



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจเทรดดิ้ง
: กรณีศึกษา บริษัท ไทยพิพัฒน์ จำกัด
CHINESE USAGE FOR TRADING BUSINESS : A CASE STUDY OF
THAIPIPAT IMPORT AND EXPORT CO., LTD.
商务汉语在五金产品贸易公司中的应用
——以泰昌五金贸易有限公司为例

กมลชนก กนกนิตยอนันต์
(文錦珠)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจเทรดดิ้ง กรณีศึกษา บริษัท ไทยพีพัฒนา จำกัด

CHINESE USAGE FOR TRADING BUSINESS

A CASE STUDY OF THAIPIPAT IMPORT AND EXPORT CO., LTD.

商务汉语在五金产品贸易公司中的应用
——以泰昌五金贸易有限公司为例

กมลชนก กนกนิตยอนันต์ (文锦珠)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Prof. Dr. Li Yan Feng

อาจารย์ที่ปรึกษา

Prof. Dr. Li Yan Feng

กรรมการ

Assoc. Prof. Dr. Xie Kun

กรรมการ

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun

กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทร์โรนันทน์

ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

รองศาสตราจารย์อัยสยา จันทร์วิทยานุชิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทร์โรนันทน์

คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจเทรดดิ้ง
: กรณีศึกษา บริษัท ไทยพีพัฒนา จำกัด

กมลชนก กนกนิตย์อนันต์ 586055

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: LI YAN FENG, Ph.D.

บทคัดย่อ

การใช้ภาษาจีนเพื่อการค้าระหว่างประเทศไทยและจีนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ภาษาเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสื่อสารธุรกิจระหว่างประเทศไทยและจีน การเจรจาธุรกิจหรือการร่วมมือทางเศรษฐกิจกับผู้ประกอบการจีน ผู้ประกอบการไทยส่วนใหญ่จะใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร ปัจจุบันภาษาจีนธุรกิจกลายเป็นภาษาที่สำคัญสำหรับการค้าระหว่างประเทศ และจะมีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ

บทความนี้สำรวจจากพนักงานฝ่ายขายต่างประเทศของ บริษัท ไทยพีพัฒนา จำกัด โดยสัมภาษณ์ความสามารถทางภาษาจีนและการนำไปประยุกต์ใช้จริง ผลสรุปมีดังต่อไปนี้ การร่วมมือทางการค้าระหว่างไทยและจีนมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภาษาจีนกลายเป็นภาษาพื้นฐานที่ใช้สื่อสารของทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังเป็นภาษาที่จำเป็นและนิยมมากในการเจรจาธุรกิจของประเทศพนักงานส่วนใหญ่ เคยเรียนภาษาจีนมาแล้วในระดับมัธยมศึกษาและมหาวิทยาลัย ภาษาจึงอยู่ในระดับกลางขึ้นไป ได้ใช้ทักษะการฟังพูด ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการทำงาน แต่ก็ยังมีพนักงานส่วนใหญ่มองคิดว่าเป็นทักษะที่ยากมากอีกด้วย การสื่อความหมายของภาษาจีนมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมของประเทศจีน เวลาที่เรียนภาษาจีนจึงต้องให้ความสำคัญในการศึกษาวัฒนธรรมของจีนอีกด้วย

ท้ายสุด บทความนี้ได้เสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มศักยภาพในการใช้ภาษาจีนธุรกิจให้กับธุรกิจเทรดดิ้ง ดังนี้ 1. ภาครัฐต้องเพิ่มการเรียนรู้ภาษาจีนเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง 2. องค์กรเพิ่มการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนธุรกิจให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารให้กับพนักงาน 3. พนักงานต้องเฝ้ารู้เกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมของจีน ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสามารถแก้ปัญหาได้

คำสำคัญ: ภาษาจีนธุรกิจ สำรวจการใช้จริง ประเมินความสามารถ ข้อเสนอแนะในแก้ไข

**CHINESE USAGE FOR TRADING BUSINESS : A CASE STUDY OF
THAIPIPAT IMPORT AND EXPORT CO., LTD.**

KAMONCHANOK KANOKNITANAN 586055

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: LI YAN FENG, Ph.D.

ABSTRACT

In this paper, Thaipipat Import and Export Co., Ltd. as the research object, using the interview survey method of the company's foreign trade department staff Chinese level and Chinese application and learning situation were investigated and analyzed. The research results show that Sino-Thai economic and trade cooperation has been deepened, and Chinese has become a more common business communication language and a necessary business communication language. The popularity of business Chinese in Thailand is very high, and many employees It is the most important Chinese language skills in daily work, but it is also the most difficult language skills that employees think is the most difficult. The Chinese language is the most important Chinese language skills in the daily work. Expression and Chinese traditional culture is closely related to learning the use of Chinese at the same time, we need to pay attention to the Chinese culture of learning and accumulation.

Finally, this paper puts forward some suggestions for improving the application level of business Chinese by Thaipipat Import and Export Co., Ltd. First, the government should strengthen the Thai Chinese education and practice the application of the link; second, enterprises to strengthen the entry of business Chinese communication skills training and education, improve business Chinese application level and communication skills; third, the staff to strengthen the Chinese social culture Aspects of learning, pay attention to improve the treatment of Chinese culture under the context of economic and trade activities of the handling and response capacity.

Keywords: Thaipipat Import and Export Co., Ltd. , Business Chinese, Application Survey, Level Evaluation, Countermeasures

商务汉语在五金产品贸易公司中的应用 ——以泰昌五金贸易有限公司为例

文锦珠 586055

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：李严锋 博士 教授

摘要

汉语在中泰经贸往来中使用的频率越来越高，在中泰国际贸易的语言交流中占主导地位。泰国各类企业在中国企业进行商品贸易和经济合作时，常常使用汉语进行交流。目前商务汉语已经成为泰国与国外进行商务交流一个重要的商务语言，起到越来越重要的作用。

本文以泰昌五金贸易有限公司公司为调研对象，采用访谈调查法对该公司外贸部门员工的汉语水平和汉语应用及学习状况进行了调查并分析。研究结果显示：中泰经济贸易合作不断加深，汉语已经成为双方沟通的一门比较普遍的商务沟通语言，也是一项必要的商务沟通语言；商务汉语在泰国贸易行业的普及度很高，很多员工在中学及大学期间都系统学习过汉语，具有中等以上的汉语水平；听说技能与工作密切相关，是在日常工作中最重要的汉语技能，但也是员工们认为最难的语言技能；汉语的表达与中国传统文化密切相关，学习使用汉语的同时，需要注重中国文化的学习和积累。

最后，本文为五金产品贸易公司提高商务汉语应用水平提出了几条建议。第一、政府要加强泰国汉语教育与实践应用的联系；第二、企业加强对入职员工商务汉语沟通技能的培训和教育，提高商务汉语应用水平和沟通技巧；第三，员工要加强中国社会文化方面的学习，注重提高对待中国文化背景下的经贸活动的处理和应变能力。

关键词：泰昌五金贸易有限公司；商务汉语；应用调查；水平评估；
对策建议

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
第一章 绪论	1
第一节 选题的目的和意义	1
第二节 与论文选题有关的国内外研究综述	2
第三节 主要研究的内容	5
第四节 所要解决的主要问题和研究途径与方法	5
第二章 泰中贸易发展与商业汉语应用概况	7
第一节 泰中货物贸易发展状况	7
第二节 商务汉语在中泰经济贸易中的作用	8
第三节 泰昌五金贸易有限公司的发展情况及商务汉语应用概况	8
第三章 泰昌五金贸易有限公司商务汉语应用调查	10
第一节 调查方案设计与实施	10
第二节 公司汉语服务人员的中文水平调查	10
第三节 公司汉语服务人员的汉语应用调查	20
第四节 对公司汉语服务人员的评估	25
第四章 提高五金产品贸易公司商务汉语应用水平的建议	29
第一节 政府要加强泰国汉语教育与实践应用的联系	29
第二节 企业要加强商务汉语沟通技能的培训	29
第三节 加强中国社会文化方面的学习	30
结 语	31
参考文献	32
附 录	34
致 谢	38
ประวัติผู้เขียน	39

表格目录

表 1-1: 2015 年泰国向中国出口以及从中国进口的主要商品	1
表 2-1: 2010-2016 年泰昌五金贸易有限公司的营业额和利润表	9
表 3-1: 员工认为商务汉语最重要的作用	20
表 3-2: 被调查员工应用商务汉语的频率	21
表 3-3: 被调查员工认为最重要的商务汉语技能	21
表 3-4: 使用汉语从事下列商务活动时感到的难度状况	22
表 3-5: 公司使用汉语从事下列商务活动的频率	23
表 3-6: 使用商务汉语的优势	23
表 3-7: 员工在工作中使用商务汉语沟通在哪些方面存在缺乏	24

图表目录

图 1-1: 本文的研究框架	6
图 2-1: 1989—2015 年中泰双边货物进出口贸易额	7
图 3-1: 被调查者的性别分别	11
图 3-2: 员工的年龄分布	11
图 3-3: 员工的职位分布	12
图 3-4: 员工学历分布	12
图 3-5: 员工是否华裔	13
图 3-6: 员工汉语学习时间	14
图 3-7: 参加汉语水平考试的员工	14
图 3-8: 参加汉语水平考试的员工所达到的汉语水平	15
图 3-8: 员工的汉语弱项	16
图 3-9: 员工的汉语听力水平	16
图 3-10: 员工的汉语口语水平	17
图 3-11: 员工的汉语阅读水平	18
图 3-12: 员工的汉语写作水平	18
图 3-13: 员工的汉语翻译水平	19
图 3-14: 员工对汉语未来地位的看法	25

第一章 绪论

第一节 选题的目的和意义

本文的选题背景主要有以下两点：

(1) 近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加，中国在 2014 年已经超越日本，成为了泰国的第一大贸易伙伴。中国是土地面积世界第三经济体量仅次于美国的拥有 13.6 亿人口的国家，与泰国同属东亚，隔海相望。自 2010 年中国——东盟自由贸易区（China-ASEAN Free Trade Area, CAFTA）成立之后，中国与泰国之间的贸易往来、投资互动和经济合作更加密切。据统计，中泰双边货物贸易额在 1975 年仅为 2500 万美元，但在 2014 年达到了 726 亿美元，2015 年略有下降，为 648 亿美元。如表 1 所示，2015 年泰国向中国出口总额为 23,742.10 百万美元，排名前五的商品主要塑胶粒、天然橡胶、木薯制品、电脑及零配件、化工品；2015 泰国从中国进口总额则达到 410.66 亿美元，排名前五的进口商品为电机及零配件、机械设备及零配件、家用电器、电脑及零配件、化工品。据泰国海关统计，2016 年 1-6 月泰国与中国双边货物进出口额为 307.6 亿美元，占泰国货物进出口总额的 15.5%。其中，泰国对中国出口 104.6 亿美元，下降 7.6%，占泰国出口总额的 10.0%；自中国进口 203.0 亿美元，增长 4.2%，占泰国进口总额的 21.7%。截止到 6 月，中国为泰国第二大出口市场和第一大进口来源地。

表 1-1 2015 年泰国向中国出口以及从中国进口的主要商品

泰国向中国出口			泰国从中国进口		
排名前五商品 种类	金额 (百万美元)	同比 变化	排名前五商品 种类	金额 (百万美元)	同比 变化
塑胶粒	2,717.00	-10.65%	电机及零配件	6,251.80	21.71%
天然橡胶	2,498.50	-9.24%	机械设备 及零配件	4,396.10	8.42%
木薯制品	2,271.40	-2.55%	家用电器	4,005.10	-3.20%
电脑及零配件	1,807.10	-13.93%	电脑及零配件	2,802.50	-9.84%
化工品	1,636.50	-37.68%	化工品	2,693.40	-1.31%
其他	12,811.60	-3.60%	其他	20,916.90	-5.20%
出口总额	23,742.10	-5.35%	进口总额	41065.8	-6.67%

