获取相关信息。此外，还应建立完整的中文官方网站，提供博物馆简介、展览信息、开放时间及相关活动资讯等内容，以满足中国游客获取信息的需求。

#### （四）加强数字化汉语服务建设

随着信息技术的发展，博物馆应积极运用数字技术提升服务质量。例如，可在展区设置中文二维码（QR Code），游客通过手机扫描即可获得展品详细介绍、语音讲解及相关文化背景信息。同时，还可开发线上导览服务或数字化信息平台，提高信息获取的便利性，进一步提升游客的参观体验。

### 四、结论

本研究以泰国大城国家艺术博物馆（Arts of the Kingdom Museum）为研究对象，通过文献调查法、问卷调查法、访谈法以及 SWOT 分析法，对博物馆的经营管理与汉语服务现状进行了调查与分析。

研究表明,国家艺术博物馆作为泰国重要的文化旅游景点,拥有丰富的文化资源、独特的传统工艺艺术展品以及良好的管理体系,在保护、传承和传播泰国传统文化方面发挥着重要作用。随着中国游客数量的不断增加,博物馆对汉语服务的需求也日益增长。

然而,调查结果显示,博物馆在汉语服务方面仍存在一些不足。首先,工作人员整体汉语水平仍处于基础至中等水平,尤其是在听力和口语表达方面较为薄弱,难以满足中国游客的实际需求。其次,中文讲解服务、中文标识系统、中文宣传资料以及数字化汉语服务尚不完善,影响了中国游客对展览内容和泰国文化内涵的理解。

因此,博物馆应进一步加强工作人员汉语培训,提高讲解员的汉语听说能力;同时,完善中文讲解服务、中文标识系统、中文宣传资料以及中文网站建设,并积极运用数字技术发展数字化汉语服务,为中国游客提供更加便利和优质的参观体验。

总之,通过不断完善汉语服务体系,不仅能够提高中国游客的满意度和参观体验,还有助于促进泰国传统文化的传播,推动中泰文化交流与文化旅游事业的发展。

## 参考文献

- 蔡丽雅. 泰国金·汤普森艺术博物馆(JIM THOMPSON)汉语服务研[D]. 华侨崇圣大学. 硕士论文 2016.
- 张丽芳. 华富里府旅游汉语服务研究——以那莱王宫艺术博物馆为例[D]. 华侨崇圣大学. 硕士论文. 2020.
- 苏永华;王美云. 艺术博物馆旅游发展的影响因素与提升路径[J]. 中国会展(中国会议)期刊 2023-08-30.
- 王雨. 艺术博物馆讲解员的语言表达艺术探究重庆[D]. 重庆大学. 硕士论文. 2022
- 潘晓琳. 文化翻译观下的瓷器英译研究 ——以福建省艺术博物馆的展文为例[D]. 福建师范大学. 硕士论文. 2018.
- 刘芳. 艺术博物馆展览英译文本问题的思考 ——以河南地区艺术博物馆为例[D]. 郑州大学. 硕士论文. 2014》
- 李淑霞. 旅游体验质量对艺术博物馆游客满意度的影响研究——以中国客家艺术博物馆为例[D]. 广州大学. 硕士论文. 2023
- 韩笑. 艺术博物馆文化氛围感知对游客行为意向影响研究[D]. 中南财经政法大学. 硕士论文. 2021
- 曾伸. 馆游客对艺术博物馆解说员解说服务满意度研究[D]. 浙江大学. 硕士论文. 2007
- 张丹. 市场营销与艺术博物馆经营策略[D]. 中央美术学院. 硕士论文. 2007
- 王碧珠. 商务汉语在泰国旅游业的应用研究[D]. 泰国华侨崇圣大学. 硕士论文. 2015
- 黄美君. 大城府佛寺旅游汉语服务研究[D]. 泰国华侨崇圣大学. 硕士论文. 2018
- 苏葩婉(2021)在《暹罗蛇园 SiamSerpentarium 汉语服务调查研究[D]. 华侨崇圣大学. 硕士论文 2021
- 高恩伟. 泰国佛寺旅游的汉语服务——以玉佛寺为例[D]. 华侨崇圣大学. 硕士论文 2016 国家艺术博物馆. 网站: <http://www.artsofthekingdom.com/th/about-us/>
- National Museum. Lonely Planet. [2014-04-04]. (原始内容存档于 2016-04-22) The King Ram Khamhaeng Inscription. UNESCO Memory of the World Programme. 2009- 10-23 [2009-12-10]. (原始内容存档于 2009-08-05).
- 泰国国家旅游局. 旅游统计报告[D]. 曼谷: 泰国国家旅游局, 2023

# 泰国泰安律师事务所汉语服务现状与客户满意度调查研究

## A Study on the Current Status of Chinese Language Services and Client Satisfaction at Taian Law Firm in Thailand

Chanya Rattanaubon\*, Zhao Ping

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

\*Email: fernfern3104@gmail.com

### 摘要

本研究旨在通过对泰国泰安律师事务所的汉语服务现状及中国客户满意度进行深度调查，剖析其服务全流程中存在的核心问题并提出针对性优化策略。研究采用文献研究法、问卷调查法和访谈法。研究结果表明，该律所已建立以中国市场为导向的汉语服务模式，客户对“语言表达准确性”评分最高，但在“文化理解力”与“响应速度”两方面的评价相对较低。目前面临的主要挑战在于：实时响应机制缺失导致的业务反馈滞后，以及部分泰籍汉语服务人员因缺乏系统性法学背景而导致的“法律汉语专业术语储备不足”。基于此，本研究从“中泰法律术语标准语料库建设”、“‘律师+翻译’双重审核机制设立”以及“跨文化沟通机制优化”等维度提出了具体的实践路径。本研究不仅有助于提升泰安律所的涉外法律服务质量与客户满意度，也为中文作为涉外行业“服务语言”的国际推广及跨文化法律传播研究提供了具有参考价值的实证案例。

**关键词：** 泰安律师事务所，汉语服务现状，客户满意度，法律汉语培训，跨文化沟通

### Abstract

This study conducts an in-depth investigation into the current status of Chinese language services and Chinese client satisfaction at TA LAW FIRM in Thailand, aiming to analyze core bottlenecks across the service process and propose targeted optimization strategies. Utilizing a mixed-method approach consisting of literature review, questionnaire surveys, and semi-structured interviews, the research demonstrates that the firm has established a functional Chinese service model tailored to the Chinese market. Quantitative findings reveal that clients rate "accuracy of language expression" the highest, whereas scores for "cultural understanding" and "response speed" remain relatively low. The primary challenges currently identified include a noticeable delay in feedback loop caused by the absence of a real-time response mechanism, alongside a deficiency in legal Chinese terminology reserves among certain Thai Chinese-speaking staff who lack systematic legal backgrounds. Based on these insights, this paper delineates concrete implementation paths, including the construction of a standardized Sino-Thai Legal Terminology Corpus, the establishment of a "Lawyer + Translator" dual-review mechanism, and the refinement of cross-cultural communication frameworks. This study not only contributes to elevating the service quality and client satisfaction of the law firm but also serves as an empirical reference for the international promotion of Chinese as a workplace service language and the scholarly domain of cross-cultural legal communication.

**Keywords:** TA LAW FIRM in Thailand; Current Status of Chinese Services; Client Satisfaction; Legal Chinese Training; Cross-Cultural Communication

## 一、绪论

### （一）选题的背景及研究意义

近年来，随着中泰两国在经济、文化及教育领域的交流日益频繁，大批中国企业与个人赴泰投资、经商、购房或留学。这一趋势催生了多元化的双边法律服务需求，尤其在公司注册、民商事纠纷、合同审查及房地产交易等领域的涉外法律援助需求日益复杂化。然而，多数泰国本土律所的主要服务语言为泰语和英语，中国客户常因语言和文化差异面临沟通障碍。尽管部分前瞻性律所开始引入汉语服务（如设立中文客服、聘请双语法律助理），但汉语涉外法律服务的总体服务质量与专业化程度仍有待提升。

从学术视角来看，现有关于“汉语服务”的研究多集中于旅游、医疗、教育等传统服务业，针对涉外法律服务这一具有高度专业性、高语言门槛领域的研究相对匮乏。本研究以泰国具有代表性的泰安律师事务所（TA LAW FIRM）为对象，通过实证调查剖析其中文服务的实际运用情况与客户满意度，不仅具有优化本土涉外律所运营质量的现实应用价值，也丰富了应用语言学在法律职场维度的研究成果。

## （二）泰安律师事务所概况与业务范围

泰安律师事务所成立于 2021 年，是一家面向泰国本土及涉外客户提供综合性法律服务的泰国本土法律服务机构。律所目前的团队由律师、会计专家、翻译人员以及商业顾问组成。其核心业务涵盖公司法、商法及跨境投资等板块，包括公司设立、股权设计、税务合规等配套会计服务；在争议解决领域，可代理民事、刑事、劳动争议及行政诉讼等案件。此外，律所还为在泰外国投资者提供签证、工作许可证申请等一站式行政支持。目前，该律所的客户群体以外籍客户为主，约占总业务量的 80%，其中中国市场为其核心国际业务来源。

## 二、文献综述

### （一）泰国本土涉外法律服务与“中文+法律”教学研究

当前，学术界对泰国本土法律服务质量及其与中文教育结合的研究逐渐深入。Wenbo Yang (2024) 指出，中泰经贸关系的增长导致市场对兼具法律知识 with 中文技能的复合型人才需求显著增加，但目前泰国在“中文+法律”教育结合上依然存在系统性教学资源不足的限制。在翻译实践维度，Pan Lei 等 (2023) 通过语用学理论研究发现，涉外法律翻译对译者的双语能力与法律术语储备有极高要求，翻译质量直接影响司法程序的效率。此外，Mayuree (2019) 从商业实务角度强调，在泰为中国客户服务时，单纯的口译员往往无法满足复杂的行业需求，律所必须配备深谙中国文化并具备中文沟通能力的专业律师或法律助理，以跨越中泰文化鸿沟。

### （二）商业汉语服务在泰国其他行业的应用研究

关于汉语服务在泰国的应用，现有研究多围绕医疗、夜市和展览等领域展开。在医疗和财务领域，Zhao (2020) 对华侨中医院的研究及 Jiang (2020) 对 A 会计事务所的研究均表明，专业人员的汉语沟通水平、中文资料的完备性以及网站的信息汉化程度是决定中国客户满意度的关键指标。在零售与会展领域，Xu (2021) 对曼谷拉差达夜市的研究和 Liu (2020) 对 BITEC 展览馆的调查发现，基础涉外服务人员虽具备听说沟通能力，但普遍缺乏专业书面语表达和行业特有词汇的储备；Yang (2023) 在对华为公司泰籍员工的调研中也指出，泰籍员工在商务汉语应用中极易在虚词、语序及商务称呼等语言学细节上出现偏差。

### （三）已有研究的不足

综上所述，既往文献多侧重于泰国公共服务或一般性商业服务（如旅游、医疗）的汉语应用研究，或仅从宏观教育角度探讨“法律汉语”人才的培养模式。现有研究鲜有切入泰国本土律师事务所这一垂直领域，缺乏对律所内部汉语翻译人员法律汉语应用现状、中泰律师协同沟通障碍以及中国客户满意度影响因子的微观实证调查。本研究旨在填补这一空白。

## 三、研究方法

本研究采用定性与定量相结合的混合研究方法，具体包括：

**文献研究法：**检索分析中国知网、泰国 TCI 期刊及高校图书馆中关于法律汉语、涉外法律服务的相关文献，奠定理论基础。

**问卷调查法：**面向泰安律所的全部汉语服务人员发放基础情况问卷；同时，通过微信（WeChat）平台向 50 位曾接受过该所法律服务的中国企业或个人客户发放汉语服务满意度问卷，共回收有效问卷 50 份（有效回收率 100%）。

**访谈法：**深入采访了律所的管理层、3 位泰籍汉语翻译人员及部分中国客户代表，获取一手质性资料。

## 四、泰安律所汉语服务人员基本情况与汉语水平分析

### （一）汉语服务人员基本结构

泰安律师事务所共有职员 16 位，其中泰籍律师 7 位（男 6 位，女 1 位）；中国企业服务部共有汉语服务人员 5 位（均为泰籍女性，占职员总数的 31.25%），另有英文翻译 1

位、会计人员 3 位 。5 位汉语服务人员的年龄均在 20 - 30 岁之间 ， 学历均为本科。其中，仅 1 人具有中国留学生背景，其余 4 人均毕业于泰国本土高校。

(二) 汉语水平与 HSK 通过情况

通过问卷与访谈调查，5 位汉语服务人员的汉语听说读写能力呈现出明显的结构性 差异：

表 4-1：泰安律所汉语服务人员汉语水平自评分布表

| 内容 | 好 | 一般 | 不太好 | 不 好 |
|----|---|----|-----|-----|
| 听力 | 4 | 0  | 1   | 0   |
| 会话 | 4 | 0  | 1   | 0   |
| 阅读 | 2 | 2  | 0   | 1   |
| 书写 | 1 | 2  | 1   | 1   |

在官方证书方面，3 人通过了 HSK 五级考试，1 人通过了 HSK 六级考试 。另外 1 人毕业于法学专业，未参加过 HSK 考试 ；该员工具备基础的常用汉语口语接待能力，但在“听力”和“会话”上自评“不太好”，且不具备中文书面阅读能力 。

调查表明，大部分汉语相关专业毕业的人员在日常会话与接待中表现良好（4 人评“好”） ，但在处理复杂的法律合同和专业术语时，由于缺乏系统性法律汉语专项训练，其阅读与正式书面书写（法律文书撰写）能力普遍偏弱 。

(三) 律师与中国客户的沟通障碍

目前，该所的 7 位泰籍律师均不会中文，其法律服务项目分布如表 4-2 所示：

表 4-2：泰安律所律师负责法律服务内容分布

| 服务内容 | 人数 | 百分比     |
|------|----|---------|
| 民事案件 | 2  | 28. 57% |
| 刑事案件 | 4  | 57. 14% |
| 一般案件 | 1  | 14. 29% |

由于律师无法与中国客户进行直接语言沟通，业务推进完全依赖汉语翻译人员的转述。这种“代理式沟通”在遇到复杂的民刑事法律术语时（如诉讼保全、定金与订金的区别等），极易因翻译人员缺乏法学背景而产生翻译失真，导致中国客户对法律文书产生理解偏差，增加了执业风险。

五、中国客户对汉语服务的满意度调查结果与分析

(一) 中国客户对汉语服务的满意度调查

满意度调查问卷采用李克特五级量表（总分 5 分） ，对 50 家接受过服务的中国客户进行调查，各维度的非常满意与满意率统计如表 5-1 所示：

表 5-1：中国客户对汉语服务各维度满意度统计

| 调查内容（指标）     | 非常满意<br>(5分) | 满意<br>(4分) | 一般<br>(3分) | 不满意<br>(2分) | 非常不满意<br>(1分) |
|--------------|--------------|------------|------------|-------------|---------------|
| 1. 语言表达的准确性  | 25人          | 18人        | 5人         | 2人          | 0             |
| 2. 汉语人员的响应速度 | 20人          | 15人        | 10人        | 4人          | 1人            |
| 3. 对中国文化的理解力 | 15人          | 20人        | 10人        | 5人          | 0             |
| 4. 业务专业知识储备  | 18人          | 22人        | 7人         | 3人          | 0             |
| 5. 解决问题的最终效率 | 22人          | 16人        | 8人         | 4人          | 0             |
| 6. 平均满意的客户数  | 20人          | 19人        | 8人         | 3人          | 0             |

本次研究对泰安律师事务所汉语服务的满意度进行了调查，从表 5-1 可以看到：

1. 在汉语表达的准确性方面，表示非常满意和满意的有 43 家，达占被调查企业的 86%。
2. 在对中资客户的咨询能够较快处理方面，表示非常满意和满意的，有 35 家中资企业，占被调查企业的 70%。
3. 汉语服务人员理解中华文化方面，表示非常满意和满意的有 35 家，占被调查中资企业的 70%。
4. 在汉语服务人员具有专业知识方面，表示非常满意和满意的企业有 40 家，占被调查的中资企业的 80%。
5. 在解决问题的效率方面，表示非常满意和满意中资企业有 38 家，占被调查的企业的 76%。（见表 5-1）

## （二）核心痛点质性分析

通过查阅相关资料发现，关于律师事务所经营管理的研究较多，但针对律师事务所汉语服务的研究相对较少。因此，本研究以泰安律师事务所为例，分析其汉语服务现状及存在的问题。同时，本研究也反映了中国经济发展和中泰交流不断深化背景下，泰国法律服务行业对汉语服务需求的不断增加

## 六、律师事务所汉语服务的改进建议

### （一）强化法律专业汉语培训，提升专业化水平（Professionalism）

法律服务的核心在于精确性。律所应脱离基础的日常交流，向深层次的专业法律汉语转型。

1. 专门组织员工参加法律汉语专题培训，强化汉语服务人员学习相关法律和钻研知识，掌握法律方面的专业术语。

2. 进一步提高中文水平，加强在听说读写方面的能力，结合工作中出现的问题和不足，进行针对性的学习。

### （二）优化网站的服务项目，与客户建立线上的直接联系

1. 针对中国客户对即时反馈（Instant Gratification）的需求，律所应通过技术与组织架构的调整，提供工作和信息反馈的效率，及时为客户解读问题。

2. 组建专门负责管理微信（WeChat）等社交平台的咨询，随时与客户进行沟通和交流。对客户咨询能够做出及时的答复，满足客观的需求，避免拖延。

## 结语

本研究通过对泰国泰安律师事务所汉语服务的调查分析，发现虽然该律所已初步建立以中国市场为导向的服务模式并在语言准确性上获得一定认可，但在由“基础涉外翻译”向“高阶专业法律汉语服务”转型的过渡阶段中，仍存在响应机制滞后、专业术语储备不足及文化共情

偏弱等短板。通过搭建标准语料库、优化双重审核机制、引入法学背景中国留学生以及推行智能弹性排班，可以有效提升律所在泰国涉外法律服务市场的核心竞争力。本研究的改进方案不仅对泰安律所有直接实践意义，也为其他东盟国家本土涉外机构构建汉语服务体系提供了理论与现实参考。

## 参考文献

- Mayuree Sapsutthiporn. Bridging the Thai-Chinese Cultural Divide[J]. Asian Business and Law Review, 2019, 11(3):45-49
- Pan Lei, Chatuwit Keawsuwan, Kanokporn Numtong. 语用学理论下的泰中法律翻译原则 研究[J]. 现代语言学研究, 2023, 45(2):88-95
- Wenbo Yang. 泰国“中国+法律”教学资源研究[D]. 曼谷: 朱拉隆功大学, 2024:15-22
- 蒋滨远. 推动我国法律服务国际化[J]. 涉外法治评论, 2025, 12(3):102-107
- 江灵. A 会计事务所(泰国)的汉语服务调查研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 2020:33-40
- 韩炜. 中小律师事务所发展现状研究——以襄阳市律师事务所发展实况为例[J]. 中国律师, 2025, 38(2): 64-68
- 徐玮琪. 曼谷拉差达火车夜市汉语服务的调查研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 2021:18-25
- 杨光彩. 华为公司(泰籍)员工商务汉语应用及需求研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 2023: 55-62
- 泰安律师事务所网站. 关于我们及法律服务指引[OL]. (2026-03-06). <https://www.talaws.Com/about>.
- 赵贺意. 泰国华侨中医院汉语服务调查研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 2020:45-51

# 商务汉语在食品包装进口贸易公司中的应用——以 REACH IMPORT & EXPORT 有限公司为例

## The Application of Business Chinese in Food Packaging Import Companies: A Case Study of Reach Import & Export co., Ltd.

Chatchavarn Choochuai\*, Liu Xianli

College of Chinese, Huachiew Chalermprakiet University

Email: chatchat939@gmail.com\*

### 摘要

本文以泰国 Reach Import & Export 有限公司为案例，系统考察食品包装进口业务中汉语的实际使用及其对采购效率、沟通质量和业务执行的影响。研究采用案例研究、内容分析、主题分析与错误案例分析，对 2024 - 2025 年度 67 个新产品开发项目及其中 19 个语言导致的业务偏差案例进行梳理，并结合 8 名关键岗位员工的深度访谈，分析企业在询价、报价、打样、生产跟进和出货等环节的汉语运作特点。结果显示，规格与结构信息表达不完整、数量单位与时间说明不清、价格与贸易条款理解偏差以及责任界定与问题处理话语模糊，是导致返工、交期延误、成本增加和客户投诉的主要语言因素。基于此，研究提出“商务任务—语言要素—表达范式”三维分析框架，并设计“短期培训+AI 工具+标准模板”的低成本优化方案，以提升企业商务汉语应用能力并降低跨境沟通风险。

**关键词：**商务汉语，食品包装进口，语言优化，跨文化沟通，Reach Import & Export

### Abstract

This thesis examines how Business Chinese is used in the import operations of a Thai food packaging company and how language-related problems affect communication efficiency, purchasing accuracy, and overall performance. It analyzes 67 new product development projects, 19 language-related error cases, and interviews with 8 key employees. The study identifies recurring issues in specification descriptions, quantity and time expressions, trade-term interpretation, and responsibility clarification, often worsened by mixed Chinese-English usage and a lack of standardized templates. To address these problems, it proposes a three-dimensional framework of business tasks, language elements, and expression patterns, together with a practical improvement model based on short-term training, AI-assisted tools, and standardized templates.

**Keywords:** Business Chinese; food packaging import; Cross-cultural communication; Language optimization; Reach Import & Export

### 绪论

在全球化与区域供应链协同不断深化的背景下，中泰两国在食品包装领域的经贸往来日益密切，泰国食品包装进口企业与中国供应商之间的商务沟通需求显著增加。

对于以中国为主要采购来源的泰国食品包装进口企业而言，商务汉语不仅是信息传递工具，也是影响询价、报价、样品确认、订单执行、交期协调与质量跟进等业务环节效率的重要因素。

然而，在实际进口业务中，受语言能力差异、专业术语掌握不足、表达方式不统一以及沟通记录碎片化等因素影响，企业在规格描述、数量与单位表达、时间沟通、贸易术语理解及责任界定等方面经常出现偏差，进而造成样品重做、交期延误、成本上升及协同风险等问题。

本文以 Reach Import & Export 公司为案例对象，围绕其与中国供应商开展业务往来时的商务汉语使用情况展开研究，结合 2024-2025 年期间 67 个新产品开发项目、19 个典型语言失误案例及 8 名关键岗位员工的深度访谈资料，对企业在进口业务中商务汉语的实际运作方式、主要语言障碍及其业务影响进行系统分析。

在此基础上，本文进一步构建“商务任务—语言要素—表达范式”三维分析框架，并尝试提出兼顾培训、标准化模板与 AI 工具应用的优化路径，以期为泰国食品包装进口企业提升跨境沟通效率与业务准确性提供参考。

## 研究目的

本文旨在从真实业务场景出发，系统考察泰国食品包装进口企业在对华采购过程中商务汉语的实际应用情况，并分析语言因素在业务执行中的作用机制。

具体而言，本文首先梳理案例公司在询价、报价、样品确认、下单、出货及后续跟进等主要业务环节中的汉语使用场景与表达特点。

其次，本文结合 67 个新产品开发项目、19 个典型错误案例以及 8 名员工访谈资料，归纳企业在单位、术语、规格、价格条款、时间表达与责任说明等方面存在的高频语言问题，并分析这些问题对采购效率、沟通准确性及供应链协同所造成的具体影响。

再次，本文尝试运用内容分析、主题分析、错误案例分析和 5Why 根因分析等方法，揭示语言偏差背后的深层原因，包括任务界定不清、标准模板缺失、跨平台沟通分散及企业内部语言管理不足等问题。

最后，本文在实证分析基础上构建“商务任务—语言要素—表达范式”三维分析框架，并提出“短期培训+标准模板+AI 工具”的语言优化方案，以为泰国中小型进口企业提升商务汉语应用能力和跨境沟通效率提供可操作、可复制的实践路径。

## 文献综述

关于商务汉语的研究，多数学者从词汇、语法功能和体裁特点等角度入手，分析商务信函、合同文本与谈判话语的语言特点，强调专业术语、固定表达和礼貌策略在商务语境中的作用。

Swales (1990)、Bhatia (1993) 及 Dudley-Evans 与 St John (1998) 等体裁分析研究，为理解专业文本的结构模式与交际功能提供了重要理论基础，对商务汉语教学与实践均具有启示意义。

跨文化商务沟通领域的研究则集中于文化价值观、时间观念与沟通风格差异对商务行为的影响，Hall (1976) 与 Hofstede (2001) 提出的高低语境文化与文化维度理论，被广泛用于解释中泰企业在沟通习惯、风险偏好与决策方式方面的差异。

在供应链管理与采购沟通相关研究中，Christopher (2016) 等学者指出，订单管理、规格确认与交期协调等环节高度依赖信息沟通质量，语言偏差可能成为供应链断点的重要诱因。

近年来，关于食品包装市场的行业报告表明，全球及中国食品包装市场持续增长，纸基包装、可回收材料与绿色包装成为发展重点，泰国在政策层面亦逐步引导企业向可持续包装转型。

Mordor Intelligence (2024) 与 Fortune Business Insights (2024) 等机构的数据表明，中国已成为全球食品包装供应链中的关键生产基地，泰国企业对中国产品的依赖度不断提高，这也进一步强化了跨境商务沟通尤其是商务汉语能力的重要性。

在泰国学界，已有研究关注中小企业在跨境电商、B2B 平台及进口业务中的语言障碍与沟通问题，但多集中于一般商务英语或双语使用情况，对“食品包装进口企业+商务汉语+供应链场景”的系统性研究相对缺乏。

因此，在现有研究基础上，本文尝试从体裁分析、跨文化沟通及供应链管理三个维度综合发力，填补泰国食品包装进口企业在商务汉语应用方面的实证研究空白。

## 研究问题

结合案例公司实际业务流程、相关文献以及“商务任务—语言要素—表达范式”三维分析框架，本文围绕食品包装进口业务中的商务汉语运作，重点关注以下几个研究问题：

RQ1: 泰国食品包装进口企业在与中国供应商沟通过程中，主要存在哪些高频语言问题？

本文结合 2024-2025 年期间 67 个新产品开发项目及相关商务文本，重点分析规格描述、数量与单位表达、时间沟通、贸易术语理解及责任说明等方面的语言偏差，并考察这些问题在不同业务阶段中的分布特点。

RQ2: 语言问题如何影响食品包装进口业务中的采购流程与供应链协同？

本文通过 19 个典型错误案例及 5Why 根因分析，探讨语言偏差如何由表层表达问题进一步演变为样品重做、交期延误、成本增加及责任争议等实际业务后果，并分析其在供应链协同中的影响路径。

RQ3: 不同沟通媒介与表达范式在商务汉语运作中呈现出哪些特点？

本文结合 WeChat 与 Email 等不同沟通渠道的文本资料，分析即时沟通与正式确认在语言形式、信息完整性及责任留痕方面的差异，并考察汉英混用、表格化表达与自由文本表达对沟通效果的影响。

RQ4：企业现有的语言管理方式在商务汉语应用中存在哪些局限？

本文结合 8 名关键岗位员工的深度访谈资料，从术语管理、标准模板、岗位分工、跨平台沟通及知识沉淀等方面，分析企业当前语言运作机制中的主要问题及其形成原因。

RQ5：基于“商务任务—语言要素—表达范式”框架的语言优化方案是否具有实践可行性？

本文结合案例公司的实际业务场景，探讨“短期培训+标准模板+AI 工具”等优化措施在术语统一、格式规范、单位校对与沟通效率提升方面的应用情况，并分析其在中小型进口企业中的潜在实践价值。

## 研究框架

在梳理相关理论与案例公司实际业务流程的基础上，本文构建了以“商务任务—语言要素—表达范式”为核心的三维分析框架，用于系统刻画语言问题在进口业务中的分布特征及其作用机制。

在商务任务维度上，框架将案例公司的进口业务划分为询价与报价、样品确认、新品开发、订单执行、发货与收货、售后跟进等关键环节，每一环节均对应特定的沟通目标与风险点。

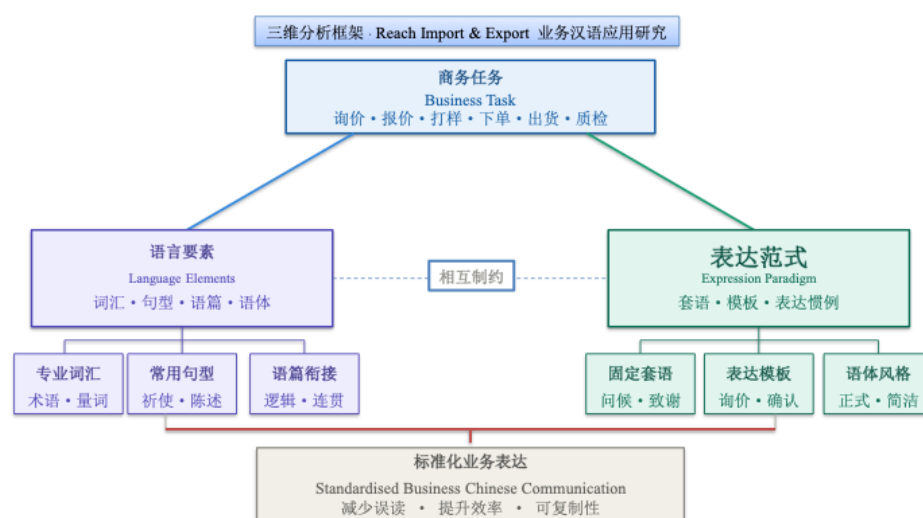
在语言要素维度上，框架重点关注四类高频语言要素，即单位（Unit）、术语（Terminology）、规格（Specification）与价格条款（Price Terms），通过对 67 个 NPD 项目的文本资料进行内容分析，统计不同语言要素在各业务环节中出现与出错的频率。

在表达范式维度上，框架区分 WeChat 等即时通讯工具与 Email 等正式文本在表达风格、格式要求与确认功能上的差异，考察汉语与英语混合使用、表格化信息呈现与自由文本表达等不同表达模式对沟通效果的影响。

通过将具体错误案例映射到上述三维结构，本文得以从“任务—要素—表达”三个层面综合分析语言问题的形成路径，并为后续的对策设计提供逻辑支撑。

在此基础上，研究进一步引入 AI 工具与标准化模板，将三维框架与企业语言管理实践相衔接，构建“岗位—任务—语言”的匹配机制，用以指导实际操作中的语言优化。

图 1-1：商务任务—语言要素—表达范式三维分析框架图



## 研究方法

### （一）研究对象与研究范围

本文采用个案研究法，以泰国 Reach Import & Export 公司为研究对象，聚焦其在食品包装进口业务中商务汉语的实际应用情况。

该公司成立于 2010 年，主要从事食品包装产品的进口与销售，业务模式以 B2B 和按单定制（Made-to-Order）为主，长期与中国供应商保持密切合作，因此在询价、报价、样品确认、订单执行、交期协调及售后跟进等业务环节中，对商务汉语的依赖程度较高。

表 1-1：公司沟通结构与语言使用情况

| 职位          | 人数 | 中文使用水平           | 主要沟通渠道         | 主要任务             |
|-------------|----|------------------|----------------|------------------|
| 采购主管        | 7  | 中高<br>(HSK4 - 5) | WeChat / Email | 询价、价格谈判、<br>订单确认 |
| 协调员         | 3  | 中等 (HSK4)        | WeChat / Email | 跟单、交期协调、<br>验货沟通 |
| 仓库人员        | 18 | 低                | 内部沟通           | 收货、检验、库存管理       |
| 销售/客户<br>对接 | 11 | 中                | Email / 电话     | 客户沟通、需求确认        |
| 管理层         | 4  | 中高               | Email / 会议     | 决策、供应链协调         |

本文的研究范围主要集中于 2024-2025 年期间公司开展的新产品开发项目（New Product Development, NPD）及其相关跨境沟通活动。

选择该时间范围，主要是因为该阶段公司业务记录较为完整，能够较系统地呈现企业在与中国供应商沟通过程中所出现的语言问题、业务偏差及其后续影响。

同时，本文不仅关注日常沟通中商务汉语的使用方式，也关注语言问题如何嵌入具体业务任务，并进一步影响采购准确性、沟通效率与供应链协同效果。

（二）数据来源与资料收集

为提高研究的真实性与解释力，本文采用多源数据收集方式，综合使用文本资料、访谈资料与错误案例资料进行交叉体现。

首先，在文本数据方面，本文整理并分析了 Reach Import & Export 公司 2024-2025 年期间的 67 个 NPD 项目，相关材料包括 Specification Sheet、Purchase Order (PO)、Proforma Invoice (PI)、B2B 平台记录、WeChat 聊天记录、Email 往来文本及其他与采购流程相关的商务文件，总量超过 1,200 份。

这些文本资料较为完整地覆盖了从前期询价到后期交付跟进的主要业务环节，能够为识别语言使用特征及问题分布提供实证基础。

其次，在访谈资料方面，本文选取了 8 名直接参与对华沟通的关键岗位员工开展深度访谈。

受访者涵盖不同业务角色，其工作内容涉及供应商沟通、样品跟进、订单处理、交期协调及语言辅助工具使用等方面，因此能够较全面地反映企业内部员工在商务汉语应用中的真实经验与实际困难。

访谈内容主要围绕汉语使用场景、常见沟通障碍、术语与规格表达难点、典型业务失误、AI 工具使用情况以及培训需求与改进建议等模块展开。

再次，在错误案例资料方面，本文从 67 个项目中筛选出 19 个因语言因素而导致业务偏差的典型案

例进行重点分析。案例筛选标准包括：语言表达与错误结果之间具有直接关联；对业务造成了可识别的实际影响；相关文本记录较为完整；并能够覆盖不同业务阶段与不同类型的语言问题。

通过这些案例，本文得以进一步分析语言偏差如何从表层表达问题传导为样品重做、交期延误、成本增加及责任争议等实际业务损失。

（三）研究方法与分析

在研究方法上，本文以个案研究法为总体路径，并结合内容分析法、主题分析法、错误案例分析法及 5Why 根因分析法，对不同类型的数据进行分层处理。

首先，内容分析法主要用于处理 67 个 NPD 项目的文本资料，通过对商务文件中的高频语言问题进行编码与分类，识别单位（Unit）、术语（Terminology）、规格（Specification）

与价格条款（Price Terms）等核心语言要素，并进一步分析这些要素在不同业务任务中的分布特点。

其次，主题分析法主要用于处理 8 名员工的深度访谈资料。

通过对访谈内容进行编码、归类与主题提炼，本文归纳出企业员工在商务汉语使用中的共性问题、高频需求及改进方向，如专业术语掌握不足、汉英混用造成理解偏差、WeChat 与 Email 沟通标准不一致、AI 工具依赖与校对能力不足等。

该方法有助于从员工经验层面补充文本分析结果，并揭示语言问题背后的组织管理因素。

再次，错误案例分析法主要针对 19 个典型语言失误案例展开，目的在于从具体业务事件中识别问题类型、影响路径与后果表现。

在此基础上，本文进一步采用 5Why 根因分析法，对具有代表性的案例逐层追问，追溯问题从表层表达偏差到深层制度原因的形成机制。

这种分析方式不仅有助于说明语言问题“发生了什么”，也有助于解释其“为什么发生”，从而为后续对策设计提供依据。

此外，为增强研究结论的信度与效度，本文采用三角体现法（Triangulation），将文本数据、访谈数据与案例数据相互参照。

其中，67 个 NPD 项目及 1,200 余份商务文件提供了较为宏观的业务观察基础，8 名员工访谈提供了微观的经验性解释，19 个错误案例及 5Why 分析则进一步强化了问题识别与因果解释的深度。

通过多源数据交叉印证，本文力求较为全面、准确地呈现泰国食品包装进口企业在商务汉语应用中的现实问题及其改进路径。

## 研究问题分析

基于 67 个 NPD 项目文本资料、19 个典型错误案例以及 8 名员工深度访谈结果，本文围绕前文提出的研究问题，对食品包装进口业务中的商务汉语运作特点、语言问题分布及其业务影响进行综合分析。

由于本文采用的是个案研究、内容分析与主题分析相结合的研究路径，因此本节重点通过文本资料、案例资料与访谈结果之间的交叉印证，对语言问题的形成机制及其业务影响进行解释，而非进行统计意义上的显著性检验。

关于规格描述问题（RQ1 与 RQ2），内容分析结果显示，在涉及新产品开发的项目中，与规格描述相关的语言问题在全部错误类型中占比较高，多数问题直接导致样品重做、订单修改或确认周期延长。

19 个错误案例中的若干典型案例表明，规格参数表述不完整、尺寸单位混用以及图文信息不一致，容易引发供应商理解偏差，从而增加沟通成本并延长项目开发周期。

关于数量与单位表达问题，文本分析与 5Why 案例分析均显示，数量与计量单位表达不规范，是导致采购数量偏差与库存管理困难的重要原因之一。

例如，在部分订单与沟通记录中，同时出现不同单位换算但缺乏明确说明，或在 Email 与 WeChat 中使用不同表达方式，使供应商在备货与生产计划中产生误判，进而影响采购准确性与后续协调效率。

关于时间表达与交期协调问题（RQ2），研究发现，交期相关表达模糊，如“10 天”与“10 个工作日”混用，在多个项目中均有出现，并在部分典型案例中直接导致交货预期与实际到货时间不一致。

员工访谈也反映，部分员工对工作日与自然日的理解存在差异，同时缺乏统一的时间表达规范，这进一步增加了跨境供应链协调中的沟通风险。

关于贸易术语与责任界定问题，错误案例分析显示，对 FOB、CIF 等贸易术语以及责任条款理解不一致，容易在运费承担、保险责任及风险转移节点等方面引发争议。

部分案例中，由于 Email、PI 与即时沟通记录中的表达不一致，公司在实际操作中承担了超出预期的物流费用与协调责任，这说明责任表达与正式确认机制在跨境采购业务中具有重要作用。

关于沟通媒介与表达范式问题（RQ3），研究发现，公司在 WeChat 与 Email 的使用上呈现明显差异。

WeChat 主要用于即时沟通与问题澄清，语言形式较为口语化、简略化，并常伴随汉英混用与信息省略；而 Email 则主要承担正式确认与记录留痕功能。

然而，由于两种沟通媒介之间缺乏系统衔接，部分关键信息仅停留于即时沟通阶段，未能及时转化为正式文本记录，从而增加了后续责任界定与执行依据不清的风险。

关于企业语言管理与优化路径（RQ4 与 RQ5），研究发现，案例公司目前已初步尝试通过术语库、标准模板与 AI 工具对高频语言问题进行优化。

员工访谈显示，多数受访者对术语标准化、格式模板化及 AI 辅助校对持积极态度，认为这些方式有助于减少重复性错误并提升沟通效率。

与此同时，研究也发现，企业目前在语言规范统一、知识沉淀及跨平台信息整合方面仍存在一定局限，因此相关优化措施在现阶段更多体现为“改善趋势”与“实践潜力”，其长期效果仍有待在更多业务场景与更长时间范围内进一步观察与体现。

综上所述，本文认为，食品包装进口业务中的商务汉语问题并非单纯的语言表达问题，而是与任务流程、沟通媒介、组织管理及供应链协同机制密切相关。

“商务任务—语言要素—表达范式”三维分析框架能够较好地解释语言问题在不同业务阶段中的形成路径及其业务影响，并为企业后续开展语言管理与流程优化提供了结构化分析视角。

## 研究结果

本研究基于 67 个 NPD 项目、19 个典型错误案例及 8 名员工深度访谈，主要得到以下几方面研究结果。

首先，从语言问题类型来看，案例公司在规格描述、数量与计量单位、时间表达、贸易术语理解与责任条款说明等方面存在高频且重复出现的语言偏差。

内容分析结果表明，与规格（Specification）相关的错误在全部错误类型中占比较高，尤其集中在尺寸描述不完整、图文信息不一致及特殊工艺说明缺失等方面，而单位与数量表达不规范则进一步放大了这些问题对业务执行的影响。

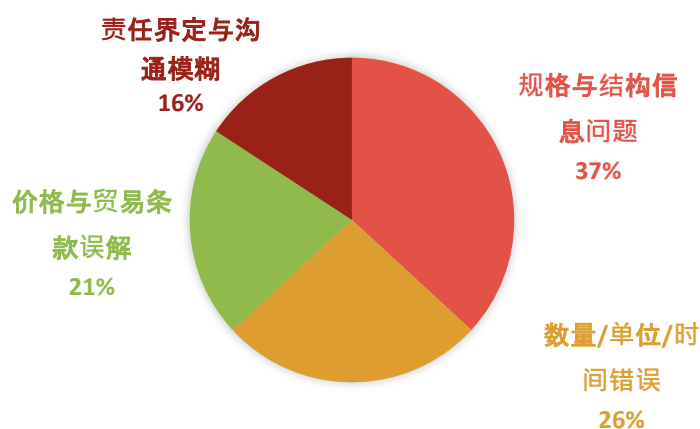


图 1-2：错误类型分布

其次，从业务任务分布来看，语言错误并非均匀分布于各个环节，而是集中于新品开发、样品确认与订单确认等节点。

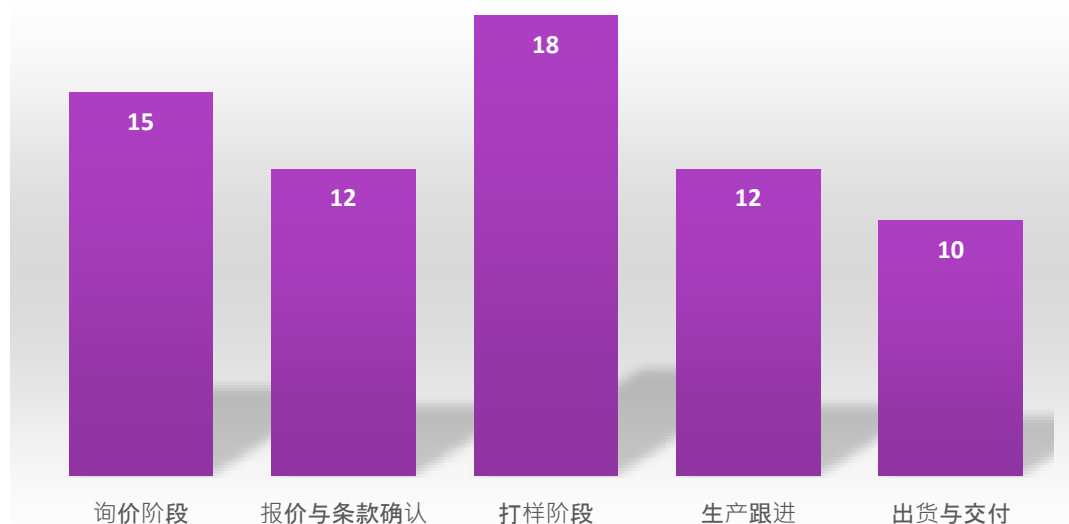


图 3-1：项目阶段分布情况

在新品开发阶段，沟通内容涉及结构尺寸、材料选择与印刷工艺等多个维度，一旦语言表达存在模糊或缺漏，往往需要通过多轮样品修正才能达到预期效果；在订单确认阶段，时间与贸易术语表达若处理不当，则容易演变为交期争议与成本争议。

这种分布特征说明，商务汉语问题更多嵌入于“高信息密度、高不确定性”的关键任务，而非简单的日常往来。

再次，从沟通媒介与表达范式来看，公司在 WeChat 与 Email 的使用上呈现出明显差异。

WeChat 主要用于即时沟通与问题澄清，语言形式较为口语化、简略化，常见汉英混用与省略现象；而 Email 则承担正式确认与记录留痕的功能，但由于两种媒介之间缺乏系统衔接，有些关键信息仅停留在 WeChat 中未及时在 Email 中进行正式确认，导致后续在责任界定与执行依据方面出现争议。

这表明表达范式的不一致是语言问题向业务风险转化的重要中介因素之一。

最后，从语言管理与改进实践来看，公司已开始尝试通过术语库、标准模板与 AI 工具对现有问题进行优化。

研究发现，基于 67 个项目整理形成的高频术语库，能够覆盖企业日常沟通中的大部分高频表达场景。该结果主要基于项目文本中高频术语的重复出现情况与实际业务使用情况进行归纳，并非严格统计意义上的覆盖率测算。

与此同时，标准模板对询价、报价与订单确认等关键邮件进行了格式与语言上的规范，AI 工具则在术语检查、单位换算与格式校验等方面发挥了一定辅助作用。

虽然相关措施仍处于初步实施阶段，但已有迹象表明，部分高频语言问题在部分业务环节中呈现下降趋势，这也为“低成本、可复制”的语言优化方案提供了现实基础。

## 研究结论

本研究以泰国 Reach Import & Export 公司为个案，系统考察了食品包装进口企业在对华采购过程中商务汉语的运用现状及其问题，结果表明语言因素在规格确认、数量与单位表达、时间沟通、贸易术语理解和责任条款说明等关键环节中具有显著影响。

在 67 个 NPD 项目与 19 个典型错误案例中，可以清晰看到语言偏差如何由表层的表达不规范，逐步演变为样品重做、交期延误、成本增加及合作风险上升等具体业务后果，说明商务汉语应用质量与供应链运行绩效之间存在密切关联。

研究进一步构建了“商务任务—语言要素—表达范式”三维分析框架，将询价、报价、样品确认、订单执行等业务任务，与单位、术语、规格、价格条款等语言要素以及 WeChat 与 Email 等不同表达范式有机联结起来。

该框架不仅有助于从结构上梳理语言问题的分布和成因，也为设计针对性的语言管理措施提供了分析工具，显示出一定的理论创新价值和实践解释力。

在实践层面，本研究提出并初步体现了“短期培训+标准模板+AI 工具”的语言优化方案，探索通过低成本、可复制的方式提升员工商务汉语能力与跨境沟通效率。

尽管相关措施在案例公司尚处于试行阶段，但已有迹象表明，高频语言错误在部分关键环节有所减少，表明结合术语库、标准模板与 AI 辅助工具的综合方案具备可行性与推广潜力，为泰国乃至其他地区的中小型进口企业提供了可借鉴的改进路径。

## 研究讨论

从理论层面看，研究结果进一步印证了体裁分析与跨文化商务沟通理论在具体企业情境中的适用性。

“商务任务—语言要素—表达范式”三维框架表明，商务汉语并非简单的词汇与句法堆砌，而是与特定业务任务、专业术语体系及沟通媒介紧密耦合，这与 Swales、Bhatia 等学者关于专业文本“体裁—目—结构”相互关联的观点相一致。

同时，案例中关于时间表达、风险认知与责任划分的偏差，也在一定程度上印证了 Hall 与 Hofstede 所提出的高低语境文化及文化维度理论。

泰国企业在时间弹性、风险分担与沟通风格上的习惯，与中国供应商的预期并非完全对称，一旦缺乏清晰的语言界定，文化差异便容易在具体订单执行中放大为冲突与误解。

从实践层面看，本研究显示，中小企业在资源有限的情况下，仍可以通过精细化语言管理显著降低业务风险。

相较于传统“广泛语言培训”的模式，术语库、标准模板与 AI 工具的组合方案更强调围绕关键任务与高频错误进行有针对性的优化，有助于在较短时间内取得可观成效。

然而，由于现阶段应用范围与时间尚有限，其长期效果以及在不同企业、不同产业中的适用性仍有待进一步检验。

此外，研究也揭示了语言管理与组织管理之间的紧密关系。许多表面上看似语言表达的问题，实质上与任务分工不清、流程设计不完善及记录机制不统一等组织因素密切相关，这提示企业在推行语言优化方案时，需要将语言视为“制度的一部分”，而非单纯的个人能力问题。

## 研究建议

在企业实践层面，首先建议案例公司及类似企业进一步完善术语库与标准模板体系。

可在现有基础上，按照业务流程与产品线细化术语分类，并将规格描述、数量与单位、时间表达及贸易术语等内容纳入统一模板，通过版本管理与持续更新，保持语言使用的一致性与时效性。

其次，建议将 AI 辅助工具系统性地嵌入日常业务流程。例如，在出具重要邮件、订单及 PI 之前，通过 AI 工具进行术语检查、单位换算与格式校验；在 WeChat 与 Email 之间建立简明的“关键信息迁移”机制，确保所有影响成本与责任的关键信息最终以正式文本形式确认，以降低因记录碎片化导致的争议。

再次，在人员培养方面，企业可结合岗位与任务需求设计分级的商务汉语培训方案。

对于直接负责规格确认与订单沟通的岗位，应强化专业术语、贸易术语与时间表达等内容；对于主要依赖 AI 与模板的员工，则需加强对工具结果的判断与校对能力，避免“过度依赖”导致新型错误的产生。

在学术研究层面，本研究仅以单一企业为案例，样本范围与行业类型仍有局限。

未来研究可在更多国家与行业中推广“商务任务—语言要素—表达范式”框架，比较不同企业与文化背景下语言问题的异同，并结合量化方法进一步体现语言优化方案对业务绩效的具体影响，从而丰富商务汉语与跨文化商务沟通研究的理论与实践成果。

## 参考文献

- Bhatia, V. K. *Analysing Genre: Language Use in Professional Settings*[M]. London: Longman, 1993.
- Christopher, M. *Logistics and Supply Chain Management*[M]. 5th ed. Harlow: Pearson Education, 2016.
- Dudley-Evans, T., & St John, M. J. *Developments in English for Specific Purposes: A Multi-disciplinary Approach*[M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
- Fortune Business Insights. *Food Packaging Market Size, Share & Industry Analysis*[R]. 2024.
- Hall, E. T. *Beyond Culture*[M]. New York: Anchor Books, 1976.
- Hofstede, G. *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*[M]. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2001.
- 开泰研究中心（Kasikorn Research Center）. *泰国塑料产业与包装行业发展概况*[R]. 2024.
- Mordor Intelligence. *Global Food Packaging Market – Growth, Trends, Forecasts (2024–2030)*[R]. 2024.
- Swales, J. M. *Genre Analysis: English in Academic and Research Settings*[M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.
- 泰国商务部对外贸易司. *泰中双边贸易统计年报 2023 - 2024*[R]. 2024.
- Thailand Board of Investment. *BOI Measures for Sustainable and Green Packaging*[R]. 2024.
- 中国旅游研究院（China Tourism Academy）. *中国出境旅游发展年度报告 2024*[R]. 2024.

# 语音负迁移视角下泰语注音辅助工具的效果反拨与重构研究——以泰国北揽府 Nathkarn 夏令营汉语教学为例

## A Study of Washback Effects and Reconstruction Arising from Negative Transfer in the Case of Using Thai for Phonetic Transcription: Referencing Empirical Analysis from Nathkarn Summer Camp in Samut Prakarn Province, Thailand

Lai Xiaoyun\*, Tanes Imsamran

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University, Thailand

\*E-mail: 2545418348xiao@gmail.com\*

### 摘要

泰语注音法作为泰国初级汉语教学的“认知支架”被广泛使用，但其对语音习得的影响利弊并存。本研究以泰国 Nathkarn 夏令营为个案，采用前测-干预-后测的实验设计，结合定量问卷与基于 Praat 软件的声学语音分析，考察了传统泰语注音对学习者的声、韵、调产出的阶段性反拨效应。研究发现：泰语注音在教学初期（1-2 周）能显著降低发音焦虑并提升流利度，但在进入“三周临界点”后，其音位近似缺陷会导致发音“化石化”，引发舌面音塞擦化、卷舌音扁平化及上声（T<sub>3</sub>）末尾升部截断等系统性偏误。基于此，本文构建了一套具备“负迁移规避”功能的重构设计方案（音位差异显性化、动态梯度撤离、调型轨迹可视化），实证表明该方案能有效平衡短期沉浸式教学中的流利度与准确度。

**关键词：**泰语注音法, 母语负迁移, 效果反拨, Praat 声学分析, 教学重构

### Abstract

Thai phonetic notation is widely used as a “cognitive scaffold” in elementary Chinese language teaching in Thailand, but its impact on pronunciation acquisition has both advantages and disadvantages. This study, using the Nathkarn summer camp in Thailand as a case study, employed a pre-test-intervention-post-test experimental design, combining quantitative questionnaires with acoustic speech analysis based on Praat software, to examine the phased backwash effect of traditional Thai phonetic notation on learners' pronunciation of sounds, vowels, and tones. The study found that Thai phonetic notation significantly reduced pronunciation anxiety and improved fluency in the early stages of teaching (1-2 weeks), but after reaching the “three-week critical point,” its phonemic similarity defects led to “fossilization” of pronunciation, causing systematic errors such as affrication of palatal consonants, flattening of retroflex consonants, and truncation of the rising part at the end of the third tone (T<sub>3</sub>). Based on this, this paper constructed a reconstruction design scheme with “negative transfer avoidance” function (explicit phonemic differences, dynamic gradient withdrawal, and visualization of tone trajectory). Empirical results show that this scheme can effectively balance fluency and accuracy in short-term immersive teaching.

