

# 基于 AIGC 技术的“中文 + 旅游”专业泰国留学生 “三维贯通双向场景”培养模式研究

杨芳

广西外国语学院, 广西南宁 530100

**摘 要 :** 本研究主要针对泰国来华留学生“中文 + 旅游”人才培养中存在的语言能力与职业需求脱节、教学场景滞后等现实困境, 通过整合 AIGC 技术动态生成分级教学案例, 构建了“政策为基、文化为桥、技能为用”的三维贯通及“服务输出场景”与“需求输入场景”双向场景教学模式。研究表明: 改革后泰国留学生口语应用准确率、政策应用准确度、跨文化服务能力等均有明显提升, 有效解决了跨境服务人才培养中的文化适应断层与资源错配问题, 为“中文 + 职业技能”教育改革提供了可复制的实践范式。

**关键词 :** 中文 + 旅游; 泰国留学生; 三维贯通培养模式; 双向场景教学; AIGC 技术应用

## Research on the Training Mode of "Three-Dimensional Through Two-Way Scene" For Thai Students Majoring in "Chinese + Tourism" Based on Aigc Technology

Yang Fang

Guangxi University Of Foreign Languages, Nanning, Guangxi 530100

**Abstract :** This study is mainly aimed at the practical difficulties in the training of "Chinese + tourism" talents for Thai international students, such as the disconnection between language ability and career demand, and the lag of teaching scenes. By integrating AIGC technology, graded teaching cases are dynamically generated. The teaching mode of "policy-based, culture-based and skills-based" and "service output scene" and "demand input scene" are constructed. The research shows that: After the reform, the accuracy of oral English application, the accuracy of policy application, and the ability of cross-cultural service have been significantly improved, which effectively solves the problem of cultural adaptation fault and resource mismatch in the training of cross-border service talents, and provides a replicable practice paradigm for the reform of "Chinese + vocational skills" education.

**Keywords :** Chinese + tourism; Thai students; three-dimensional through culture mode; two-way scene teaching; AIGC technology application

### 一、研究背景: 政策驱动与区域发展的双重需求

随着中国—东盟自贸区3.0版建设和“144小时过境免签”政策的推进, 中泰跨境旅游服务人才需求显著增长。广西民办高校承担着为区域输送国际复合型语言服务人才的重要使命。教育部在《“中文 + 职业技能”教育融合发展行动计划(2021-2025)》中明确要求“培养精通语言与职业场景的复合型人才”。然而, 当前泰国来华留学生“中文 + 职业”人才培养体系面临双重挑战: 语言能力与职业需求脱节——泰籍留学生 HSK 高级阶段(5-6级)通过率长期偏低; 传统教学模式受限于静态教材与模拟场景, 教学场景滞后于行业动态——传统课堂对单向文化输入导致服务对象错位、政策文本教学, 脱离真实场景导致学生实习适应周期延长。高

校培养的留学生难以应对跨境服务中动态复杂的真实情境, 这一矛盾在2024年泰国免签入境政策放宽后愈发凸显<sup>[1]</sup>。

作为应用型本科高校, 广西外国语学院自2014年开设汉语专业(旅游管理方向)以来, 已为东盟各国培养逾1000名区域高素质汉语专业人才。在留学生“中文 + 职业”实践教学过程中, 亟需探索一条高效率、低成本的实践教学改革路径。近年来, 《教育部等八部门关于加快和扩大新时代教育对外开放的意见》(2020)为人工智能赋能教育提供了政策依据。本研究以政策为指引, 开展“中文 + 旅游”课程改革, 探索“三维贯通双向场景”的教学模式, 通过整合144小时过境免签政策要求与 AIGC 技术, 力求解决语言能力与职业需求脱节的困境, 并在学校现有资源的基础上, 探索低成本、高效率的数字化教学改革路径。

