

商务汉语在泰国裕乃德有色金属贸易公司中的应用研究

THE RESEARCH OF CHINESE USAGE IN COPPER INDUSTRY: A CASE STUDY OF UNITED CO., LTD.

文锦瑜

Suthanchanok Kanoknitanan

华侨崇圣大学

Huachiew Chalermprakiet University

摘要

中国是泰国最大的有色金属进出口贸易国,泰国有色金属进出口贸易公司主要和中国做铜、铝、锌、钼、金、银的等贵金属及其制品的进出口贸易。商业汉语在有色金属贸易行业已经成为一个重要的商务语言,起到越来越重要的作用。为了探究泰国有色金属贸易行业的汉语应用状况,本文设计了有关商务汉语应用的访谈问卷,并以泰国裕乃德有色金属贸易公司为案例进行调查研究,对该公司的 5 位员工进行访谈调查。调查结果显示,泰国有色金属贸易行业的商务汉语应用有四大特征:汉语在泰国商贸行业的应用越来越广泛,学习汉语的泰国生意人很多;汉语的表达非常灵活,并且不断进化,汉字的形音义都较难学习;中国社会文化、礼仪习俗等对汉语应用非常重要;汉语在有色金属贸易行业的应用很广,泰国裕乃德有色金属贸易公司等贸易公司开展了一系列的汉语学习活动以提高员工汉语水平。员工在汉语应用过程中遇到的问题可以分为两类:一是对中国社会文化、商务礼仪等了解不多,理解不深导致出现跨文化沟通障碍;二是汉语本就是一门比较难学的语言,语义灵活,对汉语掌握程度不够导致汉语应用困难。

针对泰国有色金属贸易行业汉语应用方面出现的问题,本文提出了三点相应的对策建议:一是在政府层面,要加强泰国汉语水平的教育和商务汉语人才的培养;二是在企业层面,企业要提倡员工学习汉语,提供并加强商务汉语的培养;三是在员工自身层面,员工应花更多的时间和精力多学多用汉语并了解中国文化和礼仪习俗。

关键词: 泰国 有色金属贸易 汉语应用 调查分析

Corresponding Author: Suthanchanok Kanoknitanan

E-mail: suthanchanok@gmail.com

Abstract

Metal industry has more relative with China which is main of import and export. The metal that import from China is variety, such as Copper, Aluminum, Zinc, and so on. On the contrary, Metal has become the product that Thailand can export to China, such as Copper, Aluminum, Gold, Silver and so on. Those metal products from Thailand export by non-processing metal or processing metal. Chinese language communication becomes one of the main language recently in metal market which relate to the business between Thailand and China. The more Chinese communicate, the more benefit occur. Those benefit point out to the thesis by survey and interview of employees who are able to communicate by Chinese language at United Co., Ltd. The conclusion of the survey and interview has shown the four main categories; First, Chinese communication is various in this industry. There are business people who learn Chinese as a second language. Second, Chinese character is difficult to learn. Third, culture, manner, social, and familiarity are important to communicate Chinese. Fourth, Chinese communication is wide usage. United Co., Ltd. sets the Chinese activity that allows employees to develop the level of Chinese language. However, the problem is found in two cases; First, the employees are difficult to understand the business manner, culture, and social of Chinese people. Their understanding is not clear which cause the gap between the cultures. Second, Chinese language is difficult to learn fundamentally. The meaning and flexible in sentence is quite various and fixed that lead to the difficulty to learn Chinese.

The conclusion of the cause of problem in Chinese communication at metal industry present in 3 solutions, such as, First, the government is supposed to set up the policy to raise the strength of Chinese education for training people talent. Second, private company need to develop the strength program of Chinese communication in order to train the people who has talent. Third, the employees need to find more time to practice Chinese language and to understand Chinese culture, manner, and familiarity.

Keywords: Thailand, metal industry, Chinese usage, interview investigation

绪论

泰国本是一个传统的农业国,但从 80 年代后期开始泰国经济发展加快。2013 年至 2014 年间泰国经历了长达一年的政治动荡,经济有所萧条,到 2015 年泰国人均 GDP 达到 5426 美元。经济结构伴随着经济发展也出现了明显的变化虽然农业在泰国经济体系中仍然占有重要地位,但制造业的比重日益增加,已成为比重最大的产业,也成为最主要的出口产业,在经济中的地位举足轻重。2015 年泰国工业在国民经济中的比重达到约 40%。泰国工业化进程的一大特征是充分利用其丰富的农产品资源发展食品加工及其相关的制造业。目前,泰国的主要工业产品包括服装、纺织、制鞋、电机、电子、运输设备等。有色金属作为工业发展的基础材料,在工业发展中扮演这重要作用。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。其中中泰之间的有色金属贸易占主要地位。