**Keywords:** Thai phonetic notation, negative transfer from mother tongue, effect backwash, Praat acoustic analysis, instructional restructuring

### 一、引言

随着“一带一路”倡议的推进，泰国教育体系对汉语人才的需求由“兴趣导向”向“职业专业导向”转型。由于汉泰语在音位系统、声调调值上存在复杂的错位关系，泰国学习者极易产生母语负迁移，常表现为弥散性的“泰腔泰调”。为突破这一瓶颈，教学一线普遍采用泰语字母或发音近似词标注拼音的“泰语注音法”。

中国学者（蔡琳玲，2020；郑莹，2019）研究证实了注音现象的普遍性，认为其能缓解初期发音焦虑，但也指出其存在不规范和诱发依赖的弊端；国际研究（Fan&Gu, 2016；Hao, 2012）则多利用物理声学手段揭示泰国学习者在舌面音感知同化与上声调型缺失上的底层机

制。然而，目前研究多停留在偏误描述阶段，缺乏在短期密集型教学周期内对注音工具产生的“双向反拨效应”（Washback Effect）的动态追踪与工具重构探讨。

## 二、汉泰语音系统对比及传统注音工具缺陷分析

### （一）声母系统：舌面音的音位同化

汉语舌面塞擦音/j, q/与擦音/x/在泰语中缺乏完全对应的音位。传统注音工具倾向于采用“音位近似原则”，直接借用泰语舌面中塞擦音字母 จ (/c/) 和 ฉ (/ch/) 来对应/j/和/q/。这种表面映射触发了感知同化机制，由于未提示发音部位从“舌尖齿龈”向“舌面硬腭”的位移差异，导致受试者声母偏误率普遍超过 50%，表现为明显的送气不足与 VOT（语音起始时间）参数偏移。

### （二）韵母系统：卷舌元音的扁平化简化

汉语卷舌元音/er/在泰语中完全缺失。传统注音工具常将其简化标注为泰语单元音 “เ” (/e:/)。这种“轻量化设计”直接抹去了卷舌动作的生理提示，使得学习者的第三共振峰（F<sub>3</sub>）频率显著偏高，极易在第三周后固化为不可逆的“化石化”偏误。

### （三）声调系统：静态符号与动态调值的错位映射

汉语上声（T3，调值 214）具有曲折的“降-升”特征，而在实际语流中常变调为低降调（21）。泰语第二声调（调值 32 或 21）在物理听感上与其高度契合，导致传统工具常借用泰语第二声调符号进行标注。这种静态符号表征在视觉上与汉语上声音标相似，但两者的底层调型截然不同（泰语第三声实际调值为 51，等同于汉语去声）。此种视觉与听觉的错位映射，不仅造成上声与去声的产出混淆，还诱发了严重的调型截断偏误。

## 三、基于 Nathkarn 夏令营的实证研究设计

本研究基于泰国北榄府 Nathkarn 夏令营（为期 4 周的短期沉浸式项目）开展。

研究对象：选取 2 个零基础初级汉语班共 30 名泰籍青少年，分为实验组（R 组，15 人）和对照组（T 组，15 人）。

实验干预：对照组采用传统泰语注音教材教学；实验组采用具备“负迁移规避功能”的重构注音方案进行干预。

研究方法：采用问卷调查法评估主观心理与认知资源分配；运用 Praat 语音分析软件提取并量化关键音位的声学参数（q 的 VOT、er 的 F<sub>3</sub>、T<sub>3</sub> 的基频 F<sub>0</sub> 轨迹）。

## 四、传统工具效果反拨的动态实证分析

### （一）初始阶段（第 1-2 周）的正向反拨表现

定量问卷与课堂观察显示，传统注音工具在入门期发挥了重要的“心理代偿”与“语音桥梁”作用。90%以上的学习者认同泰语注音显著缓解了开口朗读的焦虑感（Q2）；母语符号的即时解码使得学习者在短期内词汇认读正确率提升约 30%，流利度平均提升 22%。

### （二）“三周临界点”与消极反拨效应的爆发

追踪至第 3 周后，工具设计缺陷引发的消极反拨出现非线性爆发：

1. 资源替代效应：对照组有 80% 的学生视线首选焦点长期锁定在底部的泰语注音上（Q1），过度占用约 30% 的视觉认知资源，直接钝化了其对标准拼音系统的感知与独立解码能力。

2. 语音偏误的化石化（Fossilization）：未修正的近似映射在密集训练下沉淀为错误的运动指令，在大脑运动皮层程序化固化。

### （三）基于 Praat 的声学物理表征量化

根据第 4 周终测的 Praat 声学原始数据分析（见下表），传统组（对照组）表现出深度系统性的偏误：

| 学生编号 | 组别 | 声母qVOT (ms) | 韵母er F <sub>3</sub> (Hz) | T <sub>3</sub> 起点F <sub>0</sub> (Hz) | T <sub>3</sub> 终点F <sub>0</sub> (Hz) | 语音习得特征判定 |
|------|----|-------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|----------|
| 1    | T  | 36.456      | 3026.54                  | 242                                  | 194.5                                | 送气不足；    |
| 2    | T  | 63.958      | 2819.291                 | 317                                  | 173.3                                | 卷舌不明显    |
| 3    | T  | 52.243      | 2943.14                  | 238.4                                | 180.6                                | 送气量偏低    |
| 4    | T  | 40.8        | 3102.37                  | 274                                  | 114.6                                | 送气不足；    |
| 5    | T  | 35.2        | 3250                     | 168                                  | 105                                  | 卷舌缺失；    |
| 6    | T  | 42.1        | 3180                     | 172                                  | 110                                  | 卷舌缺失；    |
| 7    | T  | 38.5        | 3310                     | 165                                  | 98                                   | 语音僵化     |
| 8    | T  | 45.3        | 3080                     | 160                                  | 102                                  | 严重泰腔泰    |
| 9    | T  | 32.7        | 3350                     | 175                                  | 115                                  | 严重泰腔泰    |
| 10   | T  | 29.2        | 2905.5                   | 211                                  | 197.6                                | 严重送气不    |
| 11   | T  | 44          | 2554.1                   | 254.7                                | 157.3                                | 送气缺失；    |
| 12   | T  | 17.3        | 2646.1                   | 236.2                                | 216.3                                | 极度送气不    |
| 13   | T  | 40.8        | 3290                     | 242                                  | 194.5                                | 卷舌缺失；    |
| 14   | T  | 35.2        | 2440                     | 174                                  | 110                                  | 卷舌达标；    |
| 15   | T  | 48.9        | 3123.5                   | 176                                  | 196                                  | 送气临界；    |
| 16   | R  | 27          | 2510                     | 172                                  | 192                                  | 送气缺失；    |
| 17   | R  | 61          | 2380                     | 178                                  | 205                                  | 送气缺失；    |
| 18   | R  | 43.4        | 3240                     | 175                                  | 198                                  | 声部恢复；    |
| 19   | R  | 85.6        | 2450                     | 178                                  | 205                                  | 送气与卷舌    |
| 20   | R  | 59.6        | 3280                     | 206                                  | 194                                  | 送气改善；    |
| 21   | R  | 64.2        | 2510.5                   | 195                                  | 164                                  | 卷舌优秀；    |
| 22   | R  | 90.3        | 2380                     | 232                                  | 186                                  | 送气优秀；    |
| 23   | R  | 48.9        | 2420.7                   | 241                                  | 198                                  | 卷舌有效；    |
| 24   | R  | 83.7        | 2550.1                   | 165                                  | 190                                  | 送气与卷舌    |
| 25   | R  | 65.8        | 2580                     | 178                                  | 194                                  | 卷舌有效；    |
| 26   | R  | 86.2        | 2290                     | 177                                  | 200                                  | 送气、卷舌    |
| 28   | R  | 80.5        | 2620.8                   | 170                                  | 185                                  | 送气与卷舌    |
| 29   | R  | 89.4        | 2410                     | 181                                  | 212                                  | 成功习得优    |
| 30   | R  | 85.1        | 3412                     | 176                                  | 196                                  | 送气优秀；    |

图 1 2025 年 Nathkran 夏令营 praat 声学测试数据

数据说明：对照组中（如学生 004），其上声起点 F<sub>0</sub> 为 274Hz，终点骤降至 114.6Hz，声学图谱上呈现出标准的单向下滑趋势，完全缺失了末尾的“升部”，这坐实了泰语低调负迁移导致的“调型截断”。

四、规避母语负迁移的注音工具重构设计

针对上述消极反拨机制，本研究构建了“规避负迁移型”注音辅助工具重构方案，并在实验组中适配应用

- 1. 音位差异显性化标注：彻底摒弃表面映射。在泰语参考字母旁加注微型“舌面接触红点”与“气流发散图标”，提示发音部位靠前及除阻后的强送气特征，从视觉上切断母语感知同化。
- 2. 动态梯度撤离控制：引入“支架理论”，打破长期依赖。第 1 周（入门期）提供全量重构注音缓解焦虑；第 2-3 周（过渡期）将泰语注音字号缩小、背景色弱化，放大汉语拼音视觉权重，强制认知资源向拼音系统迁移；第 4 周（撤离期）全量撤除泰语字母，仅保留极端难点预警符，促使语音处理路径切换为“汉语原生路径”。
- 3. 调型轨迹可视化与闭环反馈：摒弃静态调号，设计“虚拟五度标尺背景下的动态折线图”，专门将上声（T<sub>3</sub>）末尾的“升部”进行橙色加粗拉长，利用认知语言学的视觉反馈优先原则驱动学习者进行环甲肌的生理代偿提拉，重塑调域空间。同时，引入实时声学可视化功能，将学生录音的 F<sub>0</sub> 曲线与标准曲线同屏重叠，实现由“盲目模仿”向“精准对位”的闭环监测转变。

## 五、结论与教学优化建议

### （一）研究结论

本研究证实泰语注音辅助工具产生的反拨效应呈现显著的阶段性非线性波动特征，并存在“三周临界点”。前期利用母语便利性降低情感过滤，后期则因音位近似设计缺陷诱发中介语的“化石化”。实证数据表明，经过“差异标注、动态减量、声调可视化”重构后的工具，能有效阻断母语负迁移的传导，在脱离工具后的拼音自主解码和语音稳定性上显著优于传统注音法。

### （二）面向短期夏令营的汉语语音教学策略建议

1. 动态梯度化的教材编排：教材排版应严格执行“字号梯度递减设计”，在视觉权重上对注音支架实施制度化撤离，严防“母语锚定”。

2. 多维感知驱动的生理代偿：在课堂教学中，教师应利用动态轨迹图补偿学生的听觉盲区，并引入基于微型声学对比（如Praat）的闭环监测，在第3周化石化偏误固化前为学生提供精准的自我修正机会。

3. 教师干预角色的动态调整：教师需精准把握第3周这一反拨效应转折的关键期，完成从前期的“领读者与信心给予者”向中后期的“支架调控者与精细纠偏者”的动态身份跨越。

## 参考文献

蔡琳玲. 泰国初级汉语语音教学中的泰语注音现象及教学策略研究[D]. 兰州: 兰州交通大学, 2020.

房英, 杨万洁. 新编泰语语音教程[M]. 昆明: 云南大学出版社, 2010.

曹青. 从汉泰语言语音系统对比看泰国学生汉语语音习得偏误[D]. 西安: 西安外国语大学, 2013. <https://d.wanfangdata.com.cn/thesis/Ch1UaGVzaXNOZXdTb2xyOVMyMDI2MDExNzA4NTkxNhIHRDcxMjkzNxo1bms3YXRoYX0%3D> DOI:10.7666/d.D712937

郑莹. 泰国汉语初学者使用泰语注音情况研究——以合艾博中同侨学校为例[D]. 桂林: 广西师范大学, 2019.

Fan J, Gu W. Perception of Chinese consonants by Thai learners [J]. The Journal of the Acoustical Society of America, 2016, 140(4): 3416.

Hao YC. Second Language Acquisition of Mandarin Chinese Tones by Thai Speakers [J]. Journal of Chinese Linguistics, 2012, 40(1): 76-113.

Lin Y, Wang M. The role of Pinyin in character reading among learners of Chinese as a foreign language [J]. Reading and Writing, 2021, 34: 2145-2169.

Luo C. The influence of native language on the acquisition of Mandarin Chinese tones [J]. Frontiers in Psychology, 2014, 5: 1258.

Messick S. Validity and washback in language testing [J]. Language Testing, 1996, 13(3): 241-256.

Selinker L. Interlanguage [J]. International Review of Applied Linguistics in Language Teaching, 1972, 10(1-4): 209-232.

Alderson JC, Wall D. Does washback exist [J]. Applied Linguistics, 1993, 14(2): 115-129.

# 基于游戏化教学平台的高中汉语汉词汇研究—以曼谷邦卡碧学校为例

## A Study on Chinese Vocabulary Learning at Upper Secondary Level through a Gamified Teaching Platform: A case study of Bangkapi School Bangkok

Oracha Pumpuang\*, Liu Ling

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

\*Email: pumpuang1991@gmail.com

### 摘要

本研究以游戏化学习理念为理论基础, 结合数字平台 Kahoot 与 Wordwall, 探讨其在高中汉语词汇教学中的应用效果。研究目的包括: (1) 考察基于游戏化平台的词汇教学对学生汉语词汇学习成绩的影响; (2) 比较实验组与对照组学生词汇学习成绩的变化情况; (3) 分析学生在课堂中的学习参与情况。

本研究采用准实验研究设计, 以泰国曼谷邦卡碧学校高中五年级两个班级共 68 名学生为研究对象, 其中实验组 32 人, 对照组 36 人。实验组采用基于 Kahoot 与 Wordwall 的游戏化词汇教学模式, 对照组采用传统词汇教学方法。实验周期为 6—8 周。研究工具包括教学设计方案、词汇学习成绩测试及学习参与度问卷。数据分析采用描述性统计(平均数与标准差)、独立样本 t 检验及配对样本 t 检验。

研究结果表明: (1) 实验组与对照组学生在实验后成绩均有所提升, 且实验组学生后测成绩高于对照组; (2) 实验组学生前后测成绩存在显著差异( $p < 0.05$ ), 表明其词汇学习成绩获得明显提高; (3) 学生在课堂学习中的参与度整体处于较高水平, 表现为学习兴趣提升、课堂投入增加以及同伴互动更加积极。此外, Kahoot 与 Wordwall 的应用有助于营造积极愉快的课堂氛围, 提高学生对汉语词汇学习的兴趣。

研究结论表明, 基于 Kahoot 与 Wordwall 的游戏化教学活动在促进学生汉语词汇学习和提升课堂参与度方面具有积极作用。由于实验组与对照组在实验前的词汇水平存在显著差异, 因此研究结果仍需谨慎解释。未来研究可进一步扩大样本规模, 并采用更严格的实验设计, 以进一步验证游戏化教学在汉语词汇教学中的应用效果。

**关键词:** 游戏化教学; 汉语词汇学习, Kahoot, Wordwall, 课堂参与度, 学习成绩

### Abstract

This study is grounded in the theory of gamified learning and integrates the digital platforms Kahoot and Wordwall to investigate their effectiveness in teaching Chinese vocabulary at the senior high school level. The objectives of the study were: (1) to examine the effects of gamified vocabulary instruction on students' Chinese vocabulary achievement; (2) to compare changes in vocabulary learning achievement between the experimental and control groups; and (3) to analyze students' classroom participation during the learning process.

A quasi-experimental research design was employed. The participants consisted of 68 Grade 11 students from two classes at Bangkapi School, Bangkok, Thailand. Of these, 32 students were assigned to the experimental group and 36 students to the control group. The experimental group received gamified vocabulary instruction through Kahoot and Wordwall, while the control group was taught using traditional vocabulary teaching methods. The intervention lasted for 6–8 weeks. The research instruments included lesson plans, a Chinese vocabulary achievement test, and a classroom participation questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics (mean and standard deviation), an independent samples t-test, and a paired samples t-test.

The findings revealed that: (1) the post-test scores of both the experimental and control groups improved, with the experimental group achieving higher post-test scores than the control group; (2) there was a statistically significant difference between the pre-test and post-test scores of the experimental group ( $p < 0.05$ ), indicating a substantial improvement in Chinese vocabulary achievement; and (3) students demonstrated a high level of classroom participation, as reflected in increased learning interest, greater classroom engagement, and more active peer interaction.

Furthermore, the use of Kahoot and Wordwall contributed to creating a positive and enjoyable classroom atmosphere and enhanced students' interest in learning Chinese vocabulary.

The study concludes that gamified instructional activities based on Kahoot and Wordwall have a positive effect on improving students' Chinese vocabulary learning achievement and classroom participation. However, because there was a significant difference in vocabulary proficiency between the experimental and control groups prior to the intervention, the findings should be interpreted with caution. Future research is recommended to include a larger sample size and employ more rigorous experimental designs to further validate the effectiveness of gamified instruction in Chinese vocabulary teaching.

**Keywords:** Gamified Instruction; Chinese Vocabulary Learning; Kahoot; Wordwall; Classroom Participation; Learning Achievement.

## 绪 论

### 一、研究背景和意义

近年来,随着中泰两国合作与交流的不断深化,汉语在泰国中等教育体系中的地位日益提升。尤其是在高中阶段,学生开始系统地学习汉语,为其未来语言能力的发展奠定了重要基础。然而,在实际教学过程中发现,部分学生在汉语词汇学习方面仍存在一定困难,如语音及声调掌握不稳定、汉字记忆与书写困难以及词义理解不准确等问题,这些问题在一定程度上影响了学生听、说、读、写等综合语言能力的发展。

词汇作为语言学习的基础,其掌握程度直接关系到语言能力的提升。因此,如何有效提高学生的词汇学习效果,已成为汉语教学中的重要议题。随着信息技术的发展,基于数字技术的教学方式逐渐融入课堂教学之中。其中,游戏化学习平台(Gamification)因其互动性强、形式多样等特点,受到教师的广泛关注。以Kahoot和Wordwall为代表的游戏化教学平台,通过在线互动活动,有助于提升课堂参与度并激发学生的学习兴趣。

曼谷邦卡碧学校是一所规模较大的综合性中学,开设多层次汉语课程。高中阶段学生普遍具备一定的汉语基础,但在学习能力与学习兴趣方面存在明显差异,传统单一的教学模式难以满足不同学生的学习需求。因此,探索更加多样化且富有互动性的词汇教学方式,具有重要的实践意义。

值得注意的是,近年来关于游戏化教学平台在汉语教学中的研究逐渐增多,相关研究普遍认为Kahoot、Quizizz、Wordwall等平台能够提高学生的学习兴趣与课堂参与度。然而,现有研究大多集中于单一游戏平台的教学效果分析,或比较不同游戏平台之间的功能差异,对于不同游戏平台在词汇教学过程中的分阶段应用及互补使用方式关注相对较少。同时,针对泰国高中阶段汉语词汇教学情境的相关实证研究仍较为有限。因此,有必要结合泰国高中汉语课堂的实际需求,进一步探讨Kahoot与Wordwall在不同教学环节中的协同应用效果,以丰富游戏化教学在汉语词汇教学领域的研究成果,并为相关教学实践提供参考依据。

基于上述背景,本研究以曼谷邦卡碧学校高中汉语课堂为研究对象,结合实际教学经验,引入Kahoot与Wordwall平台,并以“分阶段”与“互补式”方式应用于词汇教学中,旨在探讨游戏化学习平台对学生词汇学习效果及课堂参与度的影响。

从理论意义上看,本研究将游戏化学习理念与汉语词汇教学相结合,有助于丰富对外汉语教学的相关研究,为游戏化教学在语言学习中的应用提供理论支持。

从实践意义上看,本研究为中学汉语课堂提供了一种可操作的教学模式,有助于提升教学效果,并为一线教师在词汇教学中应用数字平台提供参考依据。同时,本研究结果也可为今后相关教学改革与课程设计提供借鉴。

### 二、研究范围、目的、主要内容、方法和创新性

#### (一) 研究范围

本研究的研究范围主要包括以下几个方面。

首先,在研究对象方面,本研究以泰国曼谷邦卡碧学校高中五年级学生为研究对象,共32人,采用目的性抽样方法选取。其次,在研究内容方面,本研究聚焦于汉语词汇教学,采用游戏化学习理念,并结合Kahoot与Wordwall平台,以“分阶段”和“互补式”的方式开展教

学活动。再次，在研究变量方面，本研究主要考察学生的学习成绩（词汇学习效果）以及课堂参与度的变化情况。最后，在研究时间方面，本研究的实验周期为6—8周。

## （二）研究目的

1. 探讨基于游戏化教学平台的分阶段与互补式词汇教学方法对高中学生汉语词汇记忆效果的影响。

2. 通过实验组与对照组的教学实验，分析游戏化词汇教学方式在提升学生词汇学习效果方面的实际作用。

3. 了解学生对基于游戏化教学平台进行词汇学习的学习体验及课堂参与情况，为优化词汇教学设计提供依据。

## （三）研究主要内容

本研究围绕游戏化教学平台在高中汉语词汇教学中的应用方式展开，重点探讨如何通过分阶段与互补式使用 Kahoot 与 Wordwall，提高学生的词汇记忆效果和课堂参与度。

研究内容包括分析 Kahoot 平台在词汇教学中的实时反馈、竞争机制和趣味化测验设计特点，并将其主要应用于词汇导入与课堂检测环节，设计相应的词汇教学活动，如词义匹配、选择题测试和实时抢答等；同时，探讨 Wordwall 平台多样化活动模板（如填空、拖拽匹配和翻转卡片）在词汇操练与巩固阶段中的应用，帮助学生通过反复练习加深词汇记忆。

在教学实施过程中，本研究并非简单比较两种平台的教学效果，而是根据词汇教学不同阶段的教学目标，对 Kahoot 与 Wordwall 进行功能分工与互补使用，形成较为系统的游戏化词汇教学模式。

教学实验以某高中汉语班学生为研究对象，分为使用 Kahoot 与 Wordwall 辅助词汇教学的实验组和采用传统词汇教学方法的对照组。通过前测与后测比较学生词汇记忆力的变化情况，并结合问卷调查了解学生的学习兴趣、课堂参与度及对游戏化平台的主观评价，同时辅以课堂观察与教师访谈，全面分析该教学方式在词汇教学中的实际应用效果。

## （四）研究方法

为探讨基于游戏化教学平台的分阶段与互补式词汇教学方法在汉语词汇教学中的应用效果，本研究将采用以下研究方法。

### （一）实验研究法

#### 1. 研究对象

本研究选取邦卡碧学校高中阶段两个汉语班级的学生作为研究对象，分为实验组和对照组。两组学生均为高中五年级学生，在汉语学习背景及学习年限方面较为接近。为了解两组学生的初始词汇水平，本研究在实验开始前实施前测，并在实验结束后进行后测，以比较两组学生词汇学习成绩的变化情况。

#### 2. 实验分组与教学方式

实验组，在词汇教学过程中采用基于游戏化教学平台的教学方法，根据词汇教学不同阶段的教学目标，分阶段、互补式使用 Kahoot 与 Wordwall 辅助词汇教学。其中，Kahoot 主要用于词汇导入与课堂检测环节，Wordwall 主要用于词汇操练与巩固环节。

对照组，采用传统词汇教学方法进行教学，不使用 Kahoot、Wordwall 等数字化游戏教学平台，主要通过教师讲解、板书、生词表记忆及书面练习完成词汇教学。

#### 3. 实验周期

实验周期设定为6—8周，在相同教学内容和课时安排的条件下，对两组学生词汇学习效果的变化进行观察与比较。

### （二）测量与评估

#### 1. 前测与后测法

在实验开始前，对实验组和对照组学生进行词汇前测（Pre-test），以了解两组学生的初始词汇水平；在实验结束后进行词汇后测（Post-test），比较两组学生词汇成绩的变化情况，从而探讨基于游戏化教学平台的词汇教学活动与学生词汇学习表现之间的关系。

### （三）问卷调查法

#### 1. 调查对象，问卷调查对象为实验组学生。

2. 调查内容, 问卷主要围绕学生的学习兴趣、课堂参与度以及对分阶段、互补式使用 Kahoot 与 Wordwall 进行词汇学习的学习体验和主观评价进行设计。

3. 调查目的, 通过问卷调查, 了解该教学方式在提升学生学习动机和课堂参与度方面的作用。

#### (四) 课堂观察法

在实验教学过程中, 对实验组课堂进行系统观察, 记录学生在使用 Kahoot 与 Wordwall 进行词汇学习时的参与情况、互动表现及词汇操练效果, 为研究结果提供定性支持。

#### (五) 教师访谈法

在实验结束后, 对授课教师进行访谈, 了解其对基于游戏化教学平台的分阶段与互补式词汇教学方式在课堂实践中的适用性、优势与不足的看法, 并收集其对教学设计优化的建议。

#### (六) 数据分析法

##### 1. 定量分析

采用描述性统计方法对实验组与对照组学生的前测、后测成绩及问卷调查结果进行分析, 包括平均数和标准差。采用独立样本  $t$  检验比较实验组与对照组学生的成绩差异, 采用配对样本  $t$  检验分析各组学生前后测成绩的变化情况。

鉴于实验组与对照组在前测成绩上存在一定差异, 本研究在结果解释过程中结合前后测成绩变化情况进行综合分析, 以提高研究结果解释的合理性。

##### 2. 定性分析

结合课堂观察记录与教师访谈内容, 对学生在游戏化教学活动中的课堂参与情况、互动表现及学习体验进行分析, 以辅助解释量化研究结果。

#### (二) 研究创新性

本研究的独创或新颖之处不在于游戏化平台本身的功能特点, 而体现在词汇教学实施方式的设计与应用上。

1. 分阶段使用游戏化平台开展词汇教学。本研究并非在整个课堂中持续使用单一游戏化平台, 而是根据词汇教学不同环节的教学目标, 将 Kahoot 与 Wordwall 分阶段融入课堂教学。其中, Kahoot 主要用于词汇导入与检测环节, Wordwall 则用于词汇操练与巩固环节, 使游戏化活动更有针对性地服务于教学目标。

2. 构建双平台互补式的词汇教学实施方式。在教学实践中, 本研究强调 Kahoot 与 Wordwall 的功能分工与互补使用, 而非简单比较两种平台的教学效果。通过明确不同平台在课堂中的教学任务, 避免了教学工具使用的随意性, 提高了游戏化词汇教学的系统性与有效性。

3. 突出游戏化平台在教学过程中的辅助定位。本研究将游戏化平台作为服务于词汇教学目标的教具, 而非课堂教学的主体内容, 通过将游戏化活动嵌入传统词汇教学流程, 增强课堂互动性和学习参与度, 体现了游戏化教学在教学实施层面的应用价值。

### 三、与本论文有关的国内外研究综述

#### (一) 国内研究综述

近年来, 游戏化教学在汉语词汇学习中的应用逐渐受到学界关注, 相关研究主要集中在不同教育阶段与多种数字平台的教学实践中, 并取得了较为丰富的成果。

祁芝红、刘玥(2018)从教学设计角度出发, 探讨了 Kahoot 平台在课堂教学中的应用策略。研究指出, 在合理设计教学活动的前提下, Kahoot 能够有效整合多样化学习资源, 增强课堂吸引力; 同时, 通过实时答题数据的反馈机制, 有助于加强师生互动。此外, 分组学习模式还能够促进学生合作能力与高阶思维能力的发展。该研究认为, Kahoot 不仅能够活跃课堂氛围、丰富教学形式, 还能优化教学评价过程, 从而推动教学实践与教育研究的良性发展。

赵丽娜(2020)通过实证研究, 将 Kahoot 与 Quizlet 应用于初中汉语课堂教学。研究结果表明, 游戏化平台的引入显著提升了学生的学习兴趣与课堂参与度, 并增强了其语言表达的自信心与主动性。在词汇学习方面, 学生的记忆能力得到明显提高, 句子语序错误率有所下降。其中, Kahoot 平台中的 Jumble 活动在训练句子结构与语序方面表现尤为突出。此外, 学生普遍对游戏化学习方式持积极态度, 认为其有助于营造轻松愉快的学习氛围。

代玉莲（2025）在初中初级汉语教学中开展行动研究，通过引入 Quizlet 与 Kahoot 等平台，解决传统课堂中重输入轻输出、语法教学缺乏语境以及学习动机不足等问题。研究表明，通过设计闪卡、配对游戏、句子排序及互动测验等多样化活动，能够有效提升学生的学习动机与课堂参与度。在语言技能方面，学生的听力理解与语音表现均有所改善。同时，在真实语境与良性竞争环境中，学生对词汇与语法结构的掌握更加牢固。

此外，郭晶（2024）以泰国曼谷 Singapore International School of Bangkok 小学阶段学生为研究对象，探讨了 Quizlet 平台在汉语词汇教学中的应用效果。研究从新词学习、复习巩固、练习强化及测试评价等多个教学环节进行分析。结果表明，Quizlet 能够有效提升学生的学习兴趣与课堂参与度，并促进词汇学习成绩的提高。同时，教师可借助平台实时监控学习进度，提高教学评价效率。然而，该研究亦指出平台在语音自然度、答案判定机制、界面设计及部分功能稳定性方面仍存在一定局限。

综上所述，国内相关研究普遍认为，游戏化教学在汉语词汇学习中具有显著优势，不仅能够提升学习动机与课堂参与度，还能在一定程度上提高词汇掌握效果。然而，现有研究多集中于单一平台的应用效果，或侧重于某一教学阶段，对于不同平台的协同应用及其在教学过程中的系统设计仍有待进一步探讨。因此，本研究尝试将 Kahoot 与 Wordwall 以“分阶段”与“互补式”的方式加以整合，以期在汉语词汇教学提供新的实践路径与研究视角。

## （二）国外研究综述

行为主义学习理论为游戏化教学提供了重要的理论基础。美国心理学家 Skinner（1954）提出的程序教学理论（Programmed Instruction）强调通过“教学机器”（Teaching Machine）实现学习过程的分步控制，并通过即时反馈（immediate feedback）与强化机制（reinforcement）提高学习效果。该理论认为，及时的反馈与奖励机制能够有效增强学习动机，促进知识的巩固。在本研究中，Kahoot 与 Wordwall 平台所包含的积分（points）、徽章（badges）及排行榜（leaderboard）等游戏元素，正体现了行为主义中强化学习的核心思想，有助于激发学生持续参与词汇学习活动。

在游戏学习理论方面，Shaffer（2006）提出“基于游戏的学习”（Game-based Learning）理念，认为游戏能够构建情境化学习环境，促进知识建构与问题解决能力的发展。Gee（2003）则从“游戏思维”（Game Thinking）的角度出发，指出游戏能够培养学习者的批判性思维、创造力以及复杂问题解决能力。这些观点为将游戏融入语言教学提供了理论支持。在汉语词汇教学中，游戏不仅可以提升学习兴趣，还能够通过情境化任务帮助学生更好地理解与运用词汇。

在第二语言习得领域，Krashen（1982）提出的输入假设（Input Hypothesis）与情感过滤假设（Affective Filter Hypothesis）对语言教学具有重要指导意义。输入假设指出，学习者在接触略高于其现有水平的可理解性输入（ $i+1$ ）时，语言习得效果最佳；而情感过滤假设则强调情绪因素（如焦虑、动机、自信心）对语言学习的影响。游戏化教学由于其趣味性与互动性，能够营造轻松愉悦的学习环境，从而降低学习焦虑，减少情感过滤，提高语言输入的吸收效率。

此外，游戏化（Gamification）作为一种将游戏机制应用于非游戏情境的教学策略，近年来在教育领域得到广泛应用。MacMeekin（2017）指出，游戏化设计通过引入奖励系统与目标机制，能够有效提升学习者的参与度与学习动机。Wannathida Yonwilat（2019）进一步认为，在泰国教育情境中，游戏化教学不仅能够增强学习趣味性，还能促进学习者之间的互动与合作，营造积极的学习氛围。

综上所述，行为主义学习理论、游戏学习理论以及第二语言习得理论共同构成了本研究的理论基础。游戏化教学通过融合即时反馈、奖励机制与情境化学习任务，不仅能够提升学生的汉语词汇学习效果，还能够增强课堂参与度，为中学汉语教学提供了具有实践价值的教学路径。

## 四、总结内容

综上所述，已有研究普遍认为，游戏化教学在汉语词汇学习中具有积极作用，不仅能够提升学生的学习动机与课堂参与度，还能够一定程度上提高词汇记忆效果与语言运用能力。同

时，不同游戏化平台在教学中的应用也表现出各自的优势，为汉语教学提供了多样化的实践路径。

然而，现有研究仍存在一定不足。例如，多数研究主要集中于单一平台的应用效果，缺乏对不同平台协同使用的系统探讨；此外，关于游戏化教学在不同教学阶段中的具体实施方式及其整合模式，相关研究仍较为有限。

基于此，本研究尝试将 Kahoot 与 Wordwall 平台以“分阶段”与“互补式”的方式加以整合，探讨其在汉语词汇教学中的应用效果，以期弥补现有研究的不足，并为中学汉语课堂教学提供新的实践思路。

结论

五、研究结果

(一) 实验组与对照组词汇成绩的前后测分析

本研究旨在探讨基于游戏化学习平台（Kahoot 和 Wordwall）的教学模式对高中生汉语词汇学习成效的影响。研究对象分为实验组与对照组，其中实验组共 32 名学生，对照组共 36 名学生。实验组在课堂词汇学习活动中使用 Kahoot 和 Wordwall，而对照组则采用传统教学方法。

本实验的教学内容涵盖第五、六、七课的词汇学习，每课均设有词汇测验。为全面反映学生的词汇掌握情况，研究者将三课词汇测验的总分（满分 37 分）分别作为前测与后测成绩，并以此为基础进行统计分析。

在数据分析过程中，首先运用描述性统计对学生前测与后测成绩进行分析，具体包括平均值和标准差。随后，采用独立样本 t 检验来比较实验组与对照组之间的差异，并使用配对样本 t 检验分析同一组学生前后测成绩的变化。此外，为评估教学干预的效果，本研究进一步计算了效应量，通过 Cohen's d 来衡量实验效应的大小。

表 3-1 实验组与对照组词汇学习成绩描述性统计

| 组别  | 测试 | N  | 平均值   | 标准差  |
|-----|----|----|-------|------|
| 实验组 | 前测 | 32 | 21.31 | 4.67 |
|     | 后测 | 32 | 28.31 | 4.79 |
| 对照组 | 前测 | 36 | 14.19 | 3.98 |
|     | 后测 | 36 | 20.78 | 4.42 |

从表 3-1 可以看到，实验组学生的前测平均分为 21.31 分，后测平均分提高到 28.31 分，呈现出明显的进步。对照组学生的前测平均分为 14.19 分，后测平均分为 20.78 分，也具有一定程度的提升。

表 3-2 实验组与对照组前测成绩比较（独立样本 t 检验）

| 组别  | N  | 平均值   | 标准差  | T 值  | 显著性   |
|-----|----|-------|------|------|-------|
| 实验组 | 32 | 21.31 | 4.67 | 6.72 | 0.000 |
| 对照组 | 36 | 14.19 | 3.98 |      |       |

分析结果显示，两组学生的前测成绩存在显著差异（ $p < 0.05$ ），表明实验前实验组学生的整体词汇水平高于对照组。

表 3-3 实验组与对照组后测成绩比较（独立样本 t 检验）

| 组别  | N  | 平均值   | 标准差  | T 值  | 显著性   |
|-----|----|-------|------|------|-------|
| 实验组 | 32 | 28.31 | 4.79 | 6.71 | 0.000 |
| 对照组 | 36 | 20.78 | 4.43 |      |       |

分析结果显示，两组学生的后测成绩存在显著差异（ $p < 0.05$ ），实验组学生的平均分高于对照组。需要指出的是，两组学生在实验前的词汇水平已存在显著差异，因此后测成绩的差异可能部分受到学生原有学习基础的影响。然而，从实验组前后测成绩的变化情况来看，学生的词汇学习成绩获得了显著提升，说明游戏化教学活动对促进汉语词汇学习具有积极作用。

表 3-4 实验组前后测成绩比较（配对样本 t 检验）

| 测试 | 平均值   | 标准差  | t 值  | 显著性   |
|----|-------|------|------|-------|
| 前测 | 21.31 | 4.67 |      |       |
| 后测 | 28.31 | 4.79 | 9.28 | 0.000 |

分析结果显示, 实验组学生的后测成绩显著高于前测成绩 ( $p < 0.05$ ), 表明在接受游戏化教学干预后, 学生的词汇学习成绩得到了显著提升。

表 3-5 对照组前后测成绩比较 (配对样本 t 检验)

| 测试 | 平均值   | 标准差  | t 值  | 显著性   |
|----|-------|------|------|-------|
| 前测 | 14.19 | 3.98 |      |       |
| 后测 | 20.78 | 4.43 | 7.97 | 0.000 |

分析结果显示, 对照组学生的后测成绩同样显著高于前测成绩 ( $p < 0.05$ ), 表明传统教学方式也能够促进学生汉语词汇学习成绩的提高。

表 3-6 各课词汇学习成绩描述性统计

| 课文  | 平均值   | 标准差  |
|-----|-------|------|
| 第五课 | 7.96  | 1.42 |
| 第六课 | 12.41 | 1.73 |
| 第七课 | 8.02  | 1.56 |

从表 3-6 可以看出, 学生在三课词汇学习中的平均成绩均保持在较高水平。其中, 第六课的平均分最高, 可能与该课词汇特点、课堂活动安排及学生参与情况有关。总体来看, 学生在不同课次的词汇学习中均表现出较好的学习效果。

通过对实验组与对照组学生前后测成绩的统计分析发现, 两组学生在实验结束后成绩均有所提高。实验组学生在前后测比较中表现出显著进步, 同时其后测平均分高于对照组。然而, 由于两组学生在实验前的词汇水平已存在显著差异, 因此对于两组后测成绩差异的解释应保持谨慎。

综合上述结果可以看出, 基于 Kahoot 与 Wordwall 的游戏化教学活动可能对促进学生汉语词汇学习具有积极作用, 同时有助于提高学生的课堂参与度和学习兴趣。

## (二) 学习动机与课堂参与度分析

关于汉语词汇教学意见与满意度调查问卷的设计, 本问卷共包含两个主要部分: 第一部分为学生汉语词汇学习意见, 共 4 题; 第二部分为课堂教学方式满意度, 共 5 题。问卷采用李克特五级量表, 从“非常不同意”到“非常同意”依次对应 1 至 5 分。

表 3-7 汉语词汇学习意见 (Q1 - Q4)

| 项目                   | 平均值  | 标准差  | 水平 |
|----------------------|------|------|----|
| 1. 学习后我能更好地记住汉语词汇的含义 | 4.09 | 0.79 | 较高 |
| 2. 我更理解汉语词汇在句子中的用法了  | 4.06 | 0.72 | 较高 |
| 3. 课堂教学活动让我更敢于使用汉语词汇 | 4.16 | 0.74 | 较高 |
| 4. 我觉得学习汉语词汇不再枯燥乏味   | 3.94 | 0.83 | 较高 |
| 平均分                  | 4.06 | 0.77 | 较高 |

表 3-8 课堂教学方式满意度 (Q5 - Q9)

| 项目                              | 平均值  | 标准差  | 水平  |
|---------------------------------|------|------|-----|
| 1. 使用游戏有助于激发学习汉语词汇的兴趣           | 4.69 | 0.53 | 非常高 |
| 2. 使用 Kahoot 使我在课堂上更加积极主动       | 4.63 | 0.61 | 非常高 |
| 3. 使用 Wordwall 帮助我在轻松愉快的氛围中复习词汇 | 4.50 | 0.76 | 非常高 |
| 4. 使用游戏时我感觉课堂参与度更高了             | 4.38 | 0.86 | 非常高 |
| 5. 我希望在其他汉语课程中也能使用游戏进行学习        | 4.59 | 0.63 | 非常高 |
| 平均分                             | 4.56 | 0.68 | 非常高 |

根据表 3-7 的分析结果,学生在“汉语词汇学习意见”方面的平均分为 4.06,处于较高水平。其中,“游戏活动让我在课堂学习中更加投入”这一项的平均分最高(平均值为 4.16),这反映出大多数学生对游戏化教学活动持积极态度,并认为其有助于提高课堂参与度和学习兴趣。

从表 3-8 可以看出,学生对教学方式的满意度平均分为 4.56,处于非常高水平。其中,“Kahoot 和 Wordwall 让课堂学习更加有趣”这一项的平均分最高(平均值为 4.69),这表明大多数学生认为游戏化教学能够使课堂氛围更加活跃,并有效提升学习积极性。

表 3-9 问卷调查整体统计

| 项目       | 平均值  | 标准差  | 水平  |
|----------|------|------|-----|
| 汉语词汇教学意见 | 4.06 | 0.77 | 较高  |
| 课堂教学方满意度 | 4.56 | 0.68 | 非常高 |
| 平均分      | 4.31 | 0.73 | 非常高 |

综上所述,问卷调查的总体平均分为 4.31,处于非常高水平,这表明大多数学生对采用 Kahoot 和 Wordwall 的游戏化教学模式持积极态度,并认为该教学方法能够有效提升学习动机和课堂参与度。

本次问卷调查仅在实验组学生中进行,主要目的是了解学生对基于 Kahoot 和 Wordwall 的游戏化教学模式的看法,以及他们对课堂学习活动的满意度。由于对照组未参与游戏化教学活动,因此未对该组进行问卷调查。

### (三) 课堂观察结果

为进一步了解学生在游戏化词汇教学活动中的课堂表现,研究者在实验期间对实验组课堂进行了持续观察,并记录学生在使用 Kahoot 与 Wordwall 进行词汇学习过程中的参与情况与互动表现。

课堂观察结果显示,在词汇教学开始前,教师利用 Kahoot 开展导入活动及旧知识复习。学生在参与游戏过程中表现出较高的参与意愿,课堂气氛较为活跃。学生能够积极回答问题、表达个人观点,并与同学进行互动交流。与传统词汇教学活动相比,学生在游戏活动中的参与程度较高,课堂氛围更加轻松愉快。

在词汇学习与复习阶段,教师根据教学内容设计并运用 Wordwall 游戏活动,引导学生对所学词汇进行练习与巩固。观察发现,学生能够积极参与词汇练习,并通过多次重复游戏完成词汇复习。部分学生会主动再次尝试游戏任务,以提高得分或完成挑战。

此外,课堂观察结果还显示,Kahoot 与 Wordwall 所提供的即时反馈、重复练习及互动机制,有助于增强学生参与课堂活动的积极性。从课堂表现来看,学生在词汇复习过程中能够较主动地运用所学词汇,并表现出较高的学习兴趣。

综合课堂观察结果可以发现,游戏化教学活动有助于营造积极的课堂学习氛围,促进学生参与课堂互动,并为词汇复习与巩固提供更多练习机会。

### (四) 学生访谈结果

为进一步了解学生对游戏化词汇教学活动的看法与学习体验,研究者在实验结束后对部分实验组学生进行了访谈。

访谈结果显示,学生普遍对 Kahoot 与 Wordwall 在汉语词汇教学中的应用持积极态度。受访学生认为,通过课堂中的问答活动、词汇复习以及游戏化练习,有助于加深对词汇意义和用法的理解,并增强词汇记忆效果。

第一位受访学生表示,在词汇学习过程中,通过教师引导复习以及 Kahoot 游戏中的重复练习,能够帮助其更好地记忆词汇。同时,该学生认为游戏化活动营造了轻松愉快的课堂氛围,减轻了学习压力,并提高了参与课堂活动的意愿。

第二位受访学生则指出,相较于传统教学方式,Wordwall 提供了更多重复练习的机会,而积分与竞赛机制也增强了学习动力,使词汇学习过程更加有趣,并提高了学习积极性。

综合访谈结果可以发现,学生普遍认为游戏化教学活动有助于提高学习兴趣、增强课堂参与度,并促进词汇复习与记忆。从学生的主观体验来看,Kahoot 与 Wordwall 在汉语词汇教学中具有一定的应用价值。

### (五) 教师访谈结果

为进一步了解游戏化教学活动在实际课堂中的实施情况,研究者对两位具有汉语教学经验的教师进行了访谈,以了解其对 Kahoot 与 Wordwall 在词汇教学中的应用看法。

访谈结果显示,两位教师均对游戏化教学平台在汉语词汇教学中的应用持积极态度。第一位教师表示,在课堂中使用 Kahoot 开展词汇复习活动时,学生普遍表现出较高的参与兴趣。教师认为,游戏中的角色设计、个性化昵称设置以及限时答题机制能够吸引学生注意力,并增强课堂活动的趣味性与挑战性。同时,学生使用个人移动设备参与答题,也提高了课堂互动程度。

然而,该教师也指出,在教学实施过程中,网络连接不稳定等技术问题有时会影响学生参与活动的连续性,进而影响课堂活动的顺利进行。因此,教学设备与网络环境仍是影响游戏化教学效果的重要因素。

第二位教师则表示,在词汇复习过程中使用 Wordwall 能够有效提高学生参与学习活动的积极性。由于学生可以重复进行游戏练习,并通过不断挑战自身成绩获得成就感,因此能够在一定程度上增强学习动力。同时,教师观察到学生对该类活动普遍持欢迎态度,并表现出较高的参与热情。

综合教师访谈结果可以发现,Kahoot 与 Wordwall 在汉语词汇教学中具有较好的课堂应用价值,有助于提高学生参与课堂活动的积极性,并丰富词汇教学形式。然而,在实施过程中仍需考虑网络环境、设备条件及教师操作熟练程度等因素,以保障教学活动的顺利开展。

### (六) 统计结果与分析说明

通过对实验组与对照组学生前后测成绩的分析发现,两组学生在实验结束后成绩均有所提高,说明无论是游戏化教学还是传统教学,均有助于促进学生汉语词汇学习。

实验组学生的后测成绩高于对照组,同时实验组学生在前后测比较中也表现出显著进步。然而,由于实验组与对照组在实验前的词汇水平已存在显著差异,因此对于两组后测成绩差异的解释应保持谨慎。本研究结果主要反映了实验组学生在接受游戏化教学活动后取得了明显进步,但尚不足以据此直接判断游戏化教学优于传统教学。

问卷调查结果显示,大多数实验组学生对 Kahoot 与 Wordwall 的教学活动持积极态度,认为该教学方式有助于提高学习兴趣、增强课堂参与度,并促进词汇学习。课堂观察结果进一步表明,学生在参与游戏化学习活动中表现出较高的参与意愿和互动程度。学生访谈与教师访谈结果也显示,游戏化教学能够营造较为积极的课堂氛围,并为学生提供更多词汇复习与练习机会。

综合定量与定性资料分析结果可以认为,基于 Kahoot 与 Wordwall 的游戏化教学活动在汉语词汇教学中具有积极的应用价值,有助于提升学生的学习兴趣与课堂参与度,并促进词汇学习。然而,受样本规模、实验周期以及实验组与对照组前测差异等因素影响,其实际教学效果仍有待未来研究在更严格的实验条件下进一步验证。

## 六、建议

### (一) 研究结论

本研究以泰国曼谷邦卡碧学校高中生为研究对象,探讨基于 Kahoot 与 Wordwall 的游戏化教学活动在汉语词汇教学中的应用效果。研究结果显示,实验组与对照组学生在教学结束后词汇成绩均有所提高,表明不同教学方式均有助于促进学生的汉语词汇学习。

实验组学生在前后测比较中表现出显著进步,问卷调查结果也显示,大多数学生对 Kahoot 与 Wordwall 的教学活动持积极态度,认为该教学方式有助于提高学习兴趣、增强课堂参与度,并促进课堂互动。

然而,由于实验组与对照组在实验前的词汇水平存在显著差异,因此对于两组后测成绩差异的解释应保持谨慎。本研究结果主要说明,将游戏化活动融入汉语词汇教学具有积极的应用价值,但其实际效果仍有待未来研究在更严格的实验条件下进一步验证。

## （二）教学建议

1. 教师可根据教学内容与学生特点,适当将游戏化活动融入汉语词汇教学,以提高课堂互动性并增强学生的学习兴趣。

2. 在教学实施过程中,可根据不同教学环节的目标选择适当的数字平台。例如,可利用 Kahoot 进行课堂导入与即时测评,利用 Wordwall 进行词汇练习与复习,以丰富课堂教学形式。

3. 教师在开展游戏化教学活动时,应关注学生之间的个体差异,并根据学生的学习水平与参与情况灵活调整教学活动,以提高教学实施效果

## （三）研究限制与未来研究建议

本研究仍存在一定局限性。首先,研究对象仅限于一所学校的高中学生,样本规模相对有限,因此研究结果的推广性受到一定限制。其次,本研究实验周期较短,尚无法全面反映游戏化教学对学生长期词汇学习效果的影响。此外,由于实验组与对照组在实验前的词汇水平存在显著差异,因此研究结果在解释时仍需保持谨慎。

未来研究可进一步扩大样本范围,并纳入不同地区或不同类型学校的学生,以提高研究结果的代表性。同时,可延长实验时间,持续观察游戏化教学对学生词汇学习的长期影响。此外,未来研究还可采用更严格的实验设计或结合更多元的数据收集方式,以进一步探讨游戏化教学在汉语词汇教学中的应用效果。

## 参考文献

### 国内参考文献

- 李鹏, 陈明. Kahoot 在英语词汇教学中的应用研究[J]. 中国外语教育, 2021, 42(5): 78-85.
- 赵娟, 王琳. 基于 Kahoot 的英语词汇学习对学生记忆力的影响研究[J]. 现代教育技术, 2022, 32(3): 45-52.
- 刘慧, 张宇. Wordwall 平台对学生词汇记忆力的影响研究[J]. 现代教育信息化, 2022, 28(4): 65-72.
- 王倩, 李琳. Wordwall 在初中汉语词汇教学中的应用与效果分析[J]. 语言教学与研究, 2023, 35(2): 112-120.
- 曾建. 游戏在二语习得和教学中的应用[J]. 湖北成人教育学院学报, 2006(3): 56-58
- 赵丽娜. 运用 Kahoot 和 Quizlet 进行汉语游戏化教学的行动研究[D]. 上海: 华东师范大学, 2020.

### 国外参考文献

- Skinner B F. The science of learning and the art of teaching[J]. Harvard Educational Review, 1954, 24(2): 86-97.
- Krashen S D. Principles and Practice in Second Language Acquisition[M]. Oxford: Pergamon Press, 1982.
- Gee J P. What Video Games Have to Teach Us About Learning and Literacy[M]. New York: Palgrave Macmillan, 2003.
- Shaffer D W. How Computer Games Help Children Learn[M]. New York: Palgrave Macmillan, 2006.
- Ryan R M, Deci E L. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being[J]. American Psychologist, 2000, 55: 68-78.
- Duffy T M, Cunningham D J. Constructivism: Implications for the design and delivery of instruction[M]//Jonassen D H. Handbook of Research for Educational Communications and Technology. New York: Macmillan, 1996:170-198.
- Poondej C, Lerdpornkulrat T. Learning management with the gamification concept[J]. Journal of Education Naresuan University, 2016, 18(3):331.
- Ammara Apaipong (2021).The Achievement and Satisfaction of Thai Students upon Learning Management of Mandarin through Kahoot Application. [J].Journal of Education Rajabhat Maha Sarakham University 18(3),151-167
- Lin X. Research on the application of Kahoot network platform on Chinese vocabulary teaching in Thailand: A case study of the first year students of Sarapeepittayakom School[D]. Chiang Mai: Chiang Mai Rajabhat University, 2020.

- López, J. M., & Sánchez, L. (2020). Using Kahoot to enhance language learning: Effects on vocabulary retention and motivation. [J]. *Journal of Language Teaching and Research*, 11(4), 602-609
- Nareerat Hongsaibkha, Kullanit Kladjarern. (2025) The effect of using Wordwall Game Media to Enhance Chinese Vocabulary Retention Skills for Grade 8 Student at the Demonstration School of Uttaradit Rajabhat University. [J]. *Education Journal Faculty of Education, Nakhon Sawan Rajabhat University*. (174-186)

# AI 中学中文教学中的应用研究——以春武里男子中学为例

## Research on the Application of Artificial Intelligence in Chinese Language Teaching and Learning Management at the Secondary Education Level : A Case Study of Chonradsadornumrung School

Maneerat Sae-cheng\*, Tanes Imsamran, Preechya Choongern  
College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University  
Email: baitong0829@gmail.com\*

### 摘要

本文以泰国春武里男子中学初一年级 10 个中文平行班约 400 名学生为研究对象, 采用准实验研究、问卷调查、访谈及 AI 平台学习数据分析等方法, 探讨 AI 在中学中文课堂中的应用效果。其中, 实验组 5 个班约 200 人, 采用 AI 支持的“1+2+1 智能课堂结构”开展教学; 对照组 5 个班约 200 人, 采用传统教学方式。研究将 ChatGPT、AI Chinese Road 和 Gemini 分别应用于课前准备、课堂实施与课后反馈三个阶段。研究结果显示, 实验组学生学习成绩由前测平均成绩 10.01 提高至后测 10.67, 配对样本 t 检验结果达到统计显著水平 ( $t=-3.709$ ,  $p<0.01$ )。问卷与访谈结果表明, AI 有助于促进课堂互动、增加语言练习机会并提高学习反馈的及时性。研究进一步发现, 教师的技术运用能力、教学设计能力及学生理解能力会影响 AI 教学应用效果。本文从泰国中学中文课堂真实教学情境出发, 对 AI 支持下的课堂教学实践进行了探索, 可为国际中文教育领域 AI 技术的合理应用提供参考。

**关键词:** 人工智能, 中学中文教学, 课堂互动, 教师三维能力模型, 智能课堂

### Abstract

This study explored the application of Artificial Intelligence (AI) in secondary school Chinese language teaching at Chonradsadornumrung School, Thailand. Approximately 400 Grade 7 students from 10 Chinese classes participated in the study. A mixed-methods approach, including a quasi-experimental design, questionnaires, interviews, and AI learning platform data analysis, was employed. The experimental group received instruction through the AI-supported “1+2+1 Smart Classroom Structure,” while the control group received traditional instruction. ChatGPT, AI Chinese Road, and Gemini were integrated into the pre-class, in-class, and post-class stages, respectively. Results showed that the experimental group’s mean score increased from 10.01 to 10.67, with a statistically significant difference ( $t = -3.709$ ,  $p < 0.01$ ). Questionnaire and interview findings indicated that AI enhanced classroom interaction, language practice opportunities, and learning feedback. The study provides practical implications for integrating AI into secondary school Chinese language teaching.