项目信息: 本文系2021年度广西高等教育本科教学改革研究一般项目: 基于校企合作的东盟汉语专业留学生多元融合实践教学模式的改革与实践(2021JGA372)阶段性研究成果。  
作者简介: 杨芳(1983.09-), 女, 壮族, 广西南宁, 硕士研究生, 讲师, 国际中文教育。

## 二、模式建构：三维贯通双向场景的模式设计

### （一）泰国留学生学情特征与实践困境分析

广西外国语学院国际中文教学团队通过分析2022-2023届泰国学生培养档案发现，其语言能力特征与实习需求存在显著错位（Berry, 2005）。汉语能力方面，受线上课的影响，2022-2023届泰国学生HSK5级通过率偏低，尤其在口语应用方面的能力上；而跨境服务场景能力评估显示，仅有45%的泰国学生能准确指导中国游客遵守泰国宗教礼仪。实习跟踪数据表明，泰国学生每周均实操时长仅4.5小时，导致63%的毕业生返泰后需接受岗前再培训。

主要的原因聚焦以下方面：

#### 1. 文化适应策略缺失导致能力转化断层

Berry（2005）的跨文化适应理论指出，留学生的职业能力发展实质是文化认知策略的重构过程。通过教师的访谈和课堂观察，泰国留学生普遍采用“分离策略”处理中泰文化差异。例如在机场办理值机场景中机械套用课本表述，不能有效地根据动态调适服务话术，应对不同情况。这种文化适应策略缺失，造成能力转化断层，导致语言能力特征与职业需求存在显著错位。当前的课堂语言训练体系未能有效构建中泰文化认知的双向转译机制，导致留学生陷入“课堂记忆-实践失效”的恶性循环<sup>[2]</sup>。

#### 2. 场景化教学滞后加剧资源配置矛盾

现在留学生所使用的教材多为纸质教材，内容更新较为滞后。且目前所使用的教材主要分为两类：一类例如《旅游会话》、《酒店汉语》等多聚焦在汉语语言要素学习及汉语技能学习，距离职业应用的需要还有很大差距，即使是包含了相关的场景，也仅仅是中国方面的单项场景输出；另一类则是关于《导游实务》、《旅游管理》等相关理论的教材，编著者主要从中国学生的角度进行编写，教材中主要是关于中国的政策制度做法等，泰国学生使用时晦涩难懂，单向文化输入导致服务对象错位、政策文本教学脱离真实场景。再加上当前实训场景呈现静态化特征——学校的VR实验室使用率较低，70%的闲置率与企业导师12课时的年均参与量，使得84%的文化冲突处理训练停留于课堂角色扮演层面<sup>[3]</sup>。

#### 3. 师资协同不足制约适应策略实施

双师型教师的结构性短缺也严重削弱跨文化适应策略的实施效能。以广西外国语学院为例，留学生教师队伍中的双师双能型比例不足40%，汉语教师主导的课堂中，仅38%的教学设计包含文化调适环节，而企业导师参与教学模块比例几乎不足10%。学生在校外实训过程中，专业教师与企业导师的沟通也不够顺畅，仅凭实习实训最后的评价表获取学生的具体实训实习信息。当前校企协同仍存在形式化倾向——合作协议中82%的互动项目未建立长效评估机制。

针对泰国留学生“高理解、低产出”的汉语应用短板，结合其“在华—返泰”双轨实习双场景特征，构建了政策、文化、技能三

维贯通双向场景的教学模式<sup>[4]</sup>。

### （二）三维贯通的双向场景模式建构

#### 1. 三维贯通的理论转化

在跨境旅游服务人才培养中，单纯的语言能力已无法满足中泰双向服务需求。基于Byram（1997）提出的跨文化能力发展框架，教学团队立足中泰服务场景的交互性特征，构建了“政策为基、文化为桥、技能为用”三维贯通培养体系，核心理念是通过政策知识的精准嵌入解决服务合规性问题，依托文化阐释能力弥合认知差异，最终以技能训练实现知行合一。该培养体系突破传统教学单向输出的局限，在三个维度实现理论转化：