泰国有色金属进出口贸易最大的贸易伙伴是中国。泰国有色金属进出口贸易公司主要和中国做铜、铝、锌、钼、金、银的等贵金属及其制品的进出口贸易。为了与中国公司开展贸易业务,泰国有色金属贸易公司都会雇佣一些精通汉语和泰语的员工。这些员工不仅需要用中文进行日常交流,还需要掌握有关有色金属贸易、投资相关的专业中文词汇,才能更好地和中国企业进行有效沟通,达成合作共识。从而,促进公司的贸易发。

本文的研究正是基于泰中两国有色金属进出口贸易不断增加,中文对促进泰中有色金属之间的贸易合作具有重要的背景之上。泰国有色金属贸易公司经营管理水平的提高,业务规模的增长,利润的增加,都有赖于精通中文的贸易人。本文以裕乃德有色金属贸易公司为例,研究中文在有色金属贸易中以及裕乃德有色金属贸易公司的经营管理状况的应用,以期改善裕乃德有色金属贸易公司的经营管理提供相应的策略建议。

泰国裕乃德有色金属贸易公司是泰国一家从事有色金属贸易的企业,成立于 2001 年,十多年来该公司与中国、印度、欧美等几十个国家建立了进出口商贸友好关系,该公司主要从事有色金属中的如铜,铅,铝,镁等产品的进出口业务,主要合作伙伴是中国,日本,东盟等国家的企业。虽然在泰国有色金属贸易行业竞争非常激烈,但裕乃德有色金属贸易有限公司仍然能在泰国的发展势头很好,在有色金属行业享有良好的信誉。

本文以裕乃德有色金属贸易公司为例,分析泰国有色金属贸易行业汉语人才的需求状况以及经营管理状况,能够有针对性地为泰国有色金属贸易汉语人才培养提出改进建议,为裕乃德有色金属贸易公司经营管理的改善提出建议。

文献综述

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。

目前,泰国有关有色金属贸易的文献很少,本文将借鉴中国学者研究有色金属贸易的文献所使用的研究方法,来研究裕乃德有色金属贸易公司的经营管理状况。Li, Zhao & Tian (2013)、Wimonsarawong (2014)、和 Kanchana (2013) 等利用 2003-2010 年之间铅、锌、铜、铝贸易数据实证分析了中国有色金属出口贸易条件的影响因素,研究表明关税、工业经济增长、出口数量指数等因素都是影响中国有色金属出口贸易条件的重要因素,其中工业经济增长和出口数量指数有正向影响,关税有消极影响。

Yang, Shao & Wang (2008) 重点分析了中国有色金属铝和铜的进出口贸易额受总量、结构和价格三个因素的影响程度的大小和贡献程度。研究结果表明 2006 年之后,中国有色金属进口贸易额的影响因素有数量转变为价格,出口贸易额的影响因素不变。

Chen (2005) 以新华锦集团的有色金属贸易为研究案例,分析了有色金属现货贸易的风险状况,引出利用期货套期保值、跨市场套利、跨期套利的方法来控制贸易风险,并详细介绍了这些方法的操作方式和控制要点。

Tong (2013) 研究了中国与欧盟有色金属的贸易状况和特点。研究表明中国与欧盟之间的有色金属贸易的互补性很强,中国从欧盟进口的有色金属是中国稀缺的铜、镍、铝等有色金属原料,欧盟从中国进口的则主要是钨、镁、锑及稀土等原料,以及铝、铜加工制品。

Luo & Lin (2005) 分析了中国铜、铝、铅、锌 4 种有色金属产品的进出口贸易状况,发现中国有色金属贸易在国际上竞争激烈、贸易逆差状况还将进一步加大,结构矛盾将加剧等问题。

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,并以裕乃德贸易公司为例为调研对象,对该公司员工使用汉语的情况进行调查。裕乃德贸易公司成立于 2001 年,总共有员工 85 人,其中在泰国的员工为 65 人,外籍(中国、印尼)员工有 20 人。该公司主要从事有色金属的国际贸

易业务,比如铜,铅,汞以及轻金属类的铝,镁等产品的进出口业务。本文基于裕乃德贸易公司汉语应用状况的调查,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。

因此,本文的研究内容主要分析泰国有色金属贸易行业汉语人才的需求状况以及经营管理状况,有针对性地对泰国有色金属贸易汉语人才培养提出改进建议,为裕乃德有色金属贸易公司经营管理的改善提出建议。

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裕乃德贸易公司的员工汉语应用状况进行调查、统计和分析,研究泰国有色金属贸易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。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,为泰国其他贸易物流企业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)泰国有色金属贸易业发展状况调查分析;(2)泰国有色金属贸易汉语应用状况调查分析;(3)如何提高商务汉语在泰中经济贸易交往中的沟通效率?