**Keywords:** Artificial Intelligence, Secondary Chinese Language Teaching, Classroom Interaction, Teacher Three-Dimensional Competency Model, Smart Classroom

### 绪论

#### (一) 选题的意义

随着教育数字化的发展, 人工智能逐渐进入课堂教学, 并在教学资源支持、课堂互动及学习反馈等方面显示出应用潜力。但现有研究多集中于技术功能讨论, 对真实中学中文课堂情境中的实证研究仍相对不足, 尤其在泰国中学中文教学背景下, 相关研究还有待深化。

从教学实践来看, 泰国中学中文课堂仍面临课堂互动形式较单一、学生语言输出机会不足及学习反馈不够及时等问题, 这些因素在一定程度上影响学生语言能力发展, 也增加了课堂教学组织难度。在这一背景下, 如何将 AI 合理融入课堂教学过程, 并发挥其在教学支持中的作用, 成为值得进一步探讨的问题。

基于此, 本文以泰国春武里男子中学中文课堂为研究情境, 重点探讨 AI 在课前准备、课堂实施与课后反馈中的应用情况, 并分析 AI 支持教学与课堂教学效果变化之间的关系。同时, 结合“AI 辅助教学教师三维能力模型”与“1+2+1 智能课堂结构”, 进一步讨论教师能力与课堂结构在设计 AI 教学应用中的作用。

本研究的意义在于，从真实课堂教学情境出发，分析 AI 支持下中学中文课堂教学应用路径，并为泰国中学中文教学中的技术整合提供实践参考，同时为相关研究提供一定理论补充。

## （二）研究问题、研究理论、研究方法与创新性

### 1. 研究问题

近年来，人工智能逐步进入课堂教学，并在教学资源生成、语言练习支持及学习反馈等方面显示出应用潜力。已有研究表明，人工智能能够在一定程度上支持课堂互动、改善反馈效率，并拓展教学活动组织方式。

但现有研究仍存在三方面不足：一是较多研究聚焦单一工具功能讨论，对真实课堂教学过程关注不足；二是关于人工智能教学应用效果的研究，多停留在经验总结层面，课堂实证分析仍较有限；三是在泰国中学中文课堂情境中，相关研究仍较少，对于人工智能如何与课堂教学过程结合，仍缺乏进一步探讨。

基于此，本文尝试回答以下问题：人工智能在中学中文课堂中如何应用；其在教学过程中产生何种作用；教师能力在其中发挥怎样的影响。

### 2. 研究述评

本研究在前人相关研究的基础上构建分析框架，结合中学中文课堂的实际教学情境，从教师能力与课堂教学过程两个层面，对 AI 在课堂中的应用进行分析。通过梳理国内外相关研究可以发现，人工智能在教育领域的应用研究已从早期的技术工具应用逐渐发展到课堂教学支持、学习分析及教学过程优化等方面。现有研究普遍认为，AI 能够促进课堂互动、提高学习反馈效率，并为教师提供教学决策支持。与此同时，国际中文教育领域的研究开始关注生成式 AI 在口语训练、学习评价及教学资源生成等方面的应用价值（倪丹，2021；李超、游方玉，2022；刘艳，2024）。在泰国教学情境下，Paisan Sukjairungwattana（2023）指出移动学习技术有助于提升学生课堂参与度与互动水平；Siriporn Chotikapanich（2023）则认为学习分析技术能够帮助教师了解学生学习情况并优化教学决策。上述研究共同表明，AI 及数字技术在语言教学中的应用具有积极潜力，但其教学效果仍受到具体教学情境及教师实施方式的影响。

然而，现有研究仍存在以下不足。第一，大多数研究聚焦于单一 AI 工具或单一教学环节，对于 AI 在课前准备、课堂实施与课后反馈全过程整合应用研究相对不足。第二，研究对象主要集中于高校学生或一般语言学习者，针对中学中文课堂特别是泰国本土教学情境的实证研究仍较少。第三，已有研究虽然关注教师因素，但对于教师能力如何影响 AI 教学实施效果的讨论仍不够深入。总体来看，现有研究普遍肯定 AI 在课堂互动、学习反馈及语言技能训练方面的积极作用，但研究多集中于单一工具或单一教学环节，对于 AI 在教学全过程整合应用研究仍较为有限。

### 3. 理论基础

#### 3.1 AI 辅助教学教师三维能力模型

本研究在 TPACK 理论基础上，结合中学中文课堂教学实际情况，构建 AI 辅助教学教师三维能力模型。该模型主要包括技术运用能力、教学设计能力和学生理解能力三个维度。

其中，技术运用能力是指教师选择、操作及合理运用 AI 工具支持教学活动的的能力；教学设计能力是指教师根据教学目标与学习内容，将 AI 技术有效融入教学过程并组织课堂活动的的能力；学生理解能力则是指教师根据学生学习特点、学习需求及学习反馈调整教学策略的能力。

本研究认为，AI 教学效果不仅取决于技术本身，还受到教师专业能力的影 响。因此，本模型可作为分析教师 AI 教学实践表现的重要理论依据。

#### 3.2 1+2+1 智能课堂结构

基于 AI 辅助教学教师三维能力模型，本研究进一步构建“1+2+1 智能课堂结构”，将 AI 技术融入课前准备、课堂实施与课后反馈三个阶段。

其中，第一个“1”指课前准备阶段，教师利用 ChatGPT 进行教学目标分析、教学资源生成及学习任务设计；“2”指课堂实施阶段，包括教师主导的知识讲解与 AI 支持的互动练习两

个部分，主要通过 AI Chinese Road 开展口语训练、课堂互动及即时反馈；第二个“1”指课后反馈阶段，教师利用 Gemini 对学习数据进行整理分析，并根据学生学习情况提供针对性的学习建议与教学调整。该结构强调教师主导与 AI 辅助相结合，通过 AI 支持实现教学全过程的优化，提高课堂互动效率、学习反馈质量及学生参与度。

本研究以 AI 辅助教学教师三维能力模型作为理论分析框架，从技术运用能力、教学设计能力及学生理解能力三个维度分析教师在 AI 教学中的实践表现。同时，以“1+2+1 智能课堂结构”作为教学实施框架，探讨 AI 在课前准备、课堂实施与课后反馈三个阶段中的应用效果。上述理论框架与研究问题相对应，为分析 AI 在中学中文课堂中的应用效果提供理论依据。

#### 4. 研究方法

本研究采用定量与定性相结合的研究方法，对 AI 在中学中文课堂中的应用进行分析。在研究设计上，本文采用准实验研究方法，以前测—后测为基本框架，对 AI 教学干预前后的学习效果进行比较分析。研究对象为泰国春武里男子中学初一年级 10 个中文平行班约 400 名学生。其中，实验组为 5 个班级，约 200 人，采用基于 AI 支持的“1+2+1 智能课堂结构”开展教学；对照组为 5 个班级，约 200 人，采用传统教学方式的教学。为了降低班级原有差异对研究结果的影响，本研究结合学校实际教学安排，对实验组与对照组进行比较分析。

在数据收集方面，本文结合课堂测试成绩、问卷调查、半结构式访谈及课堂观察等方式获取研究资料。问卷内容主要围绕 AI 教学应用情况、课堂参与度、学习体验及教师能力等方面设计，并参考国内外相关研究成果进行编制。正式实施前，研究者结合研究目的及相关文献对问卷内容进行检查与修订，对部分表述不够明确的题项进行了调整与完善，以提高问卷的适用性、可理解性及内容合理性。通过对学生学习表现、课堂参与情况及学习体验等多方面数据进行综合分析，以提高研究结果的可靠性。

在数据分析方面，本文采用描述性统计方法对问卷数据进行整理与分析，并结合前测与后测成绩进行比较。同时，运用配对样本 t 检验分析实验组教学干预前后的学习成效变化，并结合访谈资料与课堂观察结果，对 AI 在课堂互动、学习反馈及语言实践等方面的作用进行归纳与解释。

在研究实施过程中，研究者已向学校管理人员、教师、学生及家长说明研究目的与研究内容，所有参与均遵循自愿原则。研究过程中所收集的数据仅用于学术研究，并采用匿名方式进行整理与分析，以保障研究参与者的隐私及合法权益。

#### 5. 创新性

本文的创新性主要体现在以下几个方面。

第一，立足真实课堂教学情境，尝试构建并应用“1+2+1 智能课堂结构”，将 AI 分别融入课前准备、课堂实施与课后反馈三个环节，对 AI 支持下课堂教学结构整合进行探索性实践。这一特点主要体现为教学结构层面的实践性拓展。

第二，本文引入“AI 辅助教学教师三维能力模型”，从技术运用、教学设计与学生理解三个维度分析教师因素在 AI 教学应用中的作用。该模型主要作为分析框架，用于解释课堂实践中的差异表现，此部分更多体现为分析视角上的特点。

第三，本文从课堂教学全过程出发，结合问卷、访谈及平台学习数据，对 AI 应用情况进行综合分析，在研究视角与方法运用上体现出一定整体性，并在一定程度上补充了中学中文课堂情境中的相关研究。

总体来看，本研究的创新主要体现为教学应用层面的创新，而非理论创新。在真实课堂情境下教学结构整合的探索，以及对既有研究的进一步细化与补充。

## 二、研究设计

### （一）研究对象与样本说明

本研究对象包括学生样本与教师样本两类。学生样本为泰国春武里男子中学初一年级 10 个中文平行班学生，共 400 余人。研究采用准实验设计，结合实验组与对照组，并使用前测—后测方式开展比较分析。实验组实施 AI 支持的“1+2+1”智能课堂教学干预，对照组采用常规教学方式。通过比较两组学生前测—后测变化趋势，并结合问卷数据，考察 AI 辅助教学在中

学中文课堂中的应用效果。为减少样本基础差异影响，教学干预前对两组学生进行了前测，并确认整体水平接近。

教师样本包括 5 名中文教师及 5 名其他学科教师，共 10 人。其中，中文教师问卷主要用于了解 AI 辅助教学相关情况；其他学科教师访谈资料主要作为补充材料，用于分析学校教学情境中 AI 应用背景及教师技术整合经验。由于课堂教学实验由研究者本人实施，教师样本不作为实验变量，而主要作为解释课堂实验结果的重要补充资料。

## （二）AI 教学干预过程

以一次口语教学活动为例子，教师在课前利用 ChatGPT 设计与教学主题有关的情境对话任务，分层设置不同的练习要求。

课堂上学生用 AI Chinese Road 平台进行发音练习、情境对话等，在这里教师可以即时收到学生的声音反馈，学生在学习的过程中也可以得到相应的反馈和补充解释。

课后根据学生练习记录和课堂表现使用 Gemini 平台整理出学生的改进要点，给学生具体的改进建议，从而进行相应的教学安排。经过这样的教学过程之后，AI 在课堂教学里起着辅助的作用，教师仍然是课堂的引导者以及教学的决策者。

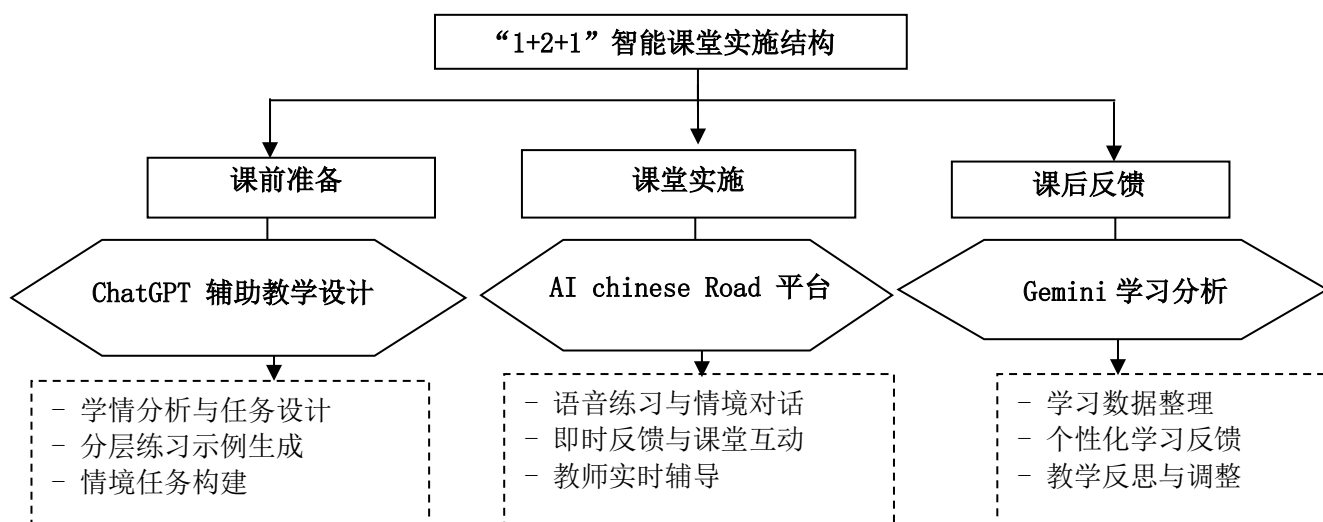


图 1 “1+2+1” 智能课堂实施结构图

图 1 是“1+2+1”智能课堂结构，把 AI 工具融入到课前准备、课堂实施和课后反馈这三个环节之中，让 AI 在教学设计、课堂互动、学习反馈等几个方面能起到支持的作用，从而形成比较完整的智能课堂教学流程。

### 1. ChatGPT 在课前教学准备中的应用

在课前准备阶段，教师主要借助 ChatGPT 辅助完成教学内容整理、课文结构分析、教学重点难点梳理以及课堂活动设计。与传统主要依靠教材与教师个人经验进行备课的方式相比，ChatGPT 可以提供更多教学思路，并在一定程度上减轻备课过程中资料整理与内容设计的工作量。

在实际使用中，ChatGPT 能够生成词汇解释示例、课堂提问设计及活动任务构想，对教学设计起到辅助作用。尤其在课堂活动设计方面，教师可以借助 AI 生成不同任务形式，并结合学生学习情况加以筛选和调整，使教学活动设计更有层次。

本研究将 ChatGPT 安排在课前阶段，主要是考虑其优势在于文本处理、内容生成与教学构思支持，而并不适合作为课堂练习平台使用。因此，其功能重点在于支持教学设计，而不是直接参与课堂教学活动。与此同时，教师并不直接采用 AI 生成内容，而是结合教学目标与课堂实际情况加以修改，这也说明在课前准备阶段，AI 主要发挥辅助作用，教学设计和教学决策仍由教师主导。

2. AI Chinese Road 在课堂教学实施中的应用

在课堂教学实施阶段，本研究使用 AI Chinese Road 支持课堂任务组织、语言练习与课堂互动。之所以将该平台安排在课堂实施阶段，主要是因为其具备任务管理、语音识别、口语评价及情境对话等功能，更适合服务于课堂教学过程中的语言实践活动。

教师可以利用平台组织学习任务，并根据系统显示的任务完成情况及时了解学生学习进度，对课堂活动做出调整。平台任务管理功能在一定程度上增强了课堂组织性，也支持教师开展课堂监督与学习管理。

在语言实践方面，AI Chinese Road 通过语音识别及口语评价功能，为学生提供口语训练支持，并从发音、流利度等方面提供反馈。学生还可以利用平台中的模拟对话功能开展反复练习，这与传统课堂中较有限的口语训练方式有所不同，在一定程度上增加了学生语言输出机会，并减轻了表达压力。

此外，平台中的自主学习模块也支持学生在课后继续开展词汇练习、情境对话等学习活动，从而使课堂学习与自主练习之间形成一定衔接。

与 ChatGPT 主要服务于课前准备不同，AI Chinese Road 主要作用于课堂教学实施阶段，其重点不在教学设计，而在支持课堂互动、语言实践及学习参与。因此，本研究将其作为课堂实施阶段的核心技术工具。

3. Gemini 在课堂教学反馈中的应用

在课后反馈阶段，本研究使用 Gemini 开展学习数据整理、错误分析及教学反馈支持。之所以将 Gemini 安排在课后阶段，主要考虑其优势在于数据分析与反馈处理，而并非课堂活动实施。教师将学习平台导出的学习记录与作业数据输入 Gemini 后，系统能够从作业完成情况、语言任务表现及常见错误类型等方面对学生学习情况进行整理分析，并生成学习反馈建议。相较于主要依赖教师经验进行作业总结与反馈的方式，这种方式在反馈速度及信息整理方面具有一定便利。

同时，Gemini 不仅可以支持教师了解学生整体学习情况，也能够为后续教学调整提供参考。例如针对学生在声调、表达结构或语法使用上的共性问题，系统可以提供相关建议，辅助教师开展课堂讲评与后续教学安排。

与前两个工具相比，Gemini 并不直接参与课前设计或课堂练习，而主要服务于课后反馈阶段，其作用重点在于支持学习分析与教学调整。因此，本研究将其置于教学过程最后阶段，与前两个工具形成分工关系。

从三个阶段的应用情况可以看出，本研究所选择的三种 AI 工具功能并不相同，其在教学中的作用也存在差异。ChatGPT 侧重教学设计支持，AI Chinese Road 侧重课堂实施支持，Gemini 侧重学习反馈支持。三者分别对应教学过程不同环节，并非功能重复使用，而是基于功能差异形成分工，共同构成“1+2+1”智能课堂结构中的技术支持路径。

三、研究结果与分析

（一）前测—后测结果

表 1 实验班与对照班前后测成绩比较

| 组别  | 测试时间 | 平均值(M) | 标准差(SD) | t 值    | p 值    |
|-----|------|--------|---------|--------|--------|
| 实验班 | 前测   | 10.01  | 3.40    |        |        |
| 实验班 | 后测   | 10.67  | 3.62    | -3.709 | .000** |
| 对照班 | 前测   | 11.19  | 3.25    |        |        |
| 对照班 | 后测   | 11.61  | 4.10    | -2.421 | .015*  |

从表 1 可以看出，实验班与对照班学生成绩均有所提高。实验班前测平均成绩为 10.01（SD=3.40），后测提高至 10.67（SD=3.62），配对样本 t 检验结果显示前后测成绩差异达到统计学极显著水平（ $t=-3.709$ ， $p<0.01$ ）。这表明 AI 支持的“1+2+1 智能课堂结构”在促进学生学习成效方面具有一定积极作用。

对照班前测平均成绩为 11.19（SD=3.25），后测提高至 11.61（SD=4.10），配对样本 t 检验结果显示前后测成绩差异达到统计学显著水平（ $t=-2.421$ ， $p<0.05$ ）。说明传统教学同样能够促进学生学习成绩提升。

此外，从平均进步值来看，实验班提高 0.66 分，高于对照班的 0.42 分。虽然两组进步值差异未达到统计学显著水平（ $p=0.400$ ），但实验班成绩提升幅度相对较大。

需要指出的是，本研究并不认为学生成绩提升完全由 AI 技术本身所决定。结合课堂观察、访谈资料及平台学习数据分析结果可以发现，学生学习基础、教师教学设计能力、课堂管理方式、学习投入程度以及 AI 工具的具体使用方式等因素，都会对教学效果产生影响。因此，AI 在中学中文课堂中的作用更多体现在促进课堂互动、增加语言练习机会、提高学习反馈效率以及优化教学过程等方面，而不宜将其直接视为影响学生学习成绩的唯一因素。

（二）问卷结果

表 2 学生对 AI 辅助中文课堂学习的积极评价结果

| 维度        | 评价项目                   | 平均值<br>( $\bar{x}$ ) | 标准差<br>(S. D.) | 评价<br>水平 |
|-----------|------------------------|----------------------|----------------|----------|
| AI 使用后的结果 | 在使用 AI 进行语言练习时，我感到更加自信 | 4.30                 | 0.81           | 较高       |
| AI 使用后的结果 | 我希望在今后的课程中继续使用 AI 辅助学习 | 4.28                 | 0.84           | 较高       |
| AI 使用后的结果 | AI 系统操作简单、易于使用         | 4.25                 | 0.86           | 较高       |
| 学习行为与学习动机 | 我在学习中文方面的学习动机有所提升      | 3.90                 | 0.95           | 较高       |
| 学习行为与学习动机 | AI 有助于纠正我的发音错误         | 3.86                 | 0.99           | 较高       |
| 学习行为与学习动机 | 我在课堂活动中的参与度有所提高        | 3.82                 | 0.97           | 较高       |
| 总体满意度     | 我希望在其他课程中也能使用 AI 进行学习  | 4.25                 | 0.95           | 较高       |
| 总体满意度     | 总体而言，我对这种学习方式感到满意      | 4.15                 | 0.84           | 较高       |
| 总体满意度     | 我对使用 AI 进行的课堂学习活动感到满意  | 4.08                 | 0.88           | 较高       |

从表 2 可以看出，学生对 AI 辅助中文课堂教学整体持积极态度，各项评价均达到较高水平。其中，“在使用 AI 进行语言练习时，我感到更加自信”（ $\bar{x}=4.30$ ，S. D.=0.81）、“我

希望在今后的课程中继续使用 AI 辅助学习” ( $\bar{x}=4.28$ , S.D.=0.84) 以及 “AI 系统操作简单、易于使用” ( $\bar{x}=4.25$ , S.D.=0.86) 得分最高, 表明学生普遍认可 AI 在语言学习中的辅助作用, 并具有较强的持续使用意愿。

在学习行为与学习动机方面, “我在学习中文方面的学习动机有所提升” ( $\bar{x}=3.90$ , S.D.=0.95) 和 “我在课堂活动中的参与度有所提高” ( $\bar{x}=3.82$ , S.D.=0.97) 均达到较高水平, 说明 AI 在提高学习动机、促进课堂参与以及支持语言练习方面发挥了积极作用。

此外, 在总体满意度方面, 各项目平均值均超过 4.00, 其中 “我希望在其他课程中也能使用 AI 进行学习” ( $\bar{x}=4.25$ , S.D.=0.95) 得分较高, 反映出学生对 AI 辅助学习方式具有较高认可度。综合来看, AI 在提升学习体验、增强学习信心、促进课堂互动及支持语言实践等方面具有积极作用。

### (三) 访谈结果

教师访谈进一步补充了问卷结果。在技术运用层面, 多数教师将 AI 作为辅助工具应用于教学准备、课堂活动设计及学习数据整理。教师普遍认为 AI 有助于减轻部分教学准备负担, 并拓展课堂活动组织方式。

在教学设计层面, 教师强调, AI 应用效果并不单纯取决于技术工具本身, 而更多取决于教师如何将其融入课堂结构。例如, 在任务设计、分层活动安排及课堂调控方面, 教师设计差异会影响 AI 教学应用效果。

在学生理解层面, 教师普遍认为 AI 反馈本身并不足以自动转化为学习效果, 仍需教师解释、引导及调整。这说明教师对学习者的理解能力, 在 AI 教学应用中具有重要作用。

同时, 访谈也反映出若干现实问题, 包括平台稳定性、信息准确性及课堂设备使用管理等挑战。这些问题说明 AI 应用效果不仅受到教学设计影响, 也受到技术条件支持影响。

### (四) 综合分析

#### 1. 人工智能主要作用于教学过程优化

从实验结果来看, 学生成绩呈现一定提升趋势, 但这种变化主要反映学习过程优化, 而非直接归因于技术本身。课堂观察显示, 人工智能主要通过三种路径影响教学过程。

第一, 增加语言练习机会。通过语音练习与情境任务, 学生获得更多课堂参与机会。

第二, 优化反馈机制。人工智能即时反馈在一定程度上弥补传统课堂反馈滞后的不足。

第三, 支持课堂任务组织。人工智能支持教师进行分层任务安排, 使课堂活动结构更具针对性。

从学生访谈来看, 多数学生认为 AI 降低了语言练习压力, 并使课堂参与更加容易。从教师访谈来看, 多数教师认为 AI 主要改善的是教学过程支持, 而不是直接改变学习结果。这一发现说明, 人工智能主要作用于教学过程优化。

#### 2. 教师能力与人工智能应用效果存在对应关系

综合实验、问卷与访谈结果可以发现, 教师能力与人工智能教学应用效果存在一定对应关系。技术运用能力主要体现于工具选择、课堂任务实施与反馈使用, 并与课堂互动支持相关; 教学设计能力主要体现于任务组织与活动安排, 并与学生参与变化相关; 学生理解能力主要体现于学习数据解读与教学调整, 并与学习反馈改进相关。这说明人工智能教学应用效果不仅与技术条件有关, 也与教师能力及课堂整合方式相关。

#### 3. “1+2+1” 结构具有一定课堂适用性

研究发现, 将人工智能融入课前准备、课堂实施与课后反馈三个环节, 有助于形成较完整的教学支持路径。“1+2+1” 结构在优化课堂组织、支持学习反馈以及促进教学调整方面具有一定可操作性, 对类似教学情境具有参考意义。

### (五) 讨论

本研究结果表明, AI 支持的 “1+2+1 智能课堂结构” 在促进课堂互动、增加语言练习机会以及提高学习反馈效率等方面具有一定积极作用。这一结果与倪丹 (2021)、刘艳 (2024) 等研究结论基本一致。相关研究认为, AI 能够通过即时反馈、语言练习及学习支持提高学生参

与度和学习体验。本研究的问卷调查、课堂观察及访谈结果同样显示，学生在学习动机、课堂参与度及语言练习信心等方面均表现出较积极的变化。

同时，本研究发现 AI 教学效果并非完全由技术本身决定，而是受到教师能力与课堂实施方式的影响。这一结果与 Holmes 等（2019）以及 UNESCO（2023）的观点基本一致。相关研究指出，AI 只有在教师合理设计与有效引导下才能真正发挥教学价值。

此外，本研究结果还显示，虽然实验班学生成绩提升幅度高于对照班，但两组进步值差异未达到统计学显著水平（ $p=0.400$ ）。这一结果与部分研究中“AI 能够显著提高学习成绩”的结论存在一定差异。产生这种情况的原因可能与研究周期较短、学生原有学习基础差异以及每周中文课时有限等因素有关。因此，本研究认为，AI 对学习成绩的影响更多体现在优化学习过程、提高课堂参与及改善学习反馈等方面，而不宜将其直接视为影响学习成绩的唯一因素。

与已有研究相比，本研究的特点在于以泰国中学中文课堂为真实教学情境，将 ChatGPT、AI Chinese Road 及 Gemini 分别应用于课前准备、课堂实施与课后反馈阶段，构建“1+2+1 智能课堂结构”，并结合 AI 辅助教学教师三维能力模型对教学过程进行分析。研究不仅关注 AI 工具本身的功能，也关注教师能力与课堂实施过程对教学效果的影响，从而为国际中文教育领域 AI 教学应用研究提供了新的实践案例与经验参考。

#### 四、结论与启示

##### （一）研究发现

本研究以泰国春武里男子中学中文课堂为研究情境，通过准实验研究、问卷调查、访谈及课堂观察等方法，对 AI 在中学中文课堂中的应用进行了分析。研究结果表明：

第一，AI 在中学中文课堂中的应用具有一定的结构性特点。不同 AI 工具在课前准备、课堂实施及课后反馈阶段承担不同功能，在一定程度上支持课堂互动、语言实践及学习反馈。

第二，AI 支持的“1+2+1 智能课堂结构”对学生学习具有积极作用。实验班学生成绩提升幅度高于对照班，同时学生在学习动机、课堂参与、语言练习信心及学习满意度等方面均表现出较积极的态度。

第三，AI 教学效果不仅受到技术因素影响，还与教师技术运用能力、教学设计能力、学生理解能力以及学生学习投入程度等因素密切相关。AI 能够优化教学过程，但并非决定学习成效的唯一因素。

##### （二）研究贡献

本研究的贡献主要体现在以下三个方面。首先，从研究情境来看，本文以泰国中学中文课堂为研究对象，丰富了国际中文教育领域 AI 教学应用的实证研究案例。

其次，从教学实践角度来看，本文构建并验证了“1+2+1 智能课堂结构”，将 ChatGPT、AI Chinese Road 及 Gemini 分别应用于课前、课中与课后教学环节，为 AI 融入中学中文课堂提供了可操作的实践路径。

最后，从理论分析角度来看，本文结合 AI 辅助教学教师三维能力模型，从技术运用能力、教学设计能力及学生理解能力三个维度分析 AI 教学实施效果，为理解教师能力与 AI 教学之间的关系提供了参考。

##### （三）实践启示

研究表明，AI 在中学中文课堂中的应用应坚持“教师主导、AI 辅助”的原则。学校应加强数字基础设施建设与教师培训，提高教师 AI 教学整合能力；教师应根据教学目标与学生需求合理选择 AI 工具，并通过分层任务设计和课堂活动组织提高学习效果；教育主管部门则应进一步完善 AI 教学应用规范与资源支持体系，为 AI 技术在中文课堂中的合理应用创造条件。

##### （四）研究局限与未来展望

本研究主要基于泰国春武里男子中学单一学校情境开展，样本范围和研究周期相对有限，因此研究结论仍有进一步验证的空间。未来研究可扩大样本范围，结合不同地区、不同学校及不同年级开展长期跟踪研究，并采用更多统计分析方法，以进一步验证 AI 教学模式的适用性与推广价值。

#### 结语

本文以泰国春武里男子中学中文课堂为研究情境，结合实验、问卷与访谈等方法，对 AI 在中学中文教学中的应用进行了实证分析。研究表明，AI 在优化课堂互动、增加语言实践机会以及提升学习反馈及时性等方面具有一定积极作用。与此同时，教师专业能力与课堂结构设计也是影响 AI 教学应用效果的重要因素。本文提出的“1+2+1”智能课堂结构，在一定程度上为泰国中学中文课堂中 AI 技术的合理整合提供了实践参考。未来，AI 在中学中文课堂中的应用仍有进一步探索与完善的空间。

### 参考文献

- Chen, L. (陈立平). (2021). 教育数字化与学校治理现代化研究[J]. 教育研究, 22–30.
- Holmes, W., Bialik, M., & Fadel, C. (2019). *Artificial Intelligence in Education*[M]. Boston: CCR.
- Li, C., & You, F. (李超, 游方玉). (2022). 泰国初学者汉语口语偏误研究及智能纠错的应用 [J]. 汉语学习, 45–53.
- Liu, Y. (刘艳). (2024). AI 即时测评系统在课堂反馈中的应用研究[J]. 教育技术研究, 44–52.
- Ni, D. (倪丹). (2021). AI 在泰国国际汉语教育中的应用研究[J]. 国际中文教育, 27–35.
- Paisan Sukjairungwattana. (2023). Mobile Learning in Chinese Language Classroom in Thailand[J]. *Journal of Asian Education*, 88–96.
- Siriporn Chotikapanich. (2023). Learning Analytics for Classroom Monitoring in Thai Secondary Schools[J]. *Thailand Education Review*, 75–83.
- UNESCO. (2023). *AI and the Future of Learning: Policy Recommendation*[R]. Paris: UNESCO.
- Wang, X., & Rattanaporn, S. (2025). Generative AI in Thai Secondary Schools[J]. *Asia-Pacific Journal of Education Technology*, 11–20.
- Yang, F. (杨芳). (2024). 基于 AIGC 的“中文+职业技能”课程模型研究[J]. 职业教育研究, 15–23.

# 泰国家庭式教育 (Homeschooling) 汉语课堂教学设计及其成效研究

## Instructional Design and Effectiveness of Chinese Language Classrooms in Thai Homeschooling

Mo Yingying\*, Liu Ling

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

\*Email: myy305336@gmail.com

### 摘要

随着“一带一路”倡议持续推进,中泰经贸、文化往来深度融合,泰国汉语学习需求持续升温。除公立学校、校外补习机构两类主流汉语学习渠道外,部分华裔家庭选择合法化家庭教育(Homeschooling)模式,聘请住家汉语教师开展定制化沉浸式汉语教学。现有对外汉语研究多聚焦正规院校与商业化补习机构,针对泰国家庭式教育住家汉语教学的系统性实证研究存在明显空白。本文以泰国曼谷赛迈区林氏华裔家庭两名学生(11岁林柚木、13岁林红木)为个案,开展为期一年的教学跟踪实验,综合运用文献研究、结构式课堂观察、半结构化访谈、前后测对比分析四类研究方法,围绕教学目标分层设定、生活化教学内容编排、多元教学法融合运用三大核心维度,构建适配家庭小规模非正规教育场景的住家汉语教学设计模型。研究将多模态教学、任务型教学、分层教学三类策略融合落地,为期12个月共14轮测评数据显示:学生汉语综合能力总分由基线均值18分提升至后期均值 $24.28 \pm 4.01$ 分;口语表达分项得分由初始1.0提升至 $3.53 \pm 0.39$ ,写作能力由2.0提升至 $3.18 \pm 0.71$ ,口语输出碎片化、书面表达流水账两大核心学习痛点得到根本性改善,学生对中华饮食、传统民俗等文化内涵的自主解读能力显著提升。本研究是非正规教育语境下首套系统成型的泰国家庭住家汉语教学设计模型,理论层面弥补海外家庭式汉语教学研究缺口;实践层面可为泰国住家汉语教师岗前培训、华裔家庭汉语教学实施、当地教育部门非正规汉语教育政策制定提供可落地、可复制的实操框架,具备较强现实推广价值。

**关键词:** 非正规教育, 教学设计, 汉语教学, 个案研究

### Abstract

With the continuous advancement of the Belt and Road Initiative and deepening China-Thailand exchanges, the demand for Chinese language learning in Thailand has grown rapidly. Apart from public schools and commercial tutoring centers, some Chinese-Thai families adopt legalized homeschooling and hire live-in Chinese tutors to deliver customized, immersive Chinese instruction. Existing research on Teaching Chinese to Speakers of Other Languages (TCSOL) mostly focuses on formal schools and commercial training institutions, while systematic empirical research on live-in Chinese teaching within Thai homeschooling remains scarce. This study takes two Chinese-Thai siblings (11-year-old Maiteng and 13-year-old Maidaeng) from the Lin family in Sai Mai, Bangkok as research subjects, conducting a one-year longitudinal teaching experiment. Adopting four research methods including literature review, structured classroom observation, semi-structured interview, and pre-post test comparative analysis, this paper constructs a live-in Chinese instructional design model tailored to small-scale informal home education, centering on hierarchical teaching objectives, life-oriented curriculum arrangement, and integrated multi-method teaching. The model integrates multimodal instruction, task-based language teaching and differentiated teaching. Data from 14 rounds of assessments across 12 months demonstrate that the average total score of learners' comprehensive Chinese proficiency rose from the baseline 18 to  $24.28 \pm 4.01$ . The oral expression subscore increased from 1.0 to  $3.53 \pm 0.39$ , and writing competence improved from 2.0 to  $3.18 \pm 0.71$ . Two core learning barriers—fragmented oral output and simplistic diary-style writing—were substantially alleviated, and learners' independent interpretive ability of Chinese food culture, traditional folk customs and other cultural contents was significantly enhanced. This study proposes the first systematic live-in Chinese instructional design model under non-formal education context, filling the theoretical gap in research on home-based overseas Chinese language teaching. Practically, it provides a replicable operational framework for pre-service training of live-in Chinese tutors in Thailand, Chinese teaching

implementation for Chinese-Thai families, and policy formulation for non-formal Chinese education of local educational authorities, with prominent practical and promotional value.

**Keywords:** Informal Education; Instructional Design; Chinese Language Teaching; Case Study

## 绪论

### 一、研究背景和意义

#### (一) 选题背景

如今全球教育形式愈发多元, 家庭式教育(Homeschooling)慢慢成为泰国不少家庭的教育备选。泰国官方早已认可这种教育模式, 出台了对应的管理规则: 家长满足相关条件、向教育主管部门登记备案后, 就能在家给孩子开展系统性学习, 还需要定期上交学习计划和阶段性学习成果。建构主义、人本主义、非正规教育、教育生态系统等多种理论, 也为家庭教育模式提供了理论支撑, 让居家教育区别于零散无规划的自学, 形成一套完整的非正规教育路径。

泰国市面上可供选择的外语种类不少, 英语、日韩语言培训班随处可见, 但很多家庭却专门选择中文开展居家住家式教学, 背后有贴合本地生活与发展的现实原因。从经济层面来看, 随着中泰“一带一路”合作不断深入, 两国跨境贸易、线上电商、线下展销往来越来越频繁, 不少泰国家庭本身经营小商品、进出口生意, 英语只能完成简单基础沟通, 中文却能直接用于货源对接、商品讲解、直播带货等实际经营场景, 是家庭做生意的实用工具; 从文化层面来说, 当地大量华裔家庭希望保留家族中华文化传统, 公立学校汉语课时有限, 课堂侧重应试, 很难兼顾民俗、家风等文化内容的传递, 住家全天汉语教学可以结合日常起居, 同步实现语言学习与文化传承; 从教学供给来看, 公立学校汉语课堂人数多、教学进度统一, 很难照顾到每个孩子的薄弱点, 校外补习机构课时短, 缺少生活化交流练习, 而家庭式教育小班化、灵活可调的教学形式, 刚好能同时满足中文考级、日常交际、文化学习多重需求。

政策允许、现实需求旺盛, 再加上现有正规汉语教学渠道存在短板, 让泰国家庭居家学中文的需求持续上涨。但目前相关研究存在明显缺失, 很少有文献专门研究泰国家庭式教育里住家老师的汉语教学。面对家庭生活化、时间灵活的特殊教学环境, 学生普遍存在的汉语输入容易、输出困难等问题, 一直没有清晰可行的解决办法与教学方案。基于这一现实空白, 笔者开展实地教学实践与跟踪研究, 摸索适配泰国家庭式教育的住家汉语教学方式, 这也是本文开展研究的核心出发点。

#### (二) 研究意义

在泰国“汉语学习热”这一大背景下, 目前在对外汉语中关于非正规教育的研究多集中于汉语补习机构, 对家庭式教育这一教育形态的关注相对较少。本研究以泰国家庭式教育为研究对象, 有助于弥补现有研究中的不足, 对非正规教育领域下汉语教学研究具有一定的补充意义。其次, 通过对泰国家庭式教育汉语教学过程、教学内容安排以及教学方法使用情况进行分析, 总结家庭式教育汉语教学的特点与存在的问题, 并在此基础上提出相应的教学建议。诚然家庭式教育的受众在数量上不如汉语补习机构多, 但其教学情境具有明显的个性化和生活化特征, 仍具有研究价值, 对理解非正规教育中不同类型的汉语教学实践具有一定的参考意义。

在此基础上, 本文通过构建并实践家庭式教育汉语教学设计模型, 考察任务型教学法、多模态教学法和分层教学法在家庭教育情境中的实际运用情况, 总结其教学效果与适用条件, 以期为非正规教育领域中其他类型的汉语教学实践提供可借鉴的经验。与此同时, 通过对泰国家庭式教育汉语教学案例的分析, 进一步探讨汉语教师在家庭式教育教学过程所面临的教学与跨文化适应问题, 为今后从事家庭式教育汉语教学及其他非正规教育领域汉语教学的教师提供参考意见, 从而促进泰国非正规教育背景下汉语教学的持续发展。

### 二、研究范围、目的、主要内容、方法和创新性

#### (一) 研究范围

本研究的研究范围主要包括以下几个方面。首先, 在研究对象方面。本研究以本研究以泰国曼谷赛迈区(Sai Mai, Bangkok)林氏家庭为个案研究对象。该家庭共有两名学生, 分别为林柚木(Maiteng, 11岁)与林红木(Maidaeng, 13岁), 均为华裔子女。

其次，在研究内容方面。本研究聚焦于住家汉语教师在泰国家庭式教育环境中的教学设计策略，探讨非正规教育语境下教学目标设定、教学内容组织与教学方法选择之间的逻辑关系。最后，在研究时间方面，本研究的实验时间为期一年。

## （二）研究目的

1. 探讨住家汉语教师在家庭式教育（Homeschooling）这一非正规教育环境中的教学设计组织方式与实施模式，分析其情境特征与运行机制，并构建相应的汉语教学设计模型。
2. 分析多模态教学法、任务型教学法与分层教学法在家庭式教育语境中的融合运用方式及其对教学效果的影响。
3. 通过持续一年的教学实践与跟踪评估，考察学习者在语言产出能力与文化认知方面的发展变化，验证教学设计模型的有效性与可推广性。
4. 总结契合泰国家庭式教育特点的汉语教学策略与实施路径，为住家汉语教师培训及教学质量提升提供可操作性的实践参考。

## （三）研究主要内容

本文以家庭式教育中的教学设计为切入点，旨在调查泰国家庭式教育中家长与学生的真实需求及其对教学成效的期望，揭示当前家庭式教育实践中存在的主要问题。本研究重点分析住家汉语教师在泰国家庭式教育环境中的教学设计策略，探讨非正规教育语境下教学目标设定、教学内容组织与教学方法选择之间的逻辑关系，并在此基础上构建符合家庭式教育特征的汉语教学设计模型。为验证教学设计的适切性与实效性，本研究对教学方案实施一年的实际效果进行了追踪评估，从听力理解、口语表达、阅读理解、写作能力、词汇量及文化理解六个维度，对学习者的汉语综合能力发展进行了系统分析。

## （四）研究方法

本文以教学方法、教师角色与学习者发展这三个维度入手进行研究。在研究方法上，采用文献研究法、课堂观察法、访谈法以及对比分析法，形成多维度的数据采集体系。

1. 文献研究法：依托 Google Scholar、泰国本土期刊数据库 Thai Journals、华侨崇圣大学图书馆馆藏资源，全面搜集家庭式教育、泰国对外汉语教学、多模态教学、分层教学、二语跨文化教学相关中英文、泰文文献。系统梳理现有研究成果、理论框架与现存研究缺口，搭建本研究完整理论基础，同时为案例选取、观察工具、访谈提纲、测评方案的设计提供理论方向参考。

2. 课堂观察法：本研究自主编制标准化结构化课堂观察表，量表设计融合多模态话语分析理论与维果茨基最近发展区理论，设置五大观测维度：教师多模态素材使用情况、课堂任务难度层级划分、分层教学活动落地、学生汉语输出频次、课堂中介语（泰语）使用占比。量表完成两轮预观察调整，内部一致性系数  $\alpha = 0.83$ ，具备良好信度，观测指标清晰可量化，能够保障不同课时观察数据统一、可横向对比。

研究全程依托该量表记录教师课堂行为、师生互动形式、学生课堂反馈，重点追踪教学内容编排、三类教学法融合运用、学生汉语输入与输出表现的动态变化，形成连续性课堂质性记录。

3. 访谈法：采用半结构化访谈，围绕教学设计思路、教师角色认知及学习者发展变化等核心议题，分别对家长和两名学生进行多轮访谈，收集主观体验与教学意图。访谈内容在研究中作为补充质性资料，用以印证观察结果并深化案例分析。

研究周期内每季度开展一轮访谈，分别对林氏家庭家长、两名学生进行多轮深度交流。访谈录音完整转写后作为补充质性材料，与课堂观察记录相互印证，丰富案例分析层次。

4. 对比分析法：本研究选取曼谷赛迈区林氏家庭两名华裔子女（13岁林红木、11岁林柚木）作为个案样本，样本在学习背景、汉语起点、家庭环境三方面均具备典型代表性，是本次研究的理想对象：

第一，汉语水平起点具有代表性。两名学生均处于 HSK4 向 HSK5 过渡的中高级阶段，契合泰国大量经商华裔家庭子女主流汉语学习目标（兼顾考级与商务使用）。二人听力、阅读输

入能力相近,但口语、写作输出水平差距显著,恰好形成天然对照样本,能够直观观测分层教学对不同语言输出短板学生的差异化提升效果,精准验证分层教学策略的实践价值。

第二,家庭学习场景具有代表性。该家庭主营跨境商品贸易,家长经常参与中国商品展会、开展中文直播带货,存在大量真实汉语交际需求,完美复刻泰国经商华裔家庭选择Homeschooling、聘请住家中文教师的核心动因,研究得出的教学方案对同类华裔家庭具备直接参考意义。

第三,控制变量便于实验观测。两名学生同住一户、共用同一套住家汉语教学资源与教材,教学时长、授课教师、家庭语言环境完全统一,仅存在年龄、语言输出能力两项个体差异,最大程度排除外部无关变量干扰,能客观反映教学设计模型本身对学习者的影响。

在教学实验开始前,对两名学生进行两轮前测评估,以全面了解其初始汉语水平并确保数据的稳定性与可靠性。在教学实施过程中,每月开展一次阶段性测评,对学生的语言能力发展进行持续跟踪与记录。实验结束后,将前测和后测结果进行系统对比分析,从而评估学生汉语水平的变化情况,并验证所构建教学设计方案的实际成效与有效性。

### 三、国内外研究综述

#### (一) 国内研究综述

##### 1. 对外汉语课堂教学设计研究

陈燕萍(2019)以洛武里府某小学为研究对象,将任务型教学法引入汉语课堂教学实践。研究表明,任务型教学能够显著提升学生的学习兴趣与课堂参与度,在一定程度上改善传统以教师讲授为主的课堂模式。学生普遍认为,通过完成具体任务能够更自然地运用所学语言知识,有助于口语表达能力的提升。但研究同时指出,部分教师在任务设计、课堂节奏控制以及媒介语使用等方面仍面临一定困难,影响了教学法的整体实施效果。

庄丽娜(Piyawan Phantharaphiboon, 2020)在泰国中学开展任务型教学法教学实验,研究发现该教学法有助于改善课堂氛围,促进学生交际能力的发展。研究者指出,尽管多数泰国中学汉语教师在理论层面对任务型教学法具有一定认知,但在实际教学中的运用率仍然偏低,其主要制约因素包括课时安排紧张、教师任务设计经验不足以及教师教学负担过重等现实问题。

在教学形式与课堂呈现方式方面,孙文萍(2021)以泰国呵叻府民教委小学为研究对象,通过问卷调查与课堂观察相结合的方式,探讨多模态教学在初级汉语课堂中的应用效果。研究结果显示,多模态教学能够有效激发学生学习兴趣,增强课堂互动性;但在具体实践中,教师往往偏重语言模态的运用,非语言模态(如图像、动作、实物等)的使用相对不足,教学形式仍较为单一,而学生则更倾向于多感官参与的课堂活动。研究建议在教学过程中合理平衡语言模态与非语言模态,以提升学习体验与教学效果。

总体而言,相关研究虽从不同教学法视角切入,但普遍认为任务型教学法、多模态教学法等创新教学模式在提升学生语言能力、学习兴趣与课堂参与度方面具有积极成效。同时,研究也共同指出,大班教学、课时紧张、教师备课精力不足是公立校园教学难以突破的共性瓶颈。公立学校的这些局限,恰恰是家庭式教育教学场景天然具备的优势。家庭课堂人数少、时间灵活、能够全程跟进学生个体差异。但现有全部实证均建立在标准化校园大班课堂之上,从未结合泰国家庭生活化、全天沉浸式的住家教学环境,将两类教学法整合改造、搭建适配双人小班的分层教学方案,这一细分场景下的教学设计路径属于现有研究尚未覆盖的空白地带。

##### 2. 国外汉语教师跨文化适应性研究

在国外汉语教师跨文化适应研究中,学者们主要从跨文化适应的影响因素、具体适应维度以及教师任期差异等角度展开探讨,逐步形成了较为系统的研究脉络。

从跨文化适应影响因素的角度看,相关研究多关注个体特征与外部支持对教师适应状况的作用。陈丹(2018)以新手汉语教师为研究对象,采用问卷调查与访谈相结合的方法,探讨语言能力、社会支持、应对策略、人格特质与生活期望等因素对跨文化适应的影响。研究发现,新教师在海外任教初期普遍面临生活、人际交往与心理层面的适应问题,如思乡、孤独及情绪波动等。但通过积极的语言学习、获取社会支持及有效的自我调节,上述问题能够得到明显缓

解。研究者进一步指出,系统化的培训机制与持续的情感支持,对提升新手教师的跨文化适应水平与职业幸福感具有显著促进作用。

从跨文化适应的具体表现维度出发,部分研究对教师在生活、教学与文化层面的适应状况进行了细化分析。黄明勇(2018)以云南大学短期赴泰汉语教师为研究对象,重点考察教师在生活方式、教学理念与文化认知方面的跨文化适应情况。研究指出,短期教师普遍面临较大的适应压力,其主要来源包括自然环境差异、文化习俗冲突及社会制度差异等。在教学实践中,部分教师将中国本土教学模式直接套用于泰国课堂,未能充分理解泰国教育体系中“重视学习过程体验”的理念,导致教学理念与当地“体验式学习”取向在认知与实践层面产生冲突,进而影响教学状态与跨文化交际效果。周宇澄(2019)在此基础上,从生活适应、工作适应、心理适应、交际适应与社会文化适应五个维度,对2017—2019年间在泰国任教的153名汉语教师志愿者进行系统调查。研究结果显示,教师在生活适应方面整体表现较好,而社会文化适应困难最为突出。此外,性别、年龄、学历、任期及海外经历等个体因素对跨文化适应水平均产生显著影响。

还有研究从教师任教时间差异的角度,揭示跨文化适应的阶段特征。古文颜(2022)从文化适应、工作适应、心理适应与社会支持度等方面,对不同任期(一年以内、一至三年、三年以上)的赴泰汉语教师志愿者进行比较分析。研究发现,教师跨文化适应水平随任期变化呈现出明显阶段性特征,任期一年以内的教师主要面临生活适应与课堂管理方面的困难。任期一至三年的教师更易受到语言沟通障碍与孤独感的影响。任期三年以上的教师整体适应状况较好,但仍可能因中泰价值观差异而产生文化认同层面的冲突。

整体来看,现有研究完整勾勒出公立学校、培训机构外派汉语志愿者的跨文化适应特征,但所有调研样本均为在校任职教师,并未关注长期寄宿学生家庭、深度参与家庭日常起居的住家汉语教师。住家教师需要长期与学生家长共处,面临家校边界、家庭文化磨合、全天候教学陪伴等独有的跨文化压力,现有研究结论无法解释、解决这类特殊群体的适应困境,针对住家中文教师的跨文化适应研究存在明显缺口。

## (二) 国外研究综述

### 1. 家庭式教育教育(Homeschooling)的基础理论

家庭式教育教育(Homeschooling)作为一种教育实践,其发展受到多种教育理论的支持与影响。基于Maslow(1943)与Rogers(1969)的人本主义理论(Humanistic Education Theory)框架,该理论强调教育的核心目标应聚焦于人的全面发展与自我实现。教育者需关注学习者的个体兴趣与情绪状态,为个性化成长创设支持性环境。而家庭式教育所构建的亲密安全学习场域,能够更精准地响应学习者的情感需求与心理期待,进而激发其内在学习动机。

Illich(1971)提出的“去学校化”思想(Deschooling Concept)主张真正的教育应以自由、平等与选择为核心价值。家庭教育作为“非制度化教育实践”的典型形态,为学习者提供了脱离传统学校体制的替代性路径。

建构主义学习理论(Constructivist Learning Theory)将学习本质界定为学习者通过主动建构实现知识意义生成的过程,而非被动接收外部信息的机械行为。Piaget(1972)指出,认知结构的发展源于个体与环境的动态交互。Vygotsky(1978)提出的“最近发展区”

(ZPD)理论则强调,教育者需在学习者现有能力水平与潜在发展区间提供適切支持。在家庭教育场景中,教育者可依托因材施教原则创设一个真实情境,引导学习者通过探索实现意义建构,充分彰显“以学习者为中心”的理论内核。

Coombs和Ahmed(1974)提出的非正规教育理论(Non-formal Education Theory)指出,非正规教育突破了学校科层制的制度约束,以学习者的特定需求为组织逻辑。家庭教育作为典型的非正规教育实践,其教学活动常与家庭生活场景深度融合,呈现出内容多元化、时间弹性化的特征,更侧重能力素养的生成性发展而非标准化应试结果。

Bronfenbrenner(1979)的教育生态系统理论(Ecological Systems Theory)揭示,儿童发展受到微观系统(如家庭)、中间系统(家庭与学校的互动关系)、外部系统及宏观文化环境的多层级影响。作为儿童成长的初始教育空间,家庭教育环境的稳定性、互动质量与情感

支持对学习效 果具有深远作用。家庭教师作为微观系统中的关键影响者，其教育行为直接作用于学习者的认知 发展、语言习得与情感建构过程。从以上分析可以看出，家庭式教育教育（Homeschooling）作为一种非正规教育形态，其理论基础来源广泛，体现了其科学性以及多元教育思想的融合创新。

上述经典理论仅能为本研究提供宏观理论支撑，但无法直接解决泰国家庭住家汉语教学中的分层授课、生活化语言输出、跨文化课堂设计等实际问题，理论落地层面存在明显研究空白，这也是本文结合真实教学案例搭建专属教学设计模型的重要依据。

## 2. 针对泰国家庭式教育教育（Homeschooling）研究现状

在泰国，关于家庭式教育教育（Homeschooling）的研究已有一定积累，但其研究方向主要集中于对家庭式教育教育现状的调查、家长选择原因的分析以及存在问题与改进建议的探讨。然而，针对教学设计层面的研究相对匮乏。由于家庭式教育教育具有非正规教育的特殊性质，儿童的社会化问题一直是学界关注的焦点。

Sovariththon Chansaengsee、Narisara Peungposop 和 Thasuk Junprasert（2016）曾以曼谷某家庭式教育团体为研究对象，探讨家长如何在家庭教育中传递社会化的价值、知识与行为。研究发现，家长 主要通过“做中学”（learning by doing）、榜样示范

（modeling）、讲故事、社会参与（social participation）及媒体学习等方式，培养孩子的道德与伦理观、生活技能及自我探索能力。研究者认为，这种教育模式不仅有助于培养儿童的自主学习能力与社會责任感，也突显了家庭在非正规 教育中所扮演的重要社会化角色。

Qian Ren 和 Thanawan Phongsatha（2021）则从家长视角出发，对曼谷地区的 44 个家庭进行了问卷调查，并对其中 10 个家庭进行了深度访谈。研究显示，家长选择家庭式教育教育的主要原因包括：对正规学校教学环境、安全及应试压力的不满，以及希望孩子能在更自由、灵活、亲密的 环境中学习。此外，COVID-19 疫情的影响也是促使家庭转向在家教育的重要因素。Nellah Laing Pedragosa 和 Josephine E. Katenga（2022）通过现象学方法，对 10 个居住在泰国的家庭（包括外 籍与本地家庭）进行深度访谈与焦点小组讨论。研究发现，家长选择家庭式教育教育的主要动因在于对正规教育质量与宗教价值教育的不满，担忧学校中的负面社会影响（如霸凌与价值观冲突）， 以及希望能自主掌控孩子的教育内容与根据实际情况调整孩子的学习节奏。尽管两项研究揭示的 家庭教育选择动因有所差异，但研究者均指出，家庭式教育教育以其灵活性、个性化与家庭深度参与等特征，为孩子的情感发展、学习效果及社会化成长提供了积极支持。然而，他们也同时指出，这一教育模式仍面临着课程设计不完善、教学方法指导不足及社会化机会有限等现实挑战。

Thidawan Unkong、Patcharida Lamnaknet 和 Alistra Onaud（2024）对泰国清莱府家庭式教育教育的管理现状进行调查研究。研究结果显示，家庭式教育的课程内容较为丰富，涵盖学术知识、生活 技能与道德教育，并注重与家庭生活与社区活动的紧密结合。家长整体具备较强的教育意识，能够根据孩子的兴趣与能力开展个性化教学设计。但研究也指出当前家庭式教育教育仍存在若干不足：家长普遍缺乏系统的教学设计与课程编制能力，教学资源相对匮乏，尤其在教材开发与线上学习支持方面存在明显限制。政府教育部门与家庭式教育之间的沟通不畅，指导与评估机制尚不完善还需改进。

综上所述，现有研究已经清晰点明家庭式教育课程设计、教学方法层面的普遍缺陷，但大部分的研究均为宏观整体性调研，没有针对汉语这一泰华裔家庭刚需外语开展专项教学设计研究，更没有结合住家教师全天授课的模式，构建一套兼顾 HSK 考级、家庭商务交际、中华文化传承的完整教学框架。针对泰国家庭住家汉语教学的实证与方案研究近乎空白，这也是本文选择曼谷华裔家庭开展为期一年跟踪教学、搭建专属教学设计模型的核心出发点。

## 四、总结内容

### （一）教学目标与设计内容

在林氏家庭式教育教育情境中，教学目标与内容设计以学习者汉语能力的系统发展为核心，同时兼顾家庭生活中出现的实际语言使用需求。教学并非完全围绕某一具体生活场景展开，而是在整体汉语学习框架下，适度吸纳家庭真实情境作为补充性内容，以增强学习的现实指向性与应用价值。从总体教学目标来看，本研究的教学目标主要体现在三个层面：