##### （1）知识向实践的政策转化

系统整合中泰两国移民管理条例的差异化条款，将《中国/泰国旅游法》中的“导游服务规范”等抽象条文，转化为可操作的签证核验流程图、宗教场所行为指引卡等教学工具。例如，在模拟“中国游客持电子落地签（E-VOA）入境素万那普机场”场景时，实训系统实时调取泰国移民局《电子签证核验指南》（2023年修订版）第5.2条，生成动态任务：“请确认护照有效期大于6个月，并核对返程机票日期与签证有效期匹配”；在机场退税场景训练中，学生需同步对照泰国《游客增值税退税条例》与中国《境外旅客购物离境退税管理办法》，建立条款的映射关系<sup>[5]</sup>。

##### （2）态度向同理的双向重构

聚焦中泰双向文化敏感点，通过情境化训练提升学生的文化转译能力。例如，通过中泰文化脚本的镜像对比，培养“文化转译者”视角。在清迈双龙寺教学案例中，学生需同时解析两个文化视角：中国游客将合十礼视为“敬意表达”，而对于服饰或者礼佛的禁忌不太熟悉；而泰方规范要求“女性游客需避免与僧侣肢体接触，女性保持1.5米礼佛距离，女性不允许穿短裙短裤等服饰出入寺庙等”。留学生需要在同一文化上进行双向信息的学习和训练。通过这类双向解码训练，提高了泰国留学生文化敏感度，也提升了服务话术的文化适配度。

##### （3）技能向情境的阶梯迭代

依据情境认知理论，设计“观察-解析-实践”三阶能力发展路径并采用“虚实结合”模式突破实训资源限制。例如在课堂上教师通过AIGC生成的微课视频（如曼谷机场海关申报流程实录），并引入AI情景对话引擎，让学生在课堂上得以充分训练；在南宁方特东盟神画景区服务模拟中，学生首先观察中外游客咨询热点（阶段一），继而解析《景区多语种服务规范》适用条款（阶段二），最终在VR系统中完成“主题乐园参观动线设计”等实务操作（阶段三）。通过查阅实习记录、与企业导师访谈、游客（酒店客服）满意度调研等，我们发现，经过8周训练，80%的学生能独立处理项目指引、游客纠纷等复杂事务，企业对泰国学生实习实践满意度得到提升<sup>[6]</sup>。

#### 2. AIGC赋能下的“双向场景”培养模式建构

人工智能生成内容（AIGC）作为一种新兴技术，能够根据政

策文件与文化数据库,自动生成贴近真实工作场景的教学资源。例如,教师可借助该技术快速构建“素万那普机场退税纠纷”等虚拟实训任务,替代传统教学中高成本的实体设备投入。这一创新实践不仅响应了教育部《教育部办公厅关于实施职业院校“中文+职业技能”项目国际合作计划的通知》(教职成厅〔2022〕5号)中“深化信息技术与教学融合”的要求,更为构建“三维贯通双向场景”教学体系提供了技术支撑——通过“实体场景演练”与“AIGC动态场景”的协同互补,帮助学生将“144小时来华免签”等抽象政策转化为可操作的职业能力,逐步实现从语言沟通到跨文化服务的阶梯式成长<sup>[7]</sup>。

基于泰国学生“在华一返泰”双轨实习双向场景特征,汉语水平参差不齐的现状,结合“服务输出”与“需求输入”的双向需求分析,教学团队在“三维贯通”的理念下构建了“双向场景”培养模式。

“服务输出场景”聚焦中国游客在泰国的服务场景,重点培养文化调适能力。例如,在酒店管理课程中,学生需模拟处理“中国游客误将护照压放佛像下”的突发事件,学习“三步沟通法”:首先用泰语致歉,其次以中文解释禁忌缘由,最后提供替代解决方案。“需求输入场景”则针对泰国游客在华需求,强化