(2) 汉语在中泰经贸往来中使用的频率越来越高，在中泰国际贸易的语言交流中占主导地位。泰国各类企业在中国企业进行商品贸易和经济合作时，常常使用汉语进行交流。目前商务汉语已经成为泰国与国外进行商务交流一个重要的商务语言，起到越来越重要的作用。比如，泰国企业在中国企业进行商务谈判中运用汉语，同中国的进出口贸易中运用汉语。商务汉语对泰国经济和文化方面有重要影响等。虽然东盟成员国之间的商务交流仍以英语为通用语言，但由于中国经济的发展和市场的扩大，以及中国与东盟国家的地理位置临近等，东盟乃至世界各国与中国在经济方面的交往越来越紧密，商业汉语也被广泛使用。如今，中国成为泰国的第一大贸易伙伴，双边经贸关系更加密切，商业汉语在经贸领域中的作用更显重要。

本文选题的意义主要体现在两个方面：

(1) 通过分析泰国与中国之间的经济贸易的发展，揭示商务汉语在促进泰中双边经贸合作中的地位和作用，使泰国人民意识到商务汉语在泰中经济贸易领域中的重要作用，从而更加努力学习并使用汉语，促进经贸发展。

(2) 分析泰国进出口贸易公司在与中国企业交流中遇到的语言障碍，并提出解决方法。泰中两国企业在对方市场上经常会因语言问题，而错失机遇，增加麻烦等，这是不利于双边合作的，不利于双边顺利进行经贸往来。本文有助于消除泰中两国企业之间的语言交流障碍，提高商务汉语的交流效率，从而促进泰中双边更加高效的商业往来，加强泰国与中国之间的经贸关系，促进泰国与中国之间的经贸发展。

(3) 以泰昌五金贸易有限公司为例进行研究，还可以分析这家企业的商务汉语应用情况，为泰昌五金贸易有限公司更加高效地使用商务汉语与中国贸易伙伴进行商务交流提供改进建议。

第二节 与论文选题有关的国内外研究综述

国内外有很多有关研究商务汉语在进出口企业中应用的文献。这些学者从不同的角度对商务汉语在进出口贸易企业中的应用的各方面进行了研究。根据目前所掌握的资料，有关商务汉语在泰中经贸领域中作用的研究主要涉及到以下几个方面：

一、关于泰中经贸往来方面的研究

Ong 和 Habibullah (2012) 使用协整分析研究发现，东盟-中国一体化比原东盟五国具有更多的协调和宏观兼容性。作者建议更多的东盟-中国协调计划进

一步成功。在这种积极的区域贸易关系的基础上，人们应该在这个基础上看待中国-泰国自由贸易区。

Shen (2013) 认为，促进中国扩大泰国双边经济关系的积极因素有三个：泰国真正致力于中国和东盟自由贸易区的建设；中国的“睦邻友好”外交对协议的积极影响有更广泛的意义；签署协议之后并有不同层次的密切接触。

中国学者郑国富在 2014 年第 9 期的《经济论坛》上发表论文《中国与泰国双边贸易合作发展的状况、问题与对策》。他在论文中分析了近几十年来泰国与中国双边贸易状况(图 1)。尤其是 2010 年中国——东盟自由贸易区成立以及 2012 年泰国与中国建立全面战略合作伙伴关系对中泰双边经贸的影响

中国吉林大学的陈梦瑶在 2014 年发表了硕士论文《中泰贸易发展现状及前景分析》。她在论文中不仅详细论述了从 1995 年至 2013 年间，中泰贸易货物易规模、商品结构、贸易政策以及双边贸易的特点，还探讨了中泰贸易发展的影响因素，并展望了双边贸易的发展前景。中泰货物贸易量，近年来不断增加，2015 年双边货物贸易总额达到 648 亿美元。泰国在中泰贸易中逆差，主要出口自然资源产品，进口大多为电子机械类产品。双边贸易具有很强的互补性。对中泰贸易发展的积极因素主要有人民币跨境结算、区域经济合作、通讯技术发展、以及地理位置临近等；消极因素主要是泰国国内政局不稳定、政治风险高，物流成本高等。随着区域经济合作的进一步加深，中泰两国的经贸合作会更加密切，两国的经济发展会更加好。

泰中双边经贸合作主要存在的问题是：泰国贸易逆差扩大，贸易集合度不平衡，泰国对中国出口贸易层次低等问题。双方应该强化互补性产品，弱化竞争性产品，加强双边投资合作。

中国学者陈庶平在 2010 年第 14 期的《经济研究导刊》上发表论文《中泰贸易的主要进出口商品构成研究》。作者通过分析泰国与中国两国近年来主要商品的构成，认为两国之间基于自然禀赋的传统产品的贸易互补性依然突出，并将持续较长时间；电子产品成为中泰两国相互出口的最大类产品，该类产品的生产已逐渐演变成为跨国集团内部的分工协作，两国在主要商品构成上出现趋同化，也存在互补一竞争性。从中泰两国主要进出口商品的构成变化趋势上看，要求中泰两国加强高层次的产业分工协作。

二、商务汉语在经贸领域应用的研究

“商务汉语”是针对在商务领域中汉语为非母语的交际人群，主要将汉语作为工具，以达到商务专业的学习目的的专门用途的汉语。中国学者吴海燕在她的

博士学位论文《商务汉语词汇研究》(2012)中,采用定量和定性的研究方法,将商务汉语词汇形式和意义相结合,分析归纳商务汉语词汇构成方式及能产性词汇模式,并从应用研究角度,构建商务汉语词汇框架语义层级系统。

中国学者山西大学商务学院外语系的杨慧娟在《科学之友》杂志上发表了《浅析汉语商业广告语中的语用现象》(2010年第5期)的论文,文章从言语行为理论、关联理论和会话含义理论三个角度,重点对汉语商业广告语进行简要的分析,为进一步研究英汉语非商业广告语(政治广告、公益广告、个人广告)做出一定铺垫。

上海外国语大学的邹珍翠在2013年发表了硕士论文《在沪部分外企外籍商务人士学习与使用汉语情况调查报告》。这篇论文以在上海工作的部分外资企业的外籍商务人士为调查对象,调查结果表明在沪外籍商务人士学习汉语的目的主要是以“方便在中国的生活”和“了解中国社会文化生活”为主。调查对象在实际使用汉语的听说读写译五项言语技能中,能够达到“很好”程度的百分比均最少。其中,在听说这两项言语技能中,均只有近一半的学习者处于“好”和“一般”程度。在词汇项目需求中,日常用语、经济贸易、专业科技和俗语位居前四位。

孙圆圆在《中国市场》(2008年第5期)杂志上发表了《试析文化差异与商务谈判》的文章,文章指出,商务谈判与文化差异的联系在经济全球化的趋势下,越来越多的商务谈判已超越了国家的疆界,在跨文化的土壤里播种收获。因此,作为国际商务谈判的参与者,不仅要谈内容本身做深层次的了解,同时还应对谈判所触及的跨文化范畴有清醒的认识。对于商务谈判的概念,按人们通常的理解,是为了让谈判双方在商务活动中得到各自所需。

中国内蒙古师范大学汉语国际教育专业的周婕在2015年发表了硕士论文《商务汉语口语任务型教学法的实践与研究》。作者以泰国普吉皇家大学的23名学生为调研对象,调查研究了任务型汉语教学法对提高泰国商务汉语学子的商务汉语水平的影响。作者将任务型教学方法融入到汉语学习教材中,然后采用不同的评价方法评价学生的学习结果,最终的研究结果显示,任务型教学法能够以学生的需求为中心,在课堂中模拟真实的语言环境,训练了学生的汉语应用能力,提高了商务汉语应用水平。

中国重庆大学汉语国际教育专业的陈美玉也在2013年发表了名为《泰国送卡王子大学普吉校区商务汉语教材研究》的硕士论文。作者首先介绍了泰国目前使用的汉语教材状况,并将各种教材的内容和语法进行了对比。研究表明,现在泰国的商务汉语教材数量越来越多,质量也不断提高,并且增加了中国社会

文化、商务礼仪、商务谈判等紧随时代的内容。但是，大多数教材仍然存在定位不明、内容陈旧局限，配套不全等不足。

中国中央民族大学的林灿婵在 2013 年发表了硕士论文《中泰常用贸易合同文本图式结构研究》。跨国贸易合同为了防范交易中出现的违约风险，往往采用书面合同的形式来确定交易方式和内容。中泰两国之间的贸易合同也不例外，一般用泰文中文或者英文书写。贸易合同有特定的文本图式、专用的商业词汇、句型、条款，以及法律用语、银行用语等。作者在总结中文的中泰贸易合同应用中的各种文本图式等内容的基础上，为优化商务汉语教学提出了改进意见。

三、总结评述

综上所述，目前有不少学者对泰国与中国双边经贸发展以及东盟与中国经济贸易发展相关的研究。这些研究指出了中泰经贸规模巨大的现实，以及未来进一步发展的巨大潜力。商务汉语在促进泰中双边经贸交流与合作上发挥了重要作用。这些研究为本论文的研究提供了进一步研究的基础，提供了不少研究资料。本论文的研究是在这些研究的基础上，主要以泰昌五金贸易有限公司为例，研究商务汉语对在进出口贸易企业中的作用，对东盟市场上泰国中小企业进行研究。

第三节 主要研究的内容

本文设计了有关商务汉语应用的调查问卷，并以泰昌五金贸易有限公司公司为调研对象，对该公司员工使用汉语的情况进行调查。调查内容主要包括泰昌五金贸易有限公司公司员的基本信息、公司商务汉语应用状况、商务汉语人才的需求状况、公司员工的汉语学习培训状况等方面。

本文的研究内容主要包括以下两个方面：

- (1) 分析泰中两国进出口贸易状况，以及贸易物流业发展状况。
- (2) 通过调查问卷对泰昌五金贸易有限公司的员工汉语应用状况，汉语人才需求状况进行调查、统计和分析，研究泰国贸易物流其他企业员工的商务汉语应用状况，分析泰国员工商务汉语应用遇到的困难和问题，并提出改进的建议。

第四节 所要解决的主要问题和研究途径与方法

本论文研究的目的是通过调查问卷对泰昌五金贸易有限公司的员工汉语应用状况进行调查、统计和分析，研究泰国五金产品贸易企业员工的商务汉语人才

需求状况，汉语应用状况，分析泰国员工商务汉语应用遇到的困难和问题，并提出改进的建议。进而分析商务汉语在中泰经济贸易中的作用，汉语应用遇到的问题，为泰国其他五金产品贸易公司提高商务汉语应用水平提供榜样。因此，本文所要解决的问题主要有三个，分别是：（1）泰中双边贸易发展状况调查与分析；（2）泰国泰昌五金贸易有限公司员工的商务汉语应用状况调查与分析；（3）如何提高商务汉语培训水平，提高在泰中经济贸易交往中的沟通效率？