第一, 语言能力发展目标。围绕学习者当前处于 HSK4 向 HSK5 过渡的阶段, 重点提升其在听、说、读、写四项能力中的综合运用能力, 尤其加强其在口语表达与书面表达方面的系统训练, 弥补“理解强、输出弱”的阶段不足。在教学观察初期, 研究者发现学生在听力和阅读方面的理解能力相对较强。例如, 在学习课文时, 教师使用中文进行讲解, 大部分内容学生基本能够听懂, 也能够较快把握课文的大意。在课堂提问时, 学生往往能够准确回答与课文内容相关的问题。与此同时, 在阶段性的小测中, 学生在听力与阅读部分的正确率也相对较高。但在需要表达时, 学生往往只用简短的词语或简单句回答, 例如只说“很好”“不知道”“有一点难”等, 较少主动进行完整表达。有一次在课堂上让学生复述课文内容时, 学生虽然能够理解文章意思, 但在表达时往往停顿较多, 需要教师不断提示才能把意思说完整。写作方面的情况也比较类似。教学初期布置的小作文中, 学生多以简单记录为主, 例如写作为题《难忘的一天》中只写“爸爸妈妈带我去看电影和吃美食, 我吃了意大利面、汉堡、芝士……, 我觉得很好吃, 今天很开心。”这样的句子, 内容较为简单, 缺乏具体细节和逻辑连接。句子之间往往没有明显的衔接, 整体更像是零散的记录。

第二, 语言知识与结构目标。在教材体系内, 系统推进词汇、语法与篇章结构的学习, 使学习者逐步掌握中高级阶段常见的语言结构与表达方式, 为后续语言能力提升与考试需求奠定基础。例如, 在学习《HSK 标准教程 5》第 20 课《小人书摊》时, 研究者在讲解生词时除了解释词义, 还可以做一些适当的延伸拓展。比如在讲到第 12 个生词“毫无”时, 可以先把词拆开说明。“毫”原本指非常细小的毛, 引申为“极其微小”的意思; “无”就是没有。两者合在一起, “毫无”就是“一点也没有”的意思。再结合课文中的搭配“毫无疑问”, 学生就比较容易理解为“完全没有疑问”。通过这样的讲解, 学生不仅记住了词语本身, 也对“毫”这个字的含义有了更直观的认识。以后遇到与“毫”的词, 如“毫无发无伤”“毫厘”“毫无兴趣”等, 也更容易理解。

在语法教学方面, 比如学习“动词+得/不+起”这个结构时, 在讲解基本用法之后, 研究者会让学生试着自己即兴造句。为了帮助学生理解或是给予一些思路, 可以先给出一个简单的例子, 例如: “我只有五块钱, 但是这本书要二十块, 我买不起。”这样的句子贴近生活, 也比较容易模仿。学生在理解结构之后, 可以尝试说出自己的句子, 不要求很复杂, 重点是鼓励他们开口表达和思考。

在一篇课文学习完后, 研究者会引导学生回顾并简单复述课文内容, 并鼓励学生用简单的表达自己的观点。这样既能帮助他们巩固课文内容, 也能锻炼表达能力。通过不断练习, 学生会慢慢熟悉中高级阶段常见的表达方式, 在使用中逐渐加深理解。

第三, 语言应用与情境迁移目标。结合林氏家庭的生活实际, 在不影响整体教学主线的前提下, 适度引入学习者在日常生活中可能接触到的语言使用情境。例如, 该家庭学生的父亲是一名商人, 平时会参加一些在泰国举办的中国商品跨境电商选品会之类的展会。有时父亲也会把学生一起带去, 希望他们能多接触这样的环境, 并鼓励他们尝试和展会工作人员交流, 在简单的情况下帮忙做一些翻译。为了能够在跟随父亲参加在展会时有更好的表现, 学生也会主动要求增加相关内容。有一次学生需要跟随父亲参加了一个日用品相关的展会, 她便主动向研究者提出, 希望课堂上能增加一些与日用品有关的词汇和表达, 他会问像“电煮锅”用汉语怎么说, 介绍产品功能时一般会用哪些表达, 或者在展会上如果了解产品功能应该怎样用中文提问。

此外, 学生的父亲平时也会在网络平台上进行直播销售。直播主要使用泰语, 但在介绍商品时, 有些商品名称、货源信息以及部分简单介绍会涉及汉语, 尤其是来自中国广州的商品。因此, 在课堂教学中, 研究者偶尔会加入一些与商品介绍相关的简单练习。例如, 让学生用汉语描述包包的材质、颜色或用途, 或者尝试用几句简单的话介绍某个商品的特点。这些内容并不是课堂教学的核心, 而是在完成教材学习之后作为一种延伸练习。但是通过这样的方式, 学生可以看到课堂上学到的语言在生活中的实际使用场景, 也能在熟悉的情境中练习表达, 从而提高学习的兴趣和实际运用能力。

在教学内容设计上, 本研究以《HSK 标准教程》为主线教材, 确保语言学习的系统性与连续性。同时, 在完成既定语言点教学后, 教师根据学习者的兴趣与家庭实际情况, 对部分内容

进行情境延展。例如，在学习《HSK 标准教程 5》第 21 课《汉字叔叔：一个美国人的汉字情缘》时，除了理解课文内容外，还会围绕课文主题进行简单交流。教师会让学生谈一谈自己当初为什么开始学习汉语，在学习过程中遇到过哪些困难，以及汉语和泰语之间有什么不同。通过这样的交流，学生不仅可以练习表达，也能把自己的学习经历说出来。同时，这样的互动也有助于教师更好地了解学生的真实想法和学习感受。再如学习第 27 课《下棋》时，学生对这个话题表现出明显的兴趣。教师便借此机会让学生用汉语介绍自己喜欢的棋类游戏，下棋时有什么有趣的经历等。在学生表达过程中，如果出现表达不清或用词不准确的地方，教师会适当进行提示或简单纠正，引导学生把想说的内容说得更完整一些。

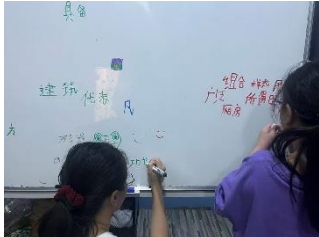
通过这种“以教材为主、以情境为辅”的内容设计方式，既保证了汉语学习的主导地位，又避免家庭式教育教学脱离现实生活，体现出林氏家庭式教育教育在规范性与灵活性之间的平衡。

## （二）教学方法与课堂策略

在林氏家庭式教育这一非正规教育情境中，教学方法的选择需充分考虑学习者数量少、个体差异明显以及教学互动密集等特点。本研究在教学实践中，综合采用多模态教学、任务型教学与分层教学策略，以提升课堂效率并增强学习者的参与度。

在多模态教学策略方面，教师通过语言、图像、音频与情境示范等多种方式呈现教学内容，具体如表 4-1 所示。

表 4-1 多模态教学策略案例表

| 课次      | HSK5 第七课<br>《成语故事两侧》                                                                | HSK5 第 14 课<br>《北京的四合院》                                                             | HSK5 第 19 课<br>《家乡的萝卜糕》                                                               |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 教学内容    | 课文理解<br>表达训练                                                                        | 课文理解<br>词汇记忆                                                                        | 课文词汇训练<br>文化教学活动                                                                      |
| 多模态教学方式 | 正式进入课堂学习前，先通过动画短视频进行课堂导入。观看结束后，学生根据自己的理解简单发表看法。                                     | 课程完成后，教师请学生到黑板随机抽查生词。还可以让学生根据课文的描述画一下四合院。                                           | 本课内容与饮食文化相关，同时涉及烹饪美食的相关词汇。因此设置了体验制作包子的实践活动，通过实物操作的方式丰富课堂形式。                           |
| 教学目的    | 意在引出铺垫课堂主题，激发学生学习兴趣，并引导学生进行简单的口语表达锻炼。                                               | 旨在检测课堂学习效果及词汇记忆情况，巩固课堂教学成果，同时提高学生的课堂参与度。                                            | 让学生在真实情境中理解和运用与饮食相关的词汇，加深对课堂内容的记忆。                                                    |
|         |  |  |  |

在任务型教学策略的运用上，课堂不再以单一语言讲解为中心，而是围绕明确、可完成的学习任务展开。任务形式包括信息复述、情境对话、简要说明或观点表达等，任务本身紧扣教材语言点。通过“完成任务—获得反馈—调整表达”的循环过程，推动学习者进行真实而有目的的语言输出。例如，在进行词汇复习时，研究者有时会把练习设计成一个小游戏。两名学生轮流到黑板前，根据教师给出的指令分别写下汉语拼音、汉字，或者词汇的泰语意思。写完之后，两人再根据对方写下的内容进行回答。如果看到的是拼音，就需要写出对应的汉字，并说出它的泰语意思；如果看到的是泰语意思，就要写出相应的汉字，并读出正确的读音。这样一来，学生既是出题人，也是回答者。整个过程节奏比较活跃，学生在不知不觉中就完成了复习任务，也更容易加深记忆。

在分层教学策略方面，教师充分关注两位学习者在年龄、性格及语言能力上的差异，在同一教学主题下设置不同难度与要求的任务。例如，在学习《除夕的由来》这一课后，教师会让两名学生进行理解与表达练习。姐姐林红木的语言能力相对较强，因此对她的要求也会更高一些。在表达时，不仅需要能够简单复述课文内容，还需要尽量做到表达流畅、逻辑清楚，停顿不能过多，并尝试加入自己的看法。例如，“春节的时候人们会贴春联、吃饺子，还会和家人一起团聚。”在此基础上，教师还会鼓励她继续补充个人观点，如“我觉得春节最重要的是全家人一起吃饭，因为平时大家都很忙，只有过年的时候才能一起团聚。”

而对于妹妹林柚木，教师则把任务重点放在信息提取和基本表达上，只要求她回答一些较为直接的问题，例如“春节的时候人们做什么？”“他们吃什么？”“为什么春节要放鞭炮”学生可以用较简单的句子进行回答，如“他们贴春联”“他们吃饺子”“因为要吓走年兽”。如果需要让其进一步表达自己的看法，也可以允许出现一些停顿或小错误，教师会在学生表达后再进行简单的引导和纠正，并给予鼓励。

通过这样的方式，两名学生虽然学习的是同一课内容，但任务难度有所不同。语言能力较强的学生可以进一步练习复述与观点表达，而基础相对弱的学生则先巩固理解与基本表达。这样既不会给学生带来过大的学习压力，也能让她们在各自的水平上逐步进步，慢慢建立起使用汉语表达的信心。

总而言之，多模态、任务型与分层教学策略的结合，使教学既保持结构上的稳定性，又具备灵活调整的空间，符合林氏家庭式教育教育“小规模、个性化、重互动”的特点，也为家庭式教育汉语教学提供了可持续的实践路径。



图 4-1 通过让学生观看相关视频导入课程

## 结论

### 五、研究结果

综合为期一年的教学实践，对林氏家庭学习者在教学前后共进行 14 次评估（其中教学前 2 次，教学后 12 次，每月一次）。评估结果显示，学习者在语言能力发展和学习过程表现两个方面均出现了较为稳定的积极变化。

从整体得分来看，教学前第一次综合评估得分为 18 分（满分 35 分），教学实施后最后一次评估得分提升至 30 分。分数变化不仅反映了单项能力的提升，也体现出学习者整体学习状态和语言使用能力的改善。教学后阶段（1-12 月）12 次评估的均值与标准差显示，学习者的表现较为稳定，总分均值为  $24.28 \pm 4.01$ 。各项能力指标的标准差均控制在合理区间，

说明能力提升并非偶然波动，而是在持续教学过程中逐步形成的稳定发展趋势。表中“教学前”数据为两次基线测量的结果，用于反映学生在教学开始前的整体水平。“教学后”数据则根据 12 次评估结果计算平均值，并同时给出标准差（均值 ± 标准差），用以反映学生在整个教学过程中的整体表现及其稳定程度。通过这种方式，可以较为客观地观察学生在持续教学干预下的能力变化趋势，而不仅仅依赖单次测试结果。

表 5- 1 教学成效对比表

| 指标     | 教学前 (n=2) | 教学后 (n=12)  |
|--------|-----------|-------------|
| 听力理解   | 3.0       | 3.31 ± 0.74 |
| 口语表达   | 1.0       | 3.53 ± 0.39 |
| 阅读理解   | 3.0       | 3.63 ± 0.51 |
| 写作能力   | 2.0       | 3.18 ± 0.71 |
| 学习态度   | 3.0       | 3.67 ± 0.49 |
| 任务完成度  | 3.0       | 3.92 ± 0.67 |
| 学习压力感受 | 3.0       | 3.67 ± 0.49 |
| 总分均值   | 18        | 24.28± 4.01 |

注：本表汇总教学基线、全年月度测评分项均值，标准差反映各指标全年波动幅度，满分单项 5 分，总分 35 分

根据上表，可以看出学习者在语言能力发展方面，听力理解、阅读理解和口语表达均有不同程度的进步。教学初期，学习者在听力与阅读任务中能够理解课堂指令，并抓住教材中的关键信息，但对内容的整体理解仍有不足。口语表达和写作能力是四项技能中的薄弱环节。口语表达受限主要有两方面原因：一是心理层面的顾虑，如害羞、担心出错，不愿主动开口；二是实际开口机会较少，相关训练不足。

针对这一问题，在教学过程中进行了有针对性的调整。例如，在课文学习的热身环节，要求学习者在完成练习后用中文围绕话题表达个人看法；在综合注释部分，引导其朗读并理解教材中的例句，逐步增加口语输出频率。写作训练则主要安排在“2+3+1”时间结构中的机动时间，对学习者的书面表达进行针对性强化。

当然整套教学方案落地过程中，并非全程平稳推进，多次出现与预设教学效果不符的突发状况，属于本次教学实验中值得复盘的典型现实难点，也是常规标准化课堂极少遇到的个性化问题：

第一存在分层任务课堂节奏失衡问题，初期同步给两名学生布置分层任务时，汉语基础更好的姐姐完成速度远快于妹妹，完成后容易走神、闲聊，打乱课堂节奏；基础偏弱的妹妹思考时间不足，频繁出现焦虑、抵触情绪。

应对策略：为高阶学生增设拓展型附加任务，比如额外拓展相关词汇、自主创编简短对话；教师采用巡回一对一指导模式，错开两名学生任务完成节点，兼顾两人学习节奏，避免两极分化。

第二生活化拓展内容挤占主线教材课时，学生对展会商贸、美食民俗等生活化拓展话题兴趣极高，经常主动延长相关话题讨论时间，压缩 HSK 主线教材学习进度，长期会造成知识点遗漏。

应对策略：严格划分课时框架，固定机动拓展时长，所有生活类交际练习仅作为教材课后补充内容，建立标准化课时分配规则，平衡应试学习与场景化实践。

第三家庭突发事务频繁打断固定教学，学生父亲经营跨境商贸，时常临时带孩子外出参加展会、接待客商，既定课堂时间被迫中断，学习连贯性被破坏。

应对策略：设计碎片化微型口语任务，外出途中利用通勤间隙开展词汇问答、短句复述，把完整课堂拆解为长短结合的模块化练习，适配家庭灵活作息。

最后就是学生口语表达畏难情绪反复反弹，经过一段时间训练后，学生开口意愿有所提升，但遇到复杂话题、长句表达时，又会退回简短词语应答模式，依赖泰语中介语。

应对策略：降低课堂纠错频率，优先肯定完整表达，课后单独纠正语法错误；大量使用动画、实物等多模态素材降低表达门槛，搭配游戏化任务减少表达压力。

在教学后期的实践中，学习者逐渐适应了较高密度的语言输入，能够理解与学习主题相关的扩展内容，并在教师引导下进行简单概括和回应。作为教师的直观感受是，课堂中使用泰语作为中介的情况明显减少，从早期需要大量泰语辅助，逐步过渡到以中文为主要教学语言，学习者也能够较好地理解和配合。口语表达方面，学习者由最初的简短应答，逐步发展为能够围绕具体任务进行相对完整的表达，犹豫和回避现象明显减少，但在表达连贯性方面仍有提升空间。

写作能力的变化尤为明显。通过持续的写作练习和反馈，从最初偏向流水账式记录。逐渐发展到过渡期能够围绕具体事件进行叙事，在文本中体现时间顺序和基本逻辑。最后在后期，保证基本叙事的前提下尝试表达个人观点。尽管仍存在少量错别字或是在语法细节上有些许瑕疵，但从整体结构和思路来看，已取得较为明显的进步。这一变化也与评估结果中写作得分的提升情况相一致。

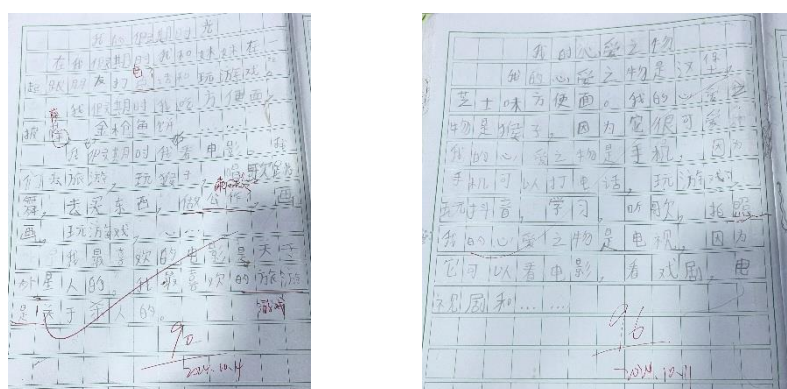


图 5-1 学生初期写作

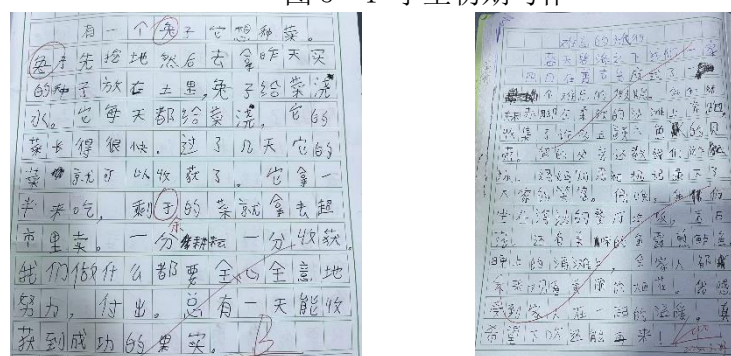


图 5-2 学生过渡期写作

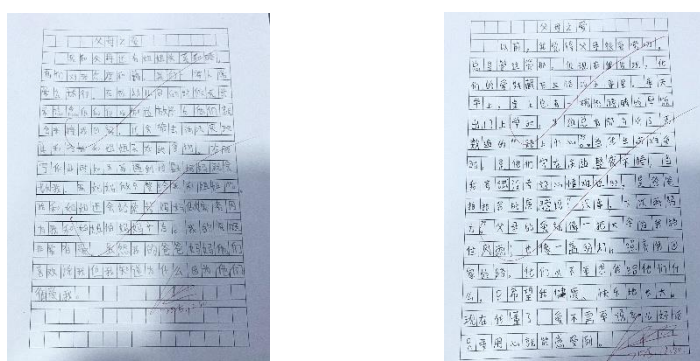


图 5-3 学生后期写作

在学习过程表现方面，学习态度、课堂任务完成度以及对学习压力的反应均出现积极变化。教学初期，在高强度课程安排下，学习者偶尔会出现注意力下降或回避困难任务的情况，如课堂打瞌睡，或在遇到难题时出现情绪波动。随着教学推进，依托“2+3+1”时间结构，将集中学习、技能练习和机动调节相结合，学习节奏更加清晰，学习者对任务的接受度和完成质量逐步提高。评估结果显示，教学后阶段课堂参与度更高，任务完成更为稳定，对学习压力的情绪反应也趋于平稳。

从教学前后多次评估结果来看，林氏家庭式教育汉语教学在整体成效上呈现出较为稳定的提升趋势，但仍存在进一步优化与完善的空间。需要指出的是，本研究为单一家庭个案研究，存在几方面固有局限：

第一，样本规模有限，仅选取一户华裔家庭两名学生开展为期一年的教学跟踪，样本代表性不足，研究结论无法直接推广至泰国全部类型的家庭式教育。

第二，案例家庭具备经商华裔的特殊背景，学生汉语学习兼具 HSK 考级、跨境商务交际、家族文化传承三重需求，学习动机、日常汉语使用场景区别于普通泰裔家庭、非经商家庭，家庭环境特殊性会对教学效果产生干扰。

第三，研究观测周期仅一年，缺少更长周期的跟踪数据，无法考察该教学设计对学习者的中长期汉语能力、文化认同发展的持续影响。

第四，研究仅聚焦住家教师线下课堂教学，未纳入线上数字化教学资源辅助教学的相关变量，未能讨论多媒体线上工具对家庭汉语课堂的增益或局限。

同时，家庭式教育教学效果由家庭经济条件、学生年龄与语言天赋、亲子沟通模式、师生相处氛围等多重变量共同作用，学生汉语能力提升不能简单完全归因于本研究构建的融合式教学设计模型，多种混杂变量难以完全剥离，也是本个案研究难以规避的局限。基于以上局限，本文仅提供一套具备参考价值的本土化教学框架，一线住家教师落地应用时，必须结合所在家庭的生源基础、生活场景、学习需求灵活调整任务难度、课时分配与教学拓展内容，不可直接照搬整套方案。

关于未来的研究方向，后续会扩大样本开展多案例对比研究和延长纵向跟踪周期这些方面拓展深化。例如，选取泰国曼谷、清莱、普吉等不同区域、不同职业类型、不同族群（纯泰裔、新移民华裔、老牌华裔）的多户家庭式教育开展平行教学实验，对比不同家庭场景下本套教学设计模型的实施效果，验证模型的普适程度，提炼分场景适配的调整方案。开展 2-3 年长期追踪研究，持续观测家庭式教育学习者中高级汉语水平、口语写作输出能力、中华文化认同感的长期发展变化，弥补本研究仅一年短期观测的不足。

综上所述，本研究旨在提供一种具有参考价值的教学思路。在具体应用过程中，教师仍需结合实际教学情境进行灵活调整与优化。期望本研究所呈现的实践记录与经验总结，能够为从事家庭式教育汉语教学的教师提供有益借鉴，同时也为相关领域研究提供基于真实教学情境的实证材料与观察视角。

## 参考文献

### 国内参考文献

- 刘良. 教育的个别化与教学设计的个性化[J]. 现代远程教育, 2003, (6): 24 - 29.
- 张华. 建构主义学习理论及其教学观的转变[J]. 电化教育研究, 2006, 27(3): 18 - 22.
- 方雪. 泰国汉语教学与汉语推广研究[D]. 山东大学, 2008.
- 黄明勇. 对外汉语教师跨文化适应状况调查——以云南大学短期赴泰汉语教师为例[D]. 云南大学, 2018.
- 陈丹. 对外汉语新手教师跨文化适应问题研究——以云南大学短期赴泰实习生为例[D]. 云南大学, 2018.
- 王红. 的生态系统研究[J]. 教育理论与实践, 2019, 39(6): 15 - 18.
- 陈燕萍. 任务型教学法在泰国小学汉语教学中的应用研究——以 Anuban Lopburi School 为例[D]. 华中师范大学, 2019.
- 孙文萍. 赴泰汉语教师志愿者初级汉语综合课多模态教学研究——以呵叻府民教委小学为例[D]. 河南理工大学, 2021.
- 古文颜. 汉语教师志愿者在泰国的文化适应性研究[D]. 华侨大学, 2022.
- 黄炎. 汉语志愿者跨文化适应性现状调查及对策研究——以 2022 年赴泰汉语志愿者为样本[D]. 浙江科技大学, 2024.

### 国外参考文献

- ธิดาวลัย อุ๋นกอง(Thidawan Unkong), พัชริดา ลำนักเนตร(Patcharida Lamnaknet), อลิสรดา อ่อนอั๊ด(Alistra Onaud). แนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยครอบครัว กรณี: จังหวัดเชียงราย [J]. 《Rajapark Journal》, 2024, 18(58): 258-271.
- Bronfenbrenner, U. (1979). The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design [M]. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Coombs, P. H., & Ahmed, M. (1974). Attacking Rural Poverty: How Nonformal Education Can Help [M]. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- Illich, I. (1971). Deschooling Society [M]. New York: Harper and Row.
- Keefe, J. W., & Jenkins, J. M. (2000). Personalized Instruction: Changing Classroom Practice [M]. Larchmont, NY: Eye on Education.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation [J]. Psychological Review, 50(4): 370-396.
- Piaget, J. (1972). The Psychology of the Child [M]. New York: Basic Books.
- Rogers, C. R. (1969). Freedom to Learn [M]. Columbus, OH: Charles Merrill.
- Vygotsky, L. S. (1978). Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes [M]. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Kress G., van Leeuwen T. Multimodal Discourse: The Modes and Media of Contemporary Communication [M]. London: Arnold, 2001.

# 汉和有色金属进出口贸易公司汉语服务调查研究

## An Analysis of Business Chinese Usage in Han-he Non-Ferrous Metals Import and Export Trading Company

Namfon Uamyaem<sup>1\*</sup>, Liu Xianli<sup>2</sup>

<sup>1</sup>College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

<sup>2</sup>Yunnan University of Finance and Economics

\*Email : 666003@hcu.ac.th

### 摘要

本研究以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象，探讨汉语在中泰有色金属贸易中的实际应用情况。研究采用问卷调查与深度访谈相结合的方法，对 30 名员工及 10 名管理层和客户代表进行调查。结果显示，超过 85% 的受访者认为汉语在订单处理、商务谈判和物流沟通中发挥重要作用。同时，40%（12 人）的员工表示在工作中经常遇到汉语沟通困难，63.3%（19 人）的员工认为专业术语理解困难会影响工作效率，56.7%（17 人）的员工认为文化差异会影响商务沟通效果。研究发现，行业专业术语（如“阳极铜”“铝锭”）理解不足以及商务礼仪认知欠缺是影响企业汉语服务质量的重要因素。为此，本文建议企业加强商务汉语培训，建立中泰双语术语库，并提升员工跨文化沟通能力，以提高企业汉语服务水平和国际商务沟通效率。

**关键词：**商务汉语；跨文化沟通；有色金属；国际贸易

### Abstract

This study investigates the practical use of Chinese language services in Han-he Non-Ferrous Metals Import and Export Trading Company. A mixed-methods approach, including questionnaires and in-depth interviews, was employed. Data were collected from 30 employees and 10 managers and customer representatives. The findings indicate that Chinese plays a crucial role in order processing, business negotiations, and logistics communication, with more than 85% of respondents recognizing its importance in daily business operations. In addition, 40% (12 respondents) reported experiencing difficulties in Chinese communication at work, 63.3% (19 respondents) believed that difficulties in understanding specialized terminology affected their work efficiency, and 56.7% (17 respondents) considered cultural differences to have a negative impact on business communication. The study found that inadequate understanding of industry-specific terms such as “anode copper” and “aluminum ingot,” as well as insufficient awareness of business etiquette, were major factors affecting the quality of Chinese language services. Therefore, this study recommends strengthening Business Chinese training, establishing a Chinese–Thai bilingual terminology database, and enhancing intercultural communication competence in order to improve language service quality and communication efficiency in international trade.

**Keywords:** Business Chinese; Cross-cultural Communication; Non-ferrous Metals; International Trade

### 一、引言

随着经济全球化和区域经济一体化进程不断推进，中国与东盟国家之间的经贸合作日益深化。泰国作为东盟重要成员国之一，与中国长期保持密切的贸易往来。近年来，在“一带一路”倡议以及《区域全面经济伙伴关系协定》（RCEP）实施的背景下，中泰两国在贸易、投资、物流及产业合作等方面取得了显著发展。根据泰国商务部统计数据显示，中国已连续多年成为泰国最重要的贸易伙伴之一，双方双边贸易额持续增长（Ministry of Commerce Thailand, 2022）。中泰经贸关系的不断发展，为两国企业开展跨境商务合作创造了良好的外部环境。

在众多贸易领域中，有色金属贸易具有重要地位。有色金属是指除铁、锰、铬以外的金属材料，主要包括铜、铝、锌、铅、镍等产品。作为现代工业的重要基础原材料，有色金属广泛应用于电子工业、建筑工程、机械制造、交通运输以及新能源产业等领域。随着全球工业化进

程加快以及新能源产业快速发展,国际市场对有色金属产品的需求不断增长,中国与泰国之间的有色金属进出口贸易规模也随之扩大(中国有色金属工业协会,2023)。

与此同时,国际贸易活动对企业跨语言和跨文化沟通能力提出了更高要求。特别是在中泰贸易合作过程中,语言差异和文化差异往往会影响商务沟通效果。对于从事有色金属进出口贸易的企业而言,除了需要具备专业的行业知识外,还需要能够运用汉语与中国客户进行有效沟通,以确保订单处理、产品报价、合同签订、物流运输以及售后服务等业务顺利开展。

语言作为国际商务活动的重要工具,在企业经营管理和客户关系维护过程中发挥着重要作用。Kramsch(2013)指出,语言与文化之间存在密切联系,不同文化背景下的沟通方式会直接影响商务交流效果。Bhatia(2014)认为,在专业商务环境中,语言能力不仅体现在日常交流层面,更体现在商务谈判、专业文件处理以及行业术语使用等方面。良好的语言服务不仅有助于提高沟通效率,还能够降低交易成本,增强客户信任,进而提升企业市场竞争力。

近年来,随着中国国际影响力不断提升,商务汉语研究逐渐成为学术界关注的重要领域。国内外学者围绕商务汉语教学、商务沟通能力培养以及跨文化交际等方面开展了大量研究。胡文仲(2015)认为,跨文化交际能力是国际商务活动顺利开展的重要保障。刘建华(2020)指出,在“一带一路”背景下,语言服务已成为推动国际经贸合作的重要因素。近年来,随着RCEP正式生效以及中国与东盟经贸合作持续深化,商务语言服务在国际贸易中的作用日益凸显。企业不仅需要具备良好的外语沟通能力,还需要掌握专业术语和跨文化交际技巧,以满足国际商务活动的实际需求。同时,数字化贸易的发展也对企业商务沟通效率提出了更高要求,进一步体现了商务汉语服务在国际贸易中的重要价值。此外,相关研究普遍认为,企业员工的语言能力与跨文化沟通能力会直接影响商务合作效果和客户满意度。

然而,现有研究主要集中于商务汉语教学、跨文化交际理论以及国际商务沟通等方面,对于具体行业尤其是有色金属进出口贸易领域汉语服务实践情况的研究相对较少。与一般国际贸易行业相比,有色金属贸易具有较强的专业性,在实际业务过程中涉及大量专业术语和行业表达。例如,“阳极铜”“铝锭”“阴极铜”“报关单”“原产地证明”“FOB 价格”等术语不仅具有明确的专业含义,而且直接关系到产品规格、贸易流程以及客户需求的准确传达。如果企业员工对相关术语理解不准确或表达不规范,容易导致信息传递偏差,甚至影响商务合作的顺利开展。

此外,中泰两国在商务礼仪、沟通习惯以及表达方式等方面也存在一定差异。例如,中国客户在商务交流过程中通常较为重视礼貌表达和沟通层次,而泰国员工在表达方式上相对直接。这种文化差异容易导致沟通误解,并对客户关系维护产生影响。

### (一) 商务汉语研究现状

近年来,随着中国国际影响力不断提升以及国际商务活动日益频繁,商务汉语研究逐渐成为学术界关注的重要领域。相关研究主要集中在商务汉语教学、商务沟通能力培养以及商务汉语课程建设等方面。

胡文仲(2015)认为,跨文化交际能力是国际商务活动顺利开展的重要保障。语言能力不仅体现在语法和词汇层面,还涉及文化理解、沟通策略以及交际能力等方面。良好的跨文化交际能力有助于减少国际商务活动中的沟通障碍,提高合作效率。

Bhatia(2014)指出,在专业商务环境中,语言使用具有明显的职业特征。商务沟通不仅需要掌握一般语言知识,还需要具备专业术语应用能力、商务谈判能力以及商务文件处理能力。因此,商务语言能力已成为企业国际竞争力的重要组成部分。

### (二) 跨文化沟通研究现状

在跨文化沟通研究方面,国内外学者普遍认为文化差异是影响国际商务合作的重要因素之一。Kramsch(2013)指出,语言与文化之间存在密切联系,不同文化背景下的沟通方式会直接影响交流效果。

刘建华(2020)在“一带一路”背景下研究中国与东盟国家经贸合作时指出,语言服务能力已成为促进国际合作的重要支撑。随着国际贸易规模不断扩大,企业不仅需要提高语言能力,还需要增强跨文化适应能力,以满足国际商务活动的实际需求。

相关研究表明,在国际商务环境中,商务礼仪、表达方式以及沟通习惯等文化因素都会影响合作关系的发展。因此,加强跨文化沟通能力培养已成为企业提升国际竞争力的重要途径。

### (三) 研究不足

综上所述,现有研究主要集中于商务汉语教学、跨文化交际以及国际商务沟通等领域,取得了较为丰富的研究成果。然而,针对有色金属进出口贸易行业汉语服务实际应用情况的研究仍相对较少。

与一般贸易行业相比,有色金属贸易具有较强的专业性,在实际业务过程中涉及大量行业术语,如“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“报关单”“原产地证明”以及“FOB 价格”等。这些术语不仅关系到产品说明和贸易流程,也直接影响商务沟通的准确性。

此外,现有研究大多从语言教学或跨文化交际角度展开分析,较少关注企业实际运营过程中汉语服务的应用效果,尤其缺乏针对有色金属进出口贸易企业的案例研究。因此,企业员工在专业术语使用、商务文件处理以及客户沟通中的实际表现仍有待进一步探讨。

因此,结合具体企业案例,对有色金属行业汉语服务现状、专业术语应用情况以及跨文化沟通问题进行研究,具有一定的理论价值和现实意义。

因此,本文以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象,采用问卷调查与深度访谈相结合的方法,对企业汉语服务现状进行系统调查与分析。研究内容主要包括员工汉语使用情况、专业术语应用情况、跨文化沟通能力以及客户满意度等方面。通过对调查数据和访谈资料的分析,进一步探讨企业汉语服务中存在的问题及其原因,并提出针对性的改进建议,以期为中泰有色金属贸易企业提升语言服务水平和跨文化商务沟通能力提供参考,同时也为商务汉语在行业领域的应用研究提供实践依据。

## 二、研究方法

### (一) 研究对象

本研究以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象,调查企业员工在商务活动中的汉语使用情况以及企业汉语服务现状。

### (二) 研究方法

#### 1) 定性研究

通过对公司管理层、各部门员工以及与中国贸易直接相关的员工进行深度访谈,收集其在工作环境中使用汉语的相关信息,以了解其对企业汉语服务的看法、使用体验及存在的问题。

#### 2) 问卷调查

通过问卷调查收集员工对汉语在工作中重要性的认知、对企业汉语服务的满意度以及在使用过程中遇到的主要问题。本研究共发放问卷 30 份,回收有效问卷 30 份,有效率为 100%。

#### 3) 访谈观察

结合访谈与实际工作观察,对所获取的数据进行整理与归纳,运用内容分析法识别语言服务中存在的问题及其成因,从而总结其发展趋势与改进方向。

### (三) 数据分析方法

本研究采用描述性统计方法对问卷数据进行分析,主要包括频数、百分比及平均值等统计指标。同时结合访谈资料和观察记录,采用内容分析法对研究结果进行归纳与整理,以提高研究结果的可靠性和完整性。

### (四) 技术路线

本研究首先通过文献研究梳理商务汉语、跨文化沟通以及有色金属贸易相关理论,为研究提供理论基础;其次采用问卷调查和深度访谈相结合的方法收集研究资料;然后运用描述性统计分析和内容分析法对数据进行整理与分析;最后根据研究结果提出相应的改进建议。具体技术路线如图 2-1 所示。

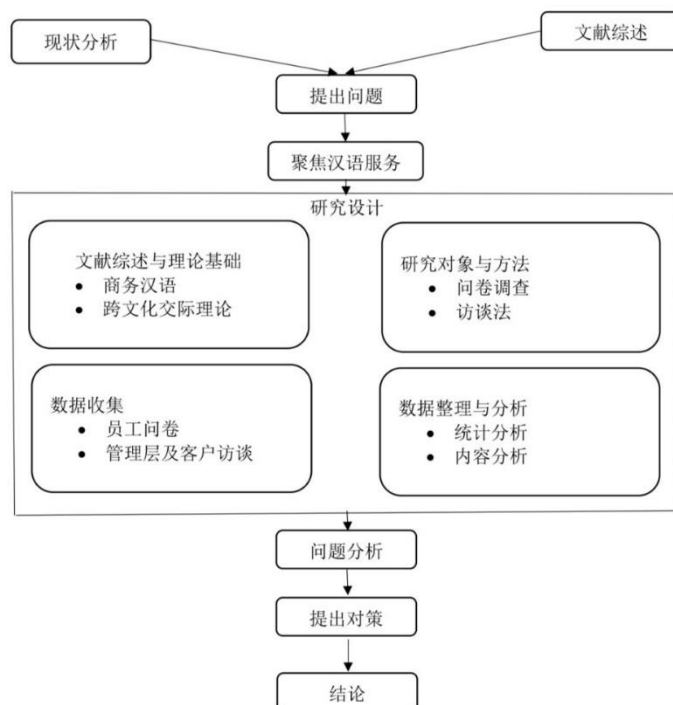


图 2-1 技术路线图

### 三、汉和有色金属进出口贸易公司汉语服务现状分析

本研究共回收有效问卷 30 份 (N=30)。为提高调查结果的可读性, 本文在呈现百分比数据的同时标注对应人数。

#### (一) 企业汉语使用现状

汉和有色金属进出口贸易公司主要从事中国与泰国之间的有色金属进出口贸易业务。在日常经营过程中, 公司需要频繁与中国供应商、客户以及合作伙伴进行沟通, 因此汉语已成为企业开展国际商务活动的重要工作语言。

根据问卷调查结果显示, 大部分员工在工作中需要使用汉语进行商务沟通。其中, 汉语主要应用于客户联系、产品报价、订单确认、合同沟通、物流协调以及售后服务等业务环节。调查结果表明, 超过 85% 的受访员工认为汉语在企业日常经营活动中具有重要作用, 尤其是在与中国客户直接沟通时, 汉语的使用频率较高。

从员工汉语水平来看, 企业员工的汉语能力存在一定差异。部分员工具备较好的汉语听说读写能力, 能够独立完成商务沟通任务; 但仍有部分员工在专业商务场景下存在表达困难, 特别是在处理复杂业务问题时容易出现理解偏差或表达不准确的情况。

此外, 调查数据显示, 在受访员工中, 有 40% 的员工表示在使用汉语过程中经常遇到困难, 47% 的员工表示偶尔遇到困难, 仅有 13% 的员工表示较少遇到问题。由此可见, 大多数员工在实际工作中仍面临不同程度的语言障碍。这说明企业虽然已经具备一定的汉语使用基础, 但员工整体语言能力仍有进一步提升的空间。

访谈结果进一步表明, 在实际商务活动中, 员工不仅需要具备基本汉语交流能力, 还需要掌握商务沟通技巧以及有色金属行业相关专业知识。特别是在产品介绍、价格谈判和合同沟通等环节中, 语言能力直接影响沟通效率和客户满意度。

总体来看, 汉语已经成为汉和有色金属进出口贸易公司开展国际贸易活动的重要沟通工具, 并在促进企业与中国客户合作方面发挥着积极作用。然而, 员工汉语能力发展不均衡以及商务应用能力不足的问题仍然存在, 需要企业进一步加强汉语培训和语言服务建设。

#### (二) 汉语服务中存在的问题

##### 1) 语言能力问题

调查结果显示, 语言能力不足是影响企业汉语服务质量的重要因素之一。在受访员工中, 有 40% 的员工表示在使用汉语过程中经常遇到困难, 47% 的员工表示偶尔遇到

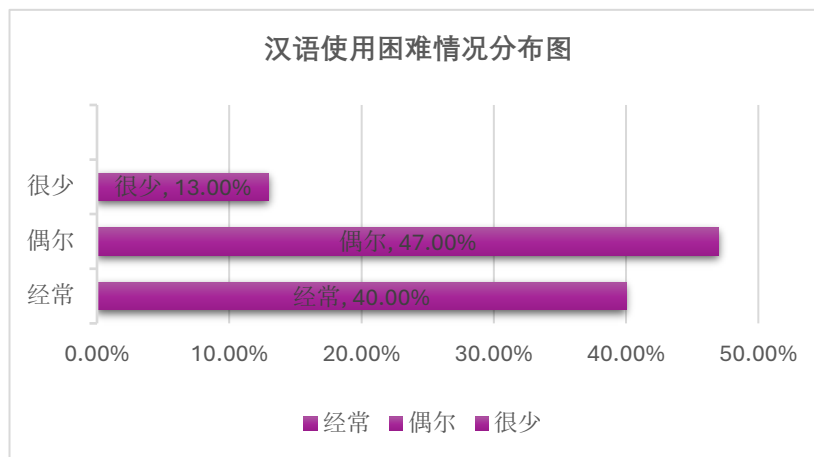


图 3-1 汉语使用困难情况分布图

从图 3-1 可以看出，表示“偶尔遇到困难”的员工比例最高，占 47%；其次为“经常遇到困难”，占 40%；仅有 13%的员工表示较少遇到问题。该结果表明，大多数员工在实际工作中仍面临不同程度的语言障碍。

访谈结果进一步表明，部分员工虽然能够完成日常交流，但在涉及商务谈判、合同沟通以及客户投诉处理等复杂业务场景时，仍存在理解不准确和表达不清晰的问题。这不仅影响沟通效率，也可能导致信息传递出现偏差，从而影响业务开展效果。

## 2) 专业术语问题

问卷调查结果显示，约 63.3%（19 人）的受访员工认为专业术语理解困难是其在工作过程中面临的重要问题之一。

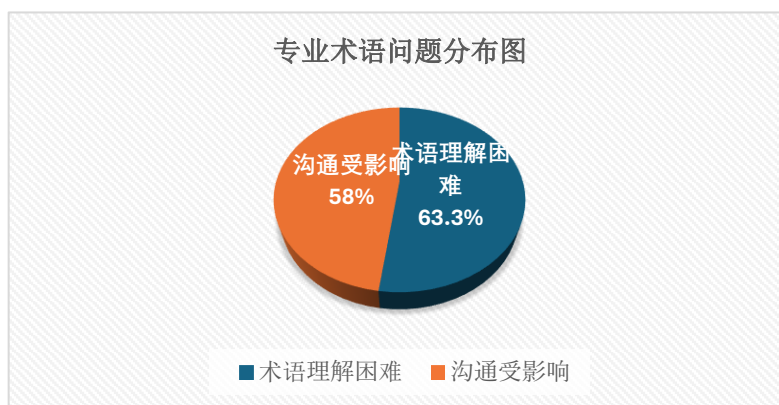


图 3-2 专业术语问题分布图

从图 3-2 可以看出，超过半数员工认为专业术语理解困难会影响工作效率。这说明专业术语已成为企业汉语服务中的突出问题之一。

## 3) 跨文化沟通问题

约 56.7%的受访员工认为，对中国商务文化了解不足会在一定程度上影响沟通质量。

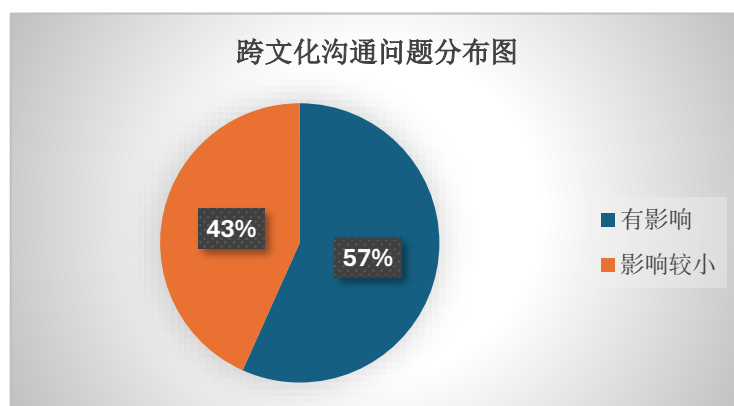


图 3-3 跨文化沟通问题分布图

从图 3-3 可以看出，超过一半的员工认为文化差异会影响商务沟通效果，说明跨文化因素在国际贸易活动中具有重要影响。

#### 4) 复合型人才短缺问题

调查数据显示，仅有 30%的员工具备较高水平的汉语能力。

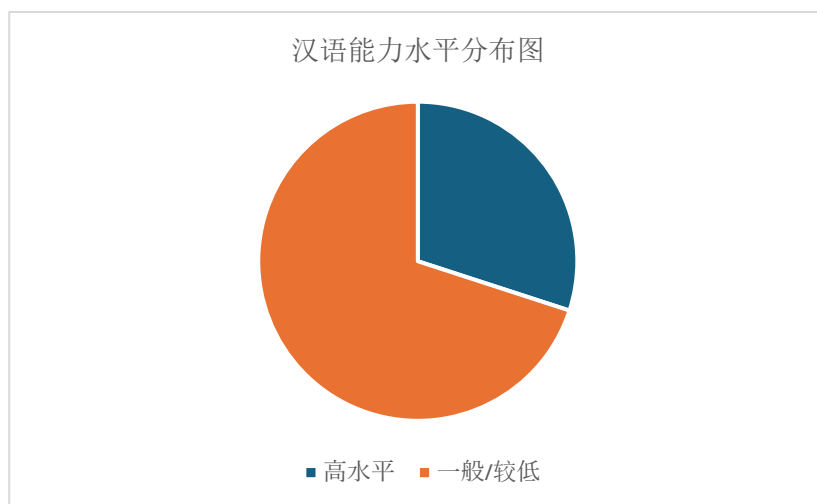


图 3-4 汉语能力水平分布图

从图 3-4 可以看出，高水平汉语人才比例相对较低，反映出企业在语言人才储备方面仍存在一定不足。

#### （三）有色金属专业术语使用情况分析

有色金属进出口贸易具有较强的专业性，在实际业务过程中涉及大量专业术语。这些术语不仅关系到产品说明和贸易流程，也直接影响商务沟通的准确性和企业服务质量。调查结果显示，约 63.3%（19 人）的员工认为专业术语理解困难是其在工作中面临的重要问题之一。因此，对专业术语使用情况进行分析具有重要现实意义。

##### 1) 产品术语使用情况

在有色金属贸易活动中，产品术语是员工接触最频繁的专业术语之一。例如，“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”等术语经常出现在产品介绍、报价单以及合同文件中。

其中，“阳极铜”主要是铜冶炼过程中的中间产品，而“阴极铜”则是经过电解精炼后的高纯度铜产品；“铝锭”是铝产品贸易中最常见的基础材料之一。由于这些术语具有较强的专

业性，部分员工虽然能够识别术语名称，但对其具体含义、产品特点以及应用范围理解不够全面。

访谈结果表明，在向中国客户介绍产品时，部分员工容易出现解释不准确或表达不统一的情况，从而影响客户对产品信息理解。因此，加强产品术语培训对于提高企业沟通效率具有重要意义。

## 2) 贸易术语使用情况

除产品术语外，贸易术语也是国际贸易活动中的重要组成部分。在企业日常业务中，“FOB 价格”“CIF 价格”等术语出现频率较高。

FOB (Free On Board) 是国际贸易中常见的贸易术语之一，表示卖方负责将货物运至装运港并完成装船；而 CIF (Cost, Insurance and Freight) 则包括货物成本、保险费以及运费等费用内容。不同贸易术语对应不同的责任划分和费用承担方式，因此对贸易双方具有重要影响。

调查发现，部分员工虽然了解贸易术语的基本含义，但在向客户解释具体责任范围时仍存在一定困难。尤其是在商务谈判过程中，如果对贸易术语理解不够准确，容易导致沟通偏差甚至影响交易达成。因此，提高员工贸易术语应用能力对于企业开展国际业务具有重要作用。

## 3) 单证术语使用情况

单证术语是有色金属进出口贸易过程中不可缺少的重要组成部分。常见单证术语主要包括“报关单”“原产地证明”“提单”等。

其中，“报关单”是办理进出口报关手续的重要文件；“原产地证明”用于证明货物生产地和来源地；“提单”则是国际运输过程中重要的货物凭证。这些单证不仅关系到货物通关和物流运输，也直接影响国际贸易活动的顺利开展。

调查结果显示，部分员工在处理相关文件时容易出现术语翻译不统一或理解偏差的问题。特别是在中泰双语文件转换过程中，不同员工采用不同表达方式，可能影响文件处理效率。因此，建立统一的中泰双语单证术语标准，对于提高企业文件管理水平和商务沟通质量具有积极意义。

综合来看，产品术语、贸易术语以及单证术语共同构成了有色金属行业专业术语体系。员工对这些术语的掌握程度不仅影响日常沟通效果，也关系到企业专业形象和客户满意度。因此，企业应进一步加强专业术语培训，建立标准化术语管理机制，从而提升整体汉语服务水平。

## (四) 客户满意度分析

客户满意度是衡量企业汉语服务质量的重要指标之一。为了进一步了解企业汉语服务效果，本文结合问卷调查与访谈资料，对客户满意度情况进行了分析。

调查结果显示，大部分客户对汉和有色金属进出口贸易公司的整体服务持积极评价。其中，74%的受访客户表示“非常满意”或“比较满意”，说明企业现有汉语服务基本能够满足客户需求。

从具体评价内容来看，多数客户认为企业员工能够运用汉语完成订单确认、产品咨询、物流跟进以及售后服务等工作，并能够及时回应客户需求。在日常业务交流过程中，客户普遍认为企业沟通态度良好，服务意识较强，能够保持稳定的合作关系。

然而，在涉及专业业务内容时，仍有部分客户提出改进建议。例如，在产品规格说明、贸易条款解释以及商务文件处理过程中，部分员工存在专业术语使用不够统一、表达不够准确等问题。这些问题虽然不会直接影响业务开展，但在一定程度上会影响客户对企业专业水平的评价。

访谈结果进一步表明，客户更加重视沟通内容的准确性和专业性，而不仅仅是语言表达能力本身。特别是在涉及“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“FOB 价格”“原产地证明”等专业内容时，客户希望企业能够提供更加规范和专业的解释与服务。

总体来看，汉和公司已经建立了较为完善的汉语服务体系，客户满意度整体较高。但企业在专业术语应用、跨文化沟通以及语言服务规范化建设方面仍存在进一步提升空间。

## (五) 结果讨论

通过对问卷调查和访谈资料的分析可以发现，汉语已成为汉和有色金属进出口贸易公司开展国际贸易活动的重要沟通工具。调查结果显示，大部分员工在订单处理、商务谈判、物流协

调以及客户服务等环节需要频繁使用汉语,这说明汉语能力已经成为企业开展中泰贸易合作的重要基础。

首先,从语言能力角度来看,这一结果与胡文仲(2015)的研究观点具有一定一致性。胡文仲认为,跨文化交际能力不仅包括语言能力,还包括文化理解能力和沟通策略能力。本研究发现,部分员工虽然具备基本汉语沟通能力,但在复杂商务场景中仍存在表达困难,说明语言能力与跨文化能力之间存在密切联系。

此外,Bhatia(2014)指出,商务语言能力具有明显的职业特征,需要结合具体行业背景进行培养。本研究进一步发现,在有色金属进出口贸易领域,员工不仅需要掌握商务汉语,还需要理解专业术语及贸易流程知识,这体现了行业专业知识与语言能力融合的重要性。

其次,专业术语问题是本研究发现的较为突出的现象之一。调查结果显示,63.3%(19人)的员工认为专业术语理解困难会影响工作效率。在有色金属进出口贸易过程中,“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“报关单”“原产地证明”“FOB 价格”等术语频繁出现。如果员工对这些术语理解不准确,容易导致产品信息传递错误或商务文件处理失误。与一般商务汉语研究相比,本研究进一步关注了有色金属行业专业术语在企业实际运营中的应用情况,这也是本研究的重要特点之一。

再次,从跨文化沟通角度来看,56.7%的受访员工认为文化差异会对沟通效果产生影响。Kramsch(2013)指出,语言与文化之间存在密切联系,跨文化背景下的沟通能力会直接影响交流效果。本研究结果同样表明,员工不仅需要掌握汉语知识,还需要了解中国商务文化、商务礼仪以及沟通习惯,才能更好地满足国际商务活动需求。

此外,客户满意度调查结果表明,企业整体汉语服务水平已能够满足客户基本需求。然而,客户更加关注沟通内容的准确性和专业性,而不仅仅是语言表达是否流利。因此,企业未来应进一步加强专业术语管理和语言服务规范化建设,以提高客户满意度和企业竞争力。

值得注意的是,本研究发现的专业术语问题具有较强的行业特点。与一般商务汉语研究主要关注日常商务交流不同,有色金属进出口贸易涉及大量产品术语、贸易术语以及单证术语。员工不仅需要理解术语的字面含义,还需要掌握其在实际业务中的具体应用。例如,“FOB 价格”不仅是价格表达方式,更涉及买卖双方责任划分;“原产地证明”不仅是单证名称,也关系到通关和贸易优惠政策的适用。因此,专业术语能力已逐渐成为衡量企业汉语服务水平的重要指标之一。

此外,本研究还发现,语言能力、专业知识与跨文化沟通能力之间并非相互独立,而是相互影响、相互促进的关系。在实际工作中,员工即使具备较好的汉语基础,如果缺乏行业知识和跨文化意识,仍可能在商务沟通中出现理解偏差。相反,具备专业知识和文化理解能力的员工,往往能够更准确地理解客户需求并建立良好的合作关系。因此,企业在提升汉语服务质量时,应注重语言能力、专业知识与跨文化能力的协同发展。

综合来看,汉语能力、专业术语掌握水平以及跨文化沟通能力是影响企业汉语服务质量的三个关键因素。这些因素相互关联,共同影响企业国际商务沟通效果。因此,企业在提升员工语言能力的同时,也应加强行业知识培训和跨文化能力培养,从而全面提升汉语服务水平。

这一结果与近年来关于国际商务语言服务的研究结论基本一致。随着 RCEP 实施和区域贸易合作不断深化,企业对商务汉语能力和跨文化沟通能力的的需求持续增加。特别是在专业性较强的行业领域,语言能力已逐渐成为企业提升国际竞争力的重要支撑因素。同时,本研究的创新之处在于将商务汉语研究与有色金属进出口贸易行业相结合,不仅关注员工汉语能力水平,而且进一步分析了专业术语应用、跨文化沟通以及企业语言服务对经营发展的影响。与以往研究主要聚焦商务汉语教学不同,本文更加关注企业实际运营场景中的汉语服务问题,从行业应用角度丰富了商务汉语研究内容,也为相关企业开展语言培训和人才培养提供了实践参考。

#### (六) 汉语服务对企业经营发展的影响

随着国际贸易竞争日益激烈,企业之间的竞争已不仅局限于产品质量和价格优势,语言服务能力也逐渐成为影响企业竞争力的重要因素之一。对于从事中泰有色金属贸易的企业而言,高质量的汉语服务不仅关系到沟通效率,也会对企业经营发展产生深远影响。