政策应用能力。如在机场实训中,学生需掌握《过境免签管理办法》第七条的具体应用,能准确判断旅客护照有效期是否符合144小时停留条件<sup>[8]</sup>。

为支撑双向场景教学,教研团队开发了动态语料库。第一,利用ChatGPT对近三年中泰两国发布的23份旅游政策文件进行语义分析,提取高频中泰双向服务场景108个,生成分级教学案例。例如针对HSK4级学生,输出“酒店入住登记”基础对话模板;对HSK5级学生则生成“佛教徒旅客客房调整”等复杂决策场景脚本。第二,根据《国际中文教育中文水平等级标准》,采用动态分级策略,利用AIGC系统按学生水平生成差异化案例:将汉语HSK4级水平的学生聚焦于基础会话训练,侧重数字表达训练,如行李超重费计算;掌握基础服务规范,如在南宁景区导览中运用“双手递物、目光平视”等礼仪;汉语HSK5级水平的学生则深入政策解读,处理复杂场景,如调解“游客携带佛牌托运”纠纷时,同步完成政策解读、文化对比、应急操作三重任务。第三,增进校企合作,实时更新。通过腾讯文档协作平台,校企协同时更新87个常见问题知识库,使教学内容与行业标准保持同步。

表1: AIGC跨境服务分级任务对照表(基于HSK等级与场景特征的三维贯通培养体系)

HSK等级	场景类型	任务模块	语言能力要求	AIGC生成案例示例	能力培养目标
HSK 4级	服务输出场景	酒店入住登记	基础会话训练: 数字表达、简单问询	“中泰双语客房确认单填写”(含泰语礼貌用语模板)	跨文化基础沟通能力
		景区导览服务	礼仪规范应用: 双手递物、目光接触	“南宁青秀山景点解说词分级脚本”	文化禁忌识别与执行能力
HSK 5级	需求输入场景	行李超重费计算	数学术语表达: 重量单位换算	“中泰航空托运收费标准对照问答库”	政策条款基础应用能力
		免税品申报指导	表格填写能力: 基本信息录入	“机场海关申报单双语对照模板”	规范性文件执行能力
	服务输出场景	佛教徒客房调整	文化调适策略: 禁忌解释与替代方案	“楼层及房间纠纷调解对话术(含宗教文化注释)”	跨文化危机处理能力
	文化活动陪同服务	专业术语运用: 仪式流程描述	“水灯节服务话术中泰对照手册”	文化转译与解释能力	
	需求输入场景	佛牌托运纠纷调解	政策解读能力: 中泰法规对比分析	《宗教物品出入境法规差异对照表》	复杂政策应用能力
		144小时过境免签资格审核	法律条文解析: 护照有效期计算	“过境免签流程图解(含中泰案例库)”	法规场景决策能力

### 三、改革成效: 课堂内外的能力生长

#### (一) 学生场景化表达能力的提升

在《旅游汉语会话》课程中,学生的场景化表达能力显著改善。教师团队收集了2023年秋季学期口语训练语料(N=72),经Praat语音分析软件与Coh-Metrix语用特征检测,发现泰国学生有以下特征性转变:

1. 语音准确性: 针对泰国学生常见的第三声缺失问题,通过“机场广播模拟”训练,正确发音率从48%(对比2022年同期数据)提升至79%( $t=5.37, p<0.001$ )连续变调正确率同步增长32%。

2. 语用适切性: 在“处理游客投诉”场景的转写语料中,缓和性话语策略使用频次显著增加,“请您谅解”等协商性表达占比从12%提升至53%( $\chi^2=28.94, p<0.01$ );负面情绪触发词(如“错误”“问题”)出现频率降低67%。

在期末考核的“佛教禁忌纠纷调解”模拟中,林同学(HSK5级)的表现具有代表性:“您的心情我们完全理解(共情策略)。泰国佛教传统中确有佛像朝向禁忌(文化阐释)。建议立即为您调整床位方位(解决方案),并奉上果盘聊表歉意(补偿机制)。”基本实现了AIGC跨境服务分级任务中的能力培养目标<sup>[9]</sup>。