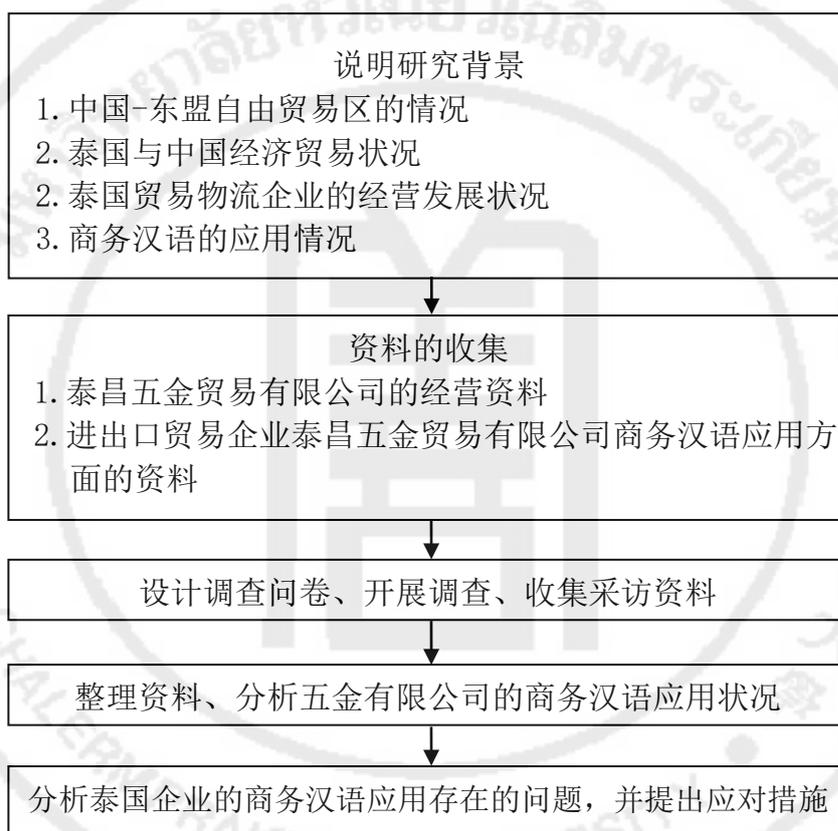


图 1-1 本文的研究框架

本文使用的研究方法主要包括文献研究法、问卷调查法和归纳法。

（1）文献法。本文从泰国商务部网站、统计局网站以及相关的文献中收集泰中两国之间的贸易资料，根据所掌握的资料分析泰中双边贸易状况。

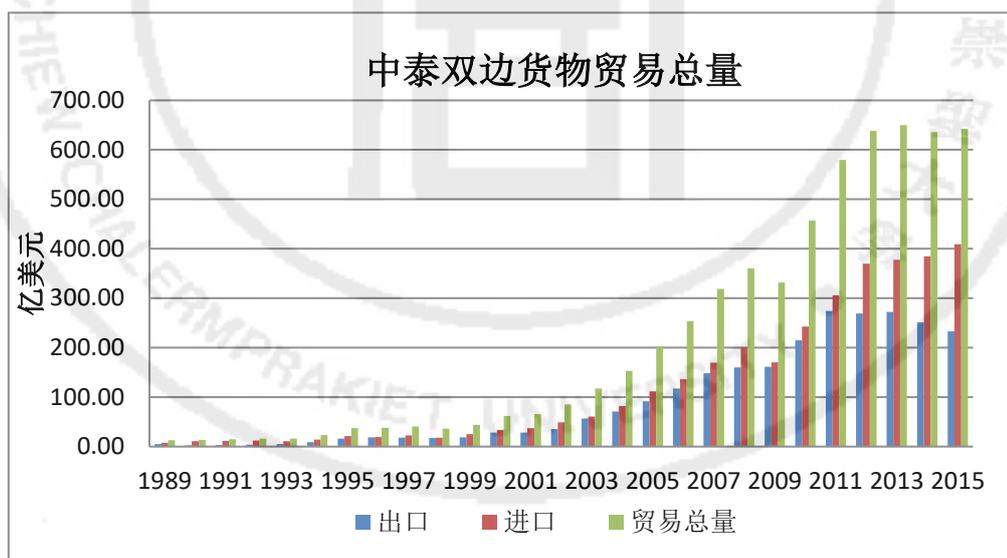
（2）问卷调查法。本文根据研究目的，设计出来调查问卷对泰昌五金贸易有限公司员工的汉语应用状况，汉语人才需求状况进行调查、统计和分析。该方法可以收集到泰国贸易物流企业应用商业汉语的第一手数据，是本文研究的基础资料和数据。

（3）归纳法。本文在统计分析的基础上，归纳总结出泰国五金类产品贸易公司应用商务汉语时出现的困难和问题，并提出应对的建议。

第二章 泰中贸易发展与商业汉语应用概况

第一节 泰中货物贸易发展状况

中泰 1975 年建立正式的外交关系，双边互访频繁友好发展，共同推动了中泰两国经贸合作，贸易量快速发展。据统计，中泰双边货物贸易额在 1975 年仅为 2500 万美元，但在 2014 年达到了 726 亿美元，2015 年略有下降，为 648 亿美元。图 2-1 列出了 1989-2015 年中国—泰国双边货物贸易金额。从图中我们可以很清楚地看出，在 1989-2001 年，中泰两国货物贸易量处于较低的水平，增长也较慢，在 2001 年两国双边货物贸易总额为 66 亿美元。但是 2001 年，中国加入世界贸易组织之后，两国双边货物贸易总量快速增长，到 2007 年，双边货物贸易总额达到 318 亿美元。2008 年的全球金融危机，对中泰双边货物贸易有显著的影响，两国双边贸易额有所下降，但是自 2009 之后又恢复快速增长，在 2013 年达到最高峰，为 650 亿美元。



数据来源：联合国贸易数据库，网址：<https://comtrade.un.org/data/>

图 2-1 1989—2015 年中泰双边货物进出口贸易额（单位：美元）

近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加，中国在 2014 年已经超越日本，成为了泰国的第一大贸易伙伴。据泰国商业部发布的 2016 年国际贸易数据，2016 年全年，泰国进出口贸易总额达到 2150 亿美元，其中出口 1178.295 亿美元，进口 971.705 亿美元，实现贸易顺差 206.59 亿美元。中国与泰国同属东亚，隔海相望，近年来的货物贸易量不断增多，在五金类产品的贸易量也越来越大。

第二节 商务汉语在中泰经济贸易中的作用

商务汉语是泰中两国经贸交往中的常用沟通语言，在泰中经贸交往的顺畅起到重要的促进作用。中泰两国之间的经贸交流与合作必然涉及到语言沟通问题，语言文化因素也是制约中泰两国经贸合作的一大障碍。英语是世界语言，泰国和中国的人都能用英语进行简单的交流，在汉语没有在东南亚兴起之前，两国企业主要是应用商务英语达成合作的。但是，随着中国在2001年加入世贸之后，中国经济增长飞快，带动了世界尤其是东南亚的发展，中国的经济、文化影响力和辐射力越来越大，越来越多的生意人为了和中国人做生意，都开始学习汉语了。2010年中国—东盟成立之后，汉语在东南亚经贸领域的应用越来越普遍，越来越广泛。泰国中小企业在与中国企业进行商业贸易时，商业汉语成为一个重要的商务语言，已起到越来越重要的作用。在五金类产品贸易领域，有很多五金类产品生产销售企业都设立了专门负责外贸的部门，招聘的员工都是懂汉语的，方便与中国合作伙伴沟通交流。如在与中国的商务谈判中的运用，同中国的进出口贸易中的运用，对经济和文化方面的影响等。在泰国约有850万华人，他们当中有一大部分人从事与中国经贸往来相关的工作，主要使用汉语与中国生意伙伴交流；目前也有越来越多的中国人在泰国投资成立企业，他们与中国的商务交流也是使用汉语；此外，随着孔子学院在泰国的建立和扩张，越来越多的泰国人可以很方便地学习汉语，他们学习汉语就是为了更好地与中国人做生意。由此可见，泰国与中国的经贸关系非常密切，商业汉语在经贸领域中的作用更显重要。

第三节 泰昌五金贸易有限公司的发展情况及商务汉语应用概况

泰昌五金贸易有限公司成立于2004年，坐落在曼谷，是一家建筑装饰五金和家具五金类产品研发、生产、销售、贸易为一体的中型公司，总共有员工200多名。目前该公司生产的五金类产品主要包括建筑装饰五金和家具五金类产品，涵盖外装门锁、建筑门锁、门控五金、玻璃五金、浴室五金、地弹簧、窗把手和门拉手等1000多个品种。至今，泰昌五金贸易有限公司的五金产品除了在泰国本国销售之外，还远销中国、印度、欧美等国家，但外贸市场最大的是中国，占全部外贸销售份额的75%，总销量的60%。公司有专门负责外贸销售的部门，负责产品的外销，该部门的员工都需要懂中文，能用汉语进行日常交流和商务沟通。本文以泰昌五金贸易有限公司为例，采用问卷调查的方法研究该公司汉语人才需求状况，汉语应用状况、以及商务汉语培训状况等，探讨公司使用商务汉语开展业务时遇到的困难，并提出解决困难的应对措施。

泰国、中国以及东南亚新兴国家的房地产快速发展，带动了建筑装饰和家具行业的发展，五金类产品销量快速增长。2016年泰昌五金贸易有限公司实现总营业收入在1.78亿元左右，净利润达到3024.4万元。表2-1列出了2010-2016年泰昌五金贸易有限公司的经营业绩，从表中可以看出，2010年泰昌五金贸易有限公司的营业总收入为3566.8万元，到2016年增长到1.78亿元，增长了4倍。

表2-1 2010-2016年泰昌五金贸易有限公司的营业额和利润表（单位：万元）

年份	营业额	业务收入增长率
2010	3566.8	——
2011	6613.8	44%
2012	6978.1	19%
2013	10716.8	8%
2014	20480.0	11%
2015	18638.7	24%
2016	17790.6	8%

数据来源：泰昌五金贸易有限公司的财务部门。

泰昌五金贸易有限公司的五金产品除了在泰国本国销售之外，还远销中国、印度、欧美等国家，但外贸市场最大的是中国，占全部外贸销售份额的75%，总销量的60%。由此可见，中国是泰昌五金贸易有限公司的最大的贸易伙伴国。该公司的主要业务都需要和中国商人打交道，涉及到的商务沟通一般都需要汉语。泰昌五金贸易有限公司的外贸部门有50多个员工，大部分都懂英语、汉语以及日语等，当然懂汉语的人最多，汉语也是最常用的商务沟通外语。一般而言，外贸部门的员工都需要能进行汉语听说读写，使用流利的汉语与中国客户进行交流沟通。如果不能的话，很多与中国相关的外贸业务都不能很好的完成，公司中一些涉及到与中国客户交流沟通、谈判订约的工作都需要懂汉语的员工来处理。但是随着泰昌五金贸易有限公司发展，外贸业务不断扩张，商务汉语人才有些不足，以致公司的外销业务效率不能有效地提高，出口中国的业务规模受到很大的限制。为了提高公司的经营状况、拓展业务规模、提高经营效率，泰昌五金贸易有限公司已经在公司内部对员工进行商务汉语培训教学，开设了一系列的商务汉语课程。目前，很多员工的汉语水平有很大的提高，员工已经能使用的汉语进行商务交流了，并能熟练处理一些汉语订单及函件等。

第三章 泰昌五金贸易有限公司商务汉语应用调查

第一节 调查方案设计与实施

本文采用访谈调查的方法对泰昌五金贸易有限公司的 50 多名员工进行了问卷调查,并将调查结果作为研究泰国五金贸易企业外贸部门的员工的汉语水平和汉语应用及学习状况的基础资料。调查内容一般包括被调查者的基本信息、员工汉语水平状况、员工在汉语应用状况及遇到的问题、公司为员工提高汉语应用水平所做的努力等方面。本文的相关访谈调查实施时间主要集中在 2017 年 2 月 13 日至 2017 年 2 月 25 日。本次调查主要集中在以下几个方面:一是了解泰昌五金贸易有限公外贸部门员工的基本情况,包括年龄、职责、学历及收入等情况;二是了解公司外贸部门汉语水平;三是了解公司汉语应用状况。本次调查共发放问卷 65 份,回收 60 份,有效问卷 60 份,有效问卷回收率为 92.3%。

第二节 公司汉语服务人员的中文水平调查

一、被调查者的基本情况

本文对泰昌五金贸易有限公司外贸部门的员工进行了问卷调查,共收回有效问卷 60 份,有效回收率为 92.3%。本文分析从泰昌五金贸易有限公司外部部门员工的性别、年龄、职位、是否华裔等方面分析员工的基本情况。

(1) 性别分布

在接受问卷调查的 60 名员工中,有女性 38 人,男性 22 人,分别占 63%和 37%,如图 3-1 所示。泰昌五金贸易有限公司外贸部门的女员工多于男员工。事实上,外贸业都是这样,女性员工较多,可能是女性做事更细心点,语言沟通能力也更强。

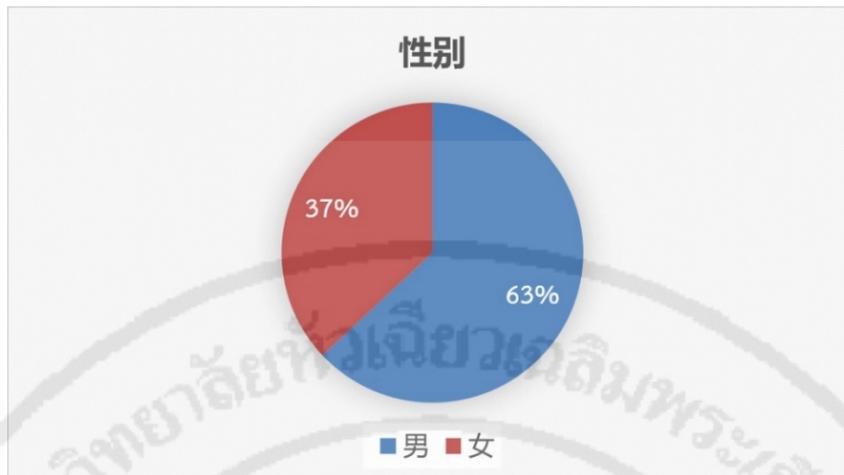


图 3-1 被调查者的性别分布

(2) 年龄分布

在 60 个被调查对象中，有 18 个是 20-25 岁，占比 30%，年龄在 26-30 岁之间的有 22 位，人数最多，占比 37%。31-35 岁、36 岁及以上的员工分别是 15 人和 5 人，占比分别是 25%和 8%，如图 3-2 所示。从统计数据可以看出，泰昌五金贸易有限公司员工主要都是 20 岁至 35 岁之间的年轻人。