通过问卷调查与访谈分析可以发现,汉语服务不仅影响企业日常沟通效果,而且对企业经营发展产生积极影响。

首先,汉语服务有助于提高企业商务沟通效率。在国际贸易活动中,订单确认、产品报价、合同签订以及物流协调等工作都需要双方保持及时沟通。良好的汉语能力能够减少语言障碍,提高信息传递速度,从而缩短业务处理时间。多数受访员工认为,在与中国客户沟通过程中,直接使用汉语能够有效提高工作效率,并减少因语言转换造成的信息偏差。

其次,汉语服务有助于增强客户信任和维护客户关系。在国际贸易环境下,客户不仅关注产品质量和价格,也十分重视沟通体验。访谈结果显示,中国客户更倾向于与能够熟练使用汉语并了解中国商务文化的企业开展长期合作。企业通过提供汉语服务,能够更准确地理解客户需求,并及时回应客户问题,从而提高客户满意度和合作稳定性。

再次,汉语服务有助于提升企业专业形象。在有色金属贸易过程中,企业需要频繁使用专业术语和商务文件。如果员工能够准确运用“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“FOB 价格”“原产地证明”等专业术语,不仅能够提高沟通准确性,也能够增强客户对企业专业能力的认可。

此外,汉语服务还有助于拓展企业发展空间。随着中国与泰国经贸合作不断深化,越来越多中国企业参与中泰贸易活动。企业拥有较强的汉语服务能力,将有助于吸引更多中国客户,并进一步扩大市场影响力。因此,提升汉语服务水平不仅是企业提高沟通效率的需要,也是增强市场竞争力的重要途径。

总体来看,汉语服务已经成为汉和有色金属进出口贸易公司开展国际贸易活动的重要支撑。企业通过不断提高员工汉语能力、完善专业术语体系以及加强跨文化沟通建设,将有助于进一步提升经营效率和国际市场竞争力。

从长远发展角度来看,随着中泰经贸合作不断深化,企业对高质量汉语服务的需求将进一步增加。未来,企业应将汉语服务建设与人才培养、客户管理以及市场拓展等工作相结合,不断提升国际商务沟通能力,以适应全球化发展的新要求。

#### (七) 研究启示

本研究对中泰贸易企业具有一定启示意义。首先,企业应充分认识到汉语服务在国际贸易中的重要作用。随着中国与泰国经贸合作不断深化,汉语已逐渐成为企业开展商务活动的重要沟通工具。因此,企业应将语言能力建设纳入长期发展规划,不断提高员工商务汉语应用能力。

其次,研究表明,专业术语能力已成为影响企业沟通效率的重要因素之一。对于有色金属贸易企业而言,仅掌握一般汉语知识已难以满足实际业务需求,员工还需要具备一定的行业知识和专业术语应用能力。企业应加强专业术语培训,并建立统一的术语管理机制,以提高沟通准确性和文件处理效率。

此外,本研究还发现,跨文化沟通能力对于国际商务合作具有重要影响。企业应重视跨文化能力培养,帮助员工了解中国商务文化特点,提高文化适应能力和沟通技巧,从而减少文化差异带来的误解。

总体而言,语言能力、专业知识以及跨文化沟通能力已成为企业国际竞争力的重要组成部分。未来企业应不断完善汉语服务体系,提高国际商务沟通水平,以适应全球化发展的需要。

### 四、优化汉语服务的建议

#### (一) 加强商务汉语培训

根据调查结果可以发现,员工汉语能力水平存在一定差异,特别是在商务谈判、合同沟通以及复杂业务处理过程中,部分员工仍面临表达不准确和理解困难的问题。因此,企业应建立系统化的商务汉语培训机制。

首先,应根据不同岗位特点制定针对性的培训方案。例如,销售和采购岗位可重点加强价格谈判、合同协商以及客户开发等方面的语言训练;客户服务岗位则应强化客户咨询、售后服务以及商务礼仪表达能力。通过分层分类培训,提高员工实际商务沟通能力。

其次,企业可采用案例分析、情景模拟以及角色扮演等培训方式,使员工能够在真实商务场景中提升语言应用能力,从而提高沟通效率和服务质量。

此外,企业还可利用线上学习平台开展商务汉语自主学习活动,鼓励员工根据自身岗位需求进行针对性学习。对于新入职员工,可设置商务汉语基础课程;对于具有一定汉语基础的员

工,则可重点加强商务谈判、合同沟通以及客户服务等方面的培训内容。通过分层次、持续性的培训机制,逐步提高员工综合语言能力。

从长期发展角度来看,商务汉语培训不应仅停留在短期课程层面,而应形成常态化培训机制。企业可定期组织内部培训、专题讲座以及经验分享活动,并结合员工实际工作需求不断调整培训内容。通过持续学习,不断提高员工商务沟通能力和专业服务水平。

通过建立系统化、长期化和针对性的商务汉语培训体系,企业不仅能够提升员工语言能力,还能够增强其专业沟通能力和客户服务能力,从而进一步提高企业汉语服务质量和国际商务竞争力。

## （二）建立中泰双语专业术语库

调查结果显示,专业术语理解困难是影响企业汉语服务质量的重要因素之一。由于有色金属进出口贸易涉及大量产品术语、贸易术语以及单证术语,员工在实际工作中容易出现术语理解不准确或表达不统一的问题。因此,建立中泰双语专业术语库具有重要意义。

首先,企业应根据业务特点对专业术语进行系统整理与分类,主要包括产品术语、贸易术语以及单证术语。例如,“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”等属于产品术语;“FOB价格”“CIF价格”等属于贸易术语;“报关单”“原产地证明”“提单”等则属于单证术语。通过分类管理,有助于员工更加系统地掌握专业知识。

其次,企业应建立术语更新机制,定期补充新产品、新业务以及国际贸易中出现的新术语。同时,可结合实际案例说明术语使用方法,使员工能够准确理解术语含义及其应用场景。

此外,企业还可利用电子化平台建立共享术语数据库,方便员工随时查询和学习,提高术语使用的一致性和准确性。

通过建立规范化的中泰双语专业术语库,企业能够有效减少沟通误差,提高商务文件处理效率,进一步提升企业专业形象和客户信任度。

## （三）提升跨文化沟通能力

调查结果表明,跨文化沟通能力不足是影响企业商务沟通效果的重要因素之一。由于中泰两国在商务文化、表达习惯以及沟通方式等方面存在一定差异,员工在实际工作中容易出现理解偏差。因此,加强跨文化沟通能力建设十分必要。

首先,企业应定期开展跨文化沟通培训,使员工了解中国商务文化特点、中国客户沟通习惯以及商务礼仪规范。例如,中国客户通常较重视礼貌表达、沟通层次以及长期合作关系,这些因素都会影响商务交流效果。

其次,可通过案例分析、经验分享以及专题讲座等形式,帮助员工学习典型跨文化沟通案例,提高其处理实际问题的能力。同时,还可邀请具有丰富国际商务经验的专家进行培训,增强员工的跨文化意识。

此外,企业应鼓励员工积极参与中泰商务交流活动,在实际工作中积累跨文化沟通经验,提高文化适应能力和沟通技巧。

通过加强跨文化沟通能力培养,员工能够更准确地理解客户需求,减少文化差异带来的误解,从而提高商务合作效率和客户满意度。

## （四）培养复合型人才

随着中泰有色金属贸易合作不断深化,企业对复合型人才的需求日益增加。未来企业不仅需要具备汉语能力的人才,还需要同时掌握国际贸易知识和有色金属行业专业知识的人才。

首先,企业应建立完善的人才培养机制,通过内部培训、岗位轮换以及实践锻炼等方式,提高员工综合素质。员工在不同岗位的实践过程中,可以更全面地了解企业业务流程和行业特点。

其次,企业可加强与高校、培训机构以及行业组织的合作,为员工提供商务汉语、国际贸易以及有色金属专业知识等方面的培训机会,帮助员工不断完善知识结构。

此外,企业还可鼓励员工参加职业资格考试和专业技能培训,提高其专业水平和职业竞争力。对于表现优秀的员工,可提供进一步深造机会,培养企业未来发展的核心人才。

通过培养既懂汉语又熟悉行业知识和国际贸易流程的复合型人才,企业能够进一步提升语言服务能力和市场竞争力,为未来发展提供坚实的人才保障。

### （五）完善企业汉语服务管理体系

除了提高员工语言能力之外，企业还应建立完善的汉语服务管理体系，以保证语言服务工作的长期稳定发展。

首先，企业应建立语言服务评价机制，定期了解员工汉语能力提升情况以及客户对汉语服务的满意程度。通过问卷调查、客户反馈和绩效考核等方式，对语言服务效果进行评估，并及时发现存在的问题。

其次，应建立商务文件审核制度。对于重要合同、报价文件以及对外商务邮件，可安排具备较高汉语水平的员工进行审核，以减少语言错误和信息偏差，提高文件质量。

此外，企业还可建立内部学习平台，定期分享商务汉语知识、行业资讯以及专业术语使用案例，为员工提供持续学习机会。通过建立学习型组织，不断提升员工专业素养和语言能力。

最后，企业应将汉语服务纳入长期发展规划，并结合企业经营目标制定相应的人才培养方案。通过制度建设和资源投入，逐步形成规范化、专业化和持续化的汉语服务体系。

此外，企业可建立汉语服务档案，对员工培训情况、语言能力提升情况以及客户反馈情况进行长期跟踪记录。通过数据化管理方式，及时发现问题并持续优化汉语服务体系，从而不断提升企业整体服务质量。

### （六）研究启示与未来展望

本研究以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象，对企业汉语服务现状进行了调查与分析。研究表明，随着中国与泰国经贸合作不断深化，汉语已逐渐成为企业开展国际商务活动的重要沟通工具。对于从事中泰贸易合作的企业而言，语言能力不仅影响日常沟通效率，也关系到客户关系维护、企业形象塑造以及市场竞争力提升。

从研究启示来看，企业应充分认识到汉语服务在国际贸易中的重要作用，并将语言能力建设纳入企业长期发展规划之中。传统观念往往将语言视为辅助工具，但在国际商务环境下，语言服务已经成为影响企业经营效率和客户满意度的重要因素。特别是在有色金属进出口贸易领域，企业需要频繁处理产品信息、商务文件以及国际物流事务，因此高质量的汉语服务对于保障业务顺利开展具有重要意义。

同时，本研究发现，专业术语能力已成为影响企业沟通质量的重要因素。有色金属行业涉及大量专业术语和贸易术语，员工不仅需要掌握一般汉语知识，还需要理解相关行业背景和业务流程。未来企业在开展员工培训时，应更加重视语言能力与专业知识的融合培养，提高员工解决实际商务问题的能力。

此外，跨文化沟通能力也是企业国际化发展的重要保障。随着国际贸易规模不断扩大，企业员工需要面对不同文化背景的客户和合作伙伴。只有不断提高跨文化适应能力和沟通技巧，才能减少文化差异带来的误解，进一步提升国际商务合作水平。

未来，随着中泰经贸合作持续发展，企业对于高质量汉语服务的需求将进一步增加。企业应不断完善语言服务体系，加强人才培养和专业术语管理，推动语言服务与企业经营管理深度融合，从而提高国际市场竞争力，实现可持续发展。

### （七）研究局限性与未来研究方向

虽然本文通过问卷调查与深度访谈相结合的方法，对汉和有色金属进出口贸易公司汉语服务现状进行了较为系统的分析，并取得了一定研究成果，但仍存在一定局限性。

首先，本研究主要以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象，研究范围相对有限。由于企业规模、经营模式以及客户结构等方面存在差异，因此本研究结果在推广应用时仍需结合其他企业实际情况进行分析。

其次，本研究问卷调查样本数量相对有限。虽然调查结果能够较为真实地反映企业当前汉语服务现状，但在样本代表性方面仍存在一定不足。未来研究可进一步扩大调查范围，增加样本数量，并结合不同类型企业开展比较研究，以提高研究结果的普遍性和参考价值。

此外，本文重点关注员工汉语能力、专业术语应用以及跨文化沟通能力等方面的问题，对于企业语言服务管理机制、数字化语言服务平台建设以及人工智能翻译工具在商务沟通中的应用等内容尚未进行深入探讨。随着数字技术不断发展，相关研究领域仍具有较大的研究空间。

未来研究可进一步结合中泰贸易企业实际需求,探索商务汉语能力培养、行业专业术语标准化建设以及跨文化沟通机制优化等问题,并加强不同国家、不同产业之间的比较研究,为国际商务汉语服务体系建设提供更加丰富的理论依据和实践参考。

## 五、结论

本文以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象,采用问卷调查与深度访谈相结合的方法,对企业汉语服务现状进行了调查与分析。

研究表明,汉语已成为企业开展中泰有色金属贸易的重要沟通工具,在订单处理、商务谈判、物流协调以及客户关系维护等方面发挥着重要作用。大多数受访者认为,良好的汉语能力有助于提高沟通效率,增强客户信任,并促进业务合作的顺利开展。

与此同时,研究也发现企业在汉语服务方面仍存在一定问题,主要表现为员工汉语能力水平差异较大、专业术语掌握不足、跨文化沟通能力有待提升以及复合型人才相对缺乏等。其中,有色金属行业专业术语的理解与使用问题较为突出,如“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“报关单”“原产地证明”等术语容易出现理解偏差,从而影响商务沟通的准确性和效率。

客户满意度调查结果显示,大部分客户对企业汉语服务持积极评价,认为企业能够满足日常业务沟通需求。然而,在专业术语使用、商务文件处理以及跨文化沟通等方面仍有进一步完善的空间。

针对上述问题,本文提出加强商务汉语培训、建立中泰双语专业术语库、提升跨文化沟通能力以及培养复合型人才等建议,以进一步提高企业汉语服务质量和国际商务沟通效率。

本研究不仅关注企业员工汉语能力水平,而且结合有色金属行业特点,对专业术语在商务沟通中的应用情况进行了分析。研究发现,专业术语理解能力已成为影响企业沟通效率的重要因素之一。有色金属进出口贸易涉及大量产品术语、贸易术语以及单证术语,员工不仅需要掌握一般汉语知识,还需要具备一定的行业知识和专业术语应用能力。因此,未来企业在开展语言培训时,应更加重视专业知识与语言能力的融合培养,推动员工综合业务能力提升。这也是本研究区别于一般商务汉语研究的重要特点和实践价值所在。

由于本研究主要以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象,样本数量相对有限,因此研究结果仍具有一定局限性。未来研究可扩大样本范围,并结合不同类型企业开展比较研究,以进一步提高研究结果的普遍性和参考价值。

## 参考文献

- ASEAN Secretariat. ASEAN Statistical Yearbook 2023[R]. Jakarta: ASEAN Secretariat, 2023.
- ASEAN Secretariat. ASEAN-China Economic Relations Report[R]. Jakarta: ASEAN Secretariat, 2022.
- Bhatia V K. Analyzing Genre: Language Use in Professional Settings[M]. London: Longman, 2014.
- 胡文仲. 跨文化交际学概论[M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2015.
- Kramsch C. Language and Culture[M]. Oxford: Oxford University Press, 2013.
- 刘建华. “一带一路”背景下中国与东盟经贸合作研究[J]. 亚太经济, 2020 (4): 45-52.
- Ministry of Commerce Thailand. Thailand Trade Statistics Report[R]. Bangkok: Ministry of Commerce, 2022.
- Office of Industrial Economics. Thailand Metal Industry Report[R]. Bangkok: Ministry of Industry, 2021.
- 中国有色金属工业协会. 中国有色金属工业发展报告[M]. 北京: 中国有色金属工业协会, 2023.
- 中国国际贸易促进委员会. RCEP 实施与区域经贸合作发展报告[R]. 北京: 中国贸易出版社, 2023.
- 中国社会科学院. 中国—东盟经贸合作发展报告[R]. 北京: 社会科学文献出版社, 2024.

# 泰国房地产市场营销的商务汉语应用研究—以泰国亚南达发展有限公司为例

## A Study on the Application of Business Chinese in Thai Real Estate Marketing: Taking Ananda Development co., ltd. of Thailand as an Example

Natdanai Lumsangkun

College of Chinese, Huachiew Chalermprakiet University

E-mail: natdanai101010@hotmail.com

### 摘要

随着中泰经贸合作不断深化, 越来越多中国客户开始关注泰国房地产市场。在跨文化房地产营销过程中, 语言服务不仅影响客户沟通效率, 也直接关系到客户信任与购房决策。本文以泰国亚南达发展有限公司 (Ananda Development Public Company Limited), 基于 SERVPERF 服务质量模型, 有形性、专业性、保证性、响应性与移情性五个维度分析商务汉语服务质量对中国购房客户信任及购房意愿的影响。

本研究采用问卷调查与访谈相结合的方法, 共收集有效问卷 192 份, 并运用 SPSS 进行描述性统计、回归分析及中介效应分析。研究结果表明, 商务汉语服务质量对客户信任与购房意愿具有显著正向影响。其中, 专业性与保证性对客户信任影响最为明显, 而客户信任在商务汉语服务质量与购房意愿之间发挥部分中介作用。此外, 中国购房客户不仅关注语言表达能力, 更重视销售人员对房地产专业知识、法律流程及跨文化沟通能力的掌握。本文认为, 泰国房地产企业应进一步完善商务汉语服务体系, 培养“语言+行业”复合型人才, 并加强数字化跨文化营销建设, 以提升中国客户满意度与国际市场竞争力。

**关键词:** 商务汉语, 服务质量, 客户信任, 购房意愿, 跨文化营销

### Abstract

With the continuous development of economic cooperation between China and Thailand, an increasing number of Chinese customers have become interested in the Thai real estate market. In cross-cultural real estate marketing, language services not only affect communication efficiency but also influence customer trust and purchase intention. This study takes Ananda Development Public Company Limited in Thailand as a case study and applies the SERVPERF service quality model to examine the impact of Business Chinese service quality on Chinese customers' trust and purchase intention from five dimensions: tangibility, professionalism, assurance, responsiveness, and empathy.

This study adopts a mixed research method combining questionnaires and interviews. A total of 192 valid questionnaires were collected, and SPSS was used for descriptive statistics, regression analysis, and mediation effect analysis. The results indicate that Business Chinese service quality has a significant positive impact on customer trust and purchase intention. Among the five dimensions, professionalism and assurance have the strongest influence on customer trust, while customer trust plays a partial mediating role between Business Chinese service quality and purchase intention. In addition, Chinese customers pay attention not only to language proficiency but also to the salesperson's professional knowledge of real estate, legal procedures, and cross-cultural communication ability.

This study suggests that Thai real estate companies should further improve their Business Chinese service systems, cultivate interdisciplinary talents combining language and industry knowledge, and strengthen digital cross-cultural marketing strategies to enhance customer satisfaction and international competitiveness.

**Keywords:** Business Chinese; Service Quality; Customer Trust; Purchase Intention; Cross-cultural Marketing

## 绪论

近年来，中泰两国在经济、旅游与投资等领域的合作不断加强，中国已成为泰国房地产市场的重要海外客户来源之一。特别是在曼谷及周边城市，越来越多中国客户开始关注公寓投资、养老住宅及长期居住等房地产项目。在此背景下，房地产企业对中文服务的需求不断增加，商务汉语逐渐成为跨文化房地产营销中的重要工具。与一般旅游消费不同，房地产交易涉及金额较高、决策周期较长以及法律程序复杂等特点，因此客户对语言沟通的准确性与专业性要求更高。如果企业无法有效提供中文服务，容易导致客户在信息理解、合同沟通及售后服务等方面产生不信任感，进而影响购房意愿。

目前，部分泰国房地产企业虽然开始重视中文市场，但在商务汉语服务方面仍存在一定问题。根据前期访谈资料及相关研究发现，房地产营销过程中普遍存在专业术语翻译不规范、跨文化沟通能力不足以及售后服务中文支持不完善等现象。这些问题不仅影响客户对企业专业性的评价，也可能降低客户信任程度和购房意愿。因此，研究商务汉语服务质量对中国购房客户信任与购房意愿的影响，具有一定现实意义。

本文以泰国亚南达发展有限公司（Ananda Development Public Company Limited）为研究对象，基于 SERVPERF 服务质量模型，分析商务汉语服务质量如何影响中国购房客户信任以及购房意愿，并进一步探讨客户信任在其中的中介作用，以期为泰国房地产企业优化中文服务体系提供参考。

## 一、研究背景与理论基础

### （一）泰国房地产市场与中国购房客户发展现状

近年来，随着“一带一路”倡议的持续推进以及中泰经济合作不断深化，中国客户在泰国房地产市场中的影响力逐渐增强。泰国凭借相对较低的购房成本、良好的生活环境以及较高的投资回报率，吸引了大量中国投资者与长期居住需求客户。尤其是在曼谷、芭堤雅及清迈等城市，中国购房客户数量持续增长。

与此同时，房地产行业的国际化发展也使企业面临更加复杂的跨文化营销环境。对于中国客户而言，购房不仅属于高金额消费行为，同时还涉及法律合同、付款流程、产权说明及售后管理等多个专业领域。因此，在整个购房过程中，客户往往更加依赖企业所提供的中文沟通服务。

在跨文化营销背景下，商务汉语已经不仅仅是简单的语言翻译工具，而逐渐成为影响客户体验、客户信任以及购房决策的重要因素。如果销售人员无法准确表达房地产专业术语，或缺乏对中国客户文化习惯的理解，容易导致客户在沟通过程中产生误解与不安全感，进而影响企业形象与客户满意度。泰国亚南达发展有限公司（Ananda Development Public Company Limited）是泰国知名房地产开发企业之一，长期专注于曼谷城市轨道交通沿线住宅项目开发，在泰国房地产市场具有较高知名度。近年来，公司积极拓展中国市场，建立了官方网站、微信公众号、小红书等中文传播渠道，并配备中文销售及客户服务团队，为中国客户提供购房咨询、项目介绍及售后服务等支持。

此外，公司服务对象涵盖投资型客户、长期居住客户及养老置业客户，具有较为丰富的跨文化营销经验和中文服务实践。因此，选择亚南达公司作为研究对象，能够较好地反映泰国房地产企业商务汉语服务的发展现状及存在问题，具有一定代表性和研究价值。

### （二）SERVPERF 服务质量理论

SERVPERF 模型由 Cronin 与 Taylor 提出，是目前服务质量研究中较为常用的理论模型之一。该模型主要强调客户对实际服务表现（Performance）的感知，并认为服务质量会直接影响客户满意度与消费行为。

相比 SERVQUAL 模型，SERVPERF 更加重视客户实际体验，因此更适用于房地产营销、商务服务及跨文化服务等研究领域。本文基于 SERVPERF 模型，将商务汉语服务质量划分为五个维度：

#### 1. 有形性（Tangibility）

有形性主要指企业在中文服务过程中所呈现的可视化服务内容，例如中文宣传资料、中文合同、中文网站界面以及办公环境等。良好的有形性能够提高中国客户对企业专业形象的认知。

## 2. 专业性 (Professionalism)

专业性是指销售人员是否能够准确使用房地产专业术语，并清晰解释购房流程、法律规定及投资信息等内容。在跨文化房地产营销中，专业性往往直接影响客户对企业能力的判断。

## 3. 保证性 (Assurance)

保证性主要体现为客户在沟通过程中的安全感与信任感，包括销售人员的沟通态度、问题解决能力以及对客户需求的理解程度。保证性越高，客户越容易建立信任关系。

## 4. 响应性 (Responsiveness)

响应性是指企业对客户需求与问题的反馈速度。例如，是否能够及时回复中文信息、快速解决合同问题以及提供售后协助等。较高的响应性有助于提升客户满意度。

## 5. 移情性 (Empathy)

移情性强调企业是否能够理解中国客户的文化背景与消费习惯，并提供具有针对性的个性化服务。例如，在沟通方式、礼貌表达以及服务流程方面体现对客户文化的尊重。

### (三) 客户信任与购房意愿

客户信任是影响房地产消费行为的重要因素之一。由于房地产交易具有高风险、高金额与长期性特点，因此客户通常需要在建立充分信任后才会做出购房决策。

在跨文化营销环境下，语言服务质量往往会直接影响客户对企业专业能力与可靠性的判断。如果客户能够顺利理解房地产信息，并在沟通过程中感受到专业与尊重，则更容易对企业产生信任感。购房意愿则是指客户未来进行房地产购买行为的可能性。已有研究表明，服务质量与客户信任均会对客户购房意愿产生显著影响 (Parasuraman et al., 1988; Cronin & Taylor, 1992)。基于上述理论，本文构建“商务汉语服务质量—客户信任—购房意愿”的研究模型，并进一步分析客户信任在其中所发挥的中介作用。

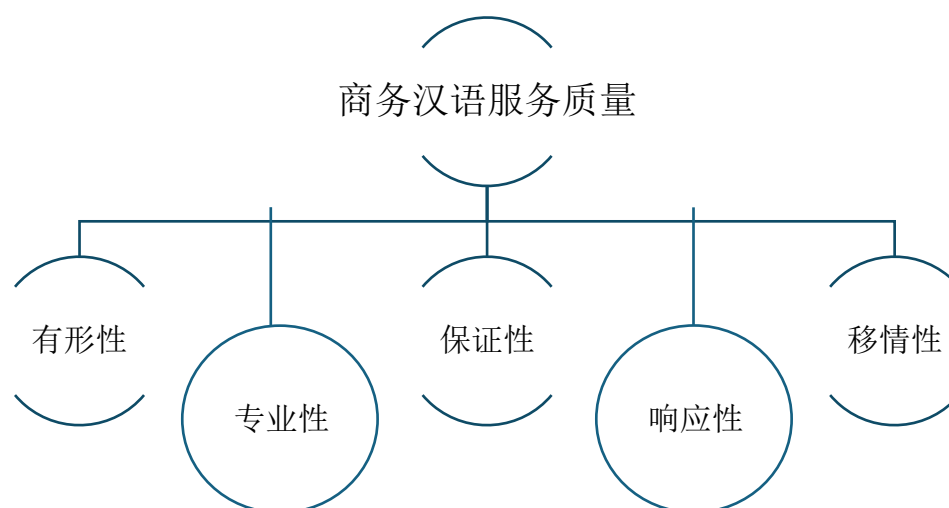


图 1 商务汉语服务质量、客户信任与购房意愿研究模型

资料来源：作者整理

## 二、研究方法

### (一) 研究对象

本文以泰国亚南达发展有限公司为研究对象。泰国亚南达发展有限公司是泰国较具代表性的房地产开发企业之一，主要项目集中于曼谷及城市轨道交通沿线区域，在中国市场具有

一定知名度。近年来，该公司不断加强中文营销推广，并逐步完善针对中国客户的服务体系，因此具有较高研究价值。

本研究的调查对象主要为曾接触或了解泰国亚南达发展有限公司项目的中国客户，包括已经购房客户以及具有潜在购房意愿的客户。研究对象涵盖不同年龄、职业及收入群体，以提高研究结果的代表性。

## （二）研究方法

为了更加全面地分析商务汉语服务质量对中国购房客户信任与购房意愿的影响，本文采用定量研究与定性研究相结合的方法，具体包括以下几种研究方法：

### 1. 文献研究法

本文通过查阅商务汉语、跨文化营销、服务质量管理以及房地产营销等相关文献，整理国内外学者关于 SERVPERF 模型、客户信任及购房意愿等方面的研究成果，为本文研究提供理论基础。

### 2. 问卷调查法

本文以 SERVPERF 服务质量模型为基础设计调查问卷，问卷内容主要包括：

- 受访者基本信息
- 商务汉语服务质量感知
- 客户信任
- 购房意愿

问卷采用 Likert 五级量表形式，受访者根据自身实际感受进行评分。其中，“1”代表“非常不同意”，“5”代表“非常同意”。

本研究共发放问卷 200 份，最终回收有效问卷 192 份，有效率为 96%。问卷主要通过线上方式发放，调查对象以中国客户为主。

### 3. 访谈法

为了进一步补充问卷调查结果，本文采用半结构式访谈法，对 10 名受访者进行了访谈。其中包括 4 名中国购房客户、3 名房地产销售人员、2 名双语工作人员以及 1 名房地产行业专家。访谈内容主要围绕中文沟通体验、专业术语理解、客户信任形成机制及跨文化沟通问题等方面展开，以进一步验证问卷调查结果。

### 4. 数据分析法

- 本文采用 SPSS 统计软件对问卷数据进行分析，主要包括：
- 描述性统计分析
- 信度与效度分析
- 回归分析
- 中介效应分析

通过数据分析，进一步验证商务汉语服务质量、客户信任与购房意愿之间的关系。

## 三、研究结果与分析

### （一）样本基本情况分析

根据问卷调查结果，在 192 位受访者中，男性客户 101 人，占 52.6%；女性客户 91 人，占 47.4%。男性客户比例略高于女性客户，说明当前泰国房地产海外投资市场中，男性仍然是较为主要的决策群体。

| 项目        | 人数  | 比例    |
|-----------|-----|-------|
| 男性        | 101 | 52.6% |
| 女性        | 91  | 47.4% |
| 20 - 29 岁 | 29  | 15.0% |
| 30 - 39 岁 | 86  | 45.0% |
| 40 - 49 岁 | 58  | 30.0% |
| 50 岁以上    | 19  | 10.0% |

表 1 受访者基本情况统计

此外，多数受访者具有稳定收入与一定海外投资能力，其中企业管理人员、自营业者以及自由职业者占较大比例。这说明中国客户在泰国购房时，往往更加关注投资价值、资产配置以及长期居住需求。

从购房目的来看，投资与长期居住是最主要的两项因素，其次为子女教育与养老需求。由此可见，中国客户对泰国房地产的需求已经逐渐从短期投资转向更加多元化的发展趋势。

（二）商务汉语服务质量分析

整体来看，中国客户对 Ananda 房地产公司的商务汉语服务质量评价处于中上水平。其中，客户对销售人员的服务态度与沟通礼貌评价较高，说明企业在基础中文接待方面已经具备一定能力。

| 维度     | 平均值  | 标准差  | 排名 |
|--------|------|------|----|
| 专业性    | 4.48 | 0.52 | 1  |
| 保证性    | 4.42 | 0.55 | 2  |
| 响应性    | 4.35 | 0.58 | 3  |
| 移情性    | 4.21 | 0.61 | 4  |
| 有形性    | 4.15 | 0.64 | 5  |
| 总体服务质量 | 4.32 | 0.48 | -  |

表 2 商务汉语服务质量各维度评价结果

| 平均值区间       | 评价等级  |
|-------------|-------|
| 4.21 - 5.00 | 非常满意  |
| 3.41 - 4.20 | 满意    |
| 2.61 - 3.40 | 一般    |
| 1.81 - 2.60 | 不满意   |
| 1.00 - 1.80 | 非常不满意 |

资料来源：作者整理

然而，在专业术语解释、法律合同说明以及售后服务沟通等方面，部分客户仍认为存在不足。根据表 1 可知，商务汉语服务质量总体均值为 4.32，属于“非常满意”水平。其中，专业性（4.48）和保证性（4.42）得分最高，说明中国购房客户更加重视销售人员的专业能力与服务可靠性。相比之下，有形性得分相对较低，说明企业在中文宣传资料建设及线上中文信息更新方面仍存在一定提升空间。这些问题在一定程度上影响了客户对企业专业性的判断。

在 SERVPERF 五个维度中，专业性与保证性的平均得分相对较高，说明中国客户在房地产交易过程中，最重视销售人员是否具备专业能力以及是否能够提供可靠服务。

### （三）客户信任分析

研究结果显示，商务汉语服务质量与客户信任之间存在明显正相关关系。当企业能够提供准确、专业并具有文化理解能力的中文服务时，中国客户更容易对企业建立信任感。尤其是在高金额房地产交易中，客户往往需要通过长期沟通来确认企业可靠性。如果销售人员能够使用专业中文清晰解释合同内容、付款流程以及法律问题，则能够有效降低客户的不安全感。

回归分析结果表明，商务汉语服务质量对客户信任具有显著正向影响（ $R^2=0.520$ ， $p<0.001$ ）。这说明企业提供的商务汉语服务质量越高，中国购房客户对企业的信任程度也越高。其中，专业性与保证性维度对客户信任的影响最为显著。

### （四）购房意愿分析

研究结果表明，客户信任对中国客户购房意愿具有显著正向影响。当客户对企业服务质量、专业能力以及沟通可靠性产生较高信任时，其购房意愿也会明显提高。

在房地产交易过程中，中国客户通常需要较长时间进行信息比较与风险评估，因此企业能否建立稳定信任关系，对最终成交具有重要作用。部调查结果显示，即使项目本身条件较好，如果在沟通过程中出现信息不清晰、回复效率低或专业表达不准确等问题，也会降低其购房意愿。

此外，研究发现，商务汉语服务质量不仅能够直接影响购房意愿，还会通过客户信任产生间接影响。其中，客户信任在两者之间发挥部分中介作用。这说明，语言服务质量并不会直接决定客户是否购房，而是通过影响客户对企业的信任程度，进一步影响其最终决策。

从具体维度来看，专业性与保证性对购房意愿影响最为明显。相比一般日常交流，中国客户更加关注销售人员是否具备房地产专业知识、投资分析能力以及跨文化沟通能力。这也说明，在高价值房地产交易中，“专业中文服务”已经成为影响国际客户决策的重要竞争因素。

### （五）中介效应分析

为了进一步验证客户信任在商务汉语服务质量与购房意愿之间的作用，本文采用中介效应分析方法进行研究。

研究结果显示，商务汉语服务质量能够显著提升客户信任，而客户信任又会进一步影响购房意愿。与此同时，商务汉语服务质量对购房意愿仍然具有直接影响，因此客户信任在两者之间发挥“部分中介作用”。

这一结果说明，在跨文化房地产营销过程中，语言服务不仅是基础沟通工具，更是一种建立客户关系与增强客户安全感的重要方式。特别是在涉及合同、付款、法律及售后等复杂问题时，专业且准确的商务汉语服务能够有效降低客户风险感知，从而增强客户信任。

此外，访谈结果也进一步支持上述结论。部分中国客户表示，相比单纯的中文表达能力，他们更加重视销售人员是否能够真正理解中国客户需求，并提供专业、耐心以及具有文化理解能力的服务。

因此，对于泰国房地产企业而言，提升商务汉语服务质量不仅有助于改善客户体验，更能够增强企业国际竞争力，并促进中国客户购房转化率提升。

## 四、讨论

本文研究结果表明，商务汉语服务质量对中国购房客户信任与购房意愿具有显著影响。其中，专业性与保证性是影响客户信任最重要的两个维度。这一研究结果与 Parasuraman 等（1988）关于服务质量影响客户信任的研究结论基本一致，也与 Cronin 和 Taylor（1992）提出的服务质量对客户行为意向具有显著影响的观点相符。

首先，在高金额房地产交易过程中，中国客户往往需要面对复杂法律程序、付款方式以及投资风险等问题。因此，客户不仅需要“听得懂中文”，更需要企业能够使用专业且准确的商务汉语进行说明。如果销售人员缺乏房地产专业知识，即使具备基本中文能力，也难以真正建立客户信任。

其次，研究发现客户信任在商务汉语服务质量与购房意愿之间发挥部分中介作用。这说明，语言服务质量并不会直接决定客户是否购房，而是通过影响客户对企业可靠性与专业性的判断，进一步影响其购房决策。

此外,在访谈过程中,部分受访者提到,当前部分房地产企业虽然已经开始重视中国市场,但中文服务仍存在“翻译化”问题,即过于依赖基础语言转换,而忽视了跨文化沟通与行业专业表达的重要性。例如,在法律条款解释、售后服务沟通以及线上营销内容中,仍存在部分表达不自然或专业术语不准确的问题。

因此,本文认为,在国际房地产市场竞争不断加剧背景下,商务汉语服务已经不仅属于语言支持工具,更逐渐成为影响企业国际化形象与客户关系管理的重要组成部分。

## 五、建议

### (一) 建立标准化商务汉语服务体系

研究结果表明,中国购房客户在房地产交易过程中非常重视语言沟通的专业性与准确性。因此,泰国房地产企业应进一步建立标准化商务汉语服务体系,提高整体中文服务质量。

首先,企业应统一房地产专业术语表达,例如合同条款、付款方式、产权说明以及法律流程等内容,避免因翻译不准确而导致客户误解。其次,企业可以建立标准化中文服务流程,包括售前咨询、项目介绍、签约流程以及售后服务等环节,从而提高服务效率与客户满意度。

此外,企业还应加强中文宣传资料、官方网站以及社交媒体内容建设,提升线上中文信息的专业性与本地化程度,以增强中国客户对企业国际化形象的认可。

### (二) 培养“语言+行业”复合型人才

本文研究发现,中国客户不仅关注销售人员的中文能力,更重视其是否具备房地产专业知识与跨文化沟通能力。因此,泰国房地产企业应加强复合人才培养。

企业可定期开展商务汉语、房地产专业术语以及跨文化沟通培训,提高销售人员在实际服务中的专业表达能力。同时,企业还可以鼓励员工学习中国市场文化和消费习惯以及客户沟通方式,从而增强服务针对性。

此外,高校商务汉语专业也可进一步加强与房地产行业合作,推动“商务汉语+房地产”方向课程建设,为企业培养具有国际化能力的应用型人才。

### (三) 加强数字化跨文化营销建设

随着中国客户越来越依赖线上信息获取,数字化营销已经成为房地产企业吸引海外客户的重要方式。因此,企业应进一步加强中文数字化营销平台建设。例如,企业可以通过微信公众号、小红书、抖音国际版等平台发布中文房地产内容,提高品牌曝光度与客户互动率。同时,在数字营销过程中,应更加注重跨文化表达方式,避免简单直译问题,提高内容自然度与专业性。

此外,企业还可以通过线上中文客服、虚拟看房以及中文直播介绍等方式,为中国客户提供更加便利的购房体验,从而提升客户信任与购房意愿。

## 六、结论

随着中泰房地产市场合作不断深化,中国客户已逐渐成为泰国房地产市场的重要消费群体。在跨文化房地产营销过程中,商务汉语服务质量不仅影响客户沟通体验,也进一步影响客户信任与购房意愿。

本文以泰国 Ananda 房地产公司为研究对象,基于 SERVPERF 服务质量模型,分析了商务汉语服务质量对中国购房客户信任与购房意愿的影响。研究表明,商务汉语服务质量对客户信任与购房意愿均具有显著正向影响,其中专业性与保证性影响最为明显。同时,客户信任在商务汉语服务质量与购房意愿之间发挥部分中介作用。

研究还发现,中国客户在房地产交易过程中,不仅重视基础语言沟通能力,更关注销售人员的房地产专业知识、法律说明能力以及跨文化服务能力。因此,商务汉语服务已经逐渐成为房地产企业国际化竞争的重要组成部分。

基于研究结果,本文建议泰国房地产企业进一步完善标准化商务汉语服务体系,加强复合人才培养,并积极发展数字化跨文化营销模式,以提升中国客户满意度与国际市场竞争力。

## 参考文献

- Ananda Development Public Company Limited. Annual Report 2024[R/OL].Available:  
<https://www.ananda.co.th>. [2025-01-15].
- Cronin JJ, Taylor S A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension[J]. Journal of Marketing, 1992, 56(3): 55-68.
- Kotler P, Keller K L. Marketing Management[M]. 15th ed. Harlow: Pearson Education, 2016.
- Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality[J]. Journal of Retailing, 1988, 64(1): 12-40.
- 胡文仲. 跨文化交际学概论[M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2018.
- 李泉. 商务汉语教学理论与实践[M]. 北京: 高等教育出版社, 2015.
- 王立非. 商务汉语研究[M]. 北京: 商务印书馆, 2017.
- 赵银德. 跨文化商务沟通[M]. 北京: 北京大学出版社, 2016.

# 多水平汉语教学策略与课堂设计研究——以泰国达府美速市智民学校的初中二(一)班为例

## A Study on Mixed-Level Chinese Teaching Strategies and Classroom Design—Taking Class 1, Mathayom 2 of Ratwittaya School in Mae Sot, Tak Province, Thailand as an Example

Nattanon Ruangnoy

M.Ed.(Master of International Chinese Language Education), Beijing Language and culture University

Email: gunnerchn@gmail.com

### 摘要

随着泰国汉语学习热潮的不断升温,汉语作为外语的教学方法和策略也逐渐成为研究的重点。特别是在多水平的班级中,如何根据学生不同的学习需求,设计出切实可行的课堂教学方案,已成为提高教学效果的关键问题。本研究旨在探讨泰国华校多水平班级中的中文教学设计及其实施效果。通过课前测验、课堂观察、教师和学生访谈等方法,将评估学生学习效果。研究分为三个阶段:首先,进行课前测验以评估学生的中文水平,并根据测验结果进行把学生分组,主要是分为三组学生有优秀组、中等组和待进步组的学生包括分析每位学生的优点和不足之处;其次,根据学生的实际水平设计针对性的教学内容,并在学期中期进行课堂观察和期中考试以跟踪每一组学生的学习进展;最后,通过分析学生的考试成绩和访谈反馈,汇总数据,为了能找出教学中存在的困境,最后设计出更好的中文课堂。

本研究可以推动“多水平班级”教学理论的深入发展,现有的中文教育研究中,大多假设学生水平相近,忽视了学生水平差异对课堂教学的影响。本研究提出并验证了“多水平班级”教学设计的可行性与实际效果,填补了这一理论空白。通过探索如何在课堂上有效管理不同水平的学生,研究为未来的中文教学设计提供了理论支持与实践指导,特别是如何实现教学方法的多元化和适应性教学。

**关键词:** 中文课堂, 泰国华校, 中文多水平学生, 教学建议

### Abstract

With the growing enthusiasm for learning Chinese in Thailand, methods and strategies for teaching Chinese as a foreign language have increasingly become a focus of research. Particularly in multi-level classrooms, designing practical instructional plans tailored to students' diverse learning needs has emerged as a crucial issue for enhancing teaching effectiveness. This study aims to explore the design and implementation effects of Chinese teaching in multi-level classes within Thai-Chinese schools. Student learning outcomes are evaluated through methods such as pre-tests, classroom observations, and interviews with both teachers and students.

The research is divided into three stages: First, a pre-test is conducted to assess students' Chinese proficiency. Based on the results, students are categorized into three groups: advanced, intermediate, and needs-improvement. This stage also includes an analysis of the strengths and weaknesses of each individual student. Second, targeted instructional content is designed according to the students' actual proficiency levels. Mid-semester classroom observations and mid-term examinations are then conducted to track the learning progress of each group. Finally, data from exam scores and interview feedback are analyzed and summarized to identify existing challenges in teaching, with the ultimate goal of designing a better Chinese classroom.

This study contributes to the in-depth development of "multi-level classroom" teaching theories. Most existing research on Chinese education assumes a uniform level of student proficiency, often overlooking the impact of proficiency discrepancies on classroom instruction. This study proposes and verifies the feasibility and practical effects of multi-level classroom instructional design, filling this theoretical gap. By exploring how to effectively manage students of varying proficiency levels in the classroom, this research provides theoretical support and practical guidance for future Chinese instructional design, particularly regarding the implementation of diversified teaching methods and adaptive instruction.

**Keywords:** Chinese classroom, Thai-Chinese schools, Multi-level Chinese students, Teaching suggestions (or Teaching implications)

## 研究目的

本研究旨在为智民学校初中二一班的学生提供符合各个学习水平的汉语课堂教学方案。研究将重点关注课堂设计、课件设计及课堂活动的设计，能为智民学校提出汉语教学的建议，旨在通过这一系列措施帮助学生整体进步，提升考试成绩，并提高汉语水平。

## 研究方法

本研究将通过以下几种方法进行：

分层抽样法：将班级学生按照优秀、中等、有待进步划分为三个等级，并在每个等级中进行随机抽样，然后对单个样本进行独立分析。

个案分析法：本研究以泰国智民学校初二一班为研究案例，将本学年期中考试成绩按照优秀、中等、有待进步划分等级，并对各个等级中样本学生的优点与不足进行总结。并提出提高班级中文水平和成绩的教学策略。

## 文献综述

本研究秉持因材施教与分层教学理念，高度认同 Li (2022) 关于针对个体差异进行分类指导的观点。在实践中，本研究不仅立足于学生整体水平的差异化方案设计，更进一步细化至听、说、读、写等特定技能的强弱项分析，并依托动态反馈机制灵活调适教学重点，以全面激发学生的学习主动性与自信心。同时，本研究赞同 Li (2019) 将测试视作检验教与学双向效果的途径，并强调高质量交互式课件与针对性练习在辅助薄弱学生、巩固知识中的核心作用。针对 Luo, Hu 和 He (2023) 指出的传统学业评定法的局限，本研究致力于突破仅对学生进行“等级划分”的窠臼，将评价重心向“深度归因”转移——通过剖析学生的失分原因及认知短板，反向推导教学设计的优化空间，从而为班级整体差异化教学提供最具实操性的改进建议。

### 2.1 教学设计的基本理论与模型

Cheng (2023) 在多模态理论的指导下，教师不再只是单纯地通过语言来传递知识，而是结合了视觉、听觉、触觉等多种感官通道，让学习者能够更加直观地感知和体验中文的魅力。而在国际中文教学中，初级阶段的学习者正处于对汉语和中国文化认知的奠基时期，他们的汉语基础薄弱甚至没有基础，单纯通过语言讲授只会让学生觉得枯燥无聊，从而丧失对汉语和中国文化的兴趣。将多模态理论应用于初级汉语综合课教学，不仅是对传统教学方式的一种创新，更是对学习者学习体验和学习效果的一种提升。

Liu (2024) 多模态话语分析理论作为一种前沿理论，其多样的模态教学模式具有充分调动学生的感官系统、创设更加真实的文化情景的作用，能起到让外国留学生更好地体验中国文化的良好教学效果。

### 2.2 泰国华校中文教育背景

Liu (2023) 近年来“汉语热”不断升温，越来越多的海外民众开始学习汉语，中国也随之开启了构建国际中文教育体系的新时代。而作为“汉语热”的代表国家之一，泰国的汉语教学以及其汉语学习者对中国的认知现状也逐渐成为诸多学者的关注重点，但目前学界关于泰国初中生对中国形象认知的研究较少。

在近年来“汉语热”不断升温的背景下，泰国作为其中一个重要的代表国家，逐渐引起了学者们对其中文教育的关注。根据 Liu (2023) 的研究，随着中文学习在全球范围内的需求增加，泰国的汉语教学也在逐步发展，成为国际中文教育体系的重要组成部分。然而，尽管泰国对中文的兴趣逐渐增加，但目前学术界对于泰国初中生对中国形象认知的研究还较为稀缺，所以，尽管泰国中文教育呈现出积极发展趋势，但对于学生特别是初中生如何看待中国，以及他们对中国文化、政治、社会等各方面的认知仍然缺乏深入的研究。这个研究空白意味着我们对泰国学生的中文学习动机、文化认同及对中国的整体形象还缺乏全面的了解。为了更好地设计适应泰国学生需求的中文教学内容和方法，学者们需要开展更多关于泰国学生中文学习与中国形象认知的调查与分析。

### 2.3 泰国华校中文课程案例研究

Hu（2023）通过课堂观察、课后访谈、问卷调查等方式，对教学案例及时进行反馈，分析出任务教学法在 该校初级汉语阅读课堂中具有团队合作型与个人交际性、任务趣味性与学习自主性、阅 读理解度与文化认知度等三个教学应用优势，证明了任务教学法对初级汉语阅读教学有 一定的正面效果，例如增强学生团队合作意识和交际能力，提高学生阅读的积极性和自 觉性，锻炼学生汉语阅读文章的逻辑思维和共情能力，扩大学生阅读认知面，加深学生 中外文化思维了解等。

2.4 外国中文教育教学设计经验

Yi（2024） 数字化教学资源在教材本土化开发中的应用和普及已成为必然趋势。从海内 外国际中文教育的现状和需求来看，提升中文教材的本土化水平对于提高教学效 果、增强学习 体验、适应不同地区的教学需求具有重要意义。在今后的教学实践 中，笔者将进一步探索使用数字化资源提高教材本土化水平的策略和方法，为国 际中文教育的数字化转型和发展提供 借鉴和支持。

2.5 多水平课堂教学的理论支撑

2.5.1 克拉申“i+1”输入假说在多水平课堂的适用性

在智民学校的多水平班级中，学生中文水平参差不齐。优秀组的学生（i 水平较高）如果 长期接受与待进步组相同的简单指令，会导致其学习动力下降；反之，若教学内容一味迁就优 秀组，待进步组则会面临“i+2”甚至更高的输入，产生严重的习得焦虑。因此，多水平课堂 设计的核心逻辑在于为不同层级的学生精准匹配其各自的“+1”内容。在教学实践中，这意味 着教师需要对同一知识点准备不同难度的语料输入。

2.5.2 维果茨基“最近发展区”与分层脚手架

针对智民学校初中生，教学环节的设计需体现“脚手架”的差异化。待进步组的脚手架应 侧重于词汇的视觉化暗示与拼音辅助；中等组则侧重于句式结构的逻辑引导；而对于优秀组， 脚手架的搭建应转向思辨性的语境应用，引导其从“学会”向“会用”转变。通过动态调整这 些脚手架，可以确保每个水平的学生都能在各自的“最近发展区”内获得最大化发展。

研究结果

1、学生学习表现与基本情况分析

| 学号   | 性别 | 年 龄 | 华裔/非华裔 | 中文水平                              |
|------|----|-----|--------|-----------------------------------|
| 1 号  | 男  | 13  | 是      | 有一定听力基础，但读写非常吃力，阅读思 考能力和书写水平都较低 。 |
| 2 号  | 女  | 13  | 是      | 读写能力极强，能表达复杂思想，但听快口 语时会吃力 。       |
| 3 号  | 男  | 14  | 否      | 基础词法掌握好（选词填空满分），但长文 阅读和写作表达能力弱 。  |
| 4 号  | 男  | 14  | 是      | 阅读写作理解力强，组织想法准确，主要瓶 颈在听力理解 。      |
| 5 号  | 男  | 14  | 是      | 词汇量严重匮乏，导致听读写整体水平停滞 不前 。          |
| 6 号  | 女  | 14  | 否      | 语法和词汇运用好，书面表达优秀，但对快 速对话的适应力较差 。   |
| 7 号  | 女  | 13  | 是      | 擅长分析文章大意，但细节理解、听力和写 作（语法准确度）偏弱 。  |
| 8 号  | 女  | 14  | 是      | 听读写全能学霸，理解表达非常流畅，只需 丰富词汇和句型的多样性   |
| 9 号  | 男  | 14  | 否      | 读听基础不错，思路清晰，但语法运用不 准，需加强复杂听力练习 。  |
| 10 号 | 男  | 15  | 否      | 写作思路清晰、不跑题，但听力和阅读（尤 其是词汇量）是明显弱项 。 |

| 学号   | 性别 | 年龄 | 华裔/非华裔 | 中文水平                               |
|------|----|----|--------|------------------------------------|
| 11 号 | 女  | 14 | 否      | 阅读有微弱基础，但听力书写极差，课堂参与度低，掌握知识点较慢。    |
| 12 号 | 女  | 14 | 否      | 整体水平一般，虽然态度认真、作业按时，但语法和词汇还需系统补课。   |
| 13 号 | 男  | 13 | 是      | 写作思路清晰、不跑题，但听力和阅读（尤其是词汇量）是明显弱项。    |
| 14 号 | 男  | 14 | 是      | 听力，能边听边思考，但写作思路混乱，词汇语法较差。          |
| 15 号 | 男  | 14 | 否      | 读写水平很高且表达流利，词汇量不错，但组词运用和听后思考仍有空间。  |
| 16 号 | 女  | 13 | 否      | 阅读能把握主旨，但怕长文和改错，听力与写作结构亟待提高。       |
| 17 号 | 女  | 13 | 否      | 反应快、理解强，听读写俱佳，需提升写作逻辑和语言丰富度。       |
| 18 号 | 女  | 13 | 否      | 综合水平最高，能熟练运用中文，仅在极少数听力细节上需微调。      |
| 19 号 | 男  | 14 | 是      | 整体中文能力极低，各方面均未达标，其中 19 号还存在课堂行为问题。 |
| 20 号 | 男  | 14 | 否      | 阅读尚可，课堂表现积极，但听读写各方面都存在粗心和复习不足的问题。  |
| 21 号 | 女  | 14 | 是      | 整体中文能力极低，各方面均未达标，其中 19 号还存在课堂行为问题。 |
| 22 号 | 男  | 14 | 是      | 听力优秀，但完全不擅长阅读和书写，词汇掌握非常薄弱。         |
| 23 号 | 女  | 13 | 是      | 听读有基础但写作弱，作为转校生仍在适应期，存在心理焦虑。       |

## 2、学生共同问题及其对学生表现分析

### 2.1 听力理解不足

许多学生在听力部分的得分较低，反映出他们在面对不同口音、语速和语境时的适应能力不足。听力理解能力的不足可能源于缺乏实际训练和有效的练习材料。具体来说，许多学生可能只在课堂上接触到标准的语音，而缺乏对日常会话或多样化口音的练习，导致在真实的听力环境中无法灵活应对。

听力能力的不足会直接影响学生对课堂内容的理解，进而影响他们的整体学习效果。例如，在听取教师讲解或参与小组讨论时，无法准确理解信息使得学生无法立即作出反应，导致失去学习机会。此外，听力能力不强也影响到学生的口语交流能力，因为他们往往缺乏必要的语感和对话的基础。

### 2.2 阅读理解能力弱

虽然部分学生在阅读测试中有不错的表现，但在具体的阅读理解题目上，许多学生依然遇到困难，尤其是在理解文章的主旨和细节方面。许多学生可能会在识别单词和句子结构上没有问题，但对于文章整体内容的理解和分析却显得薄弱。

阅读理解能力的不足会限制学生对复杂文本的处理能力，影响他们的学习成果。在学术环境中，阅读是获取知识的重要途径，阅读能力差会使学生在理解课程材料和参与讨论时感到困难，进而影响他们的学术成绩和自主学习能力。

### 2.3 写作能力欠缺

写作能力是许多学生的共同弱点，尤其是在逻辑思维和内容组织上。许多学生在书面表达时无法清晰有效地传达自己的观点，语法和句型运用的准确性也有所欠缺。

写作能力差直接影响学生的学术表现，例如论文和考试中的作文分数会受到影响。此外，写作能力的不足可能导致学生在表达个人意见、参与学校活动或申请大学时遇到困难。缺乏良好的书面表达能力也使得他们难以适应未来的工作环境，因为良好的写作能力在职场中至关重要。

2.4 词汇和语法运用不足

许多学生在词汇量和语法知识的掌握上存在显著不足。有限的词汇量使得学生在表达时受到制约，而不熟悉的语法规则则容易导致错误。词汇和语法的不足会直接影响学生在阅读和写作中的表现，因为学生无法准确理解阅读材料，也难以正确组织自己的文字。当词汇量不足时，他们在与他人的交流中也可能显得言辞笨拙，缺乏自信，最终导致学习兴趣的降低。