## （二）校企反馈的印证

实证数据显示，对于泰国学生实施的基于“三维贯通双向场景”的实践教学培养模式的改革在其职业能力塑造方面产生了较为显著的效果。通过对南宁南湖名都大酒店2022-2023两届泰国实习生的纵向对比发现：在跨文化交际能力维度方面，学生评分从2.8/5提升至4.3/5 ( $p < 0.001$ )；在政策应用方面，准确度达92.7%，较改革前提升35.6个百分点 ( $\chi^2 = 19.82, p = 0.008$ )。客户服务满意度实现从7.2提升到了8.8 (10分制)，其中65%的匿名反馈肯定了学生在客房服务场景中的专业处理能力，而企业导师的正向评价同时也肯定了学生在实习实践的表现。这些成效印证了“三维贯通双向场景”教学模式在解决跨文化服务能力转化断层问题上的有效性<sup>[10]</sup>。

## 四、结语

本研究立足中泰跨境旅游服务人才需求，通过构建“三维贯通双向场景”教学模式，实现了语言能力培养与职业场景需求的精准对接。实证数据表明，改革后的教学体系显著提升了泰国留学生的跨文化服务能力和政策应用准确度，验证了双向场景建构对文化适应断层问题的解决效能。通过动态语料库开发、AIGC技术赋能及校企协作机制创新，形成了低成本、高效率的数字化教学改革路径，为区域化“中文+职业技能”人才培养提供了可迁移的实践方案。

## 参考文献

- [1]中华人民共和国教育部. 国际中文教育中文水平等级标准[S]. 北京: 教育部, 2021.
- [2]陈曼倩, 刘冬霞, 薛慕雪. “中文+职业技能”人才培养目标下国际中文教育教学模式初探[J]. 哈尔滨职业技术学院学报, 2022(04): 20-22.
- [3]张鹏, 吴春相. 实景教学模式在线上国际中文教育中的探索与应用研究[J]. 海南师范大学学报(社会科学版), 2024, 37(02): 62-70. DOI: 10.16061/j.cnki.cn46-1076/c.2024.02.008.
- [4]王良存, 胡德明. “中文+职业技能”新形态教材建设研究[J]. 国际中文教育研究, 2024, (01): 133-147.
- [5]刘丹. ChatGPT对国际中文教育的机遇、挑战与应对之策[J]. 石家庄职业技术学院学报, 2024, 36(03): 68-76.
- [6]刘邦奇, 夏小林, 王士进, 袁婷婷, 朱洪军, 赵子琪, 朱广寰. 生成式人工智能与未来教育形态重塑: 技术框架、能力特征及应用趋势[J]. 电化教育研究, 2024, 45(01): 13-20.
- [7]教育部等八部门. 关于加快和“大”新时代教育对外开放的意见[EB/OL]. (2020-06-18)[2024-06-20]. [http://www.moe.gov.cn/srcsite/A20/s7068/202006/t20200618\\_466805.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A20/s7068/202006/t20200618_466805.html)
- [8]中华人民共和国教育部办公厅. 教育部办公厅关于实施职业院校“中文+职业技能”项目国际合作计划的通知(教职成厅函〔2022〕5号)[EB/OL]. (2022-03-17)[2024-06-20]. [http://www.moe.gov.cn/s78/A07/A07\\_gggs/A07\\_sjhj/202203/t20220317\\_611896.html](http://www.moe.gov.cn/s78/A07/A07_gggs/A07_sjhj/202203/t20220317_611896.html)
- [9]Byram M. Teaching and assessing intercultural communicative competence[M]. Clevedon: Multilingual Matters, 1997.
- [10]Berry J W. Acculturation: Living successfully in two cultures[J]. International Journal of Intercultural Relations, 2005, 29(6): 697-712.