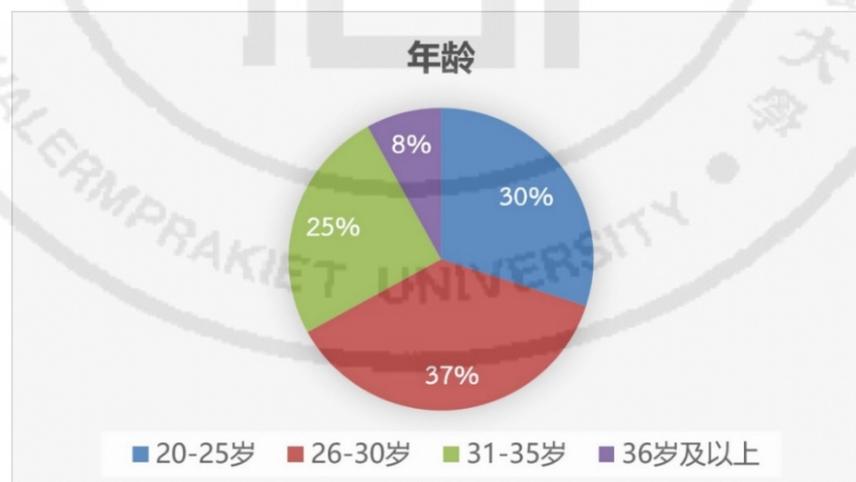


图 3-2 员工的年龄分布

(3) 职业分布

从图 3-3 可以看出，泰昌五金贸易有限公司外贸部门的员工的职业分布，跟单员、报关员和采购员都较多，分别占比为 27%、20%和 23%。管理人员、翻译和其他成员较少，占比在 8%至 12%之间。公司外贸部门的管理人员主要负责整个

部门业务的规划与管理、协调等，跟单员需要开发客户，然后跟单，保证贸易订单的落实，报关员负责出口进口报关、采购员负责从国外采购原材料等翻译人员负责翻译工作。



图 3-3 员工的职位分布

(4) 员工的学历分布

在接受问卷调查的员工的学历分布如图 3-4 所示：

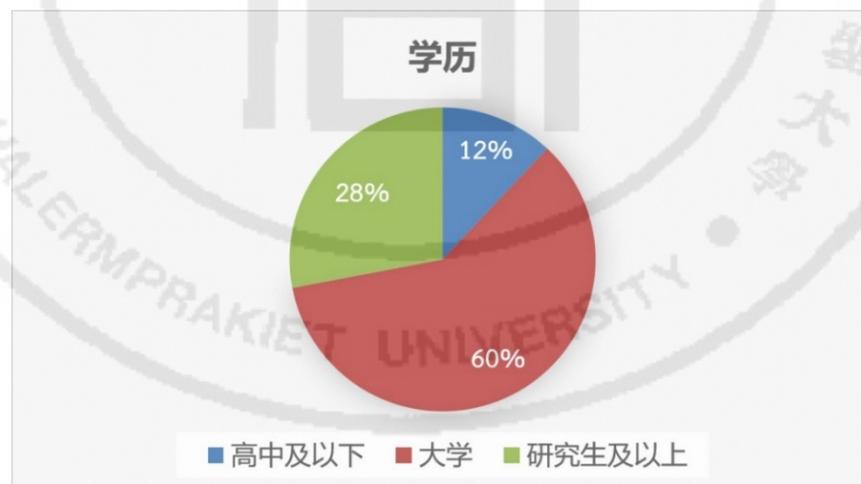


图 3-4 员工学历分布

从上图可以看出，泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的学历都较高，大部分具有大学以上学历，其中具有大学学历的占比为 60%，研究生学历的占比为 28%，高中及以下学历的较少只有 12%。这充分说明外贸工作是一种对员工素质和专业技能要求比较高的工作。公司在近些年也加强了人才的引进，重点招聘了大学以上学历人加入，开拓海外市场，尤其是中国市场。

(5) 员工是否为华裔

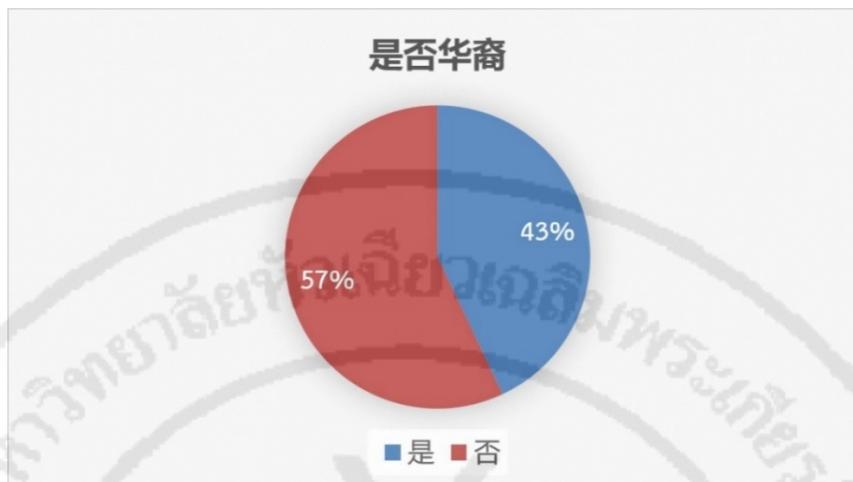


图 3-5 员工是否华裔

调查结果显示在受调查的这些员工里，有 43%是具有华裔血统，另外有 57%非华裔。进一步了解得知，由于泰昌五金贸易有限公司的很多外贸业务都是与中国相关，华裔泰国人有些在家庭中就具有汉语氛围，也接受了一定的汉语教育，有汉语基础，有利于公司更好地开展针对中国的外贸业务。

二、公司员工的汉语水平调查结果及分析

在泰国，汉语教育已经出具规模，从小学到大学都有开始汉语课程，并且还有很多职业技术教育学院，中资汉语教育机构教授汉语，形成了一个较为成体系的汉语教育体系。泰国外贸企业中的商务汉语人才大多接受过一定的汉语教育，比如在初中、高中、大学等阶段过。为了探究泰国中小外贸企业员工的汉语水平，本文接上文的调查，以泰昌五金贸易有限公司的员工为例，对该公司员工的汉语水平进行了调查。

(1) 您学习汉语（普通话）的时间

调查结果如图 3-6 所示，泰昌五金贸易有限公司外贸部门的员工大多接受过系统的汉语教育，汉语学习时间在 1 年及以下的员工人数最少，占比只有 7%。汉语学习时间在 1 年以上 3 年以下的调查样本为 22 人，占比为 37%，汉语学习时间在 3 年以上 5 年以下的占比为 43%。汉语学习时间在 5 年以上的人数占比为 13%。由此可见，大部分员工都进行了一年以上的汉语教育。笔者进一步询问得知这些员工学习汉语的途径主要是在中学、大学时间进行的，有些华裔员工的家庭成员会说汉语，为汉语学习提供了基础。据了解，泰国南部宋卡王子大学是泰国最早开设中文系的大学，在 1981 年就有 5 位汉语专业的学生毕业。1975 年朱拉隆功

大学文学院就开办了中文专业。随后，汉语专业作为选修课进入了泰国大学的课程体系，一般设在人文学院的外语系。随着汉语学习热潮的到来，越来越多的大学将汉语升格为辅助修课程或者是主修课程，汉语教育在泰国越来越普及，就高等学府的汉语教育而言，已经有 44 所高校开设了汉语专业。如今，泰国境内几乎全部的公立大学都开设了汉语课。泰国华侨崇圣大学、易三仓大学、博仁大学、泰国商业大学等高校的汉语教育都非常棒。因此，很多员工的汉语学习时间在 1 年以上，在 3 年以上的也很多。

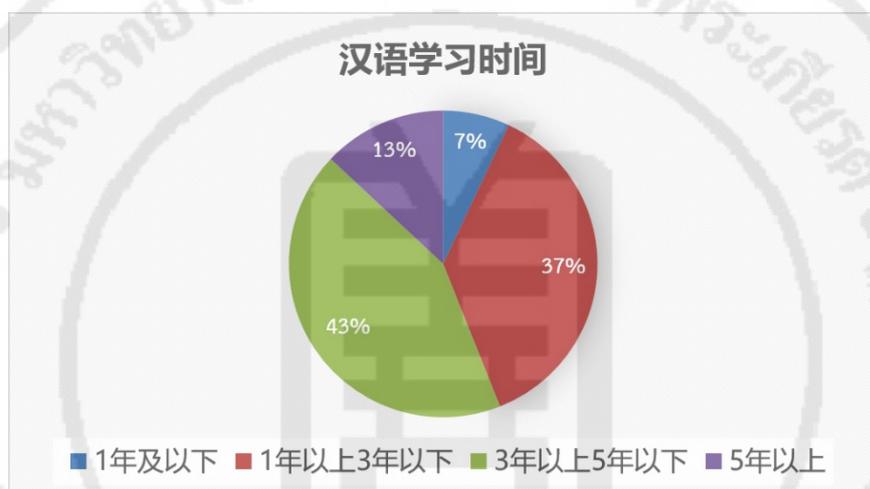


图 3-6 员工汉语学习时间

(2) 是否参加过汉语水平考试 (HSK 测试)

调查结果显示有 77% 的员工 (46 个) 都参加过汉语水平考试 (如图 3-7 所示)，其他的人没有参加过汉语水平考试。

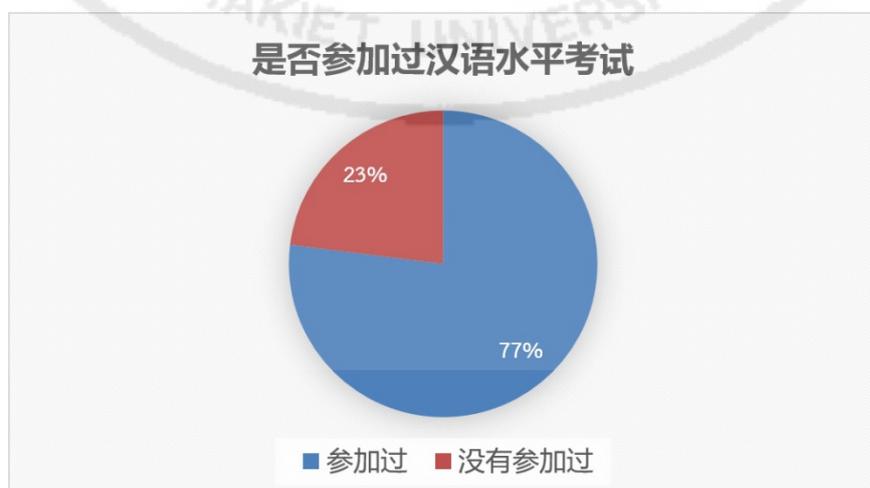


图 3-7 参加汉语水平考试的员工

针对参加过汉语水平考试的员工，笔者做了进一步调查，调查结果如图 3-8 所示。在参加汉语水平考试的员工中，有 51%的员工通过了中等汉语水平考试（HSK（中等）），占比最多。另外有 34%的员工通过了高等汉语水平考试（HSK（高等）），排名其次。通过基础汉语水平考试（HSK（基础））和初等汉语水平考试（HSK（初等））的占比分别为 4%和 11%。由此可见，参加考试的员工的汉语水平都比较高，八成以上达到了中等以上的汉语水平。