2.5 课堂参与度低

部分学生在课堂上的参与度不高，对学习活动的 unwilling 使得他们不能积极与老师和同学互动。这种情况可能是由于性格内向、缺乏自信或对课堂内容的不感兴趣所引起。低参与度直接影响学生对知识的吸收能力，因为在课堂上积极参与能够帮助学生更好地理解知识并巩固记忆。此外，课堂参与度低也使学生缺乏及时的反馈，未能在学习过程中纠正错误和改进思维方式。长期以来，这种情况可能导致他们对学习内容的理解停滞不前，影响长期学术发展。

3、中文课程现状分析

中文课程作为语言教育的重要组成部分，承载着语言学习和文化传承的双重使命。通过对当前中文课程现状的分析，笔者希望能够深入了解其优势与不足，从而为提升教学质量提供有效的解决方案。

3.1 课程设置与教学方法

生词部分

|      |                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 待进步组 | 学生应达成的行为表现包括：其一，能够完成生词的语音输出与语义转译；其二，能够在图片媒介的辅助下，或在泰语释义的引导下，完成从听觉/视觉到汉字字形的逆向检索与识别。                            |
| 中等组  | 学生需通过听写测验验证听觉识记能力，并能依据拼音提示准确还原汉字书写。这一过程旨在强化音、义、形之间的深度联结，确保词汇掌握从被动识读向主动书写转化。                                  |
| 优秀组  | 教学目标旨在实现从词汇识记向实际交际能力的转化。除基础的音、义、形掌握外，重点要求学生能够通过语境造句或将生词自然嵌入日常交际。这种评价方式强调词汇的迁移与应用，确保学生能将课堂习得的静态知识激活为生活中的动态表达。 |

课文学习部

|      |                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 待进步组 | 在朗读评价中，允许学生在课文上标注拼音作为辅助。测评重点在于学生能否保持发音的精准度，并能在语流中保持课文内容的完整性与连贯性。这项主要考察学生在注音辅助下，对语段的理解能力与语音面貌的整体呈现。 |
| 中等组  | 要求学生在朗读过程中尝试脱离拼音辅助，独立完成文本理解。此外，通过关键句式复述，检验学生对课文语段的把握程度，确保其不仅能完成字面理解，更能实现语句的深层理解。                   |
| 优秀组  | 学生在达成流利朗读的基础上，需具备自主概括与转述能力。通过使用个体化的语言产出，学生应对课文的核心要素进行逻辑重组与总结，从而验证其对文本深层意义的理解深度及较高口语表达能力。           |

练习部分

|      |                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 待进步组 | 初始阶段以低难度低负荷练习为主，随后根据学生的适应情况逐步增加题量并提升任务复杂度。例如在造句环节，初期仅要求学生会造语法结构的简单句，不要求有复杂的修饰语（定语或状语），以降低输出压力，确保学习效能的稳步提升。          |
| 中等组  | 要求学生在脱离教材辅助的前提下独立完成练习，其考核难度显著高于基础组。在核心指标上，设定了 70%的生词默写正确率，旨在通过高比例的字形产出，确保学生对目标词汇的掌握程度稳定在半数以上，达成深度记忆。                |
| 优秀组  | 为了确保对教学内容的深度锚定并有效衔接标准化考试，练习模块要求学生通过调用已习得的知识储备完成任务。其核心评价指标在于：学生能否在练习中实现目标句式与核心词汇的高频产出与灵活迁移，从而建立起从“课堂习得”到“实战应考”的逻辑关联。 |

4、教学对策实施下的学生表现差异及教学质量评估

4.1 数据概况与测评基准

本研究以第一学期期末考试成绩为评价基准，通过将其与第二学期期中考试数据进行纵向对比，旨在科学评估学生学业水平的进阶情况，并据此分析学年阶段性教学目标的达成度。

| 测试       | 人数 | 最大值 | 最小值 | 均值   | 标准差  |
|----------|----|-----|-----|------|------|
| 第一学期期末考试 | 23 | 77  | 19  | 51.7 | 17.5 |
| 第二学期期中考试 | 23 | 90  | 22  | 65.1 | 17.9 |

本次测试不仅是对学生阶段性学习成效的检验，更为后续深化差异化教学提供了核心反馈。成绩数据表明，中等组的成绩提升主要得益于其在学习方法与时间管理上的主动优化（如增加课外练习与同侪探讨）；而针对优秀组，在肯定其进步潜力的同时，也必须警惕并干预部分学生因学习压力、心理波动所导致的成绩回落现象。此外，在归因分析中不可忽视宏观环境因素的影响：第二学期密集的校园活动（如分色运动会、技能比赛等）虽促进了学生的全面发展，但客观上分散了学生的学习专注度。这种精力的耗散对基础薄弱的“待进步组”尤为不利，极易打破其学习的连贯性。因此，未来的教学亟需针对不同层次学生的困境，制定更加精细、个性化的辅导方案，以平衡课内外活动的精力分配。

以下将把本学年最后一次考试成绩与前两次考试成绩进行分析

| 姓名  | 学生等级 | 第一学期期末考试 | 第二学期期中考试 | 第二学期期中考试 |
|-----|------|----------|----------|----------|
| 1 号 | 待进步  | 35       | 56       | 66       |
| 2 号 | 优秀   | 91       | 81       | 93       |
| 3 号 | 中等   | 71       | 55       | 69       |
| 4 号 | 中等   | 73       | 79       | 88       |
| 5 号 | 待进步  | 40       | 54       | 75       |
| 6 号 | 优秀   | 84       | 79       | 88       |
| 7 号 | 中等   | 71       | 81       | 91       |
| 8 号 | 优秀   | 92       | 87       | 91       |

|      |     |    |    |    |
|------|-----|----|----|----|
| 9 号  | 中等  | 63 | 51 | 73 |
| 10 号 | 待进步 | 50 | 43 | 62 |
| 11 号 | 待进步 | 46 | 47 | 52 |
| 12 号 | 中等  | 70 | 67 | 86 |
| 13 号 | 中等  | 73 | 72 | 72 |
| 14 号 | 中等  | 79 | 70 | 83 |
| 15 号 | 优秀  | 80 | 80 | 92 |
| 16 号 | 中等  | 63 | 75 | 79 |
| 17 号 | 优秀  | 91 | 89 | 89 |
| 18 号 | 优秀  | 91 | 90 | 95 |
| 19 号 | 待进步 | 23 | 43 | 60 |
| 20 号 | 中等  | 79 | 67 | 83 |
| 21 号 | 待进步 | 31 | 22 | 41 |
| 22 号 | 待进步 | 53 | 66 | 68 |
| 23 号 | 待进步 | 49 | 44 | 49 |

量化数据显示，现行的教学干预策略对本班学生的学业进阶发挥了显著的驱动作用。历次测验数据的纵向追踪与多维比对表明，全班共有 21 名学生实现成绩跃升，班级分层结构呈现出由“金字塔型”向“橄榄型”优化的良好态势。具体而言，各层级生源实现了深度的结构性优化：待进步群体由 8 人锐减至 4 人（降幅达 50%），脱困补强成效显著；中等生群体由 9 人平稳减至 7 人，主要归因于该群体向上层级的成功转化；优秀生群体则由 6 人扩张至 11 人，实现规模近乎倍增。这一“由点及面”的结构性进步确证了教学对策的实效性。未来教学将继续依托数据导向的评价机制，进一步精细化中等生潜能挖掘与待进步生的长效转化策略，以期实现班级整体学业质量的均衡发展。

## 6、教学存在的主要问题与困惑

### 6.1 对中文课的兴趣缺乏

#### 6.1.1 目标不明确

一些学生可能在学习中文时缺乏明确的目标和方向，不清楚自己学习汉语的目的，小到完成考试，大到未来的职业规划。缺少目标也会影响学生的动机。对于那些有高期望或职业追求的学生来说，如果他们没有清晰的学习目标，可能不会感受到学习的紧迫感和重要性。例如，那些希望通过掌握汉语提升职业竞争力的学生，没有明确的目标，就会缺少为自己的未来奠定基础的动力，进而导致学习进展缓慢。明确的学习目标可以帮助学生更好地聚焦于学习的内容和方法。

#### 6.1.2 课堂教学方法

根据学生在第二学期期中考试中的成绩分析，部分优秀学生的成绩出现了下降，这可能与教学方法不够合理有关。对于这些成绩优秀的学生而言，课程内容可能缺乏足够的挑战性，使他们在在学习过程中感到乏味和无聊。此外，学习的节奏过慢，导致他们在学习新知识时感受不到成就感，也影响了他们的学习动机。同时，由于课程进度的问题，学生可能没有足够的时间进行复习和巩固，进一步导致他们在考试中的表现不尽如人意。

#### 6.1.3 课堂参与度低

部分学生在课堂上的参与度不高，对学习活动的 unwilling 使得他们不能积极与老师和同 学互动。这种情况可能是由于性格内向、缺乏自信或对课堂内容的不感兴趣所引起。

低参与度直接影响学生对知识的吸收能力，因为在课堂上积极参与能够帮助学生更好 地理解知识并巩固记忆。此外，课堂参与度低也使学生缺乏及时的反馈，未能在学习过程 中纠正错误和改进思维方式。长期以来，这种情况可能导致他们对学习内容的理解停滞不 前，影响长期学术发展。

本文创新之处

论文在研究多水平班级中学生汉语水平差异方面展现了显著的创新性。通过深入分析 具体案例，强调了理解和适应个体差异的重要性。运用期中考试成绩进行量化评估，不仅 提升了研究的实证性，还为教育者提供了具体的学习成果，使得教学决策更加科学。

在优缺点分析中，识别了学习过程中存在的具体困难，并探讨了这些困难的根本原 因。这种全面分析为教师提供了针对个体需求的教学思路，确保每位学生能够找到适合自 身的学习方式。此外，结合研究结果提出的具体汉语教学提升方案，具有较强的针对性，能够有效促进汉语教育的实践改进。

针对各水平学生的建议

本章基于前期对智民学校初二（一）班的学情分析，结合多模态理论与任务型教学法，针对优秀组、中等组和待进步组学生的不同认知特点与非智力因素，提出具体的差异化教学对 策，并提供实操性教学设计案例。

1、针对汉语基础较弱、存在开口焦虑的“待进步组”学生

教学应以夯实核心词汇与句型、降低认知负荷为核心，旨在重建其学习自信与初步语感。具体干预路径包括：一是依托多模态支架式输入，通过将汉字、拼音与直观音像强绑定，帮助学生建立直接的形义联系；二是优化练习视觉排版，如取消拼音词内空格以强化意群感知，去除词块标点暗示以真实考查语序理解，从而降低视觉干扰；三是实施积极心理干预与低风险输出，采用封闭式提问与“延迟纠错”机制，优先肯定交际意图，有效缓解学生的表达焦虑。

2、针对具备一定语言基础但语境迁移与连贯表达能力较弱的“中等组”学生

教学应以巩固基础为前提，重点强化情境创设与真实交际运用。具体干预策略包括：一是开展任务型情景模拟，将机械操练置入贴近泰国初中生日常生活的真实交际任务中，驱动学生运用目标句型完成信息交换；二是强化同侪互动与角色扮演，借助半开放式对话模板进行结对练习，促进语言从陈述性知识向程序性知识转化；三是实施针对性阅读训练，引导学生从词汇解码向提取句子主干及语篇大意过渡，着力培养依上下文猜词等阅读策略，全面提升其综合交 际素养。

3、针对语言感知力强、学习积极性高的“优秀组”学生

教学应超越课本基础，以拓展提升与自主探究为核心，重点培养其篇章级理解、连贯表达与高阶思维能力。具体对策包括：一是引入开放式任务与高阶提问，通过探究性问题鼓励学生用完整的段落发表个人观点，深化思维层次；二是发挥异质小组中的“小老师”作用，让该组学生在合作学习中承担引领与帮扶职责，以“教中学”机制巩固自身知识建构并辅助课堂管理；三是实施课外拓展与项目式学习，大幅压减机械性作业，代之以资料查阅、海报制作或微 演讲等探究性任务，从而充分满足其求知欲与成就感。

4、针对书写与阅读薄弱项的专项教学设计案例

针对学生在期中考试中表现出的造句困难和阅读障碍，所以本研究设计了如下分层教学活 动。

1. 词汇与造句

|     |                                                                          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|
| 优秀组 | 要求学生利用 3 个以上的生词，编写一个简短的语段，或针对特定情境进行描述。重点在于考察词汇的灵活应用和句间逻辑。                |
| 中等组 | 教师给出核心生词，要求学生进行“词语接龙”扩充成句。例如从“书”扩充到“看书”，再到“我在图书馆看书”。重点在于句子的完整性和词语搭配的准确性。 |

|      |                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------|
| 待进步组 | 提供生词和对应的图片，要求学生完成词图匹配，并进行基础的模仿造句（如：主语+动词+宾语）。重点在于纠正书写规范和拼音准确度。 |
|------|----------------------------------------------------------------|

## 2. 阅读理解

|      |                                                         |
|------|---------------------------------------------------------|
| 优秀组  | 进行“长句拆解”训练。教师选取课文中的复杂长句，引导学生提取主谓宾骨架，并讨论作者的表达意图或句子的深层含义。 |
| 中等组  | 要求学生找出段落的中心句，并尝试用自己的话复述段落大意。                            |
| 待进步组 | 寻找文中的关键信息点（时间、人物、地点），通过回答简答题来确认对字面的理解。                  |

## 教学存在的主要问题与对教学设计建议

### 1、对中文课的兴趣缺乏

#### 1.1 目标不明确

一些学生可能在学习中文时缺乏明确的目标和方向，不清楚自己学习汉语的目的，小到完成考试，大到未来的职业规划。缺少目标也会影响学生的动机。对于那些有高期望或职业追求的学生来说，如果他们没有清晰的学习目标，可能不会感受到学习的紧迫感和重要性。例如，那些希望通过掌握汉语提升职业竞争力的学生，没有明确的目标，就会缺少为自己的未来奠定基础的动力，进而导致学习进展缓慢。明确的学习目标可以帮助学生更好地聚焦于学习的内容和方法。

#### 1.2 课堂教学方法

根据学生在第二学期期中考试中的成绩分析，部分优秀学生的成绩出现了下降，这可能与教学方法不够合理有关。对于这些成绩优秀的学生而言，课程内容可能缺乏足够的挑战性，使他们在 学习过程中感到乏味和无聊。此外，学习的节奏过慢，导致他们在学习新知识时感受不到成就感，也影响了他们的学习动机。同时，由于课程进度的问题，学生可能没有足够的时间进行复习和巩固，进一步导致他们在考试中的表现不尽如人意。

#### 1.3 课堂参与度低

部分学生在课堂上的参与度不高，对学习活动的 unwilling 使得他们不能积极与老师和同学互动。这种情况可能是由于性格内向、缺乏自信或对课堂内容的不感兴趣所引起。

低参与度直接影响学生对知识的吸收能力，因为在课堂上积极参与能够帮助学生更好地理解知识并巩固记忆。此外，课堂参与度低也使学生缺乏及时的反馈，未能在学习过程中纠正错误和改进思维方式。长期以来，这种情况可能导致他们对学习内容的理解停滞不前，影响长期学术发展。

### 2、教学设计优化建议

#### 2.1 明确学习目标

教学目标的明确化与个性化是提升整体教学效能的核心驱动力。教师应通过设定清晰、可量化的长短期目标，帮助学生明确学习方向并激发内驱力。具体实施策略包括：一是制定具体可量化的阶段性目标，涵盖知识掌握与能力提升双重维度，使学生在达成目标的过程中获得成就感；二是实施差异化的目标定位，立足学生个体差异（尤其是学困生），设计契合其基础与需求的个性化学习目标。通过这种共性导向与个性化设定相结合的目标管理机制，能够有效引导学生规划学习路径，培养其积极的学习态度与自信心，进而全面提升班级的学习效果。

#### 2.2 强化技能训练

强化综合语言技能训练是提升学生整体语言运用能力的核心环节。教学实践中应从“听说交际”与“读写结合”两个维度协同发力：一是依托真实场景强化听说能力，通过设计小组讨论、辩论及演讲等专门性活动，驱动学生在真实交际情境中提升口语表达与倾听理解水平；二是推行读写结合与同伴互助，在鼓励课外泛读以拓展语言输入的基础上，定期开展写作分享

会,引导学生在作品展示与互评互鉴中内化并输出词汇与语法规则。通过多维度的强化训练,能够全面夯实学生的语言基础,实现其综合语言交际素养的有效跃升。

### 2.3 增强课堂互动

增强课堂互动是一个关键的策略。通过优化互动环节,教师可以有效地增加学生在课堂中的参与感,帮助他们更好地运用所学知识和技能。小组讨论和角色扮演等形式的互动活动,可以让学生在真实语境中运用所学内容,既提高学习的趣味性,又促进了同学之间的合作与交流。这种方式使学生不再是被动的听众,而是积极的参与者,从而增强他们的自信心和表达能力。

此外,建立有效的反馈机制也是增强课堂互动的重要一环。即时的反馈可以帮助学生识别自己在学习中的不足,教师可以通过现场提问或者使用技术工具(如即时投票系统)进行快速评估,及时了解学生的理解情况。这种反馈不仅可以让学生在课堂上调整自己的学习策略,还能帮助教师灵活调整教学进度与方法,以更好地满足学生的需求。

### 2.4 增强学生的自主学习能力

综合第二学期的教学现状与学情变动,本研究发现教学效果受到多维因素的交叉影响。在外部环境上,密集的校园活动(如分色运动会、技能比赛等)虽促进了学生的全面发展,但客观上分散了学习精力,尤为冲击“待进步组”维持学习连贯性的能力。在课程实施层面,现行教学虽借助多媒体与互动环节(如故事分享、提问归纳等)有效活跃了课堂氛围并推动了文化传承,但学生在听读理解深度及写作规范(语法与结构)上仍存明显短板,且部分学生受制于自信心不足而呈现开口焦虑。此外,历次测验反映出学业成绩的分化现象:在待进步与中等生群体取得稳步提升的同时,部分优秀生出现成绩回落。这一现状提示,后续教学不仅需查漏补缺、强化综合技能,更需平衡课内外活动精力,并密切关注各层次(特别是高分段)学生的心理与学业动向。

## 参考文献

### 期刊论文:

- 虞群, 聂渔樵. 泰国华文教育的历史演进与多维视角解析. 中国语言战略, 2025, (02): 42-51.
- 覃健, 徐薇婷. 从华人身份走向多元文化诉求——文化身份视野下 21 世纪泰国华文教育历史变迁研究. 八桂侨刊, 2025, (03): 24-32, 94-95.
- 李真真, 赵彬. 泰国华文教育的嬗变之迹、发展之困和破解之道. 国际中文教育(中英文), 2025, 10(03): 116-127.
- 洪桂治, 李芳. 泰国洛坤府华文教育发展的百年嬗变——基于华人社会与华文教育的互动视角[J]. 八桂侨刊, 2024, (03): 10-22, 94.
- 赵惠霞, 秦娟. 泰国华文教育发展演变及影响. 东南传播, 2019, (10): 66-69.
- 郭光明, 孟晓. 泰国华文教育发展的启示. 智库时代, 2018, (39): 267-269.

### 学位论文:

- 李霞. 泰国中学汉语选修课课程设计及课堂教学案例与分析——以萨卡中学校为例. 广西大学, 2014.
- 胡纯. 任务教学法在泰国 Surawitthayakarn 中学初级汉语阅读教学中的应用研究. 西安石油大学, 2021.
- 郭佳敏. 多维互动教学模式下泰国汉语兴趣班教学案例研究. 西安石油大学, 2024.
- 刘彤芝. 国际中文教育初级阶段多模态文化教学研究. 辽宁师范大学, 2024.
- 赵冉. 认知理论视角下的国际中文教育初级高频部件汉字教学设计. 云南大学, 2024.
- 仪承越. 韩国中文教材本土化开发中的数字化教学资源应用研究——以韩国 B 高中为例. 四川大学, 2024.
- 周小兵, 江晨皓, 张丹妮, 等. 海外基础教育中文大纲建设现状、问题与对策. 北京大学, 2025.
- 彭小桐. 印度尼西亚泗水中文世界华语学院国际中文教学现状研究. 吉林外国语大学, 2025.
- 李策良. 西班牙汉考委教学点线上中文教育现状及发展策略研究. 广西大学, 2025.

# 泰国罗勇府高尔夫球场汉语服务现状研究—以三家球场为例

## A Study on the Current State of Chinese Language Service in Golf Courses in Rayong, Thailand — A Case Study of Three Golf Courses

Nichapatch Yoosuwan\*, Naris Wasinanon

College of Chinese, Huachiew Chalermprakiet University

\*Email: clumsydaisyc@gmail.com

### 摘要

随着中泰经贸合作不断深化以及中国赴泰高端游客数量持续增长，汉语服务能力逐渐成为影响泰国高端旅游服务质量的重要因素。高尔夫旅游作为融合休闲、商务与社交于一体的高端旅游形态，在泰国东部地区发展迅速。罗勇府作为东部经济走廊（EEC）核心区域，近年来吸引大量中国商务客源，高尔夫球场汉语服务需求明显提升。

本文以罗勇府三家高尔夫球场为研究对象，采用问卷调查、访谈与实地观察等方法，对汉语服务现状、游客需求及供需差距进行分析。研究发现，目前球场汉语服务仍处于初级阶段，主要存在中文标识不足、专业术语能力薄弱、服务流程缺乏标准化及跨文化沟通能力不足等问题。同时，中国游客对中文接待、规则讲解与全过程语言支持需求较高。

基于 SERVQUAL 理论与跨文化沟通理论，本文提出标准化建设、分层培训、数字化语言支持与文化适配等优化路径。研究认为，汉语服务已逐渐成为高端体育旅游场景中的重要竞争力因素。

**关键词：**罗勇府高尔夫球场, 汉语服务, 跨文化沟通, SERVQUAL

### Abstract

With the continuous growth of Chinese tourists and the deepening economic cooperation between China and Thailand, Chinese-language service capability has become an important factor affecting the quality of Thailand's high-end tourism services. Golf tourism, which combines leisure, business, and social interaction, has developed rapidly in eastern Thailand. As a core area of the Eastern Economic Corridor (EEC), Rayong Province has attracted a growing number of Chinese business travelers, leading to increasing demand for Chinese-language services in golf courses.

This study takes three golf courses in Rayong Province as research subjects and adopts questionnaire surveys, interviews, and field observation methods to analyze the current situation of Chinese-language services, tourists' language demands, and the gap between service supply and demand. The findings show that Chinese-language services in local golf courses are still at an early stage, with problems including insufficient Chinese signage, weak professional terminology competence, lack of standardized service procedures, and inadequate cross-cultural communication ability. Meanwhile, Chinese tourists show strong demand for Chinese reception services, rule explanations, and full-process language support.

Based on SERVQUAL theory and cross-cultural communication theory, this study proposes optimization strategies including standardized language service systems, hierarchical staff training, digital language support, and cultural adaptation mechanisms. The study argues that Chinese-language service has gradually become an important competitiveness factor in high-end sports tourism.

**Keywords:** Golf Courses in Rayong Province, Chinese-language Services, Cross-cultural Communication, SERVQUAL

## 绪论

### （一）研究目的

本文旨在分析泰国罗勇府高尔夫球场汉语服务现状，了解中国游客对汉语服务的实际需求，并探讨当前服务供给与游客需求之间存在的差距。同时，结合 SERVQUAL 理论与跨文化沟通理论，对影响服务质量的主要因素进行分析，并提出针对性的优化建议，以提升高尔夫球场汉语服务水平与国际化竞争力。

随着“一带一路”倡议推进以及中泰旅游合作不断深化，中国已成为泰国重要国际客源市场之一。根据泰国国家旅游局（Tourism Authority of Thailand）相关统计数据，中国长期位居泰国主要国际客源市场前列。随着中国游客消费能力不断提升，高尔夫旅游、商务旅游等高端旅游形式也呈现持续增长趋势。

近年来，泰国高端旅游市场逐渐向专业化与细分化方向发展，高尔夫旅游增长明显。罗勇府作为东部经济走廊（EEC）核心区域，不仅是重要工业投资中心，同时也是高端高尔夫旅游资源集中的地区。随着中国商务人士与高端游客数量增加，汉语服务能力逐渐成为影响高尔夫球场服务质量与市场竞争力的重要因素。与酒店、景区等传统旅游场景相比，高尔夫球场具有专业术语密集、规则解释频繁与即时沟通要求高等特点，语言服务问题更容易影响顾客体验与满意度。然而，目前关于旅游语言服务的研究多集中于酒店与景区，对高尔夫球场汉语服务研究相对不足，尤其缺乏针对泰国高端体育旅游场景的实证研究。现有研究主要关注酒店、景区及餐饮等传统旅游场景，对于高尔夫专业术语服务、球童汉语沟通、中文标识系统建设以及全过程语言支持等方面的实证研究仍相对缺乏。因此，高尔夫球场汉语服务仍具有较大的研究空间。

基于此，本文以罗勇府三家高尔夫球场为研究对象，通过问卷调查、访谈与实地观察，对汉语服务现状、游客需求及供需差距进行分析，并结合 SERVQUAL 理论与跨文化沟通理论提出优化建议，以期泰国高端旅游服务国际化发展提供参考。

### 一、研究背景与国内外研究综述

近年来，泰国高尔夫旅游产业发展迅速。凭借气候条件、服务体系与价格优势，泰国已成为亚洲重要高尔夫旅游目的地之一。罗勇府作为东部经济走廊（EEC）核心区域，近年来吸引大量中资企业与中国商务客源，高尔夫球场逐渐成为商务接待与跨文化交流的重要场所。

高尔夫旅游与一般观光旅游相比，具有消费层次高、停留时间长、服务环节复杂等特点。游客在消费过程中不仅关注球场设施、环境与价格，也更加重视服务沟通的准确性与专业性。尤其在商务型高尔夫活动中，球场不只是休闲运动场所，也承担着商务接待、关系维护与跨文化交流功能。因此，语言服务质量直接关系到游客对球场专业度、便利性与品牌形象的整体评价。

对于中国游客而言，汉语服务不仅意味着简单翻译，更包含接待流程、规则说明、球童沟通、餐饮服务、支付协助以及文化理解等多个层面。若球场缺乏系统化汉语服务，游客在实际消费过程中容易产生信息不对称，进而影响满意度与复游意愿。因此，在罗勇府高尔夫旅游逐渐面向中国市场发展的背景下，研究汉语服务现状具有较强现实意义。在此背景下，游客对汉语服务、专业沟通与文化适配能力提出更高要求。目前，国外关于旅游语言服务研究主要集中于服务质量与跨文化沟通领域。

Parasuraman、Zeithaml 与 Berry（1988）提出的 SERVQUAL 模型认为，顾客对服务质量的评价主要体现在可靠性、响应性、保证性、同理心和有形性五个维度。相关研究指出，在跨国旅游场景中，语言服务能力会直接影响游客对服务质量的感知与评价。SERVQUAL 理论强调，顾客对服务质量的评价并不只取决于实际服务内容，也取决于服务过程中的感知体验。在跨国旅游场景中，语言沟通能力会直接影响游客对可靠性、响应性与保证性的判断。例如，当游客能够清楚理解服务流程、规则说明与安全提示时，其对服务专业性的信任感会明显增强；相反，若语言表达不清晰，即使服务态度良好，也可能降低游客对整体服务质量的评价。

从跨文化沟通研究角度看，Hall（1976）认为，不同文化背景下的信息传递方式与沟通习惯存在明显差异。Hofstede（2001）进一步指出，不同国家在价值观与行为模式方面存在文化距离。因此，在旅游服务过程中，服务人员不仅需要具备语言能力，还需要理解游客的文化背

景与沟通需求。两种沟通方式本身并无优劣之分,但如果服务人员缺乏跨文化理解,就容易造成“服务态度良好,但游客仍觉得信息不足”的情况。因此,旅游语言服务研究不能只停留在词汇翻译层面,还应关注文化适配与服务流程设计。

SERVQUAL 理论认为,服务质量主要包括可靠性、响应性、保证性、同理心与有形性五个维度。在高端旅游场景中,多语言服务不仅影响沟通效率,也直接影响顾客信任感与满意度。部分研究指出,在高尔夫等专业体育旅游场景中,语言表达能力与规则解释准确性对顾客体验具有重要影响。

国内研究主要围绕旅游汉语、语言服务体系与跨文化交际展开。相关研究认为,语言服务不仅是翻译问题,还涉及服务流程、文化表达与管理机制建设。近年来,随着“一带一路”倡议推进,“中文+行业”复合型服务研究逐渐增加,但针对高尔夫球场汉语服务的研究仍相对有限。

国内关于旅游汉语服务的研究主要集中在景区、酒店、餐饮与导游服务等领域,研究内容包括中文标识建设、服务人员汉语能力、跨文化交际能力以及“中文+旅游”复合型人才等方面。相关研究普遍认为,随着中国游客出境旅游规模扩大,目的地国家的汉语服务能力已成为提升旅游体验的重要条件。然而,现有研究对高尔夫球场这一细分场景关注不足。高尔夫服务不同于一般旅游服务,其语言需求具有较强专业性和即时性。球场服务人员不仅需要完成基本接待,还需要在球童服务、规则解释、赛事安排、安全提醒等环节进行专业沟通。因此,高尔夫球场汉语服务研究应同时关注语言能力、专业术语、服务流程与跨文化沟通机制。总体来看,现有研究多集中于酒店、景区与餐饮等传统旅游场景,对于高端体育旅游场景中的汉语服务供需结构、制度建设与跨文化沟通问题关注不足。

随着国际旅游市场竞争不断加剧,旅游语言服务的重要性逐渐受到更多关注。尤其在高端旅游与商务旅游领域,游客对于服务专业性与沟通效率的要求明显高于普通观光旅游。部分研究指出,在跨国旅游消费过程中,语言障碍不仅会影响游客获取信息的效率,也会影响其对目的地服务质量、安全性与国际化水平的整体评价。

近年来,国内关于旅游语言服务与跨文化沟通的研究逐渐增多。相关研究普遍认为,随着中国游客出境旅游规模不断扩大,目的地国家的汉语服务能力已成为影响游客满意度的重要因素。同时,“中文+旅游”复合型人才培养与旅游语言服务体系也逐渐受到学界关注。研究范围已从传统导游与酒店服务扩展至医疗、航空、会展与体育旅游等领域。然而,针对高尔夫球场这一专业体育旅游场景的汉语服务研究仍相对有限。

随着中国游客消费能力提升,单纯基础翻译已经难以满足市场需求,旅游服务行业需要更加重视专业术语表达、跨文化沟通以及全过程语言支持体系建设。在体育旅游领域,高尔夫旅游具有较强专业性与商务属性。游客在消费过程中不仅需要基础接待服务,还涉及规则讲解、赛事安排、球童沟通与商务社交等复杂场景。因此,高尔夫球场语言服务不仅属于辅助沟通工具,也逐渐成为影响顾客满意度与品牌竞争力的重要组成部分。

因此,本文以罗勇府高尔夫球场为案例,对其汉语服务现状与优化路径进行研究,具有一定理论与实践意义。

## 二、研究设计

选择这三家球场作为研究对象,主要基于以下考虑:第一,三家球场均位于罗勇府及周边高尔夫旅游集中区域,具有较强区域代表性;第二,三家球场在市场定位上存在差异,能够反映不同层次球场的汉语服务发展情况;第三,三家球场均接待过一定数量中国游客,具备开展汉语服务需求分析的现实基础。通过对三家球场进行比较,可以更清楚地观察罗勇府高尔夫球场汉语服务的共性问题与差异特征。

问卷内容主要包括游客基本信息、汉语服务需求、服务满意度以及语言障碍对消费体验的影响等方面。访谈内容则主要围绕球场是否设置中文服务岗位、是否开展汉语培训、服务过程中常见语言问题以及未来改进计划等展开。通过问卷与访谈结合,本文既能了解游客需求,也能分析球场供给端的现实困难。

实地观察主要集中在三个方面：一是中文标识与宣传资料设置情况；二是前台接待、球童服务、餐饮沟通等服务环节中的语言使用情况；三是球场是否提供中文导览、中文菜单、中文支付协助等配套服务。通过多种研究方法交叉验证，可以提高研究结果的可靠性。

本文以罗勇府三家具有代表性的高尔夫球场为研究对象，分别为圣安德鲁斯 2000 高尔夫俱乐部、绿谷乡村俱乐部与西尔基橡树乡村俱乐部。三家球场在市场定位、国际化程度与服务体系方面存在一定差异，能够较为全面地反映罗勇府高尔夫球场汉语服务的发展现状。

本文采用文献研究法、问卷调查法、访谈法与实地观察法相结合的研究方法。问卷调查对象主要为曾在三家球场消费的中国游客，共发放问卷 60 份，回收有效问卷 60 份。访谈对象共 8 人，包括球场管理人员 2 人、前台接待人员 2 人、球童 2 人以及餐饮服务人员 2 人。受访者均具有一定服务经验，并曾接待过中国游客。访谈采用半结构式访谈方式进行，主要围绕球场汉语服务现状、员工培训情况、服务过程中常见沟通问题以及未来改进方向等内容展开。

为了提高研究结果的真实性与客观性，本文在问卷调查之外，还结合实地观察与访谈结果进行交叉分析。在实地调查过程中，研究者重点观察三家球场中文标识设置情况、员工与中国游客之间的语言沟通情况以及游客在服务流程中的实际反馈。

此外，访谈内容主要围绕球场语言服务管理现状、员工汉语培训情况以及服务过程中常见沟通问题展开。通过多种研究方法结合，可以更全面地分析罗勇府高尔夫球场汉语服务存在的问题及其形成原因。在理论层面，本文结合 SERVQUAL 服务质量理论与跨文化沟通理论，从服务供给、游客需求与服务感知等角度，对罗勇府高尔夫球场汉语服务现状及供需差距进行分析。

### 三、罗勇府高尔夫球场汉语服务现状分析

目前，罗勇府高尔夫球场已开始提供基础中文服务，但整体仍处于初级发展阶段。从整体情况来看，三家球场的汉语服务建设呈现出“有基础、缺系统”的特点。所谓“有基础”，是指球场已经意识到中国游客市场的重要性，并在部分区域设置中文提示或提供简单中文沟通支持；所谓“缺系统”，则是指汉语服务尚未形成完整流程，缺乏统一标准、固定岗位与持续培训机制。因此，当前汉语服务更多依赖个别员工经验，而不是依靠制度化体系运行。

从不同球场情况来看，三家球场在汉语服务建设方面存在一定差异。圣安德鲁斯 2000 高尔夫俱乐部整体国际化程度相对较高，在中文标识与基础服务方面相对完善；绿谷乡村俱乐部整体中文服务相对较少，语言支持主要集中于简单接待环节；丝绸橡树乡村俱乐部在部分服务流程中开始尝试增加中文支持，但整体仍缺乏完整服务体系。

这种差异主要与球场市场定位、国际游客比例以及管理层对中国市场的重视程度有关。部分球场由于长期接待国际游客，因此更加重视多语言服务建设；而部分球场则仍主要依赖英文服务体系，对中文服务投入相对有限。

通过实地调查发现，三家球场均设置部分中文标识，如“餐厅入口”“休息区”等基础提示语，但在安全提示、规则说明及专业术语区域的中文覆盖率仍相对不足。

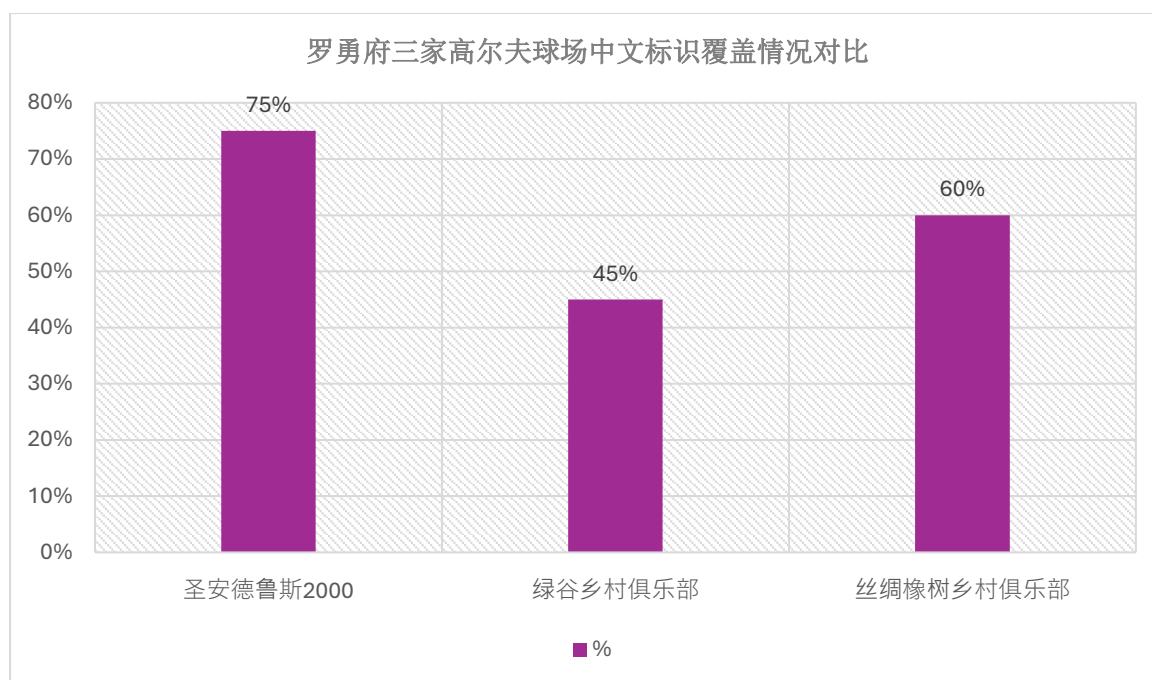


图1 罗勇府三家高尔夫球场中文标识覆盖情况对比

根据实地观察结果统计，圣安德鲁斯2000高尔夫俱乐部中文标识覆盖率约为75%，绿谷乡村俱乐部约为45%，西尔基橡树乡村俱乐部约为60%。统计内容主要包括中文标识、中文提示牌、规则说明以及公共区域中文信息设置情况。

其中，西尔基橡树乡村俱乐部中文标识覆盖率相对较高，绿谷乡村俱乐部整体覆盖率最低。在宣传资料方面，仅部分球场提供中文宣传册，但存在更新不及时与术语翻译不规范等问题。多数球场仍以英文资料为主，缺乏针对中国游客的系统化语言服务体系。部分球场虽然已经开始设置中文宣传资料，但整体内容仍较简单，主要集中于基本介绍与价格信息，对于球场规则、注意事项及专业术语的中文说明仍相对不足。此外，一些中文翻译存在表达不自然或专业性不足的问题，容易影响中国游客对球场专业程度的判断。在人员配置方面，三家球场均未设立专门中文服务岗位。员工汉语能力主要集中于基础问候与简单交流，在专业术语表达、规则说明与实时沟通方面能力较弱。尤其在球童服务过程中，语言沟通问题更加明显。球童不仅需要进行简单交流，还需要向游客说明球道情况、击球方向、果岭坡度以及安全注意事项。如果缺乏专业汉语表达能力，就容易影响游客对服务专业性的评价。

部分员工需依赖翻译软件辅助沟通，影响服务效率与专业性。虽然翻译软件能够在一定程度上缓解基础沟通问题，但由于高尔夫场景具有较强即时性与专业性，仅依赖翻译软件难以满足复杂服务需求。尤其在规则说明与商务接待过程中，人工语言服务仍具有不可替代性。问卷调查显示，中国游客对汉语服务需求较高。其中，中文前台接待、中文导览系统与规则讲解是游客最关注的服务内容。

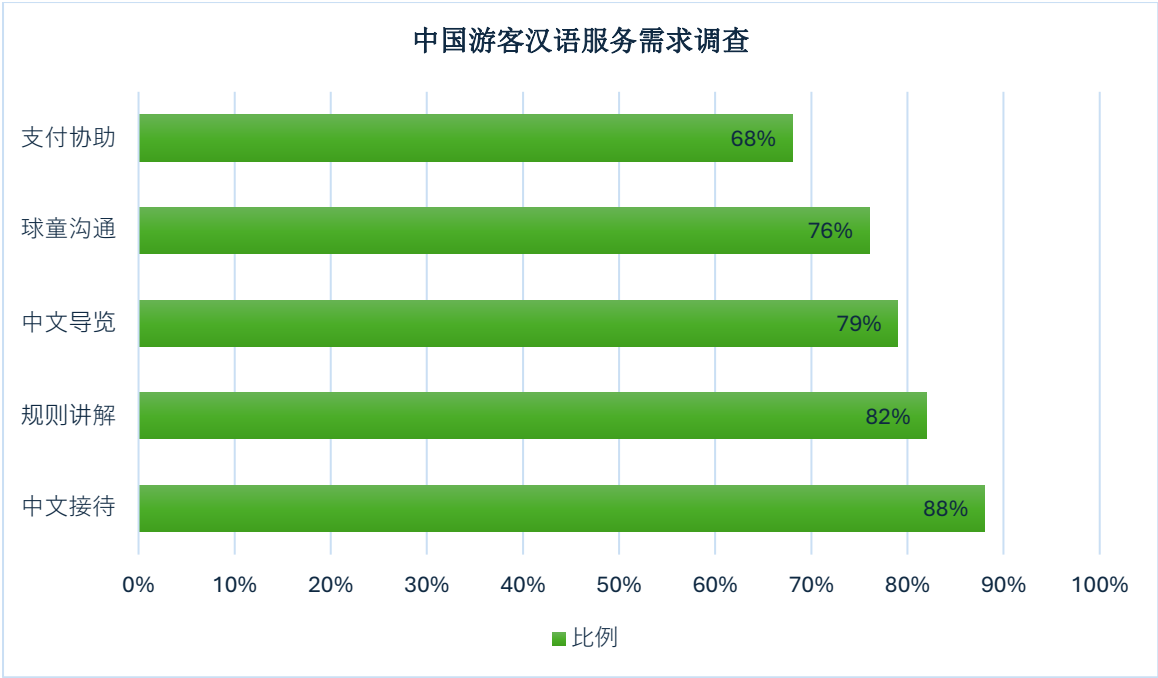


图 2 中国游客汉语服务需求调查

商务型游客对于语言服务的要求普遍高于普通休闲游客。由于商务活动更加重视流程安排与沟通效率，因此游客通常希望球场能够提供更加完整与专业的中文服务支持。相比接待与报到环节，球童服务与场地导览环节满意度相对较低，主要原因在于专业术语表达不清晰与沟通效率不足。

| 比较项目   | 圣安德鲁斯 | 绿谷乡村俱乐部 | 丝绸橡树乡村俱乐部 |
|--------|-------|---------|-----------|
| 中文标识设置 | 较完整   | 较少      | 中等        |
| 中文宣传资料 | 部分提供  | 较少      | 部分提供      |
| 员工汉语能力 | 基础交流  | 基础交流    | 相对较好      |
| 专业术语表达 | 一般    | 较弱      | 中等        |
| 中文导览服务 | 有限    | 较少      | 部分提供      |
| 游客满意度  | 中等    | 较低      | 相对较高      |

表 1 三家球场汉语服务现状对比

说明：表 1 中的“较完整”“中等”“较少”等评价结果主要依据实地观察记录、游客问卷反馈以及访谈资料综合评定。其中，评价内容包括中文标识设置情况、中文宣传资料完整性、员工汉语能力、专业术语表达水平以及中文导览服务提供情况等。

综合来看，目前罗勇府高尔夫球场汉语服务存在以下特点：第一，基础服务已初步建立，但整体体系仍不完善；第二，语言服务供给主要停留在基础交流层面，专业化程度不足；第三，服务质量较大程度依赖个别员工能力，缺乏制度化与标准化管理机制。

四、供需差距与问题分析

通过对游客需求与球场服务供给进行比较可以发现，目前罗勇府高尔夫球场汉语服务存在明显供需差距。随着中国高端游客与商务客源增加，游客对专业化、全过程语言服务需求不断提升，而球场现有服务能力仍主要停留在基础交流阶段。

首先，语言服务缺乏战略层面的系统规划。多数球场虽然已意识到中国市场的重要性，但汉语服务仍未被纳入长期发展战略，相关预算、岗位设置与培训机制相对不足，导致服务建设缺乏持续性。从实际运营情况来看，部分球场仍将汉语服务视为辅助性服务，而非长期竞争力建设的一部分。因此，在预算投入、岗位设置与培训体系建设方面仍相对有限。这种情况导致汉语服务建设缺乏系统性，也难以形成稳定服务质量。

其次，标准化管理机制不完善。目前三家球场均未建立统一术语手册、标准化服务流程或语言能力评估制度。员工语言表达方式差异较大，容易影响信息传递准确性与顾客信任感。例

如，对于同一高尔夫专业术语，不同员工可能使用不同中文表达方式。这种情况容易导致游客接收到的信息不一致，从而影响服务稳定性与专业性。尤其在规则说明与安全提示过程中，语言不统一可能进一步影响游客对球场专业程度的判断。

再次，员工专业语言能力不足。高尔夫场景涉及大量专业术语与规则说明，而多数员工仅具备基础中文沟通能力，在球童讲解、赛事安排与规则解释等复杂场景中容易出现沟通障碍，从而影响顾客体验。此外，当前球场语言服务还存在“服务碎片化”问题。部分球场虽然已经开始设置中文标识或提供简单中文接待，但这些服务之间缺乏系统衔接。例如，游客在预约阶段能够获得中文信息，但在实际下场过程中却缺乏持续语言支持；或者前台能够进行简单中文交流，但球童与餐饮服务人员无法继续提供对应服务。这种碎片化现象说明，目前球场汉语服务仍主要停留在局部改善阶段，而尚未形成完整服务链条。在高端旅游消费场景中，游客更加重视整体服务体验的一致性，因此，如果不同服务环节之间存在明显落差，就容易影响游客整体满意度。

此外，跨文化沟通差异也是影响服务质量的重要因素。中国游客更加重视信息完整性与主动说明，而泰国服务文化则强调自然互动与情感氛围。若缺乏跨文化沟通意识，容易出现“服务态度良好但信息表达不足”的情况。相比之下，泰国服务文化更加重视自然互动与服务氛围。因此，在跨文化服务过程中，如果缺乏主动说明意识，即使服务态度良好，游客仍可能认为信息不足。这种文化认知差异，也是当前高尔夫球场语言服务问题的重要原因之一。

从 SERVQUAL 理论角度分析，当前语言服务问题主要集中在“可靠性”与“保证性”两个维度。语言表达不准确不仅影响沟通效率，也可能降低游客对球场专业性与安全性的判断。进一步结合 SERVQUAL 理论分析可以发现，当前罗勇府高尔夫球场汉语服务问题在五个维度上均有不同程度体现。在可靠性（Reliability）方面，部分球场中文规则说明与专业术语表达不够准确，容易导致信息传递偏差；在响应性（Responsiveness）方面，当中国游客遇到问题时，部分员工无法及时提供有效的中文协助，影响服务效率；在保证性（Assurance）方面，员工专业汉语能力与高尔夫术语掌握程度有限，影响游客对服务专业性的信任；在同理心（Empathy）方面，部分服务人员对中国游客的消费习惯与沟通需求了解不足，难以提供更加个性化的服务；在有形性（Tangibles）方面，中文标识、宣传资料及数字化语言服务设施仍有进一步完善空间。由此可见，高尔夫球场汉语服务优化不仅是语言能力提升问题，更涉及服务体系建设、跨文化沟通能力提升以及顾客体验管理等多个层面。未来球场应结合 SERVQUAL 五个维度，从语言服务标准化建设、员工培训、数字化支持以及跨文化沟通等方面建立更加系统化的汉语服务管理机制，以持续提升服务质量与顾客满意度。

因此，在高端体育旅游场景中，汉语服务已不仅是辅助性功能，而是影响顾客满意度与品牌竞争力的重要因素。对于高端商务型高尔夫旅游而言，语言服务质量甚至会影响游客对球场整体品牌形象的判断。如果球场能够提供更加完整与专业的中文服务，将更容易提升中国游客满意度与复游意愿，并进一步增强市场竞争力。

## 五、优化建议

针对目前罗勇府高尔夫球场汉语服务存在的问题，本文提出以下优化建议。首先，应加强汉语服务标准化建设。具体而言，球场可由管理部门统一制定中英文高尔夫术语手册，并根据实际运营情况每半年更新一次。同时，可建立员工培训与考核机制，通过定期培训、情景模拟以及服务质量评估等方式，提高员工汉语服务能力与专业沟通水平。球场可建立统一的中文术语手册与服务流程规范，完善中文标识、规则说明及安全提示系统，提高信息传递准确性与服务一致性。对于高频使用的专业术语，应尽量统一表达方式，以提高服务稳定性与沟通准确性。同时，球场也可定期更新中文资料内容，确保中文信息与实际服务流程保持一致，从而减少游客在消费过程中的理解偏差。

其次，应建立分层培训机制。在实施过程中，可根据不同岗位设置差异化培训内容。例如，前台人员重点学习预约沟通与客户接待用语；球童重点学习高尔夫专业术语与规则说明；管理人员则重点学习跨文化管理与服务质量监督。通过分阶段培训与定期考核，提高培训效果。针对前台、球童与管理人员设置不同培训内容，重点提升专业术语表达能力、规则讲解能力与跨文化沟通能力。同时，可与高校中文专业或相关培训机构合作，降低培训成本并提高培训效率。

其中,球童培训应重点加强高尔夫专业术语、规则说明与安全提示等内容;前台人员则应加强预约沟通、费用说明与投诉处理等服务能力。对于管理人员而言,还应加强中国游客消费习惯与商务礼仪方面的理解,以便从整体层面优化服务策略。

再次,应加强数字化语言支持体系建设。球场可增加中文预约系统、电子导览地图、微信客服及多语言支付支持,提高中国游客消费便利性与服务效率。例如,球场可通过微信小程序、二维码导览系统或中文电子地图等方式,为中国游客提供更加便利的信息获取渠道。这样不仅能够减少现场沟通压力,也有助于提升游客整体服务体验。

此外,应重视跨文化适配能力建设。除了语言培训外,还应加强员工对中国商务文化与沟通习惯的理解,提升服务过程中的主动说明意识与信息完整性表达能力,从而减少沟通误差与文化差异带来的影响。对于商务型中国游客而言,服务过程中的主动说明与流程清晰度尤为重要。因此,在保持泰式服务亲切感的同时,适当加强信息完整性表达,将更有助于提升中国游客满意度与球场国际化形象。

总体而言,汉语服务建设应从“基础翻译支持”逐步转向“系统化服务管理”,通过标准化、数字化与跨文化协同发展,提高球场整体国际化服务水平与市场竞争力。未来,球场还可以进一步加强与高校、语言培训机构以及旅游服务平台之间的合作。例如,可与高校商务汉语专业开展实习合作,为球场提供具备基础中文能力的人才支持;同时,也可以结合中国游客常用社交媒体平台,加强中文信息传播与线上服务建设。

此外,球场还可根据中国游客消费特点,设计更加符合中国市场需求的方案。例如,在商务型团队接待过程中,可提供更加清晰的流程安排与中文服务说明,以提高整体服务效率与游客满意度。

## 六、研究结论

本文以罗勇府三家高尔夫球场为研究对象,对其汉语服务现状、游客需求及供需差距进行了分析。研究发现,目前球场汉语服务整体仍处于发展初期阶段,主要存在专业语言能力不足、服务流程缺乏标准化及跨文化沟通机制不完善等问题。随着中国游客与商务客源持续增长,游客对中文接待、规则讲解与全过程语言支持需求不断提高。语言服务问题不仅影响沟通效率,也直接影响顾客满意度、信任感与品牌形象。从供给端来看,目前罗勇府高尔夫球场已经开始重视中国市场,并逐渐建立基础汉语服务体系,但整体服务仍缺乏系统化与专业化建设。从需求端来看,中国游客对于语言服务的期待已经明显提高,尤其重视规则说明、服务流程沟通以及商务场景中的专业表达能力。

基于 SERVQUAL 理论与跨文化沟通理论,本文认为,汉语服务已逐渐成为高端体育旅游场景中的重要竞争力因素。未来,罗勇府高尔夫球场应进一步推动标准化建设、专业培训、数字化语言支持与跨文化服务能力提升,以增强国际化服务水平与中国市场竞争力。总体而言,随着中国高端旅游市场持续扩大,汉语服务能力将逐渐成为影响泰国高端体育旅游竞争力的重要因素。未来,若球场能够进一步完善语言服务体系,并加强跨文化沟通能力建设,将有助于提升中国游客满意度,并推动罗勇府高尔夫旅游国际化发展。

## 参考文献

- Hall, E. T. *Beyond Culture*[M]. New York: Anchor Books, 1976.
- Hofstede, G. *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*[M]. Thousand Oaks: Sage Publications, 2001.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality[J]. *Journal of Retailing*, 1988, 64(1):12-40.
- 巴萍, 郭小芳. 泰国汉语教学发展现状与趋势研究[J]. *云南师范大学学报*, 2016(4):45-51.
- 赖紫弦, 刘振平. “一带一路”背景下旅游汉语人才培养模式研究[J]. *对外汉语教学研究*, 2024(2):56-63.
- 卢树文. 中泰旅游服务贸易发展研究[J]. *东南亚纵横*, 2020(5):72-78.
- 孙大英, 曹林敏. 跨文化视角下旅游服务质量影响因素研究[J]. *旅游论坛*, 2022(3):88-95.
- 高伟. 多语言服务体系构建研究——以跨国企业为例[J]. *现代管理科学*, 2019(9):42-48.
- 刘洋. 体育旅游产业发展趋势研究[J]. *体育文化导刊*, 2022(7):54-60.

# 曼谷航空公司空乘人员的民航汉语教学应用研究

## A Study on the Application of Civil Aviation Chinese Language Teaching for Bangkok Airways Cabin Crew

Parichard Lumlertsub\*, Tanes Imsamran, Preechya Choongern

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

\*Email: parichardnf@gmail.com

### 摘要

随着中国出境旅游市场持续发展, 汉语在国际民航服务与安全沟通中的作用不断提升。曼谷航空公司作为泰国区域性精品航空公司, 承载大量中国旅客, 但泰籍空乘人员的汉语能力仍难以完全满足高标准客舱服务、飞行广播及突发情境沟通的需要。本文以曼谷航空公司空乘人员为研究对象, 聚焦机上常规服务、飞行安全指令与高压突发情境中的汉语使用问题, 旨在分析其汉语应用现状、归纳主要沟通困难, 并检验情境化民航汉语教学对职业语言能力提升的效果。

本研究采用文献分析、实地观察、问卷调查与教学实验相结合的方法。问卷共发放 120 份, 回收有效问卷 108 份, 有效率为 90%; 教学实验选取 70 名具备初级及以上汉语基础的空乘人员, 按排班可参与时间与同一时段内随机分配原则分为实验组 35 人和对照组 35 人。实验组采用“情境模拟+专业术语训练+跨文化策略训练”的教学模式, 对照组采用“词汇背诵+语法讲解+固定对话练习”的传统教学模式, 并通过前测、后测及课堂观察比较教学效果。

研究结果表明, 干预前空乘人员汉语口语总体达标率为 34.6%, 说明其日常服务表达与基本客舱沟通能力仍有待提高。同时, 超过半数受访者在航班延误、设备故障等应急情境中难以用汉语进行解释与安抚, 且在突发医疗状况、安全指令传递及旅客情绪安抚等复杂情境中的汉语表达能力仍存在明显不足。教学干预后, 实验组在语言准确性、安全指令传递、抗干扰表达及跨文化沟通方面的描述性评分均明显高于干预前, 也优于对照组。

研究认为, 民航汉语教学应从通用语法导向转向岗位任务与情境应用导向, 强化标准化术语、应急指令、噪音和高压场景训练及中泰跨文化沟通策略, 以提高空乘人员在真实客舱环境中的汉语服务与安全沟通能力。

**关键词:** 民航汉语, 汉语教学应用, 情境模拟教学, 空乘人员

### Abstract

With the continuous development of China's outbound tourism market, the role of Chinese in international civil aviation services and safety communication has become increasingly significant. As a regional boutique airline in Thailand, Bangkok Airways serves a lot of Chinese passengers; however, the Chinese language proficiency of its Thai cabin crew still does not fully meet the needs of high-standard cabin service, in-flight announcements, and communication in emergency situations. Taking Bangkok Airways cabin crew as the research subjects, this study focuses on the use of Chinese in routine in-flight service, flight safety instructions, and high-pressure emergency contexts. It aims to analyze the status of Chinese language application, summarize major communication difficulties, and examine the effectiveness of scenario-based aviation Chinese instruction in improving occupational language competence.

This study adopts a combination of literature analysis, field observation, questionnaire survey, and teaching experiment. A total of 120 questionnaires were distributed, and 108 valid responses were collected, with a validity rate of 90%. The teaching experiment involved 70 cabin crew members with elementary or above Chinese proficiency. Based on their available schedules and random assignment within the same available time periods, they were divided into an experimental group of 35 participants and a control group of 35 participants. The experimental group received instruction through a teaching model combining scenario simulation, professional terminology training, and cross-cultural strategy training, while the control group received traditional instruction based on vocabulary memorization, grammar explanation, and fixed dialogue practice. Teaching effects were compared through pre-tests,

post-tests, and classroom observation.

The results show that, before the intervention, the overall pass rate of cabin crew members' spoken Chinese was 34.6%, indicating that their routine service expressions and basic cabin communication abilities still needed improvement. At the same time, more than half of the respondents found it difficult to use Chinese to explain situations and reassure passengers in emergency contexts such as flight delays and equipment malfunctions. They also showed obvious deficiencies in Chinese expression in complex situations such as in-flight medical emergencies, safety instruction delivery, and passenger reassurance. After the teaching intervention, the experimental group's descriptive scores in language accuracy, safety instruction delivery, anti-interference expression, and cross-cultural communication were clearly higher than before the intervention and also higher than those of the control group.

The study suggests that aviation Chinese teaching should shift from a general grammar-oriented approach to a job-task and scenario-application-oriented approach. It should strengthen standardized terminology, emergency instructions, noise and high-pressure scenario training, and Sino-Thai cross-cultural communication strategies, so as to improve cabin crew members' Chinese service and safety communication abilities in real cabin environments.

**Keywords:** Civil Aviation Chinese, Application of Chinese Language Teaching, Situational Simulation Teaching, Flight attendants

## 绪论

随着全球经济发展与跨国交流日益频繁,民航业国际化程度不断提高,中国出境旅游市场持续扩大,汉语在国际航空服务中的重要性日益凸显。曼谷航空作为泰国区域性精品航空公司,在多条航线上承载大量中国旅客,但泰籍空乘人员的汉语能力仍难以满足高标准服务与安全沟通的需求,尤其值得注意的是,客舱环境具有噪音干扰强、服务任务密集、旅客情绪变化快及突发事件不确定性高等特点。在航班延误、气流颠簸、设备故障或紧急撤离等高压情境中,空乘人员的语言输出往往更容易受到心理压力与环境干扰的影响,表现为停顿增多、语速不稳、关键词遗漏或表达中断。因此,民航汉语教学不能仅关注一般服务用语的掌握,还应重视高压环境下语言输出的稳定性、清晰性与指令性。

与此同时,现有汉语教学多以通用语言为主,与实际工作情境存在一定脱节,难以有效提升空乘人员的语言应用能力。基于此,本文以曼谷航空空乘人员为研究对象,采用问卷调查与教学实验等方法,分析其汉语使用现状,并探讨情境化教学在提升语言应用能力方面的效果,以期为民航汉语教学优化提供参考。

## 一、研究背景与设计

### (一) 研究背景和意义

随着全球经济一体化进程的加快,国际交流日益频繁,民航业的国际化程度不断提升。国际航班数量持续增长,跨国旅客规模不断扩大,使航空服务逐渐从单一运输功能向“安全+服务+跨文化沟通”的综合体系转变。在这一背景下,语言能力成为影响航空服务质量与飞行安全的重要因素之一。

近年来,中国出境旅游市场持续扩大,中国已成为全球最重要的国际客源国之一。中泰两国在旅游与经贸领域交流不断深化,大量中国旅客乘坐国际航班往返两国,显著提升了航空服务中汉语的使用需求。作为泰国具有代表性的区域性航空公司,曼谷航空在多条中国及国际航线上承载大量中国旅客,其客舱服务中的汉语沟通能力问题日益凸显。

然而,当前泰籍空乘人员的汉语能力整体仍以基础交流为主,词汇储备有限,表达方式较为单一,在面对复杂服务需求或突发情境时,往往难以进行准确、清晰的表达。同时,在高压或噪音环境中,语言输出稳定性不足,进一步影响沟通效果。值得注意的是,在民航环境中,语言不仅关系服务体验,更直接关系飞行安全。在紧急情况下,空乘人员必须使用简洁、准确的语言向乘客传递安全指令,否则可能导致严重后果。

从教学层面来看,现有汉语教学多以通用语言为主,缺乏与航空岗位需求的有效衔接,导致学习内容与实际应用之间存在明显脱节。因此,有必要以民航实际工作情境为基础,探索更具针对性和实用性的汉语教学模式。

在此基础上,本研究以曼谷航空公司空乘人员为对象,分析其在客舱服务与安全情境中的汉语使用现状及存在问题,并探讨情境化教学在提升语言应用能力方面的作用。

本研究具有以下意义:在理论层面,有助于丰富专门用途汉语在民航领域的研究内容,拓展“中文+职业技能”模式的应用路径;在实践层面,可为空乘人员汉语培训体系的优化提供参考,提升航空服务质量与跨文化沟通能力,并在一定程度上降低语言沟通对飞行安全的潜在影响。

## （二）研究范围

本文以曼谷航空公司空乘人员为主要研究对象,重点考察其在实际客舱服务情境中汉语的使用情况。研究范围主要涵盖以下几个方面:

首先,从工作场景角度出发,重点分析空乘人员在机上服务全过程中的汉语使用,包括登机迎接、座位引导、餐饮服务、客舱广播以及旅客咨询与服务互动等常规情境。同时,也关注空乘人员在突发或特殊情境中的语言表达,如航班延误说明、旅客投诉处理及紧急安全指令传达等,以全面反映其汉语实际应用能力。

其次,从语言内容角度,对空乘人员所使用的汉语进行系统考察,主要包括服务用语、飞行安全用语、广播语言及常用专业术语等,分析其语言特点、表达规范性及交际效果。

再次,从研究对象特征出发,聚焦具备初级及以上汉语基础的泰籍空乘人员,结合其语言背景与岗位需求,分析其汉语能力与实际工作需求之间的匹配情况。

最后,在教学层面,本文将研究范围延伸至民航汉语教学的实际应用,通过教学实验与培训实践,考察情境化教学在提升空乘人员汉语沟通能力方面的作用,以实现语言学习与职业需求的有效衔接。

## （三）研究目的

本文以曼谷航空公司空乘人员为研究对象,围绕其在客舱服务与飞行安全情境中的汉语使用情况,旨在解决实际工作中存在的语言沟通问题,提升其汉语应用能力与跨文化交际能力。具体研究目的如下:

第一,分析曼谷航空公司空乘人员在常规客舱服务、飞行广播及突发安全情境中的汉语使用现状。

第二,归纳其在专业术语、服务表达、安全指令传递及高压环境下语言输出方面存在的主要困难。

第三,检验情境化民航汉语教学对空乘人员语言准确性、安全指令传递能力、抗干扰表达能力及跨文化沟通能力的影响。

第四,提升空乘人员的跨文化交际能力,使其能够更好地理解中国旅客的语言习惯与文化期望,减少文化差异带来的沟通误解,优化客舱服务体验。

第五,验证情境化教学在民航汉语教学中的有效性,为构建符合航空岗位需求的汉语教学模式提供实证依据。

## （四）主要内容

本文围绕曼谷航空公司空乘人员在客舱服务中的汉语使用问题,结合实际工作情境与教学实践,主要从以下几个方面展开研究:

第一,对空乘人员在客舱服务各环节中的汉语使用现状进行分析。重点考察其在登机迎接、座位引导、餐饮服务、客舱广播以及旅客沟通等情境中的语言表现,以全面了解其汉语应用能力及使用特点。

第二,总结空乘人员在汉语使用过程中存在的主要问题。通过问卷调查与实地观察,分析其在词汇掌握、表达能力、专业术语运用以及高压环境下语言输出等方面的不足。

第三,通过教学实验对情境化教学模式进行实证研究。以实验组与对照组为基础,对比分析情境化教学在提升语言准确性、安全指令传递能力及跨文化沟通能力方面的效果。

第四,在上述分析基础上,提出民航汉语教学的优化建议。重点从情境化教学设计、教学资源开发、专业术语训练、跨文化交际能力培养以及人工智能辅助教学等方面提出改进路径。

## （五）研究方法

为确保研究结果的科学性与可靠性，本文采用定性与定量相结合的研究方法，从多个维度对空乘人员汉语使用情况及教学效果进行系统分析。

首先，采用文献分析法，对专门用途汉语、民航汉语教学及跨文化交际等相关研究成果进行梳理与归纳，从理论层面为本研究提供依据，并明确研究框架与研究思路。

其次，采用实地观察与案例分析法，对曼谷航空空乘人员在实际工作情境中的汉语使用情况进行考察。本研究选取一定数量的航班作为观察对象，涵盖中国航线及区域航线，通过现场记录空乘人员在登机引导、餐饮服务、客舱广播及突发情况处理等情境中的语言表现，对其语言使用特点进行系统分析。

再次，采用问卷调查法收集数据。本研究共发放问卷 120 份，回收有效问卷 108 份，有效率为 90%。问卷内容主要包括空乘人员的汉语学习背景、语言使用频率、实际工作中的沟通困难以及培训需求等方面，以全面了解其汉语使用现状。

最后，采用教学实验法对情境化教学的效果进行实证检验。本研究选取 70 名具备初级及以上汉语基础的空乘人员，结合空乘人员排班可参与时间，并在同一可参与时段内采用随机分配原则，将其分为实验组 35 人和对照组 35 人。实验组采用“情境模拟+专业术语训练+跨文化策略训练”的教学模式，对照组采用“词汇背诵+语法讲解+固定对话练习”的传统教学模式。教学效果通过前测、后测及课堂观察进行比较。

通过上述多种研究方法的综合运用，本文能够较为全面地反映空乘人员汉语使用现状，并对教学干预的实际效果进行客观分析。

## （六）研究创新性

本研究在研究对象、研究内容及研究方法等方面具有一定创新性，主要体现在以下几个方面：

首先，在研究对象上，本文以泰国曼谷航空公司空乘人员为研究对象，从非汉语母语环境出发，聚焦其在真实客舱服务情境中的汉语使用情况。相较于以往多集中于课堂教学或通用汉语学习的研究，本文更加贴近实际工作场景，具有较强的行业针对性与实践价值。

其次，在研究内容上，本文将民航汉语置于“服务+安全”双重语境中进行分析，不仅关注日常服务语言的使用情况，还重点考察紧急情境中的语言表达及指令传递问题，突出了民航语言的规范性与功能性特点。

再次，在研究方法上，本文采用问卷调查、实地观察与教学实验相结合的方式，通过实验组与对照组的对比分析，对情境化教学的实际效果进行实证检验，弥补了以往研究中缺乏实证数据支持的不足。

此外，本文将跨文化交际因素纳入研究框架，结合中泰文化差异，分析其对客舱沟通效果的影响，从语言与文化双重维度探讨民航汉语应用问题，拓展了研究视角。

最后，在教学应用方面，本文提出将情境化教学与教学资源开发相结合，并引入人工智能技术辅助语言训练，如语音识别与情境模拟等，以提升教学的互动性与实效性，为民航汉语教学模式的创新提供了新的思路。

## 二、文献综述

现有研究主要从专门用途汉语、民航服务语言、情境化教学及跨文化交际四个方面为本文提供理论基础。首先，专门用途汉语研究强调语言教学应服务于学习者的职业任务。李泉

（2012）和王建勤（2010）均指出，职业导向汉语教学应突出学习者的具体需求和岗位交际任务；Hutchinson 和 Waters（1987）也认为，专门用途语言教学应以学习者需求为中心，围绕真实工作任务组织内容。

其次，民航汉语与航空服务语言研究指出，航空服务语言具有情境性、规范性和安全指令性。高子奥（2022）强调民航汉语与服务质量和飞行安全密切相关；楚喆（2019）提出，民航服务类语言教学应关注表达能力与岗位适配性；周红（2018）关于民航服务语言特点的研究也表明，航空语言既承担信息传递功能，也承担秩序维护与旅客安抚功能。

再次，情境化教学研究强调真实或模拟情境对语言输出的促进作用。王初明（2006）指出，情境化教学能够通过模拟真实场景提升学习者语言输出的准确性与稳定性。结合民航岗位

看, 高压、噪音、时间限制和旅客情绪变化会进一步放大外籍空乘人员的语言输出困难, 因此民航汉语教学需要将情境模拟、压力测试与专业术语训练结合起来。

最后, 跨文化交际研究提示语言使用不能脱离文化语境。Kramsch (1993) 指出, 语言教学必须置于文化语境中理解; Hall (1976) 的高语境文化理论有助于解释中泰服务沟通中隐含信息、礼貌策略和体面观念的差异; 高一虹 (2008) 关于跨文化交际能力培养的研究也说明, 语言能力与文化理解应同步发展。

总体来看, 现有研究虽为专门用途汉语及民航汉语教学提供了理论基础, 但仍存在三方面不足: 一是多数研究停留在课程设计或理论讨论层面, 缺少基于真实航空企业的实证数据; 二是较少关注客舱噪音、高压突发情境对外籍空乘汉语输出稳定性的影响; 三是关于情境化教学能否提升空乘人员安全指令传递与跨文化沟通能力, 仍缺乏教学实验验证。

基于上述文献, 本文构建“岗位需求—教学干预—能力提升”的研究框架。岗位需求主要包括常规服务沟通、飞行广播、安全指令传递及突发情境应对; 教学干预主要包括情境模拟、专业术语训练和跨文化策略训练; 能力提升则从语言准确性、安全指令传递能力、抗干扰表达能力及跨文化沟通能力四个维度进行考察。

### 三、研究结果

#### (一) 文献分析结果

通过对专门用途汉语、民航汉语教学及跨文化交际相关研究的梳理发现, 民航汉语具有明显的情境性、指令性与规范性特点, 其语言使用高度依赖具体工作情境。同时, 现有研究多集中于理论分析或课程设计, 缺乏基于真实工作环境的实证研究, 尤其在空乘人员语言应用能力及教学干预效果方面仍存在研究空白。

#### (二) 实地观察与案例分析结果

实地观察结果表明, 曼谷航空公司空乘人员在日常客舱服务中已能够使用汉语完成基本沟通任务, 尤其是在登机迎接、座位引导、餐饮服务及简单问询等常规情境中, 空乘人员能够使用较为固定的服务用语与中国旅客进行交流。例如, 在登机阶段, 空乘人员通常能够使用“您好”“请出示登机牌”“您的座位在前面/后面”等表达完成基本引导; 在餐饮服务中, 也能够使用“您需要鸡肉饭还是鱼肉饭”“请问您需要热水吗”等句式进行简单服务沟通。这说明部分空乘人员已经具备一定的基础汉语交际能力。

然而, 进一步观察发现, 空乘人员的汉语使用仍明显依赖固定句式和机械记忆, 在面对非标准化服务情境时, 语言应变能力不足。例如, 当旅客提出较为复杂的需求, 如询问餐食成分、要求更换座位、询问航班延误原因或表达不满时, 部分空乘人员难以进行完整、准确的解释, 往往只能重复简单词汇或转用英语进行补充。这表明其汉语能力尚未真正转化为稳定的职业语言应用能力。

在飞行广播方面, 空乘人员对固定广播稿的掌握情况相对较好, 能够按照既定文本完成起飞前提醒、飞行途中通知及降落前提示等内容。但在突发或非正常情境中, 如气流颠簸、航班延误、临时等待降落等情况下, 空乘人员的汉语表达明显受到影响, 主要表现为语速不稳定、断句不自然、关键词表达不准确以及语气缺乏安抚性。由于客舱广播不仅承担信息传递功能, 也具有稳定旅客情绪的作用, 因此此类表达问题可能降低旅客对信息的理解度, 并在一定程度上影响客舱秩序。

在飞行安全相关情境中, 观察结果显示, 空乘人员对部分安全术语的掌握仍不够充分。对于“安全带”“氧气面罩”“救生衣”“紧急出口”等高频词汇, 空乘人员一般能够识别和使用, 但在涉及完整安全指令时, 仍容易出现表达不完整、语序不当或语义不够清晰的问题。例如, 在需要提醒旅客“请系好安全带并保持坐姿”时, 部分空乘人员只能表达为“安全带, 请坐好”, 虽然旅客大致能够理解, 但语言的规范性与指令性不足。在紧急情境中, 此类表达偏差可能影响安全信息的准确传递。

案例分析还显示, 高压环境会进一步削弱空乘人员的汉语输出能力。在客舱噪音较大、服务任务密集或旅客情绪紧张的情况下, 空乘人员更容易出现停顿、重复、发音不清或直接放弃汉语表达的情况。这说明空乘人员的汉语能力并非单纯的语言知识问题, 而是与情境压力、职业任务和即时反应能力密切相关。传统以词汇和语法为主的教学方式, 难以有效支持其在真

实客舱环境中的语言表现。

此外，中泰文化差异也在实际服务沟通中表现明显。中国旅客在服务过程中较重视明确说明、及时回应和礼貌称呼，而泰籍空乘人员则更习惯以微笑、点头和简短回应表达服务态度。在部分情境中，虽然空乘人员态度友好，但由于汉语说明不够充分，旅客仍可能认为服务信息不清楚或回应不够及时。

总体来看，实地观察与案例分析表明，曼谷航空空乘人员已经具备一定的基础汉语服务能力，但其汉语使用仍存在明显的情境局限性。主要问题包括：第一，语言表达过度依赖固定句式，灵活应变能力不足；第二，专业术语和安全指令表达不够规范；第三，高压环境下语言输出稳定性较弱；第四，跨文化沟通意识仍需加强。这些问题说明，民航汉语教学不能仅停留在通用汉语或基础服务用语训练层面，而应进一步结合真实客舱情境，强化情境模拟、专业术语训练及跨文化交际能力培养。

（三）问卷调查结果

问卷调查结果显示，干预前空乘人员职业汉语应用能力整体偏低，具体数据见表 1。

表 1 干预前空乘人员汉语应用能力与培训需求调查结果

| 指标             | 样本基数      | 结果    | 说明                              |
|----------------|-----------|-------|---------------------------------|
| 汉语口语总体达标率      | 108 份有效问卷 | 34.6% | 综合反映日常服务表达、应急设备说明及安全指令传递等口语应用能力 |
| 应急情境解释与安抚困难    | 108 份有效问卷 | 53.8% | 航班延误或设备故障时，超过半数受访者难以用汉语解释与安抚    |
| 机上突发医疗状况汉语能力不足 | 108 份有效问卷 | 73.1% | 认为“完全不够”或“较欠缺”，显示医疗应急沟通短板明显     |
| 提升民航汉语应用能力意愿   | 108 份有效问卷 | 69.2% | 选择“比较愿意”或“非常愿意”，说明培训需求较强        |

由表 1 可见，干预前空乘人员汉语口语总体达标率为 34.6%，说明其日常服务表达与基本客舱沟通能力仍有待提高。同时，53.8%的受访者在航班延误、设备故障等应急情境中难以用汉语进行解释与安抚，73.1%的受访者认为自身在机上突发医疗状况中的汉语表达能力不足。上述结果表明，空乘人员在常规服务场景中虽具备一定基础沟通能力，但在复杂服务、应急解释、旅客情绪安抚及安全相关表达方面仍存在明显不足。因此，后续民航汉语教学应重点强化应急话术、安全指令、专业术语及高压情境下的口语表达训练。

（四）教学实验结果

教学实验结果表明，情境化教学在提升空乘人员汉语应用能力方面具有积极作用。根据论文原始教学实验数据，实验组经过模块化训练与情境模拟教学后，在语言准确性、口语流利度、安全指令传递、抗干扰表达及跨文化沟通能力等方面均有明显提升。

表 2 实验组语言准确性与口语表达流利度前后测结果

| 评估维度  | 评估指标      | 教学前均值/10分 | 教学后均值/10分 | 提升幅度   |
|-------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 语言准确性 | 专业词汇使用规范度 | 4.2       | 8.7       | 107.1% |
| 语言准确性 | 语法表达正确率   | 4.5       | 8.5       | 88.9%  |
| 口语流利度 | 表达流畅性     | 3.8       | 8.2       | 115.8% |
| 口语流利度 | 主动交流意愿    | 3.5       | 8.4       | 140.0% |

|         |           |     |     |        |
|---------|-----------|-----|-----|--------|
| 服务语言得体性 | 礼貌用语使用规范度 | 4.0 | 9.0 | 125.0% |
|---------|-----------|-----|-----|--------|

表 2 显示，实验组在语言准确性、口语流利度及服务语言得体性方面的核心指标提升幅度介于 88.9%至 140.0%之间。

表 3 实验组高压环境下安全指令与抗干扰能力前后测结果

| 评估维度    | 评估指标          | 教学前均值/10分 | 教学后均值/10分 | 提升幅度   |
|---------|---------------|-----------|-----------|--------|
| 安全指令准确性 | 专业安全词汇使用正确率   | 3.9       | 8.6       | 120.5% |
| 安全指令准确性 | 指令句式规范度       | 3.7       | 8.8       | 137.8% |
| 抗干扰能力   | 噪音环境下指令传递清晰度  | 3.2       | 8.3       | 159.4% |
| 应急切换能力  | 服务语言至指令语言切换速度 | 3.5       | 8.5       | 142.9% |
| 安全语言熟练度 | 安全指令复述准确率     | 3.8       | 8.7       | 128.9% |

表 3 显示，实验组经安全语言专项训练后，安全指令准确性、抗干扰能力和应急切换能力明显提升，尤其是噪音环境下指令传递清晰度提升幅度达到 159.4%。

表 4 实验组跨文化沟通能力前后测结果

| 评估维度     | 评估指标                | 教学前均值/10分 | 教学后均值/10分 | 提升幅度   |
|----------|---------------------|-----------|-----------|--------|
| 跨文化策略适配性 | “共情+说明+解决方案”模式运用熟练度 | 3.2       | 8.6       | 168.8% |
| 文化认知深度   | 中国“体面”文化理解与适配度      | 3.0       | 8.3       | 176.7% |
| 冲突处理能力   | 延误等场景安抚与信息传递能力      | 2.8       | 8.1       | 189.3% |
| 指令表达平衡度  | 礼貌性与权威性兼顾水平         | 3.3       | 8.4       | 154.5% |

表 4 显示，跨文化专项训练后，实验组能够更熟练地运用“共情+说明+解决方案”模式，理解并适配中国旅客对“体面”、明确解释和动态信息更新的期待。

与实验组相比，对照组虽然通过词汇背诵和固定对话练习在词汇记忆方面有所提升，但在非标准化情境中的应变能力、安全指令权威性和跨文化沟通策略方面提升有限。因此，情境化教学比传统教学更能促进语言知识向职业交际能力转化。

四、讨论

（一）曼谷航空空乘人员汉语使用状况与问题

研究表明，曼谷航空空乘人员已经具备一定的基础汉语服务能力，但其汉语应用仍存在明显的情境局限性。主要问题包括：第一，语言表达过度依赖固定句式，灵活应变能力不足；第二，专业术语和安全指令表达不够规范；第三，高压环境下语言输出稳定性较弱；第四，跨文化沟通意识仍需加强。

（二）研究结果与理论框架的关联

从专门用途语言教学理论来看，本研究结果印证了 Hutchinson 和 Waters 关于职业语言教学应服务于具体工作任务的观点。实验组通过航班延误说明、紧急安全指令、客舱广播等真实

任务进行训练,其后测表现明显优于干预前,说明民航汉语教学只有与岗位任务结合,才能有效提升学习者的实际交际能力。

从情境化教学角度看,实验组在噪音环境下指令传递清晰度、服务语言至指令语言切换速度等指标上提升明显,说明模拟客舱、高压情境和专业术语训练能够帮助学习者形成更稳定的语言输出机制。该结果也回应了前文关于高压环境影响语言产出的讨论。

从跨文化交际角度看,本研究结果体现了 Kramsch 关于语言与文化语境不可分离的观点。中泰旅客在礼貌表达、服务期待及冲突处理方式方面存在差异,若空乘人员仅掌握词汇和句型,而缺乏跨文化理解,仍难以实现有效沟通。因此,民航汉语教学应将跨文化策略训练纳入核心内容。Hall 的高语境文化理论也有助于解释中国旅客在延误、投诉、拒绝服务等情境中对明确解释、体面保全和动态反馈的期待。

### (三)教学建议

基于研究结果,民航汉语教学可从以下几个方面优化:第一,构建基于工作流程的情境化教学模式,将登机引导、餐饮服务、客舱广播、延误说明、投诉处理及紧急撤离等场景设计为教学模块;第二,加强专业术语与标准化表达训练,尤其是安全设备、紧急指令、广播词和医疗应急用语;第三,强化噪音和高压场景下的压力测试,使空乘人员在复杂环境中保持清晰、简洁、权威的汉语输出;第四,将中泰跨文化沟通策略纳入教学体系,训练“共情回应+原因说明+解决方案/动态跟进”的表达模式;第五,建立动态更新的教学与评价机制,并适当引入AI语音纠音和情境对话训练。

### 结论

综上所述,随着中国出境旅游市场的持续扩大,汉语在国际民航服务与安全沟通中的作用日益凸显。曼谷航空公司空乘人员的汉语能力整体仍主要停留在基础交流层面,尚难以满足复杂服务情境及飞行安全沟通的实际需求,尤其在专业术语运用、高压环境下语言稳定性以及跨文化交际能力方面存在明显不足。

本文通过文献分析、实地观察、问卷调查及教学实验等方法,对空乘人员汉语使用现状进行了系统考察。研究结果显示,干预前空乘人员汉语口语总体达标率为34.6%,说明其日常服务表达与基本客舱沟通能力仍有待提高;同时,超过半数受访者在航班延误、设备故障等应急情境中难以用汉语进行解释与安抚,且在突发医疗状况、安全指令传递及旅客情绪安抚等复杂情境中的汉语表达能力仍存在明显不足。教学干预后,实验组在语言准确性、安全指令传递、抗干扰表达及跨文化沟通方面的描述性评分均明显高于干预前,也优于对照组,说明情境化教学对提升空乘人员职业汉语应用能力具有积极作用。

本文提出,民航汉语能力应从语言准确性、情境应对能力、安全指令传递能力及跨文化交际能力等维度进行系统构建。实践上,航空公司应通过基于真实工作流程的情境化教学模式,强化标准化术语训练、应急指令训练与跨文化沟通策略,推动民航汉语教学由通用语法导向转向岗位任务与情境应用导向。

同时,本研究仍存在一定局限。首先,研究对象主要集中于曼谷航空公司,样本范围相对有限;其次,教学实验周期较短,对长期教学效果的考察仍有不足;再次,受会议论文篇幅限制,本文主要呈现描述性统计与前后测比较,尚未对教学效果的长期变化进行充分追踪。未来研究可扩大样本范围、延长观察周期,并结合不同航空公司及多样化服务情境,对民航汉语教学模式开展更深入的验证。

### 参考文献

- 艾成浩. 泰国亚洲航空空服员汉语服务情况的调查研究[D]. 华侨崇圣大学, 2014: 35 - 40.
- 白辉, 张艳玲. 通用航空术语规范化问题研究[J]. 现代英语, 2023(18): 64 - 67.
- 楚喆. 试论民航服务类专业学生语言表达能力的培养途径[J]. 科技资讯, 2019(9): 246 - 247.
- 高子奥. 民航汉语文化教学的应用[J]. 沈阳师范大学学报, 2022(6): 187.
- 高一虹. 跨文化交际能力培养研究[J]. 外语教学与研究, 2008(2): 103 - 110.
- 李泉. 专门用途汉语教学理论与实践[J]. 语言教学与研究, 2012(4): 45 - 52.

- 王初明. 情境教学理论及其应用[J]. 外语界, 2006(3): 12 - 18.
- 王建勤. 专门用途汉语教学模式研究[J]. 世界汉语教学, 2010(3): 89 - 96.
- 周红. 民航服务语言特点与应用研究[J]. 现代交际, 2018(6): 102 - 104.
- Hall E T. *Beyond Culture*[M]. New York: Anchor Books, 1976.
- Hutchinson T, Waters A. *English for Specific Purposes: A Learning-Centered Approach*[M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- Kramsch C. *Context and Culture in Language Teaching*[M]. Oxford: Oxford University Press, 1993.

# 泰国法律事务所的汉语服务研究—以高梧桐律师事务所为例

## A Study of Chinese Language Service Provided by Thailand Firms : a Case Study of Sak Kosaengrueng Law Office

Praphan Santiwitthayawong\*, Naris Wasinanon  
College of Chinese, Huachiew Chalermprakiet University  
\*E-mail: johnnyfangfang@hotmail.com

### 摘要

随着“一带一路”倡议与“泰国 4.0”战略的持续推进，中泰经贸合作不断深化，越来越多中国企业赴泰投资发展。与此同时，跨国经营过程中涉及的法律事务日趋复杂，语言障碍与文化差异也逐渐成为影响法律服务效率的重要因素。在此背景下，泰国法律市场对专业汉语法律服务的需求不断增长。

本文以泰国高梧桐律师事务所为研究对象，围绕其汉语法律服务模式、客户满意度以及跨文化沟通机制展开研究。文章采用文献研究法、个案分析法、问卷调查法及 SWOT 分析法，对事务所在中泰跨境法律服务中的运行模式与竞争优势进行系统分析。研究发现，高梧桐律师事务所凭借“法律+语言”复合型服务模式、双语法律文本服务以及深度跨文化沟通能力，在中国客户群体中建立了较高的专业信任度。调查结果显示，中国客户对事务所的法律专业水平、汉语沟通能力以及服务效率整体满意度较高，但事务所仍存在人才梯队建设不足、服务标准化程度不高及数字化服务能力有待提升等问题。

基于研究结果，本文提出泰国法律事务所应进一步建立双语法律术语体系，加强法律与汉语复合型人才培养，推动数字化法律服务建设，并完善中泰跨文化法律服务机制，从而提升泰国法律行业的国际化竞争力，为中泰经贸合作提供更加稳定、高效的法律保障。

**关键词：**泰国法律事务所，汉语法律服务，跨文化沟通，中泰经贸，法律翻译

### Abstract

With the continuous advancement of the Belt and Road Initiative and the Thailand 4.0 strategy, economic and trade cooperation between China and Thailand has become increasingly close. As more Chinese enterprises invest and operate in Thailand, legal issues related to cross-border business activities have become more complex. At the same time, language barriers and cultural differences have gradually emerged as important factors affecting the efficiency of legal services. Under such circumstances, the demand for professional Chinese-language legal services in Thailand has continued to grow.

This study takes Sak Kosaengrueng Law Office as a case study to explore its Chinese-language legal service model, customer satisfaction, and cross-cultural communication mechanisms. The research adopts literature review, case study, questionnaire survey, and SWOT analysis methods to systematically examine the firm's operational model and competitive advantages in Sino-Thai cross-border legal services.

The findings indicate that the firm has established a strong sense of professional trust among Chinese clients through its “law + language” integrated service model, bilingual legal documentation, and in-depth cross-cultural communication capabilities. The survey results reveal that Chinese clients generally show high satisfaction with the firm's legal professionalism, Chinese communication skills, and service efficiency. However, issues such as insufficient talent development, lack of service standardization, and limited digital service capability still exist.

Based on the findings, this paper suggests that Thai law firms should establish standardized bilingual legal terminology systems, strengthen the cultivation of interdisciplinary legal and language professionals, promote digital legal services, and improve Sino-Thai cross-cultural legal communication mechanisms. These measures would enhance the international competitiveness of Thailand's legal industry and provide stronger legal support for Sino-Thai economic cooperation.

**Keywords:** Thai Law Firms, Chinese Legal Services, Cross-cultural Communication, Sino-Thai Trade, Legal Translation

## 绪论

随着中国与东南亚国家之间的经济合作不断深化，中泰两国在投资、贸易及服务业领域的联系日益密切。近年来，大量中国企业进入泰国市场，带动了跨境法律事务、商业咨询及语言服务需求的快速增长。在跨国商业活动中，法律服务不仅涉及专业法律知识，同时也与语言沟通及文化理解密切相关。在此背景下，具备汉语能力及跨文化沟通能力的泰国法律事务所逐渐受到中国客户关注。尤其是在公司注册、投资合规、劳动法以及商业纠纷处理等领域，专业汉语法律服务已经成为提升客户信任与服务效率的重要因素。因此，研究泰国法律事务所的汉语服务模式，对于推动中泰跨文化法律服务发展具有重要现实意义。

## 一、研究背景

近年来，随着“一带一路”倡议不断推进，中国与东南亚国家之间的经贸合作持续扩大。泰国作为东南亚重要经济中心之一，在“泰国 4.0”战略及东部经济走廊（EEC）政策推动下，逐渐成为中国企业赴东南亚投资的重要目的地。根据泰国投资促进委员会（BOI）数据显示，中国近年来已连续成为泰国外国直接投资的重要来源国之一，投资领域也从传统制造业逐渐扩展至新能源汽车、电子科技、数据中心及数字产业等高附加值行业。

随着中资企业数量不断增加，企业在泰国经营过程中涉及的法律问题也日益复杂，包括公司注册、BOI 优惠申请、劳动法、土地使用、税务合规以及跨国商业纠纷等多个方面。由于中泰两国在法律体系、商业文化以及语言表达方式上存在明显差异，中国投资者在处理法律事务时往往面临“法律专业性”与“语言沟通障碍”双重问题。

目前，泰国市场虽然已有部分律师事务所开始提供汉语法律服务，但整体而言，既熟悉泰国法律体系，又具备专业汉语沟通能力的法律人才仍然相对不足。部分事务所虽然能够提供基础翻译服务，但在法律术语转换、跨文化沟通以及商业逻辑理解方面仍存在一定局限。因此，如何建立更加专业化、标准化及国际化的汉语法律服务体系，已经成为当前泰国法律服务行业值得关注的重要议题。高梧桐律师事务所作为泰国具有代表性的本土律师事务所之一，长期服务于华人社会及中国投资者，在汉语法律服务方面具有较强代表性。事务所不仅能够提供中泰双语法律服务，同时在跨文化沟通及中国客户服务方面积累了丰富的丰富经验。因此，以高梧桐律师事务所为研究对象，对泰国法律事务所汉语服务模式进行分析，具有一定的现实意义与研究价值。

## 二、研究意义

### （一）理论意义

目前关于泰国法律服务行业的研究，大多集中于外商投资法、跨国企业合规以及法律制度研究，而从“语言服务”与“跨文化沟通”角度研究泰国律师事务所的相关成果相对较少。本文将法律服务与汉语语言服务相结合，从跨文化商务沟通视角分析泰国法律行业的发展特点，有助于丰富商业汉语及语言服务领域的研究内容。

### （二）实践意义

首先，本文有助于为赴泰投资的中国企业提供参考，使其更好地了解泰国法律服务市场及汉语法律服务的重要性，从而降低跨境经营中的法律风险。其次，研究结果能够为泰国律师事务所优化汉语服务体系提供借鉴，包括双语法律文件管理、复合型人才培养以及数字化服务建设等方面。最后，随着中泰经贸合作持续深化，跨文化法律服务需求将进一步增加。本文对中泰法律语言服务模式的分析，也有助于推动中泰法律行业之间的交流与合作。

## 三、研究目的

本文以高梧桐律师事务所为研究对象，重点分析其汉语法律服务模式及中国客户满意度情况，并探讨泰国法律事务所在跨文化法律服务中存在的问题。具体研究目的如下：

第一，分析高梧桐律师事务所目前的汉语法律服务内容与运行模式，包括双语法律文件服务、法律口译服务以及中国客户沟通机制等。

第二，探讨中国客户对泰国汉语法律服务的需求特点及满意度情况，分析影响客户信任与服务质量的主要因素。

第三，研究泰国法律事务所在汉语服务发展过程中所面临的问题，包括人才培养、服务标准化及数字化建设等方面。

#### 四、研究方法

为了更全面地分析泰国法律事务所的汉语服务现状，本文主要采用以下研究方法：

##### （一）文献研究法

通过查阅中泰法律服务、语言服务、跨文化沟通以及涉外法律服务相关文献，对国内外研究成果进行整理与分析，为本文研究提供理论基础。

##### （二）个案分析法

本文以高梧桐律师事务所为主要研究对象，对其经营模式、服务流程及汉语法律服务特点进行系统分析，以了解泰国本土律师事务所在华语法律服务方面的发展现状。

##### （三）问卷调查法

为了了解中国客户对高梧桐律师事务所汉语法律服务的评价，本文采用问卷调查法收集相关数据。调查对象为曾接受过高梧桐律师事务所法律咨询、公司注册、商业合同审查及其他法律服务的中国客户。

本次调查采用线上与线下相结合的方式发放问卷，主要通过微信、电子邮件以及客户回访等渠道收集数据。问卷内容主要围绕法律专业性、汉语沟通能力、服务效率、跨文化理解能力、保密性以及总体满意度等方面展开。

本研究共发放问卷 20 份，回收问卷 15 份，其中有效问卷 15 份，有效回收率为 75%。通过对问卷数据进行整理与分析，进一步了解中国客户对事务所汉语法律服务质量的评价情况，并为后续满意度分析提供数据支持。

##### （四）SWOT 分析法

通过对事务所优势（Strengths）、劣势（Weaknesses）、机会（Opportunities）与威胁（Threats）进行分析，总结其在泰国华语法律服务市场中的竞争特点及未来发展方向。

#### 五、国内外研究综述

##### （一）泰国法律服务相关研究

近年来，随着泰国外资市场不断扩大，关于泰国法律服务行业的研究逐渐增加。现有研究大多集中于外商投资法、企业合规以及商业法律环境等方面。例如，部分研究指出，随着中国企业大量进入泰国市场，泰国法律服务行业已经逐渐由传统本地服务模式转向国际化、多语化服务模式。

Kudun & Partners 等泰国法律机构发布的相关研究认为，中国投资者在泰国经营过程中，最关注的问题主要包括公司设立、BOI 优惠政策、土地使用、劳动法及商业纠纷等领域。同时，由于中泰法律制度及商业文化差异较大，中国客户对能够提供汉语服务及跨文化沟通支持的律师事务所具有较高依赖性。

此外，部分泰国学者也提出，仅依靠普通翻译人员已难以满足跨境法律服务需求。真正有效的法律语言服务，应当同时具备法律专业能力、语言能力以及文化理解能力。然而，目前针对泰国律师事务所汉语服务模式的系统研究仍相对有限，尤其缺乏以客户满意度及跨文化沟通为核心的实证研究。

##### （二）中国涉外法律服务研究

随着中国企业“走出去”步伐不断加快，中国学界对于涉外法律服务的研究也逐渐增加。相关研究主要围绕国际法律服务体系建设、跨国企业合规管理以及涉外法律人才培养等方面展开。中国司法部近年来提出“培育国际一流律师事务所”的发展方向，强调法律服务国际化、专业化与数字化的重要性。部分研究认为，未来涉外法律服务的发展重点，不仅在于法律专业能力，还包括多语言服务能力与跨文化沟通能力。

此外，一些关于会计事务所及商务服务行业汉语服务的研究也指出，客户对服务质量的评价，除了专业水平外，还高度重视沟通效率、文化理解以及数字化服务体验。这些研究成果为本文分析泰国律师事务所汉语服务提供了重要参考。

李娜（2023）指出，随着全球化进程不断深入，法律服务国际化已经成为律师事务所提升竞争力的重要方向。其中，多语言服务能力与跨文化沟通能力逐渐成为衡量涉外法律服务质量

的重要标准。黄伟（2023）认为，涉外法律服务人才不仅需要具备扎实的法律专业知识，还应具备良好的语言能力和跨文化交际能力，以适应国际法律服务市场的发展需求。

### （三）语言服务与跨文化沟通研究

近年来，“语言服务产业”逐渐成为语言学与国际商务研究的重要方向。相关研究认为，现代语言服务已经不再局限于传统翻译，而是逐渐发展为涵盖本地化、跨文化沟通、数字化信息处理及国际商务咨询等综合性服务体系。在法律服务领域，法律翻译具有高度专业性与风险性。由于不同国家法律体系及文化背景存在差异，法律翻译不仅要求语言准确，更要求译者能够理解法律逻辑与文化语境。因此，部分学者提出“法律功能对等”理论，即法律翻译的重点不只是文字对应，而是确保法律意义与法律效果的准确传达。同时，跨文化沟通研究也指出，中泰两国在商务习惯、沟通方式以及社会文化方面存在一定差异。例如，中国客户通常更加重视沟通效率、服务回应速度以及长期信任关系，而泰国商业文化则更强调关系维护与沟通柔和性。因此，在跨国法律服务过程中，律师事务所不仅需要提供法律支持，也需要承担文化沟通与协调的角色。

周敏（2022）认为，现代语言服务已经逐步突破传统翻译的范畴，向跨文化沟通、专业咨询及信息管理等综合服务方向发展。在国际法律服务领域，语言服务质量已经成为影响客户满意度与服务效果的重要因素。

综上所述，目前关于法律服务、语言服务以及跨文化沟通的研究已经取得一定成果，但针对泰国本土律师事务所汉语法律服务的研究仍然较少。尤其是在客户满意度、服务模式以及跨文化法律沟通方面，仍缺乏系统性的个案研究。因此，本文以高梧桐律师事务所为例，对泰国律师事务所汉语服务进行分析，具有一定的现实意义与研究价值。

## 六、高梧桐律师事务所汉语法律服务现状分析

### （一）事务所基本情况

高梧桐律师事务所（Sak Kosaengrueng Law Office）位于泰国曼谷，是一家长期服务于华人社会及中国投资者的本土综合性律师事务所，在中泰跨境法律服务领域具有一定影响力。

### （二）汉语法律服务内容

随着中国客户数量不断增加，高梧桐律师事务所逐渐建立起较完整的汉语法律服务体系，其主要服务内容包括以下几个方面：

#### 1. 双语法律文件服务

事务所能够提供中泰双语法律文件服务，包括合同翻译、公司注册文件、授权书、商业协议以及法律意见书等。通过双语文件服务，中国客户能够更加准确地理解泰国法律内容，从而降低因语言误解所带来的法律风险。同时，事务所在翻译过程中不仅重视文字准确性，也重视法律概念与商业逻辑的转换，使法律内容更符合中国客户的理解习惯。

#### 2. 法律口译与商务沟通服务

在商业谈判、政府部门沟通以及法律咨询过程中，事务所能够提供汉语口译服务。与一般翻译服务不同，法律口译不仅需要语言能力，还需要对法律术语及法律程序有充分理解。特别是在BOI申请、商业谈判以及跨国投资项目中，事务所通过汉语沟通服务，有效提升了中国客户与泰国法律机构之间的沟通效率。

#### 3. 跨文化法律沟通服务

除了语言转换之外，事务所也十分重视中泰文化差异所带来的沟通问题。例如，中国客户通常较重视沟通效率、结果导向以及长期合作关系，而泰国商业环境则更强调关系协调与沟通礼仪。因此，事务所在服务过程中不仅提供法律咨询，也承担跨文化沟通协调角色，以减少因文化差异所带来的误解与冲突。

### （三）汉语法律服务运行模式

从调查内容来看，高梧桐律师事务所的汉语法律服务具有较明显的“核心人物负责制”特点。也就是说，中国客户在初次咨询、案件沟通及重要法律文件处理过程中，通常由高律师本人直接参与。这种模式的优势在于，法律信息能够直接传达给客户，减少了普通翻译人员介入后可能造成的信息偏差。尤其是在复杂法律事务中，高律师能够同时结合法律专业知识、中文表达能力以及对泰国客户思维方式的深入理解，对案件进行解释和判断，因此更容易获得客户信任。

但是，这种模式也存在一定局限。由于汉语法律服务高度依赖核心人物，一旦高律师本人无法直接参与，事务所整体服务质量可能受到影响。因此，从长期发展角度来看，事务所需要进一步建立更加标准化、团队化的汉语法律服务机制。

（四）汉语服务特点

1. “法律+语言”的复合型服务

高梧桐律师事务所的汉语服务并不是单纯翻译，而是建立在法律专业知识基础上的语言服务。事务所能够将泰国法律规定转化为中国客户容易理解的表达方式，使客户不仅“听得懂”，也能够真正理解法律后果。

2. 信任关系建立能力较强

法律服务具有高度专业性和风险性，客户往往需要建立足够信任后才会委托事务所处理案件。高梧桐律师事务所凭借长期积累的行业声誉及中文沟通能力，能够有效降低中国客户在异国法律环境中的不安感。

3. 跨文化沟通能力较突出

在中泰法律服务过程中，许多问题并非只来自法律条文本身，也来自商业习惯和文化理解差异。该事务所在服务中国客户时，能够根据客户的表达方式和决策习惯调整沟通策略，因此在跨文化服务方面具有一定优势。

七、中国客户满意度调查分析

（一）调查设计

为了了解中国客户对高梧桐律师事务所汉语法律服务的评价，本文围绕法律专业性、语言准确性、服务效率、文化理解、保密性及总体满意度等方面进行问卷调查。评分标准采用五级量表，其中1分表示“非常不同意”，5分表示“非常同意”。

调查内容主要包括以下几个维度：

- 第一，语言准确性，即法律及商业术语是否翻译准确，是否能够避免误解。
- 第二，表达流畅性与语境适应性，即中文表达是否自然，是否符合中国客户的理解习惯。
- 第三，内容完整性，即法律信息是否完整传达，是否存在遗漏或歪曲。
- 第四，服务效率，包括口译反应速度、文件处理速度及回复及时性。
- 第五，文化理解与职业伦理，包括是否理解中国客户的沟通习惯，是否能够保持中立与保密。
- 第六，总体满意度，即客户是否愿意继续使用该事务所服务并推荐给他人。

（二）高律师服务质量评价

从评估结果来看，高律师在多数指标上获得较高评价，尤其在术语准确性、内容完整性、口译流利度、服务及时性、准备工作、中立性与保密性以及建立信任方面均表现突出。

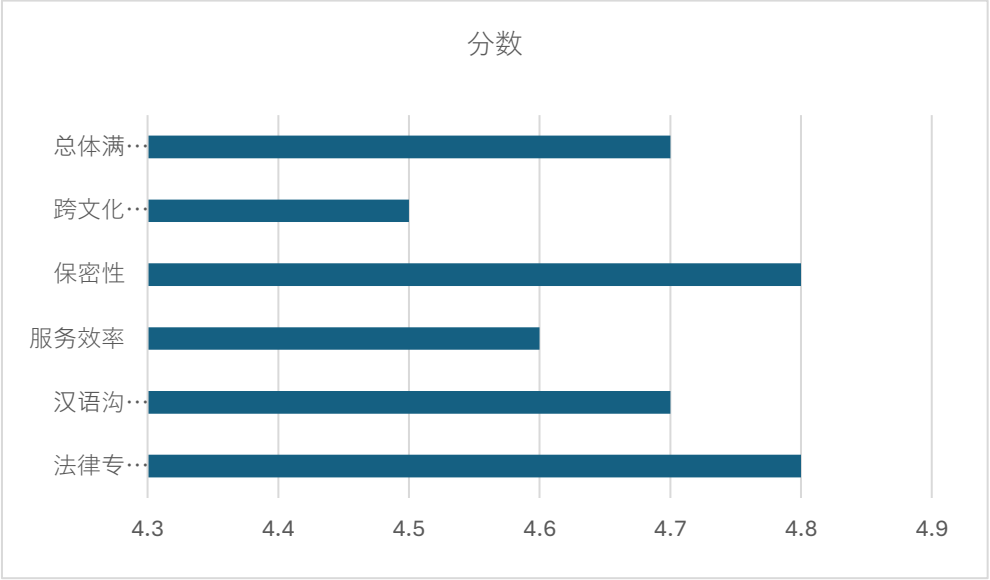


图1 中国客户满意度调查结果  
资料来源：作者调查整理

这说明中国客户对其法律专业能力及汉语沟通能力认可度较高。特别是在复杂法律事务中，高律师能够准确解释泰国法律内容，并使用符合中国客户理解方式的中文表达，使客户能够更清楚地判断案件风险及处理方案。不过，在“流畅性和语境性”以及“商业文化理解”两个指标上，仍存在进一步提升空间。这表明即使服务整体评价较高，在面对更复杂的商业语境或非正式沟通场景时，仍需要进一步增强表达灵活性和文化适应性。

（三）助理律师服务质量评价

| 项目    | 高律师 | 助理律师 |
|-------|-----|------|
| 术语准确性 | 4.8 | 3.9  |
| 表达流畅性 | 4.7 | 3.8  |
| 内容完整性 | 4.9 | 3.7  |

表 1 高律师与助理律师服务质量对比  
资料来源：作者调查整理

与高律师相比，助理律师的评价结果呈现出一定差异。助理律师在服务速度、准备工作、商业文化理解及保密性方面表现较好，说明其具备基本服务意识和职业素养。但是，在术语准确性、表达流畅性及内容完整性方面，助理律师得分相对较低，尤其是内容完整性存在明显不足。这反映出事务所目前在汉语法律人才培养方面仍存在短板。助理律师虽然能够进行基础沟通，但在法律术语转换及复杂法律信息传达方面，还难以达到高质量汉语法律服务的要求。这一结果也进一步说明，高梧桐律师事务所当前的汉语服务能力仍然较依赖核心人物，尚未完全形成稳定的人才梯队。

（四）客户满意度整体分析

从客户评分结果来看，中国客户对事务所整体服务满意度较高，平均分集中在 4.4 至 4.7 之间，说明客户普遍认可事务所的专业能力、服务态度及沟通质量。具体来看，客户满意度较高的原因主要包括以下几个方面：

第一，法律专业性强。客户认为事务所能够提供具有针对性的法律建议，尤其是在公司设立、投资合规及商业纠纷处理方面具有较强专业能力。

第二，汉语沟通效率高。由于高律师能够直接使用中文沟通，客户无需完全依赖第三方翻译，因此减少了信息误差，也提高了沟通效率。

第三，服务信任感较强。法律服务涉及客户商业利益及隐私信息，事务所在保密性和职业伦理方面表现较好，因此客户愿意继续委托相关法律事务。

第四，跨文化理解能力较好。事务所能够理解中国客户在商务谈判及法律沟通中的习惯，有助于缓解客户在泰国法律环境中的不安感。

总体而言，高梧桐律师事务所的汉语法律服务已经具备较强竞争力，但在服务团队化、流程标准化及青年人才培养方面仍有进一步提升空间。

八、高梧桐律师事务所汉语法律服务存在的问题

虽然高梧桐律师事务所在汉语法律服务方面已经形成一定优势，并获得较高客户满意度，但从整体发展情况来看，事务所仍然面临一些现实问题与挑战。这些问题不仅影响事务所未来的长期发展，也在一定程度上反映出当前泰国法律行业汉语服务普遍存在的不足。

（一）汉语法律人才不足

目前，事务所汉语法律服务仍较依赖核心律师。虽然部分助理律师能够进行基础中文沟通，但在法律术语转换、复杂案件解释及跨文化表达方面仍存在不足，反映出复合型法律人才储备有待加强。

（二）服务标准化程度有待提高

当前事务所汉语法律服务仍以个人经验为主，在法律术语翻译、双语文件管理及客户服务流程等方面缺乏统一标准。因此，有必要进一步完善标准化服务体系，以提高服务质量与工作效率。

### （三）数字化服务能力相对不足

随着法律服务行业数字化发展，客户对线上咨询及电子文件管理的需求不断增加。然而，目前事务所在数字化建设方面仍相对薄弱，部分服务流程仍依赖传统沟通方式，影响服务效率。

### （四）市场竞争逐渐加剧

随着越来越多国际律师事务所进入泰国市场，汉语法律服务领域竞争日益激烈。面对新的市场环境，本土律师事务所需要进一步提升专业化、数字化及国际化水平，以保持竞争优势。

## 九、高梧桐律师事务所汉语法律服务 SWOT 分析

为了更全面地分析高梧桐律师事务所在泰国汉语法律服务市场中的发展情况，本文采用 SWOT 分析法，从优势（Strengths）、劣势（Weaknesses）、机会（Opportunities）及威胁（Threats）四个方面进行分析。

### （一）优势（Strengths）

首先，事务所在汉语沟通能力方面具有明显优势。高律师能够直接使用中文与客户沟通，在法律咨询及商业谈判过程中有效减少语言障碍，提高沟通效率。其次，事务所在华人社会及中国客户群体中积累了较高信任度。长期服务经验使事务所对中国客户的商业习惯及沟通方式具有较深理解，因此更容易建立稳定合作关系。此外，事务所具备较强跨文化沟通能力。相比单纯翻译服务，事务所能够同时理解中泰两国法律制度及商业文化差异，从而在跨国法律事务中发挥协调作用。

### （二）劣势（Weaknesses）

事务所最大的劣势在于汉语法律服务高度依赖核心人物。一旦核心律师无法直接参与，整体服务质量可能受到影响。同时，青年汉语法律人才储备不足，也限制了事务所未来业务规模扩展。此外，数字化建设及标准化服务体系尚未完全完善，在国际化竞争中仍存在一定短板。

### （三）机会（Opportunities）

随着中泰经贸合作不断深化，中国企业赴泰投资规模持续扩大，未来对专业汉语法律服务的需求仍将进一步增长。与此同时，“一带一路”倡议以及东部经济走廊（EEC）建设，也为泰国法律行业国际化发展提供了重要机会。越来越多中国企业在泰国设立公司、开展投资及商业合作，将持续带动法律咨询、商业合规及跨境法律服务需求增长。此外，数字化法律服务的发展，也为事务所拓展线上服务模式提供了新的发展空间。

### （四）威胁（Threats）

当前，国际律师事务所及大型综合性法律机构正在逐渐进入泰国华语法律服务市场，市场竞争不断加剧。同时，随着客户对服务质量要求不断提高，事务所不仅需要提升法律专业能力，也需要进一步加强数字化能力、国际化能力及团队化管理能力。如果无法及时调整服务模式，未来可能面临客户流失风险。

## 十、泰国法律事务所汉语服务发展建议

结合高梧桐律师事务所目前的发展情况及中国客户需求特点，本文认为，未来泰国法律事务所若希望进一步提升国际化竞争力，应从人才培养、服务标准化、数字化建设及跨文化服务能力等方面进行优化。

### （一）加强复合型法律人才培养

泰国法律事务所应加强“法律+汉语”复合型人才培养，通过校企合作、内部培训及实践项目等方式，提高青年律师的语言能力、法律素养及跨文化沟通能力，从而建立稳定的人才梯队。

### （二）建立标准化双语法律服务体系

律师事务所应建立统一的中泰法律术语库和双语法律文件模板，规范法律翻译及客户服务流程，提高服务质量与工作效率，减少法律沟通风险。

### （三）推动数字化法律服务建设

泰国法律事务所应积极推进数字化建设，完善线上法律咨询平台及电子文件管理系统，提高跨国法律服务效率。同时，可利用官方网站及社交媒体平台加强品牌传播，以满足中国客户对数字化法律服务的需求。

### （四）加强跨文化法律沟通能力

除法律专业能力外，律师事务所还应加强跨文化服务意识，深入了解中国客户的沟通习惯与商业文化，从而提升客户满意度与服务效果。

## 十一、结论

随着中泰经贸合作不断深化，中国企业赴泰投资规模持续扩大，泰国法律行业对于汉语法律服务的需求也不断增加。语言服务已经不仅是传统翻译问题，而逐渐成为连接法律专业、商业沟通与跨文化理解的重要桥梁。本文以高梧桐律师事务所为研究对象，从汉语法律服务模式、客户满意度、跨文化沟通及 SWOT 分析等方面，对泰国法律事务所汉语服务现状进行了研究。研究表明，高梧桐律师事务所在双语法律服务、客户信任建立以及跨文化沟通方面具有较明显优势，并在中国客户群体中建立了较高专业认可度。然而，研究也发现，目前事务所仍存在复合型人才不足、服务标准化程度有限以及数字化建设相对滞后等问题。这些问题不仅影响事务所未来发展，也在一定程度上反映出当前泰国法律行业汉语服务普遍面临的挑战。未来，随着“一带一路”倡议及中泰经济合作持续推进，泰国法律行业国际化程度将进一步提高。法律事务所若希望在国际竞争中保持优势，除了提升法律专业能力外，也需要进一步加强语言服务能力、数字化能力及跨文化沟通能力。

总体而言，汉语法律服务已经逐渐成为泰国法律行业国际化发展的重要组成部分。如何建立更加专业化、标准化与国际化的汉语法律服务体系，将是未来泰国法律事务所持续发展的重要方向。

## 十二、研究不足与未来展望

本研究仅以高梧桐律师事务所为研究对象，研究结果主要反映该事务所在汉语法律服务方面的发展现状，因此在研究范围和样本代表性方面仍存在一定局限。

未来研究可进一步扩大调查范围，将不同规模及不同类型的泰国律师事务所纳入研究对象，通过比较分析不同机构的汉语法律服务模式、客户满意度及跨文化沟通能力，从而提高研究结论的普适性和参考价值。同时，也可结合更多量化数据和案例分析，对泰国法律行业汉语服务的发展趋势进行更深入研究。

## 参考文献

- 陈建平.《法律翻译中的功能对等理论研究》[J]. 外语研究, 2021 (6).
- 陈小华.《跨文化商务沟通研究》[M]. 北京: 商务印书馆, 2021.
- 黄伟.《涉外法律服务人才培养模式探析》[J]. 法律教育研究, 2023 (2).
- 李明.《国际法律服务与语言能力研究》[J]. 中国法律评论, 2022 (5).
- 李娜.《法律服务国际化发展研究》[J]. 法学论坛, 2023 (4).
- 刘志强.《语言服务产业发展现状分析》[J]. 中国翻译, 2020 (4).
- 泰国投资促进委员会 (BOI).《泰国外商投资年度报告》[R]. 2024.
- 王丽丽.《“一带一路”背景下涉外法律人才培养研究》[J]. 法律教育研究, 2021 (3).
- 王珊珊.《中泰商务文化差异研究》[J]. 东南亚研究, 2020 (4).
- 张伟.《跨文化沟通视角下的商务汉语服务研究》[J]. 商业汉语研究, 2022 (2).
- 周敏.《语言服务产业与跨文化沟通能力研究》[J]. 中国翻译, 2022 (6).
- Baker McKenzie. Cross-border Legal Service in Southeast Asia [R]. 2022.
- Kudun & Partners. Thailand Legal Market Report [R]. 2023.