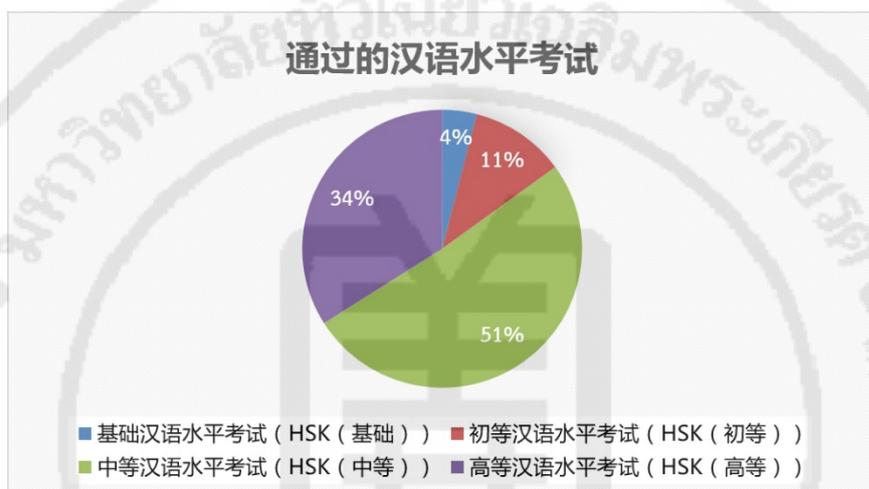


图 3-8 参加汉语水平考试的员工所达到的汉语水平

(3) 你目前的汉语弱项是？

关于员工的汉语弱项，本文设置了一个多选题。调查结果如图 3-8 所示，在“听”“说”“读”“写”“译”这五项语言技能方面，选择“说”和“听”的员工最多分别高达 67%和 60%。其次是“译”、“读”、“写”分别占比为 35%、20%和 13%。听说技能不好是大多数汉语学习者的弱项，这两项技能一般需要在工作过程中不断提高。

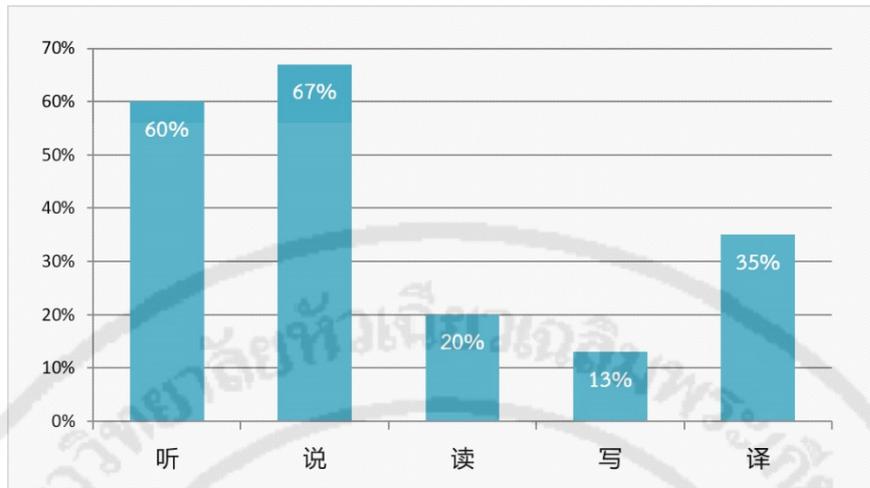


图 3-8 员工的汉语弱项

为了进一步探究员工在“听”“说”“读”“写”“译”这五项语言技能上所达到的水平，笔者对各项都专门做了调查。

(4) 您目前的汉语听力水平是？

关于员工们的汉语听力水平，笔者的调查结果如图 3-9 所示。选择“能听懂中国新闻及原声电影”的员工占比为 25%，“与中国人交流不会有听力障碍”的员工占比为 54%。还有一部分员工“汉语交流时仅能听懂一些单词”，占比为 18%，表示“基本都听不懂”的员工最少，只占比 3%。由此看出员工们的汉语水平还是不错的，基本能够与中国人交流。

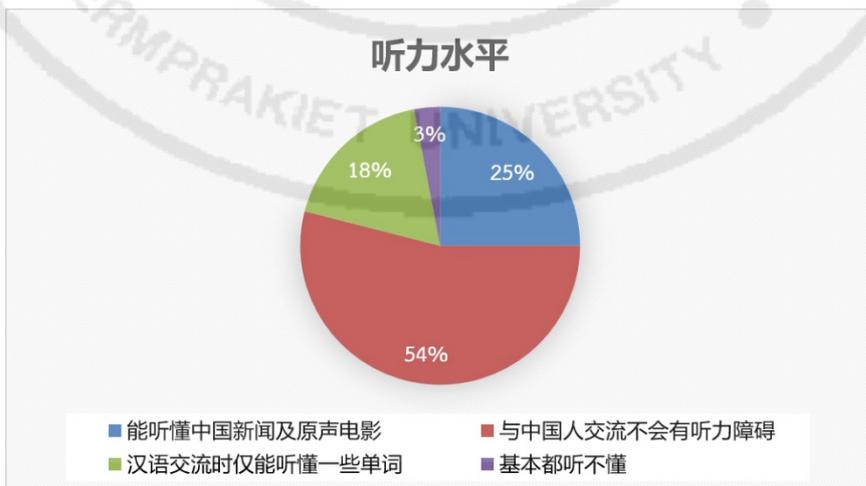


图 3-9 员工的汉语听力水平

(5) 您目前的口语水平如何？

关于员工们的汉语口语水平，笔者的调查结果如图 3-10 所示。选择“可以在正式的场合进行正常交流”的员工占比为 20%，“可以满足日常工作交流”的员工占比为 50%。还有一部分员工“只会蹦单词或简单的句子”，占比为 30%，没有“一句汉语都不会”的员工。由此看出大部分员工的汉语水平还是不错的，基本能够与中国人交流，满足日常工作生活需要。但是，有 30%的员工“只会蹦单词或简单的句子”，说明汉语口语水平还有很大的提高空间。

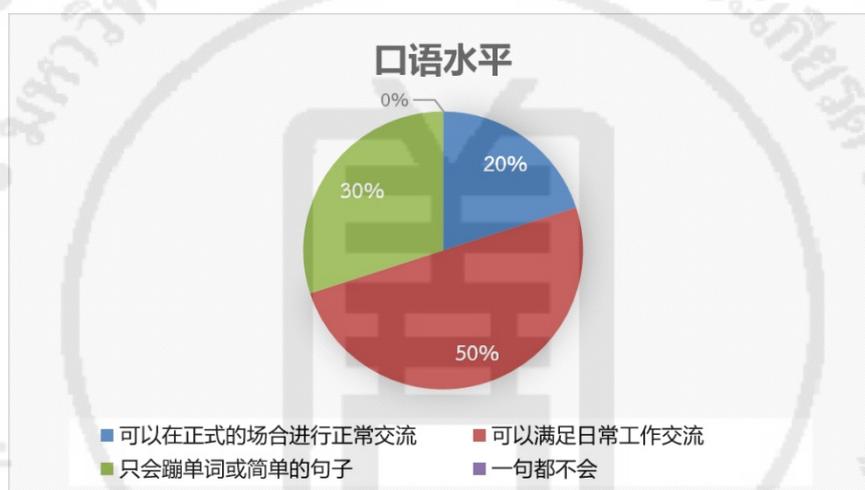


图 3-10 员工的汉语口语水平

(6) 您目前的阅读水平如何？

关于员工们的汉语阅读水平，笔者的调查结果如图 3-11 所示。选择“能读懂中文新闻报纸”的员工占比为 33%，“能够基本读懂工作中的中文文档”的员工占比为 47%。还有一部分员工“需要借助翻译工具才能读懂”，占比为 17%，“很困难无法阅读”的员工仅有 3%。超过八成的员工的汉语阅读水平比较好，能够阅读工作中的中文资料、新闻等。在阅读能力上，明显好于听说两项技能。

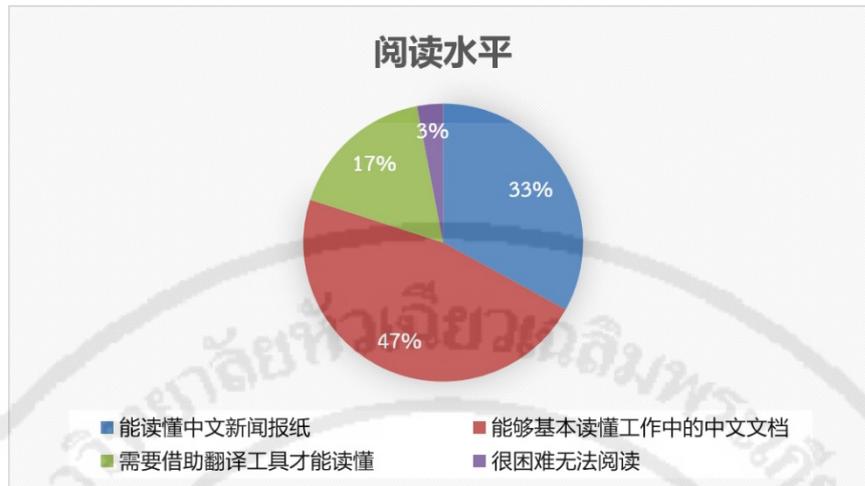


图 3-11 员工的汉语阅读水平

(7) 您目前的汉语写作水平如何？

关于员工们的汉语写作水平，笔者的调查结果如图 3-12 所示。选择“能够使用地道的汉语进行写作”的员工占比为 20%，“基本能够用汉语进行邮件交流”的员工最多，占比为 44%。还有一部分员工“需借助翻译工具写出简单的短文”，占比为 33%，“很困难无法用汉语进行写作”的员工仅有 3%。超过八成的员工的汉语写作水平比较好。汉字比较难书写，但是如今都是可以通过电脑打字，汉字书写不成问题了。用汉语写文章估计是很多汉语学习者都存在不足的，但如今很多都可以通过翻译工具帮助，也算比较轻松了。

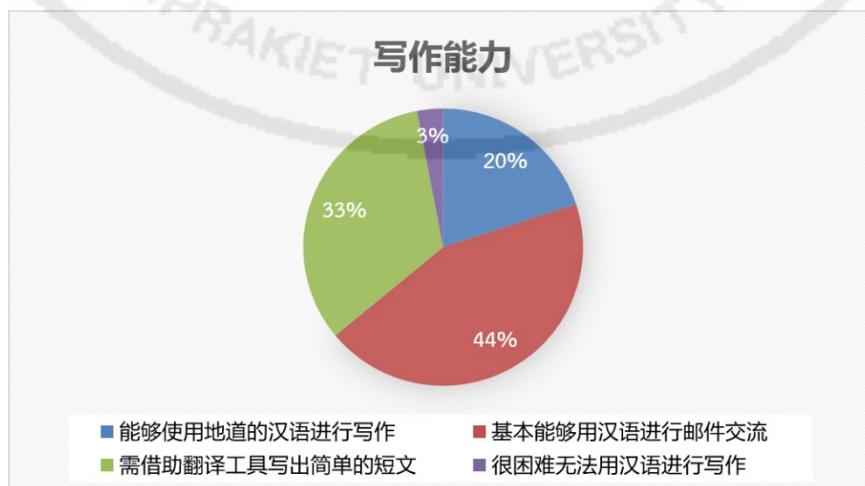


图 3-12 员工的汉语写作水平

(8) 您目前的汉语翻译水平如何？

关于员工们的汉语翻译水平，笔者的调查结果如图 3-13 所示。选择“能够笔译专业技术资料或单位的外宣材料”的员工占比为 13%，“能够进行日常汉语翻译”的员工最多，占比为 47%。还有一部分员工“能够翻译些简单的汉语”，占比为 38%，“不能翻译”的员工只有 1 个，仅占 2%。由此可见，达到中上汉语翻译水平的员工占到六成。但是一般员工，出翻译员之外，在日常工作中翻译的机会并不多，翻译技能也不是很重要。

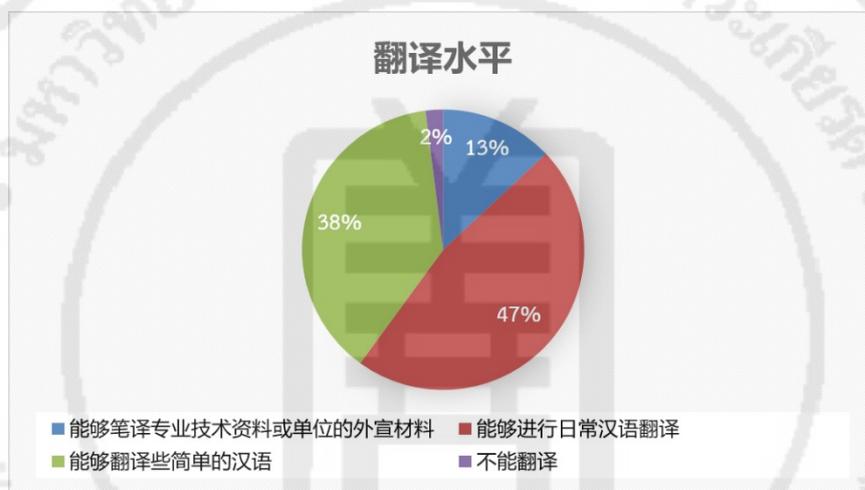


图 3-13 员工的汉语翻译水平

根据上文对泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的汉语水平的调查我们得出以下几点结论：

(1) 泰昌五金贸易有限公司外贸部门 93% 的员工的汉语学习时间在 1 年以上，其中 3 年以上的占比 56%。参加过汉语水平考试（HSK 测试）的员工占比为 77%，并且参加汉语水平考试的员工中，85% 具有中等以上汉语水平，其中 51% 的员工通过了中等汉语水平考试（HSK（中等）），另有 34% 的员工通过了高等汉语水平考试。

(2) 员工们表示自己的汉语弱项主要是听说技能。一方面听说技能在日常生活中，实际工作中最常用到，比如和中国生意伙伴谈判交流等；另一方面很多员工的汉语学习都是在中学和大学时进行的，学习目的的主要目的是应付考试。在日常生活和工作中，较少与中国人用汉语交流，训练很少，因此听说技能不是很好。听说技能在工作中需要用到才逐渐重视起来，并在业余时间不但学习。

在各项语言技能方面，调查结果显示：在汉语听力方面，25% 的员工“能听懂中国新闻及原声电影”以及有 54% “与中国人交流不会有听力障碍”，两者之

和占比仅八成；在汉语口语方面，“可以在正式的场合进行正常交流”的员工占比为 20%，“可以满足日常工作交流”的员工占比为 50%，两者之和占比为 70%；

在汉语阅读方面，“能读懂中文新闻报纸”的员工占比为 33%，“能够基本读懂工作中的中文文档”的员工占比为 47%，两者之和也在占八成；在汉语写作方面，“能够使用地道的汉语进行写作”的员工占比为 20%，“基本能够用汉语进行邮件交流”的员工最多，占比为 44%，两者之后占比 64%；在汉语翻译方面，“能够笔译专业技术资料或单位的外宣材料”的员工占比为 13%，“能够进行日常汉语翻译”的员工最多，占比为 47%，两者之后共占 60%。

总而言之，泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的汉语水平有约八成在中等及以上水平，其中听说最常用到，也是员工们普遍认为较难的语言技能。

第三节 公司汉语服务人员的汉语应用调查

本章从多方面对，泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的汉语应用状况进行了调查分析，具体调查内容如下所示：

1、在工作实践中，您认为商务汉语最重要的作用是？

表 3-1 员工认为商务汉语最重要的作用

	人数	比重
是企业取得信息的窗口	18	30%
是企业运营的必要商务语言	36	60%
是企业发展的重要组成部分	6	10%
其他	0	0%

表 3-1 的调查显示在泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的心里，商务汉语最重要的作用“是企业运营的必要商务语言”，有 36 个人选择此项，占比 60%。其次，认为商务汉语最重要的作业“是企业取得信息的窗口”，占比 30%，认为商务汉语是“是企业发展的重要组成部分”的人数占比 10%。以上数据说明，对于泰国企业员工而言，汉语在企业发展中的作用越来越大，首先扮演也是最重要扮演的角色是作为泰国企业经营过程中必要的一门外语，尤其是像泰昌五金贸易有限公司那样的与中国企业为贸易伙伴的外贸型企业。其次，使用汉语可以获得中国有关的商业信息，在汉语逐渐普及之后，汉语就已经成为企业发展的重要组成部分了。

2、您在工作中使用商务汉语的频率？

表 3-2 被调查员工应用商务汉语的频率

	人数	比重
从未	0	0%
偶尔	8	13%
有时	19	32%
比较多	27	45%
经常	6	10%

关于被调查员工应用商务汉语的频率的调查结果如表 3-2 所示。使用商务汉语“比较多”的员工占比 45%，选择“有时”频率的其次，占比 32%，选择“偶尔”和“经常”的人数分别占比 13%和 10%。由上述数据可以得出，人们使用商务汉语的频率还是比较高的，使用频率在“有时”以上的占比近 90%。

3、在工作中，您认为以下哪项商务汉语技能最为重要？

表 3-3 被调查员工认为最重要的商务汉语技能

	人数	比重
听说（如接待客户，电话交流）	46	77%
阅读（如各类有关商务的文件）	6	10%
写作（如信函等）	6	10%
翻译（如翻译外宣材料）	2	3%

关于被调查员工认为最重要的商务汉语技能的调查结果如表 3-3 所示。大家认为最重要的商务汉语技能是听说技能（如接待客户，电话交流），占比为 77%。其次是阅读技能和写作技能，均占比 10%。阅读技能主要是阅读各类有关商务的文件，写作主要是撰写商务信函等。认为翻译技能最重要只占 3%，选择这一选项的主要是翻译员选择。听说技能是最实用的，在接待中国客户，以及平时的电话交流、微信语音或者视频的交流都是使用汉语。在实际工作中，阅读技能和写作技能使用的频率其实很小。

4、您在使用汉语从事下列商务活动时感到的难度？

表 3-4 使用汉语从事下列商务活动时感到的难度状况

	容易(1)		较难(2分)		很难(3分)		平均分
	人数	比例	人数	比例	人数	比例	
听力和口语 (如接待客户, 电话交流)	20	33%	23	38%	17	28%	2.0
阅读 (如各类有关商务的文件)	38	63%	16	27%	6	10%	1.5
写作 (如信函等)	27	45%	20	33%	13	22%	1.8

关于员工使用汉语从事下列商务活动时感到的难度状况调查如表 3-4 所示。“听力和口语”这一项中，认为较难的占比 38%，选择“很难”的占比 28%。若将“容易”、“较难”、“很难”分别赋分为“1分”、“2分”、“3分”，那么“听力和口语（如接待客户，电话交流）”的难度平均得分为 2.0 分，总体难度为“较难”。同理，“阅读（如各类有关商务的文件）”和“写作（如信函等）”难度的平均得分为 1.5 分和 1.8 分。由此可见，员工认为难度最高的是“听力和口语”，其次是“写作（如信函等）”，再次是“阅读（如各类有关商务的文件）”。事实上，在日常工作中比如接待中国客户以及电话交流等，都是需要以听说技能，遇到的困难也往往对多。阅读的难度最低主要是可以使用翻译软件帮忙翻译，很简单。写作则需要相当高的汉语水平，以及逻辑水平才能够应付，但在商务场合中使用次数较少，且商务信函有固定的格式和套路，难度也不高。这跟前文的调查结果相呼应，听说技能因使用很频繁，因此也是员工们认为比较难的技能。

5、贵公司在工作使用汉语从事下列商务活动的频率？

表 3-5 公司使用汉语从事下列商务活动的频率

	从未 (0分)	偶尔 (1分)	有时 (2分)	比较多 (3分)	经常 (4分)	平均分
电话（微信）交流	0	0	17	23	20	3.1
阅读商务的文件	0	5	15	18	22	2.9
邮件的收发	0	2	25	18	15	2.7
参加会议	0	5	21	31	3	2.5
接待来访外国客户	0	3	18	27	12	2.8
介绍产品或项目	0	3	12	22	23	3.0

上文调查了员工在从事商务活动中使用商务汉语的频率，表 3-5 显示了泰昌五金贸易有限公司在外贸业务活动中使用汉语的频率。在公司从事的各项商务活动中，最长使用商务汉语的是“电话（微信）交流”，平均得分为 3.1 分，在日常商务交流中，电话或者微信使用比较多，也常用汉语进行。因此该项使用汉语频率最高，也容易明白。其次是用汉语“介绍产品或项目”平均得分为 3 分，事实上，公司员工向中国客户介绍产品基本都是用中文，用英文的次数很少。“阅读商务的文件”“接待来访外国客户”以及“邮件的收发”这几项的平均得分分别为 2.9 分、2.8 分和 2.7 分。公司参加会议时使用商务汉语的频率最低，这主要是因为参加国际商务会议的除了中国人，还往往有其他国家的人，因此更多地是用英语进行。当然与中国合作伙伴的交流一般都是用汉语进行的。

6、在工作实践中，您对于商务汉语优势的看法？

表 3-6 使用商务汉语的优势

	人数	比例
降低贸易成本	20	33%
提高交易效率	54	90%
提高客户满意度	48	80%
扩大贸易机会	50	83%

使用商务汉语与中国客户有很多优势，在本文的调查中，有 90% 的被调查者认为使用商务汉语具有提高交易效率的优势。沟通效率是外贸交易中的重要环节，沟通效率越高，交易效率也越高。以前在汉语没有火热之前，中泰之间的货物贸易大部分是通过英语进行的，但是由于英语都非泰中两国人的母语，难免存在一些沟通障碍，而且还往往出现很多误会，或者表达不明等状况。而与中国生意伙伴交流时，使用商务汉语交流可以使对方更容易理解自己的交易条件等状况，减少很多不必要的误会或者失误，沟通效率更高。其次，有 83% 的人认为使用汉语可以“扩大贸易机会”，还有 80% 的人认为可以“提高客户满意度”。这些年，随着中国的快速发展，中泰之间的贸易互补程度提高，汉语在泰国的普及和流行在很大程度上增加了泰国与中国商人的贸易机会。并且，使用汉语能够给中国客户以亲切感，而中国客户也可以用汉语给泰国伙伴提出各种服务要求等，泰国商人也容易明白，从而为中国客户提供更好更优质的产品和服务，让中国生意伙伴更加满意。但是只有 33% 的员工认为可以“降低贸易成本”。贸易成本其实比较固定，比如产品成本、货运物流成本、以及其他杂费等都是业内竞争决定的，语言沟通能降低交流成本，但对整体贸易成本的降低作用有限。

7、您在工作中使用商务汉语沟通时有哪些缺乏？

表 3-7 员工在工作中使用商务汉语沟通在哪些方面存在缺乏

	人数	比例
汉语表达的流利程度	48	80%
商务专业知识	26	43%
商务沟通技能	45	75%
人际交往能力	23	38%
对国内外文化差异的认识	50	83%
汉语的恰当应用	40	67%

关于泰昌五金贸易有限公司外贸部门的员工在工作中使用商务汉语沟通存在的不足，调查结果如表 3-7 所示。从上述数据可以看出，员工们认为在商务沟通过程中主要在“对国内外文化差异的认识”、“汉语表达的流利程度”、“商务沟通技能”和“汉语的恰当应用”这四个方面。其中有 83% 的人选择“对国内外文化差异的认识”这项，占比最大。选择“汉语表达的流利程度”这项的有 80%。

在“商务沟通技能”和“汉语的恰当应用”这两项存在不足的分别占比 75%和 67%。在“商务专业知识”这项上占比较少，只有 43%。由此可见，要提高汉语的应用水平，既要有扎实的汉语知识，能够说出流利的汉语，还要具有丰富的商务沟通技巧以及与中国有关的历史文化知识，唯有这样才能够在应用商务汉语在商场中游刃有余，如鱼得水，挥要自如。