# 泰国工业园区管理局（IEAT）招商部门汉语服务调查研究——以泰中罗勇工业园为例

## A Survey on Chinese Language Services in the Investment Promotion Department of the Industrial Estate Authority of Thailand (Ieat) : Taking the Thailand-China Rayong Industrial Park as an Example

Sunisa Bicha\*, Zhao Ping

College of Chinese, Huachiew Chalermprakiet University

\*Email: sunisabicha@gmail.com

### 摘要

本研究旨在对泰国工业园区管理局（IEAT）招商部门汉语服务的质量与效能进行系统性与深度分析。当前关于泰国汉语服务的研究多集中于旅游、酒店及日常教育等传统领域，鲜有针对政府招商引资与跨文化投资管理中汉语服务效能的探讨。为填补这一研究空白，本研究采用量化研究与 SWOT 分析相结合的方法，通过结构式问卷对泰中罗勇工业园内的 100 家中资企业的受访者（主要分布在汽摩配及电子电器业）进行调查，评估维度涵盖服务可及性、表达清晰度、需求理解度、政策解读有效性及降低沟通成本效能。

结果表明，IEAT 的汉语服务在降低行政沟通成本等方面发挥了积极作用，总体满意度指数为 2.78 分（处于“一般”水平）。受访者虽认可基础口语沟通能力，但基于问卷数据与实地调研证实，服务体系仍面临显著的结构性问题：核心招商团队仅 12 名编制人员，高达 91.7% 的汉语服务人员缺乏高级汉语读写能力且未获得 HSK 证书，导致专业中文翻译人员不足、中文政策文件及数字化办事指南严重匮乏。基于实证数据与 SWOT 分析结果，本文提出强化工作人员“职业商务汉语”培训、建立规范化中文技术文件体系、拓展双语数字化服务平台等具有实践意义的改进建议。研究认为，提升 IEAT 汉语服务的专业化与系统化水平，将有助于增强泰国投资便利化能力，并进一步提升其在区域投资竞争格局中的综合竞争力。

**关键词：**泰国工业园区管理局（IEAT），招商部门，汉语服务，投资便利化，跨文化沟通，满意度分析，

### Abstract

This study provides an in-depth examination of the quality and effectiveness of Chinese language services delivered by the Investment Promotion Division of the Industrial Estate Authority of Thailand (IEAT), a strategic component that directly influences the efficiency of investment facilitation for Chinese enterprises operating in Thailand. Employing a quantitative research design and SWOT analysis, data were collected from 100 respondents from Chinese enterprises in the Thailand-China Rayong Industrial Park using a structured questionnaire. The core dimensions encompassed service accessibility, clarity of expression, understanding of needs, effectiveness of policy interpretation, and the efficacy of reducing communication costs. The findings reveal that IEAT's Chinese language services play a crucial role in mitigating administrative barriers, with an overall satisfaction index of 2.78 (Moderate level). However, the study emphasizes profound structural limitations, such as an understaffed core team of only 12 personnel, 91.7% of whom lack advanced Chinese reading/writing skills and official HSK certifications. Furthermore, the absence of standardized technical documents in Chinese creates bottlenecks in complex legal procedures. Based on the empirical results, the study proposes policy-oriented recommendations: strengthening specific "Business Chinese" competencies, standardizing technical documents in Chinese, and expanding bilingual digital service mechanisms to elevate Thailand's investment facilitation performance.

**Keywords:** IEAT, Investment Promotion Division, Chinese Language Services, Investment Facilitation, Cross-cultural Communication, Satisfaction Analysis

## 一、 绪论

在全球经济高度一体化的背景下，泰国在区域经济合作中发挥着重要作用。随着泰国“东部经济走廊（EEC）”战略与中国“一带一路”倡议（BRI）的深度对接，大量中资企业（特别是高科技、印刷电路板 PCB 及新能源产业）正加速向泰国转移并呈现集群化发展趋势。在此背景下，泰国工业园区管理局（IEAT）作为直接负责外商引资与服务的核心政府机构，其招商部门的“跨文化沟通能力”与“汉语服务效能”已成为影响中国投资者决策与投资便利化的关键软实力。

然而，在实际招商服务与行政审批实践中，IEAT 的汉语服务供给与中资企业日益增长的专业需求之间存在显著落差。招商部门的汉语服务面临着诸多瓶颈：面对庞大的中国投资者，核心招商团队编制严重受限；多数服务人员仅具备基础口语能力，缺乏对商务法律及环保评估（EIA）等专业词汇的掌握；系统翻译的中文版政策指导文件严重匮乏，直接推高了中资企业的跨国行政沟通成本。本研究以泰中罗勇工业园为例，旨在通过量化问卷调查与 SWOT 分析，客观评估招商部门现有汉语服务人员的语言水平及中资企业的满意度，深度剖析其中存在的问题，为泰国政府优化对华招商策略提供具有实证依据的政策建议。

## 二、 文献综述与理论基础

（一） 工业园建设与跨文化沟通 在关于中泰园区跨文化沟通与招商服务的研究中，孟广文等（2020）对泰中罗勇工业园的“园中园”模式与效益进行了深入评价，指出园区通过提供“一站式”中文服务，有效克服了文化差异，大幅降低了中资企业在泰国的跨文化沟通与行政审批成本。Yao（2021）在探讨后疫情时代中资企业在泰投资挑战时明确指出，跨文化复合型管理人才（“语言+专业”人才）及针对性语言服务的短缺，直接制约了企业的本地化运营与沟通效能。

（二） “三角外交”（Triangular Diplomacy）视角下的语言服务 Lhapeerakul 和 Khamsroy（2023）运用“三角外交”的理论框架，深入剖析了中资跨国公司在泰中罗勇工业园中对促进中泰两国关系发展所发挥的核心作用。在全球化背景下，中资跨国公司已不再仅仅是追求经济利润的商业实体，而是扮演着“企业外交官”的角色。在这一政府与企业的双向互动中，系统的官方汉语服务不仅是沟通的工具，更是打破跨文化壁垒、加深中泰两国在经济与政治层面相互依存度的核心载体。现有的汉语服务研究多集中于旅游与酒店业（如林飒楠关于电信公司汉语服务的研究、邓玲珑关于商标翻译的研究），专门针对政府招商引资的实证研究依然匮乏，这也是本研究着力填补的学术空白。

## 三、 研究方法与数据来源 本研究采用量化研究方法，

以泰中罗勇工业园内的中资企业为总体研究对象。通过发放结构式问卷，共回收有效问卷 100 份（代表 100 家中资企业）。问卷采用李克特五级量表（Five-point Likert Scale）进行量化测度，单项评分标准界定为：很满意记 5 分，满意记 4 分，一般记 3 分，不满意记 2 分，很不满意记 1 分。同时计算满意度指数（Satisfaction Index，均值 M），并结合 SWOT 模型对 IEAT 招商部门的内外部环境进行深度剖析。

## 四、 基于数据的现状与满意度分析

（一） 受访企业基本情况 本次调查的 100 家企业中，行业分布呈现明显的高端制造化特征：汽摩配及零部件业占 40%，电子电器业占 25%，机械设备业占 15%，新能源与新材料占 10%。在投资时长方面，投资在 1-3 年的企业占比最高，达到 35%；3-5 年的企业占 30%；少于 1 年的新进企业占 15%；5 年以上的成熟企业占 20%。这表明超过 80%的企业在泰投资时间不足 5 年，在处理复杂的土地所有权、执照申请及环保审批时，高度依赖 IEAT 招商部门提供的专业汉语翻译与政策解读服务。

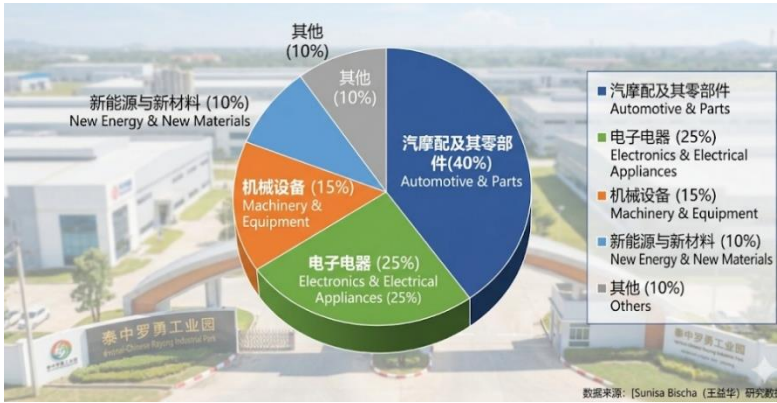


图 1-3 泰中罗勇工业园中资企业行业分布比例图

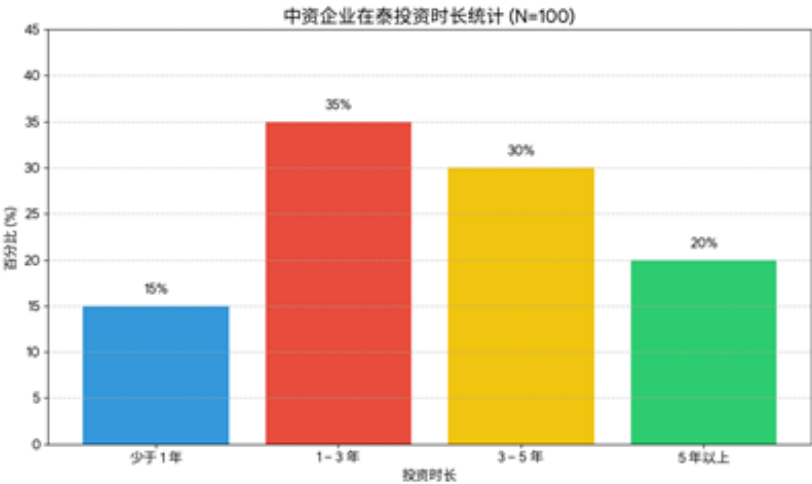


图 1-4 中资企业在泰投资时长分布图

(二) 汉语服务满意度指数分析 根据 100 份有效问卷的数据统计，IEAT 招商部门汉语

服务的总体满意度指数（综合 M 值）为 2.78 分（满分 5 分），整体处于“一般”偏下水平。具体单项指标如下：

1. 招商部门在与中资咨询时能提供汉语服务：2.90 分。
2. 中资企业在多方面可得到招商部门提供的汉语服务（如投资、政策法规手续办理）：2.53 分。
3. 招商部门可为中资企业提供方便的汉语服务：2.75 分。
4. 汉语服务人员的中文表达清晰：3.05 分。
5. 汉语服务人员能听懂和准确理解中资公司的需求：2.87 分。
6. 汉语服务人员能有效帮助中资企业理解工业园的政策和流程：2.56 分。
7. 对招商部门整体汉语服务的看法：2.80 分

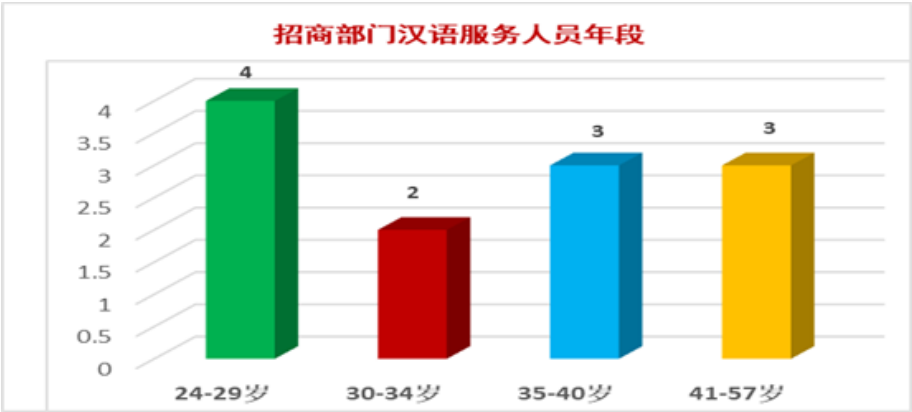


图 2-2 招商部门汉语服务人员年龄情况

（三） 满意度数据深层剖析

- 1. 日常交流能力尚可，但深度沟通面临显著瓶颈：第 4 项“中文表达清晰（3.05 分）”和第 5 项“准确理解需求（2.87 分）”得分相对较高，表明 IEAT 现有的汉语服务人员具备一定的基础沟通能力。然而，专业领域与政策翻译服务严重缺位，第 2 项（2.53 分）和第 6 项（2.56 分）的满意度指数在全表中处于最低水平。选择“不满意”和“很不满意”的企业比例合计高达 48% 和 50%。这直指核心痛点：当涉及到复杂的 BOI 投资政策、法律法规解释时，现有工作人员的专业词汇储备能力存在严重不足。
- 2. 服务的便利性与覆盖面不足：第 1 项（2.90 分）和第 3 项（2.75 分）得分偏低。由于核心双语人力资源严重匮乏，中资企业在需要多部门对接时，往往面临“找不到专业中文工作人员”的窘境。

五、 基于 SWOT 模型的 IEAT 招商部门汉语服务评估 为系统性地剖析现状，本文引入 SWOT 模型进行分析：

- 1. 优势（Strengths）：制度背书与政策红利。招商部门直属于泰国工业部，其运作高度契合泰国 EEC 战略，并享有 BOI 的投资优惠，具备强有力的官方政策吸引力。
- 2. 劣势（Weaknesses）：行政编制极度受限（仅 12 人），导致精细化涉外服务严重缺位。据调查，高达 91.7% 的汉语服务人员缺乏高级汉语读写能力及 HSK 证书，且中文政策文本及数字化双语办事系统建设极度滞后。
- 3. 机遇（Opportunities）：随着中国高新技术产业链（如新能源汽车与 PCB）的大规模转移，庞大的中国投资将倒逼 IEAT 争取更多财政预算，用于升级双语数字系统与扩充外事人才编制。
- 4. 挑战（Threats）：越南、马来西亚等东盟邻国正展开激烈的同质化招商竞争。同时，泰国严格的环保法规要求极高，若因汉语服务不到位导致合规信息传达失误，中资企业将面临巨大停工风险与法律风险。

六、 结论与对策建议研究证实

IEAT 的汉语服务在协助中资企业落户方面发挥了积极作用，总体满意度为 2.78 分。但面对高新技术产业密集入驻的新常态，服务体系在专业深度与人才储备上显露疲态。为了有效提升跨文化行政服务能力，招商部门必须采取“防御与扭转战略（WO / ST 复合导向）”，提出以下系统性改进建议：

- 1. 建立专业化人才梯队与严格的准入机制：鉴于 91.7% 的员工缺乏官方语言认证，建议 IEAT 设立专职汉语外事岗位，并将 HSK（汉语水平考试）5 级或 6 级证书作为录用的硬性指标，从源头上提高书面及专业翻译能力。
- 2. 实施“职业商务汉语”精准培训：摒弃基础口语培训，推行针对高科技产业链的“职业汉语”培训计划，编写内部专业术语手册，涵盖土地法规、EIA 环保合规及税务条款，打破词汇沟通瓶颈。
- 3. 推进“微信小程序与 AI 辅导”的数字化双语平台建设：顺应数字化转型趋势，将纸质政策文件转化为在线资源。开发专属的官方微信小程序，集成中文版投资指南供企业直接下载。同时，引入智能客服（AI Chatbot）处理常规政策咨询，以解放仅有的 12 名招商人员的时间。

4. 建立“一站式”跨部门双语协调专班：在涉及多部门协调的行政事项中，IEAT 应牵头联合海关、税务等涉企部门成立“中文服务专项小组”，集中处理复杂的投资审批问题，破除跨部门联动的语言壁垒。

### 参考文献

- Lhapeerakul, P., & Khamsroy, A. (2023). An Analytical Study of the Role of Chinese Multinational Companies in the Thai-Chinese Industrial Area, Rayong Province for the Development of Thai-China Relations through the Concept of “Triangular Diplomacy”. *Chulalongkorn University Journal of Social Sciences*, 53(2), 333-366.
- Yao, Y. (2021). Opportunities, Challenges and Countermeasures for Chinese Enterprises Investing in Thailand in Post-Epidemic Era. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 219, 1170-1174.
- 白文毅. 泰国“中文+职业技能”发展策略研究[D]. 清莱: 泰国清莱皇家大学, 2023.
- 林飒楠. 泰国 AIS 移动通讯公司营销中的汉语服务调查研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 2020.
- 孟广文, 赵钊, 周俊, 等. 泰中罗勇工业园“园中园”模式与效益评价[J]. *地理科学*, 2020, 40(11): 1803-1811.

# 曼谷地区 15-35 岁新一代泰籍华人的龙文化信仰研究

## A Study of Dragon Cultural Beliefs among the New Generation of Thai Chinese Aged 15-35 in the Bangkok Metropolitan Area

Tanruetai Boonyasen

M.Ed.(Master of International Chinese Language Education), Beijing Language and culture University

Email: Tanruetaitanb@gmail.com

### 摘要

本研究旨在探讨曼谷地区 15 至 35 岁新一代泰国华裔对“龙”符号的文化信仰与身份认同。研究采用混合研究法，通过问卷调查法（收集 135 份数据）进行定量分析，并结合开放式问题进行定性内容分析，重点考察受访者对龙符号的认知、信仰程度及其在当代日常生活中的象征意义诠释。

研究结果显示，93.4%的受访者对龙符号具有高认知度，78.6%的人持有高度或中度信仰。然而，该信仰的功能已逐渐从传统宗教崇拜转向心理认同与文化象征。当代新一代年轻华裔更倾向于将龙解构为一种融合游戏、动漫、刺青及商业营销等“现代流行文化”的符号。这种“信仰符号化”与“商业流变”的过程，不仅使其融入现代都市生活方式，更在深层结构上重构与强化了泰国华裔的多元文化身份认同。

**关键词：** 龙信仰，泰国华裔，身份认同，现代流行文化，曼谷新一代

### Abstract

This study aims to investigate the cultural beliefs and identity construction associated with the "dragon" symbol among the new generation of Thai Chinese aged 15-35 in the Bangkok metropolitan area. Employing a mixed-methods research design, the study gathered quantitative data from 135 respondents via questionnaires, supplemented by qualitative content analysis of open-ended responses to explore cognitive perception, levels of belief, and the contemporary symbolic meanings of the dragon in daily life.

This study aims to investigate the cultural beliefs and identity construction associated with the "dragon" symbol among the new generation of Thai Chinese aged 15-35 in the Bangkok metropolitan area. Employing a mixed-methods research design, the study gathered quantitative data from 135 respondents via questionnaires, supplemented by qualitative content analysis of open-ended responses to explore cognitive perception, levels of belief, and the contemporary symbolic meanings of the dragon in daily life.

**Keywords:** Dragon Belief; Thai Chinese; Identity Construction; Modern Popular Culture; New Generation in Bangkok

### 引言

“龙”（龙）是中华文明最重要的象征之一，拥有数千年的历史，贯穿于中国的神话、信仰、艺术以及政治体系之中。在中华文化中，龙的涵义与权力、财富、丰饶、吉祥及超自然力量紧密相连。自汉代以来，龙便成为中国皇帝的象征；特别是在清代，“五爪金龙”纹饰更是皇帝专属的符号。龙在此背景下的应用，清晰地反映了政治权力与象征合法性之间的关系

(Metropolitan Museum of Art, n. d.; Kyoto National Museum, n. d.)

随着华人自阿瑜陀耶王朝时期开始移居泰国，并在曼谷王朝初期人数大幅增加，关于龙的信仰也随之传入，并逐渐以多种形式融入泰国文化，包括仪式、节日及建筑。例如，春节期间的舞龙表演、神庙中的龙形装饰，以及将龙作为华社社团的标志。特别是在耀华力路（唐人街）地区，这里如今不仅是泰国华裔的经济中心，更是曼谷重要的中华文化遗产集散地（泰国基金会，2022）。（Thailand Foundation, 2022）

在现代全球化与数字技术的浪潮下，泰国社会正经历着激烈的文化交流。特别是在 2026 年当下的现实背景下，随着中泰免签政策的常态化、跨境电商的激增以及中国新文化业态（如古

装仙侠剧、网络游戏)在泰国的广泛传播,曼谷都市展现出前所未有的中泰文化深度融合。因此,新一代泰籍华人(15-35岁)在面对“龙文化”时,必然会产生不同于父辈的全新理解与符号诠释。

Kittinan Kruaphaet 和 Kasetchai Laehim (2022) 对合艾中国新年遗产的研究发现,新一代倾向于保持其信仰的文化核心价值。但根据现代背景调整实践,例如通过社交媒体传播活动或根据当代品味创造性地使用龙图案。此外,Tejapira (2009) 还指出,泰国社会的“中华文化认同”总是处于谈判和重建的状态。无论是在象征层面、语言层面还是文化实践层面,中华文化认同始终处于不断协商与重构之中。

在曼谷这样的大城市的背景下,这是一个许多文化交汇的地区。重要的问题是,新一代的泰国华人仍然相信龙。龙的象征如何被解读为当代文化?

这些信仰是否仍然在华裔的身份中发挥作用? 这些问题是这项研究的重要驱动力。了解现代泰国华裔人的信仰和身份的发展

## 研究目标

1. 研究新一代泰国华裔对龙文化象征的认知水平、信仰和解释。(15-35岁)在曼谷
2. 分析龙的象征在日常生活和节日中使用的背景,包括与华裔泰国人身份的关系。
3. 将社会和文化成果与相关学术文献进行比较和讨论。

## 理论概念和文献综述

### 2.1 研究龙作为文化符号

龙(龙)自过去以来就是中国艺术和文化中最重要的象征之一。关于龙的信仰不仅仅是一个民间传说。但它是一种语义结构,渗透到每个时代的中国人生活中,包括统治阶级的仪式、治理、迷信、建筑、艺术和象征性表演。

从 Kyoto National Museum (n.d.) & Metropolitan Museum of Art (n.d.) 对清朝龙的见解,特别是皇帝专属的“五爪龙”的使用。这种特征的使用表明,龙作为权力的象征,用来明确界定社会等级制度。它也是幸运和吉祥的象征。它还有助于将皇帝与天堂或来自天堂的权力联系起来,这也是中国皇帝制度核心观念的重要组成部分。

在仪式方面,教科文组织 UNESCO (2009) 将端午节记录为人类的文化遗产。这反映了龙也是社会融合的中心。国内外对中国价值观的共同记忆和传承。龙在当代仪式中的持久性表明,这种象征虽然植根于传说,但在当今社会中仍然活生生,可以根据时代重新解读。

Daniel Z. 的作品。Cziráková (2023) 将龙的形象传达为民族代码。在许多社会中,无论是中国大陆、台湾还是海外华人社区,龙都代表着中国在国内外。因此,它在创造和肯定民族身份的过程中发挥着重要作用。

另一方面,Liling Li (2024) 的作品将中国龙与西方龙进行了比较。在文化方面存在深刻的差异。中国龙通常由积极的属性、力量、仁慈和好运组成。而西方龙是作为黑暗、恐惧和邪恶的象征而创造的。这种比较证实了龙的意义是文化构成的。这主要反映了社会的基础

在泰国,龙在泰国华裔文化中也发挥着重要作用。从过去到现在,泰国基金会的报告 Thailand Foundation (2022) (TAT, 2025) 的数据证实,龙的象征被用于春节、神社装饰、房屋和各种舞龙游行,特别是在普吉岛、合艾和萨穆特萨洪等主要省份的 Yaowarat 和泰国华裔社区,使龙成为泰国中国文化遗产的重要组成部分。然而,该研究小组的局限性在于专注于历史、艺术和仪式。对“新一代新一代泰籍华人的解释尚未研究。它没有探索曼谷等当代城市社会的动态。因此,研究人员的研究直接填补了这一空白。

### 2.2 新一代泰国华裔人的身份和解释研究

在过去的几十年里,对华裔泰国身份的研究不断发展。从历史、社会学、人类学到文化研究,有很多方面。G. William Skinner (1957) 被认为是该领域最重要的起始作品。因为它以社会经济的方式详细描述了泰国华人社区的结构。包括中国协会制度、中国寺庙、贸易网络和移民,这项工作使人理解,即泰国华人群体并非游离于社会结构之外的存在。而是深度嵌入泰国原有的社会结构之中。

后来,Kasian Tejapira (2009) 的作品增加了一个政治和文化视角。通过提出泰国的华人处于泰国人和中国之间持续的谈判(negotiation)状态。这一过程使泰国华裔文化认同不

断被重新建构。根据社会背景、接受度和经济条件，这项工作导致人们理解，泰国华裔的身份不是固定的东西。而是随着社会环境与世代变迁不断发生变化。

研究合艾中国新年传承的 Kittinan Krueaphat, Kasetchai Laeheem (2565) 等研究发现，新一代有能力重新诠释，但仍然保持文化核心价值，如敬拜主，保持传统，但也创造新的做法，如组织创意活动，通过社交媒体进行公共关系，将现代文化与传统活动相结合。这个例子反映了新一代并没有放弃中华文化认同。而是正在建构新形式的华裔文化认同。

LilingLi (2024) 的作品还发现，在 KhonKaen，新一代的中国人，尽管他们处于强烈的泰国特色中。但仍然保持文化标志，如在家里使用吉祥符号、素食主义和关注血统符号，反映了中华文化认同在家庭与社会层面仍然发挥着重要作用，即使它不像上一代人那样在日常生活中突出。

但这组作品的局限性在于，它尚未深入探讨龙等特定文化符号。曼谷新一代的意义和态度尚未被探索。这是一个高度国际化的地区，具有强烈的文化融合，大部分内容侧重于节日和传统。但仍然没有深入研究象征主义。

因此，研究人员的工作在通过研究“龙”来填补空白方面发挥着重要作用，龙是中国文化的重要象征。生活在曼谷的新一代 15-35 岁的泰国人如何在现代解读它？

### 研究方法

这项研究旨在研究曼谷新一代泰国华裔龙符号（龙）的信仰、意义和解释水平。通过选择使用定量研究方法，主要是因为它与想要探索大量受访者的态度和趋势的目标一致。使用数字数据使研究人员能够分析频率、观点差异和系统地总结趋势，并更清楚地解释行为和文化变量的关系。

#### 3.1 人口和样本

研究的目标人群是居住在曼谷的 15-35 岁的华裔泰国人，这是一个在当代泰国社会、数字技术和各种文化的结合中成长起来的群体。因此，该群体非常适合作为研究“信仰动态”与“文化符号再诠释”的对象。“信仰的动态”和“符号的新解释”

研究人员使用特定的随机方法（有针对性抽样）获得了 135 人的样本，选择标准如下：

1. 受访者必须确认他们是华裔。
2. 年龄在 15-35 岁的指定范围内。
3. 在数据收集期间留在曼谷。
4. 可以访问在线问卷。

使用特定的选择方法很重要。它有助于获得一个最符合研究目标的样本组，并能根据首都的背景反映新一代对中国文化的真实体验。

#### 3.2 研究工具

用于收集数据的工具是在线问卷（Google Forms），它是根据研究和文献综述的概念框架设计的。为了能够全面测量各种变量，问卷的设计易于理解。提高回复率不超过 10 分钟。这是曼谷忙碌生活方式的样本的合适策略

问卷由以下 3 部分组成：

##### 第 1 部分一般资讯

包括性别、年龄、教育水平、华裔族群（如潮州、福建、海南等）等基本变量。这些信息有助于检查人口特征的多样性，是群体比较分析的重要基础。

##### 第 2 部分 关于龙符号的信仰和解释的问题

由多种类型的封闭式问题组成，如五级 Likert 量表题、选择题（多重回答）、关于在各种情况下看到龙的问题、关于受访者与龙有关的意义的问题。问题结构被认为涵盖了重要的维度，包括信仰维度（信仰）和感知维度（感知）。

象征和文化层面（象征意义）身份层面（身份认同）

##### 第 3 部分 反映深刻含义的开放式问题

使用开放式问题，以便受访者可以表达他们对家庭内部信仰、对龙的经历或态度的个人看法。代际信仰的传递这些信息增强了数值研究结果的质量维度，并允许分析进行更深入的解释。

#### 3.3 检查问卷质量的过程

在实际出版之前，研究人员采取了以下步骤：

### 1. 检查内容有效性 (Content Validity)

将问卷发送给专家，以评估问题的适当性、内容的覆盖范围以及与研究框架中变量的关系。

### 2. 尝试问卷 (Pilot Test)

用 10-15 人的小样本预测试问卷，以检查答案的准确性、对问题的理解和选项的清晰度。

### 3. 根据建议进行改进。

编辑问题格式、解释和内容顺序，使该工具最可靠。

### 3.4 数据收集过程

数据收集通过在线和现场渠道进行 3 周。研究人员在开始回答之前向受访者澄清了研究目标。为了按照道德原则收集数据，并让受访者决定自愿参与该系统的设置是，非华裔的人不能提交答案，以严格保持样本的资格。

### 3.5 数据分析方法

#### 3.5.1 定量数据分析

使用描述性统计，包括频率、百分比、多项选择答案汇总表。

数字信息的排列和解释侧重于文化背景，例如信仰水平的数量=身份关联的水平和最被选择的意义=新一代中国人的趋势。

#### 3.5.2 定性数据分析

开放式答案数据通过内容分析方法进行分析，根据主要主题划分答案，如象征意义、自豪感和家庭内信仰的继承。

定性数据将有助于扩大数值数据分析的意义。

### 3.6 研究中的伦理

这项研究基于自愿、匿名的受访者的原则，不会以任何其他方式使用个人信息。受访者可以随时停止回答问题。

### 3.7 研究局限性反思

本研究在方法论层面上存在两点主要局限：

1. 样本规模与代表性局限： 本研究仅获取了 135 份有效样本，样本量相对有限。由于曼谷地区新一代泰籍华人基数庞大，当前的样本体量可能在推导和概括全体年轻华裔群体的总体趋势时存在一定局限。

本研究在方法论上存在以下局限：第一，样本量（135 份）相对有限，且受访者存在明显的性别偏差（女性占比达 81.5%），这可能导致研究结论在推导至全体曼谷新一代华裔群体时存在代表性局限。女性对文化仪式及身份认同的敏感度可能高于男性，未来的研究应优化抽样机制以平衡性别比例。第二，本研究主要依赖描述性统计，未来研究可引入推断统计（如卡方检验、方差分析）以检验年龄、教育背景等人口学变量对信仰程度的显著性差异。

2. 性别比例偏差 (Gender Bias)： 样本中女性占比高达 81.5%，存在明显的性别分布不均。这可能源于女性对文化认同、族群符号及日常生活仪式的参与度与填答意愿普遍高于男性。未来的研究应进一步优化抽样机制，扩大样本量并平衡性别比例；同时，可引入推断统计（如卡方检验或多元回归分析），以深入探究性别、年龄、教育程度等人口学变量对龙文化信仰水平是否存在显著性差异。

## 研究结果

### 4.1 受访者的一般特征

这项研究共有 135 名受访者。发现女性是最大的群体，占 81.5%，其次是男性 8.9%，其他性别为 7.4%。女性的比例很高，反映了新一代参与文化研究的模式。特别是在种族根源问题上，通常发现女性对身份和文化仪式更感兴趣。这与 Kittinan 和 Kasetchai (2022) 的工作一致，即年轻女性经常在中国节日中发挥重要作用，例如准备仪式。参与社区活动并传授对家庭的信仰

在教育方面，发现大多数样本中有 46.7% 拥有学士学位，其次是 37.8% 拥有学士学位，另有 14.1% 拥有硕士学位或更高学位。这一比例反映了大多数样本是受过教育的年轻一代。这是一

个经常有机会从家庭、数字媒体、学习中文和各种节日等各种渠道获取中国文化信息的群体，因此它准备以复杂的方式解释龙符号。无论是在传统上还是身份上，这与斯金纳（1957 年）的工作一致，该作品发现，华裔泰国人比其他群体更重视教育，并倾向于通过知识和仪式来保护文化遗产。

在血统方面，发现 100%的受访者表示他们是泰国华裔。具有多种血统，如潮州、福建、海南、云南等。这种多样性反映了不同的民族根源。但有一个共同的符号是“中华文化认同”，龙被认为是连接各种血统的中心符号。这使得这些信息确保了问卷实际上已经到达了相关人群。结果根据研究目的，正确反映了新一代华裔的前景。

总体而言，受访者的总体特征表明，大多数样本是受过教育、熟悉技术并通过家庭和社会经验与中国文化建立联系的新一代。这使得下一个研究结果在反映现代泰国华裔社会中对龙的信仰的“代表性”方面变得可靠。

4.2 了解并相信龙

研究结果表明，样本中几乎每个人都知道或听说过龙。这表明龙仍然是泰国华裔社会中广为人知的重要文化象征。即使在曼谷的背景下，这是一个受西方文化强烈影响的现代城市社会。或者即使在新一代人口主要生活在数字世界中的时代，有关龙的文化知识并未因现代化而消失，反而逐渐成为海外华人家庭文化记忆的重要组成部分。

在信仰方面，发现 78.6%的受访者表示，他们对龙的力量或神圣性有高度或中度的信仰。这个数字在社会学上很重要，因为它反映了对龙的信仰在新一代社会中并没有消失。但更多地从“仪式信仰”转变为“象征性认同”，即新一代人可能不会以严格的方式崇拜龙。或者做所有传统仪式，但仍然将龙视为与运气、力量和中华文化认同有关的吉祥事物

这种信念的坚持与 Cziráková（2023）的工作是一致的，该作品指出，在台湾、新加坡、马来西亚和海外华人社区等许多国家，特别是在海外出生的后代，龙是传达中华文化认同的重要象征。作品指出，龙在连结新一代与华人文化根源之间发挥了重要作用。也有助于加强对他们血统的自豪感和接受

此外，在考虑社会背景时，发现曼谷是一个龙的象征出现在各种日常生活中的地区。从中国新年、商店、神社到娱乐媒体，新一代有机会在许多情况下找到龙的象征。不仅引起家庭的信仰和意识，而且曼谷城市的环境和文化环境也构建了龙。基于这维度的研究说明，龙符号是现代人

对于您来说，“龙”意味着什么？（可选择一项以上）

回答数量：135

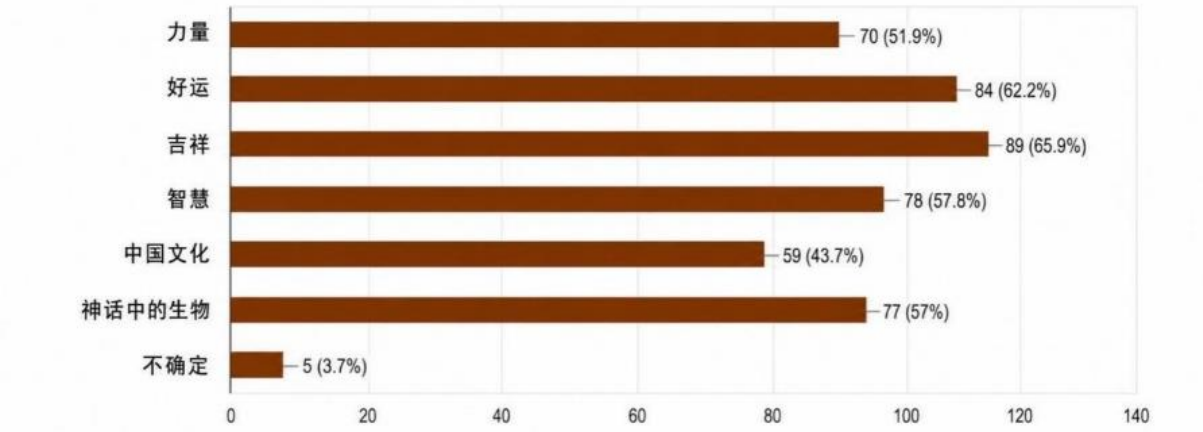


图 1：关于龙含义的统计数据反映了有趣的方向。

从泰国新一代华裔人的角度来看，关于龙的意义的调查结果反映了一幅非常有趣的画面，也就是说，新一代人对龙的解释方式与上一代人可能与神圣性或宗教教义直接相关。但通过更现代的社会、文化和身份框架来解释“龙”。

从图 1 中的统计数据中发现，将龙视为“中华文化认同的标志”的比例最高，为 43.7%，这反映了新一代人仍然将龙与他们的血统身份紧密联系在一起。尽管他们在多元文化社会中长

大，并被现代性所支配，但这种认知模式展现了新一代年轻华裔“对族群根源的符号化确认”（Symbolic Identity Affirmation），而非盲目的传统迷信。

这项研究的结果与李立玲（2024）的工作一致，该工作发现孔敬的新一代中国人仍然使用龙、中国鼓或吉祥符等文化符号来讲述民族根源。即使在具有强烈泰国特色的泰国社会背景下，这项工作也指出，「文化符号有著连线世代的桥梁的作用」，这有助于新一代人通过对适应时代的新诠释来延续中华文化认同。

除了将龙视为中华文化认同的标志外，调查结果还反映了许多维度，例如：龙是好运和繁荣的象征。龙代表着力量、权威与财富。龙是与家庭和童年仪式相关的象征。虽然这些含义是基于中国古代民间传说。但新一代是在新的背景下解释的，例如在珠宝、服装、艺术图案或纹身中使用龙符号。这是传统文化和当代身份的结合，反映了“使信仰成为象征”（信仰的象征化）的过程，不需要仪式，但仍然具有语义价值。另一个值得注意的一点是，受访者并没有直接将龙视为宗教神圣的东西。相反，他们将其视为具有更多社会意义的象征，这表明继承信仰的过程随着世代的变化而改变。这与 Tejapira（2009）的概念一致，他说泰国的中华文化认同是一种一直被“谈判和重建”的身份，而不是仅仅依附于最初的信仰。因此，这项研究的结果清楚地回答了第二个目标，即分析新一代生活中对龙的解释背景。发现新一代仍然将龙解释为文化和根源的一部分。但将形式从仪式信仰转变为身份、中华文化认同和吉祥的意义，这与曼谷的现代生活方式相一致。

#### 4.4 龙符号的上下文发现和使用

如图 2 所示，在许多情况下都能找到龙。从图 2 的调查结果中发现

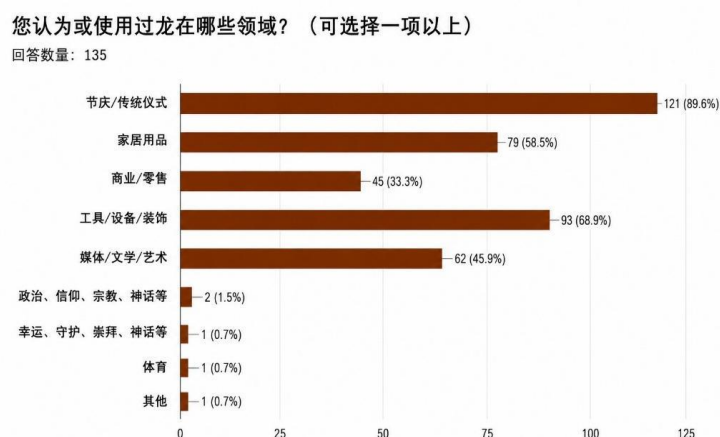


图 2：在许多情况下可以看到龙的统计数据。

从图 2 的调查结果中发现，龙的符号出现在新一代泰国华裔的日常生活中，在各种背景下。既有传统文化领域，如中国的仪式和节日。包括反映当代社会符号适应的新领域，如娱乐媒体、时尚和纹身图案。在这些不同的背景下看到龙的象征，解释了中国文化的动态，它可以在城市社会中强烈适应和生存。

##### 1) 传统背景：仪式和节日。

许多受访者表示，龙是在中国新年和吉祥仪式的背景下发现的。这反映出龙作为中华文化中吉祥与神圣象征的延续性，特别是在曼谷，如 Yaowarat、Sampeng、Charoen Krung，这是一个中国文化受到强烈对待的地区。在这种情况下，龙的形象通常以舞龙、龙祭、龙牌或以龙形象为艺术成分的神社的形式出现。龙在这些地区的坚持证明，尽管新一代在快速变化的社会中成长。但龙作为神圣象征和仪式的其象征功能并未减弱，这表明了代代相传的传统文化的力量。

## 2) 新背景：娱乐媒体、当代设计和纹身。

研究还发现，新一代经常在当代艺术形式等新背景下遇到龙。时尚服装图案、中国风影视作品/系列、网络游戏、纹身图案在这些地区看到龙反映了这个过程。“象征性现代化”（象征性现代化）使龙摆脱了仪式框架。并成为新一代流行文化（流行文化）的元素

例如，龙纹身越来越多地出现在城市社会中。将龙解释为亚洲权力、力量、自信与荣耀的代表，而不是宗教的象征。此外，中国娱乐媒体，如童话电影或网络游戏的内在力量，使龙成为新一代与幻想和权力相关的新形象。

## 3) 贸易和经济背景

另一个经常遇到龙符号的语境是商业和营销，如中餐馆、黄金商店。商业标志，产品包装龙在这一领域的使用反映了龙是“财富、贸易和繁荣的象征”的观点，这种观点继承自龙带来富足和繁荣的传统信念。因此，龙的商业使用是该符号适应现代资本主义经济的证据。

## 4) 龙从信仰到象征的过渡。

在比较传统和当代背景时，发现龙已经改变了它们的地位“需要仪式的信仰”是“具有多种含义的符号”。换句话说，龙仍然存在，但根据新一代的社会和利益，有一种新的解释，比如从仪式到时尚设计，从宗教象征转向具有时尚化与个性化特征的文化符号，从传统信仰转变为中华文化认同的象征，这种转变被称为“信仰的象征化”，或使传统信仰成为可以在许多情况下使用的象征。不再局限于仪式

## 5) 链接到以前的研究

调查结果与 Kittinan 和 Kasetchai (2022) 的工作非常一致，他们发现，虽然新一代人仍然在参加中国新年。但表达形式已经现代化，如使用技术、社交媒体交流和创造性解释。因此，研究结果表明，新一代并未淡化自身的华人文化认同。但改变表达方式以适应时代，龙仍然是一个“中心符号”，可以在所有场合使用。

## 4.5 龙与中国身份

调查发现，77.0%的受访者认为龙是泰国华裔身份的一部分，74.1%的人认为龙的象征也影响了新一代的生活。这两个数字清楚地反映了，尽管世界正在迅速变化，许多传统信仰已经减少，但“龙”仍然是当代泰国社会背景下确认血统和中华文化认同的文化核心价值象征。

### 1) 龙是根源和中华文化认同的代表

在创造泰国华裔身份的过程中，龙被视为一种能够被群体共同识别的文化象征，这是种族认同的文化核心价值。根据 Anderson (1991) 的概念，想象社区（想象社区），龙有助于连接中国后裔群体，让他们觉得他们是同一文化社区的一部分。尽管他们中的大多数人在泰国出生和长大。事实上，在城市社会中长大并拥有当代泰国生活方式的新一代人仍然认为龙是他们血统的象征。这反映了文化象征在不断变化的时代下生存的能力。

### 2) 龙作为“代际桥梁”（代际联系）

许多受访者表示，他们从小就通过家庭故事、礼拜仪式、观看舞龙游行或与中国有关的文化媒体了解龙。这种童年的认可使龙成为隐藏家庭共同记忆的象征。它是“家庭文化”（家庭文化）的一部分，由祖父母传给父母和当代。

因此，龙不仅有宗教价值观，还有有助于保持文化连续性的情感价值观和家庭价值观，使新一代人通过这个符号感到与祖先有联系，即使他们不像上一代人那样实行严格的仪式。

### 3) 龙作为被新一代“重新诠释”的象征。

然而，龙在新一代的意义并不局限于神圣或仪式的原始框架。但根据当代的生活方式，有一种新的解释，例如龙象征着力量、自信与权威感、代表亚洲或东亚身份、象征繁荣而不是宗教。

这反映了 Stuart Hall (1996) 的想法，即身份不是固定的东西。但它是由一直“创造和讨价还价”引起的。因此，新一代人选择以与个性相适应的方式使用龙，例如用于时尚、纹身、媒体角色设计，或选择在想要增加信心或带来运气的情况下使用它。

因此，龙的文化功能已逐渐由传统宗教信仰转向个人身份与文化认同的象征。，这是全球化社会中新一代身份的重要特征。

### 4) 符合学术概念

这一发现与 Tejapira (2009) 的工作直接一致，该工作说在泰国做中国人是一个总是经过谈判的过程。这不是固定在传统文化规则上的事情。因此，在这种情况下，龙是一个符号，可以根据上下文改变含义，例如 家庭方面代表着让人想起祖先的象征。社会方面代表着根源的标志，即中华文化认同。当代文化代表着权力、时尚感与个人风格的代表。经济代表着财富和繁荣的形象。这种灵活性使龙的象征存在于每个时代。它是满足新一代身份和社会意义需求的“文化中介”。

#### 5) 龙是文化自豪感的文化核心价值象征。

一些受访者还在一个开放式问题中说：“龙让我为自己是中国的后裔而感到自豪。”

这是一个非常强大的象征，代表着家庭的根源。它让我觉得，尽管它是新一代，但仍有一些东西将我们与中国祖先联系起来。这些表明，在新一代人看来，龙不仅是好运的象征，也是强化身份认同感（身份认同感）的象征，这已成为建立精神稳定和民族的一部分的重要组成部分。

### 总结

综上所述，统计数据不仅反映了对龙的持续信仰，还揭示了新一代人的新解释动态，如下所示：1. 信仰仍然存在，但它从仪式崇拜变成了象征性使用。2. 其含义从神圣延伸到好运、力量和文化认同。3. 出现了新的背景，例如在娱乐媒体和纹身中的使用，反映了信仰对现代社会的调整。4. 身份仍然清晰。龙也被用作确认根源的标志，即使在生活在首都的新一代中也是如此。

### 讨论结果

研究结果表明，曼谷的新一代人仍然重视对龙的信仰。但注重象征性的解释，而不是严格的信仰。龙被用来传达吉祥、好运和中国身份，而不是宗教崇拜。这一结果与 Kasian Tejapira 的作品一致。(2009)，这解释了泰国的华人处于持续调整的状态。此外，新一代将龙视为中国后裔的泰国身份。77.0%与李立玲(2024)在孔敬省的工作一致，该工作发现，尽管新一代处于现代背景下。但仍然保持节日和符号与血统和文化自豪感相关联

#### 本研究的创新点

1. 具体研究曼谷 15-35 岁的新一代泰国华裔，该群体较少接受系统性的中华文化教育。
2. 使用定量数据组合方法来获得更完整的画面。
3. 将实地调查结果与国际和泰国文献联系起来，以解释象征性认同的动态。

#### 建议

1. 社区与文化传播层面（具体实施路径）： 建议曼谷耀华力路（唐人街）社区管委会及地方文化机构与青年创意基地合作，利用 TikTok、Instagram 等海外华人活跃的数字媒介，发起“当代都市龙图腾创意设计大赛”。鼓励年轻人将传统龙符号与“国潮”服饰、数码周边及动漫 IP 相结合。通过\*\*\*符号消费与潮玩化\*\*\*，让新一代华裔从被动的文化接受者转变为主动的文化讲述者与创造者。
2. 学术与中小学教育推广层面： 建议曼谷当地华校或开设中国文化课程的高等院校，在历史与文化大纲中引入“跨文化传播视阈下的符号流变”专题。打破单一、死板的历史陈述，转而对比中西方龙文化差异，并引导学生探讨龙符号在现代游戏（如原神、黑神话：悟空）中的形象重构，以此增强文化课程的当代性与青年吸引力。
3. 在学术上，研究和比较泰国其他省份对龙的信仰，并跨代，以了解变化的动态。

## 参考文献

- Krueaphat, K., & Laeheem, K. (2022). The future continuation of the Chinese New Year festival of Chinese Thai youth in Hat Yai. *Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University*, 261–278.
- Li, L. (2024). Cultural identity of ethnic Chinese youth in Khon Kaen, Thailand. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2).
- Skinner, G. W. (1957). *Chinese society in Thailand: An analytical history*. Cornell University Press.
- Tejapira, K. (2009). The misbehaving Jeks: The evolving regime of Thainess and Sino-Thai challenges. In L. Chua & E. A. Johnson (Eds.), *Southeast Asian Studies Review* (pp. 263–283). Thailand Foundation. (2022). Chinese New Year festival in Yaowarat, Bangkok. Retrieved June 20, 2026, from <https://thailandfoundation.or.th/chinese-new-year-festival-in-yaowarat-bangkok/>
- Tourism Authority of Thailand (TAT). (2025). Chinese New Year in Thailand: A vibrant fusion of traditions. TAT.
- UNESCO ICH. (2009). Dragon boat festival (00225). UNESCO. Retrieved June 20, 2026, from <https://ich.unesco.org/en/RL/dragon-boat-festival-00225>
- Zhang Cziráková, D. (2023). Descendants of the dragon: The dragon as a symbol of Chinese national identity. *Asian and African Studies*, 32(2), 211–229.
- Zhang Cziráková, D. (n.d.). The image of the dragon as a symbol of the Chinese emperor. Retrieved June 20, 2026, from [https://www.academia.edu/95257148/The\\_Image\\_of\\_the\\_Dragon\\_as\\_a\\_Symbol\\_of\\_the\\_Chinese\\_Emperor](https://www.academia.edu/95257148/The_Image_of_the_Dragon_as_a_Symbol_of_the_Chinese_Emperor).