8、您对商务汉语在外贸行业地位的看法？

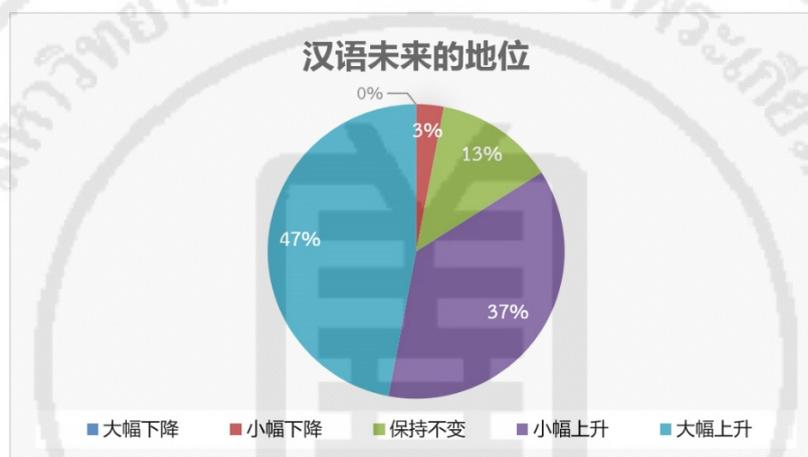


图 3-14 员工对汉语未来地位的看法

关于商务汉语在未来泰国外贸行业地位的变化状况，调查结果如图 3-14 所示。有 47% 的被调查者认为未来汉语在泰国外贸行业的地位会大幅上升，另有 37% 的认为会小幅上升，两者之和占比达到 84%。即有超过八成的员工看好中泰之间的贸易发展，看好汉语的普及发展。认为汉语的地位保持不变的员工占比为 13%，认为“小幅下降”的只占 3%。中泰经贸合作不断加深，货物贸易量不断增加，商务汉语的中泰经贸发展方面的作用会越来越大，越来越普及。

第四节 对公司汉语服务人员的评估

一、汉语是泰国贸易企业运营的一门必要商务语言

中泰经济贸易合作不断加深，汉语已经成为双方沟通的一门比较普遍的商务沟通语言，也是一项必要的商务沟通语言。调查结果显示，有六成的员工认为商务汉语最重要的作用“是企业运营的必要商务语言”。在中国经济发展越来越快，中国成为泰国重要的出口市场，汉语还扮演着帮助“企业取得信息的窗口”的重要作用。

使用商务汉语与中国客户沟通有很多优势，比如可以提高交易效率，扩大贸易机会，提高客户满意度。沟通效率是外贸交易中的重要环节，沟通效率越高，交易效率也越高。以前在汉语没有火热之前，中泰之间的货物贸易大部分是通过英语进行的，但是由于英语都非泰中两国人的母语，难免存在一些沟通障碍，而且还往往出现很多误会，或者表达不明等状况。而与中国生意伙伴交流时，使用商务汉语交流可以使对方更容易理解自己的交易条件等状况，减少很多不必要的误会或者失误，沟通效率更高。些年，随着中国的快速发展，中泰之间的贸易互补程度提高，汉语在泰国的普及和流行在很大程度上增加了泰国与中国商人的贸易机会。并且，使用汉语能够给中国客户以亲切感，而中国客户也可以用汉语给泰国伙伴提出各种服务要求等，泰国商人也容易明白，从而为中国客户提供更好更优质的产品和服务，让中国生意伙伴更加满意。商务汉语的上述优势正是很多对外贸易类企业大量招聘懂汉语的员工的重要原因。

商务汉语的重要作用 and 显著优势决定了商务汉语在企业对外沟通中具有重要地位。汉语的泰中贸易行业的语言地位很高，应用前景很好，很多对外贸易企业在内部对员工进行汉语教学和培训。泰国外贸行业人士普遍看好汉语在未来的中泰经贸合作中将扮演的作用，一致认为汉语在专注于中泰两国五金类产品贸易企业中的应用会越来越多，越来越普及。中国的“一带一路”战略的实施会促进中泰两国的经贸合作，进而更多泰国人学习汉语，应用汉语。

事实上，这些年有越来越多的泰国人学习汉语。随着中国在 2001 年加入世贸之后，中国经济增长飞快，带动了世界尤其是东南亚的发展，中国的经济、文化影响力和辐射力越来越大，越来越多的生意人为了和中国人做生意，都开始学习汉语了。2010 年中国——东盟成立之后，汉语在东南亚经贸领域的应用越来越普遍，越来越广泛。泰国中小企业在与中国企业进行商业贸易时，商业汉语成为一个重要的商务语言，已起到越来越重要的作用。如在与中国的商务谈判中的运用，同中国的进出口贸易中的运用，对经济和文化方面的影响等。在泰国约有 850 万华人，他们当中有一大部分人从事与中国经贸往来相关的工作，主要使用汉语与中国生意伙伴交流；目前也有越来越多的中国人在泰国投资成立企业，他们与中国的商务交流也是使用汉语；此外，随着孔子学院在泰国的建立和扩张，越来越多的泰国人可以很方便地学习汉语，他们学习汉语就是为了更好地与中国人做生意。在泰国对外贸易行业，汉语应用前景会越来越广阔。

综上所述，商务汉语的已经成为泰国外贸行业中的一项常用外语，也是一项必要外语，在外贸行业发挥着重要作用。

二、泰国贸易行业大部分员工的汉语水平在中等以上

商务汉语在泰国贸易行业的普及度很高，很多员工在中学及大学期间都系统学习过汉语，具有中等以上的汉语水平。在所有的被调查员工中，占比四成的华裔员工都系统学习过汉语，另外六成的非华裔员工也有很大一部分在中学和大学时候学习过汉语。泰昌五金贸易有限公司外贸部门 93% 的员工的汉语学习时间在 1 年以上，其中 3 年以上的占比 56%。参加过汉语水平考试（HSK 测试）的员工占比为 77%，并且参加汉语水平考试的员工中，85% 具有中等以上汉语水平，其中 51% 的员工通过了中等汉语水平考试（HSK（中等）），另有 34% 的员工通过了高等汉语水平考试。由此可见，泰国外贸企业的员工汉语普及程度很高，而且大部分具有中等以上水平。这也从侧面证实了商务汉语应成为泰国贸易企业的一门重要必要的商务语言。

三、汉语听说技能应用最多困难也较大

听说技能与工作密切相关，是在日常工作中最重要的汉语技能，但也是员工们认为最难的语言技能。说听能力涉及到与中国客户的直接沟通，实用性很轻，也是汉语学习者的“面子工程”。相对而言，翻译和写作技能可能涉及的使用机会相对较少，受员工重视程度也较低，另外互联网及电子翻译软件的发展为汉语翻译和阅读提供了很多的帮助。调查结果显示，大家认为最重要的商务汉语技能是听说技能（如接待客户，电话交流），占比为 77%。其次是阅读技能和写作技能，均占比 10%。阅读技能主要是阅读各类有关商务的文件，写作主要是撰写商务信函等。认为翻译技能最重要只占 3%，选择这一选项的主要是翻译员选择。听说技能是最实用的，在接待中国客户，以及平时的电话交流、微信语音或者视频的交流都是使用汉语。在实际工作中，阅读技能和写作技能使用的频率其实很小。泰国外贸部门的员工与中国人打交道比较多，使用商务汉语的频率还是比较高的，使用频率在“有时”以上的占比近 90%，并且大部分是“比较多”和“经常”这样的频率。

在语言难度方面，员工认为难度最高的是“听力和口语”，其次是“写作（如信函等）”，再次是“阅读（如各类有关商务的文件）”。选择“汉语表达的流利程度”这项的有 80%。事实上，在日常工作中比如接待中国客户以及电话交流等，都是需要以听说技能，遇到的困难也往往对多。阅读的难度最低主要是可以使用翻译软件帮忙翻译，很简单。写作则需要相当高的汉语水平，以及逻辑水平才能够应付，但在商务场合中使用次数较少，且商务信函有固定的格式和套路，难度也不高。这跟前文的调查结果相呼应，听说技能因使用很频繁，因此也是员工们认为比较难的技能。

在公司从事的各项商务活动中，最长使用商务汉语的是“电话(微信)交流”，其次是用汉语“介绍产品或项目，“阅读商务的文件”“接待来访外国客户”以及“邮件的收发”这几项活动使用汉语频率相对较低，但也中体也比较高。在日常商务交流中，电话或者微信使用比较多，也常用汉语进行。公司员工向中国客户介绍产品基本都是用中文，用英文的次数很少。公司参加会议时使用商务汉语的频率最低，这主要是因为参加国际商务会议的除了中国人，还往往有其他国家的人，因此更多地是用英语进行。当然与中国合作伙伴的交流一般都是用汉语进行的。

相对泰语而言，汉语的表达更加灵活，且会随时代发展不断进化，网络语言逐渐流行到日常聊天中。在日常表达中，汉语词性可以随对话清浄的变化而变化，不受太多的拘束，有时名词可以用作动词，谐音词可以表达原来的意思。汉字很灵活，有一字多意，一字多音的情况，并且不同的汉字意思和读音可能相同。总之，汉语“听说”技能应用最广泛，但也最难，要练就一口流利的汉语委实不容易。

四、掌握中国历史文化提高汉语应用的重要方面

汉语的表达与中国传统文化密切相关，学习使用汉语的同时，需要注重中国文化的学习和积累。在我们的调查中，员工们普遍认为自己在应用汉语进行商务沟通时往往缺乏对中国历史文化知识，会出现很多跨文化沟通障碍。调查结果显示，有 83%的人认为自己“对国内外文化差异的认识”这项存在缺陷，占比最大。中国社会文化、风土人情、礼仪习俗等方面的知识也是泰国汉语学习者有所欠缺的。由此可见，要提高汉语的应用水平，既要有扎实的汉语知识，能够说出流利的汉语，还要具有丰富的商务沟通技巧以及与中国有关的历史文化知识，唯有这样才能够在应用商务汉语在商场中游刃有余，如鱼得水，挥耍自如。事实上，汉语知识大多与中国文化有关。中文本来就是交流传递中国文化的，语言的创立与发展又在很大程度上受传统文化的烙印，因此应用汉语和中国人进行交流时当然需要考虑到中国文化的影响，照顾中国人的价值观、生活方式和思维角度。在和中国人打交道时，需要特别注意汉语的使用方式、说话的语调以及场合等；中国人非常注重礼节，在送礼时有很多忌讳；中国的酒桌文化比较浓，吃饭喝酒是中国商场上善用的拉近人际距离的一种手段，掌握中国的酒桌文化有助于汉语交流的成功。了解中国传统文化、比如一些历史故事、神话传说、社会风俗、诗词成语等，有利于更好的理解汉语的意思。

第四章 提高五金产品贸易公司商务汉语应用水平的建议

第一节 政府要加强泰国汉语教育与实践应用的联系

中泰两国教育部与 2006 年就汉语教学合作在曼谷达成双边协议，在 2008 年为泰国 2000 所中小学开设了汉语课程，汉语学习的人数也达 120 多万。但是泰国的汉语教学还主要是以应试教育为导向，注重阅读写作以及听力方面的技能，在口语方面的练习不足，很多学生依然是“哑巴”汉语，这种教育方式与实践工作应用的要求相差太远，不能满足泰国对外贸易行业对汉语人才的需求。因此，泰国政府在推动国民的汉语教育普及的同时，还需要对教学大纲做出调整，加强汉语教育与实践应用之间的联系，提高汉语听说水平。

具体而言，包括三个方面。首先，泰国政府应该制定汉语教学规划和大纲。泰国虽然在 2007 年制定了《推广汉语教学以便增强国家竞争力的战略方案》，方案中提出加强与中国的合作以及开发行之有效的管理体制，调整中文教育体制，规范中文教育的发展，但缺乏汉语教学连贯性，系统性的问题。为了继续加强泰国的汉语教育，应该制定全国范围内的汉语教学大纲和规划，设置汉语口语课程，明确各个阶段的汉语教学应该达到的汉语口语标准，每个阶段的毕业生应该达到的汉语口语水平，并配之以行之有效的管理机制和运作机制，提高泰国汉语“口语”教学的水平，实现泰国汉语教学规范化制度化管理。其次，泰国政府应该完善汉语教学的教材，增加一些更加泰国商业场所而编写的会话练习教材。

第二节 企业要加强商务汉语沟通技能的培训

泰国人在应用商务汉语进行沟通交流时，不仅汉语技能和知识有欠缺，还往往缺乏一定的沟通技巧，出现沟通尴尬的局面。企业在这方面需要对入职员工进行培训和教育，提高商务汉语应用水平和沟通技巧。若在汉语水平和沟通技巧方面有更大的提高，商务汉语沟通会事半功倍。比如，在跨文化交际过程中，情感能力的运用既是一种交际技巧的展现，又可以缓解谈判中的紧张气氛、表达本方立场、以及在谈判的后续工作中越来越多地使用。选择最佳时机去运用情感并使之变成一种谈判能力。因此，泰昌五金贸易有限公司还需要在公司层面为行业汉语人才的培养做出更大的努力。首先，泰昌五金贸易有限公司应该增加对员工汉语培训方面的支持，加强员工们的汉语知识培训和汉语技能的培训。其次，公司在对员工进行商务汉语培训时需要注重构建商务交际主体的行为能力，运用在商务语境中配合商务交际目的的完成。比如，可以通过相应的场景模拟、角色扮演、

文化趣闻、智力竞赛等活动来激发学员对多元文化理解力。让学员对每一项内容做到详尽的规划，并在结束后能有积极地反思，这样不仅会提高员工主动学习的能力，更能激发学生的潜质。进而培养更多的国际间的商务经营、谈判、管理人才。当然还有加强五金产品贸易术语的学习和训练。

第三节 加强中国社会文化方面的学习

高超商务汉语应用技能的培养需要有扎实的中国历史文化等方面的知识为铺垫。因此在学中文时，还要培养汉语及中国文化的学习兴趣，注重中国社会文化方面的学习，多了解中国文化，多理解中国所崇尚的价值观和中国哲学。在应用汉语进行跨文化沟通中，需要克服社会文化、价值观等因素对商务谈判的影响，比如本民族固有的风俗习惯、交际方式、个人情感等因素。在一次成熟的商务交际过程中，要始终用他人的文化标准来解释和评价他人的行为，不能单方面的用本民族的行为方式理论去进行评价，要了解对方的文化及价值观，这样才能更好地跨越文化鸿沟。中国文化和汉语是紧密连在一起的。虽然泰国与中国邻近，也有一些相同的文化。但是，泰中两国毕竟是不同国家，由于其特定的自然环境、法律传统、历史进程、文化风俗、社会制度的不同，两国都形成了自己各具特色、丰富多彩的文化，同时也使得两国人民形成了不同的价值观、心理意识、生活方式等。中国人非常讲关系、讲究礼节、等级，有浓厚的酒桌文化，有各种崇拜和忌讳。

总之，注重文化差异、化解文化冲突、合理解决因不同文化之间造成的矛盾是跨文化沟通成功的关键因素。更为重要的一点，泰昌五金贸易有限公司要想在与中国的经贸合作中取得成功，必须保持对中泰文化差异的敏锐嗅觉，注重培养员工对待中国文化背景下的经贸活动的处理和应变能力。具体而言，在公司内部可以组织更多的中泰文化差异交流活动，互交流自己对中国文化的理解和认识，让从事外贸行业的员工有机会多了解中国文化。此外员工们还要多阅读一些中国文化相关的书籍，多观看一些中国影视，甚至多到中国去走走看看，亲身体验中国文化和风情。

结 语

近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加，中国在 2014 年已经超越日本，成为了泰国的第一大贸易伙伴。据泰国商业部发布的 2016 年国际贸易数据，2016 年全年，泰国进出口贸易总额达到 2150 亿美元，其中出口 1178.295 亿美元，进口 971.705 亿美元，实现贸易顺差 206.59 亿美元。中国与泰国同属东亚，隔海相望，近年来的货物贸易量不断增多，在五金类产品的贸易量也越来越大。

汉语在中泰经贸往来中使用的频率越来越高，在中泰国际贸易的语言交流中占主导地位。泰国各类企业在与中国企业进行商品贸易和经济合作时，常常使用汉语进行交流。目前商务汉语已经成为泰国与国外进行商务交流一个重要的商务语言，起到越来越重要的作用。

本文以泰昌五金贸易有限公司公司为调研对象，采用访谈调查法对该公司外贸部门员工的汉语水平和汉语应用及学习状况进行了调查并分析。研究结果显示：中泰经济贸易合作不断加深，汉语已经成为双方沟通的一门比较普遍的商务沟通语言，也是一项必要的商务沟通语言；商务汉语在泰国贸易行业的普及度很高，很多员工在中学及大学期间都系统学习过汉语，具有中等以上的汉语水平；听说技能与工作密切相关，是在日常工作中最重要的汉语技能，但也是员工们认为最难的语言技能；汉语的表达与中国传统文化密切相关，学习使用汉语的同时，需要注重中国文化的学习和积累。

最后，本文为五金产品贸易公司提高商务汉语应用水平提出了几条建议。第一、政府要加强泰国汉语教育与实践应用的联系；第二、企业加强对入职员工商务汉语沟通技能的培训和教育，提高商务汉语应用水平和沟通技巧；第三，员工要加强中国社会文化方面的学习，注重提高对待中国文化背景下的经贸活动的处理和应变能力。

参考文献

- [1] 李蕾. 促进中泰跨国物流的税收政策研析[J]. 国际税收, 2015(11):22-25.
- [2] 华晓晓. 基于任务的泰国大学商务汉语教学设计[D]. 山东大学, 2012.
- [3] Triamtananan Wimonwan 郑佩君. 粤泰物流业发展对双边经贸影响的研究[D]. 华南理工大学, 2012.
- [4] SAELIM KANCHANA 林灿婵. 中泰常用贸易合同文本图式结构研究[D]. 中央民族大学, 2013.
- [5] Bhattacharabhorn Wimonsarawong 陈梦瑶. 中泰贸易发展现状及前景分析[D]. 吉林大学, 2014.
- [6] Ing L Y, Urata S, Fukunaga Y, et al. How Do Exports and Imports Affect the Use of Free Trade Agreements? Firm-level Survey Evidence from Southeast Asia[J]. 2015.
- [7] Keorite M, Moubarak M. The impacts of China's FDI on employment in Thailand's industrial sector: A dynamic VAR (vector auto regression) approach[J]. Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies, 2016, 9(1): 60-84.
- [8] Liu Y, Jayanthakumaran K. People's Republic of China (PRC): Thailand Economic Relationship After Signing of Free Trade Agreement in 2005[M]//Chinese Global Production Networks in ASEAN. Springer International Publishing, 2016: 77-95.
- [9] Keorite M, Pan H. The impacts of Chinese direct investment in Thailand on the Sino-Thai bilateral trade[J]. Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies, 2016, 9(1): 24-39.
- [10] Shen HF (2013) The economic relations between China and Thailand under the context of CAFTA: an assessment. Chin Stud 2(1):52-60
- [11] Ong H-B, Habibullah MS (2012) Is China compatible with ASEAN – 5? A gradual cointegration analysis. J Econ Stud 39(3):356-367
- [12] 杨慧娟. 浅析汉语商业广告语中的语用现象[J]. 科学之友, 2010(03):135-136.
- [13] 吴海燕. 商务汉语词汇研究[D]. 中央民族大学, 2012.
- [14] 孙园园. 试析文化差异与商务谈判[J]. 中国市场, 2008(05):138-139.
- [15] 邹珍翠. 在沪部分外企外籍商务人士学习与使用汉语情况调查报告[D]. 上海外国语大学, 2013.

- [16]郑国富. 中国与泰国双边贸易合作发展的状况、问题与对策[J]. 经济论坛, 2014(09):139-145.
- [17]陈庶平. 中泰贸易的主要进出口商品构成研究[J]. 经济研究导刊, 2010(14):137-140.
- [18]去展网 .2015 年中泰双边贸易和泰国货物贸易一览,2016-04-26:<http://www.qufair.com/news/2016/04/26/2464.shtml>
- [19]商务部, 国际贸易谈判部《泰国和中国的贸易数据》网站 http://www.dtn.go.th/filesupload/files/country/asia/china_trade.pdf



附录

调查问卷

1、你的性别是？

- 男
- 女

2、你的年龄是？

- 20-25
- 26-30
- 31-35
- 36岁及以上

3、你的学历是？

- 高中及以下
- 大学
- 研究生及以上

4、你的职位是？

- 管理人员
- 跟单员
- 报关员
- 采购员
- 翻译
- 其他

5、你是否是华裔？

- 是
- 否

6、您学习汉语（普通话）的时间有多长？

- 1年及以下
- 1年以上3年以下
- 3年以上5年以下
- 5年以上

7、你是否参加过汉语水平考试（HSK测试）？

- 是
- 否

8、你通过的汉语水平考试（所达到的汉语水平）？

- 基础汉语水平（HSK 基础）
- 初等汉语水平（HSK 初等）
- 中等汉语水平（HSK 中等）
- 高等汉语水平（HSK 高等）

9、你目前的汉语弱项是？

- 听
- 说
- 读
- 写
- 译

10、您目前的汉语听力水平是？

- 能听懂中国新闻及原声电影
- 与中国人交流不会有听力障碍
- 汉语交流时仅能听懂一些单词
- 基本都听不懂

11、您目前的口语水平如何？

- 可以在正式的场所进行正常交流
- 可以满足日常工作交流
- 只会蹦单词或简单的句子
- 一句都不会

12、您目前的阅读水平如何？

- 能读懂中文新闻报纸
- 能够基本读懂工作中的中文文档
- 需要借助翻译工具才能读懂
- 很困难无法阅读

13、您目前的汉语写作水平如何？

- 能够使用地道的汉语进行写作
- 基本能够用汉语进行邮件交流
- 需借助翻译工具写出简单的短文
- 很困难无法用汉语进行写作

14、您目前的汉语翻译水平如何？

- 能够笔译专业技术资料或单位的外宣材料
- 能够进行日常汉语翻译
- 能够翻译些简单的汉语
- 不能翻译

15、在工作实践中，您认为商务汉语最重要的作用是？

- 是企业取得信息的窗口
- 是企业运营的必要商务语言
- 是企业发展的重要组成部分
- 其他

16、您在工作中使用商务汉语的频率？

- 从未
- 偶尔
- 有时
- 比较多
- 经常

17、在工作中，您认为以下哪项商务汉语技能最为重要？

- 听说（如接待客户，电话交流）
- 阅读（如各类有关商务的文件）
- 写作（如信函等）
- 翻译（如翻译外宣材料）

18、您在使用汉语从事下列商务活动时感到的难度？

	容易(1)	较难(2分)	很难(3分)
听力和口语（如接待客户，电话交流）			
阅读（如各类有关商务的文件）			
写作（如信函等）			

19、贵公司在工作中使用汉语从事下列商务活动的频率？

	从未 (0分)	偶尔 (1分)	有时 (2分)	比较多 (3分)	经常 (4分)
电话（微信）交流					
阅读商务的文件					
邮件的收发					
参加会议					
接待来访外国客户					
介绍产品或项目					

20、在工作实践中，您对于商务汉语优势的看法？

- 降低贸易成本
- 提高交易效率
- 提高客户满意度
- 扩大贸易机会

21、您在工作中使用商务汉语沟通时有哪些缺乏？

- 汉语表达的流利程度
- 商务专业知识
- 商务沟通技能
- 人际交往能力
- 对国内外文化差异的认识
- 汉语的恰当应用

22、您对商务汉语在外贸行业地位的看法？

- 大幅下降
- 小幅下降
- 保持不变
- 小幅上升
- 大幅上升

致谢

在论文完成之际，首先要衷心感谢我的导师——李严锋老师，在写作论文过程中得益于老师的指导和帮助，同时感谢老师的耐心，给出了很多多宝贵的意见，使我能顺利的完成论文。在此，向李严锋老师表示诚挚的谢意。

其次，感谢华侨崇圣大学的所有老师，在大学生活中对我悉心教育，为我学到了许多的知识与经验。

再次，我也要感谢我的家人和朋友们，你们一直给我很大的帮助，当我遇到各种各样的困难时，你们的鼓励和支持让我能克服种种困难。

最后，衷心的感谢评阅论文和参加答辩的各位老师。

文锦珠

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวกมลชนก กนกนิตย์อนันต์ (文锦珠)

วัน เดือน ปีเกิด 20 มกราคม 2535

ที่อยู่ปัจจุบัน 95/10-11 ซอยโปริสภา ถนนเจริญกรุง แขวงตลาดน้อย
เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2556 คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัย ฮว่าหนานหลี่กิง ณ เมืองกวางเจา มณฑลกวางตุ้ง
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อธุรกิจ)

ประวัติการทำงาน
พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ
บริษัท ไทยพีพัฒนา อิมพอร์ต จำกัด