本文使用的研究方法主要包括文献研究法、访谈调查法和统计分析法。

1、文献法:本文将通过互联网、报刊、杂志等各种途径收集泰国有色金属贸易相关的资料和数据。

2、访谈法:本文在进行有关问题研究时,将采用访谈法。如对裕乃德有色金属贸易公司进行研究时,将设计相关问题以一对一的方式对裕乃德有色金属贸易公司工作人员进行访谈,主要内容涉及该公司的有色金属贸易业务经营状况,商务中文应用状况等。访谈得到的资料有助于本人的论文写作。

泰国裕乃德贸易公司汉语应用状况调查分析

1. 调查方案设计与实施

本文采用访谈调查的方法对裕乃德五金有限公司的 5 名泰国员工和 2 名中国员工进行了访谈调查,并将调查结果作为研究泰国员工汉语应用,及跨文化沟通状况的基础资料。本文将采取半结构半开放式的访谈法,在进行访谈之前有一个大致的访谈提纲(访谈提纲见附件)。访谈内容一般包括被调查者的基本信息、公司业务中的商务汉语应用状况、员工在跨文化沟通中遇到的问题、公司和员工为提高汉语应用水平所做的努力,以及员工们对提高汉语水平,减少跨文化沟通障碍等方面的建议。本文的相关访谈调查实施时间主要集中在 2017 年 1 月 23 日至 2017 年 2 月 15 日,本文主要采访调查了裕乃德有色金属贸易有限公司的经理、外贸业务员、有色

金属投资业务员、行政人员、翻译人员，一共 5 名员工。访谈地点主要选择在笔者的父亲公司内进行，另外对于一些访谈人有特殊要求的，可以改在咖啡馆等地方进行访谈。

2. 调查对象的基本情况

笔者采访的对象都来自裕乃德有色金属贸易有限公司在泰国的业务部门，包括公司的经理、外贸业务员、投资业务员、行政人员、翻译人员，一共 5 名员工。各被采访对象的基本资料如表 3-1 所示。

本次访谈都是笔者一个人在 2017 年 1 月 23 日至 2017 年 2 月 15 日之间完成的。笔者首先向泰国裕乃德有色金属贸易公司的相关员工发出邀请，说明自己的采访意图，并与对方约定好时间。如果对方答应接受采访，则笔者会将之前确定好的采访提纲，提前发送给对方。然后在约定好的采访时间和采访地点对被采访人进行访谈。访谈地点主要选择在公司内进行，另外对于一些访谈人有特殊要求的，可以改在咖啡馆等地方进行访谈。另外对于需要补充的内容，笔者还可以通过微信、邮件的方式进行采访。采访过程中，笔者用手机进行了录音，并将被采访人的关键语句记录下来。

3. 泰国公司商务汉语应用状况调查结果及分析

为了调查研究泰国有色金属贸易公司业务中的商务汉语应用状况、员工在跨文化沟通中遇到的问题、公司和员工为提高汉语应用水平所做的努力，以及员工们对提高汉语水平，减少跨文化沟通障碍等方面的内容，本文以泰国裕乃德有色金属贸易公司为研究对象，对该公司的多名员工进行了访谈调查。访谈调查涉及了商务汉语应用的诸多方面，详细的调查分析如下。

(1) 您的工作职责和内容是？您在工作中需要应用汉语吗？和中国同事及贸易伙伴沟通存在哪些困难？

采访内容可以发现，裕乃德有色金属贸易公司的大部分业务都与中国有关，因此很多员工都或多或少的要与中国人接触，需要掌握些汉语来应付部分工作。公司的经理李明华曾经到中国山东负责建立一个分公司，因为不懂汉语吃了不少苦头。在中国开设分公司时，他需要整理并熟悉中国的公司法、劳动法、以及税务、工商方面的政策，以及与中国的相关人员打交道。在建立分公司之后的各项工作中，汉语依然非常重要。但李先生仍然面临着两个困难：一个是应用汉语进行语言沟通问题，另一个是适应中国文化。翻译人员精通汉语，能够用汉语处理相关的业务。事实上，精通汉语，能使用准确清晰流利的汉语同客户交流磋商，能给为工作带来很大的便利。外贸业务员是直接与中国客户打交道的基层工作人员，能够用汉语处理基本的业务。投资业务员与中国同事或客户接触很少，因此也较少使用汉语。受访员工都认同商务汉语在商务沟通中的重要性，都表示需要进一步加强汉语方面的学习，提高汉语水平，进而提高公司的收益和自己的工资水平。行政工作人员也需要懂汉语，懂汉语能在很大程度上给工作带来便利，提高公司的运营效率。

综合上述裕乃德有色金属贸易公司的员工采访回答,我们可以得出结论:以裕乃德有色金属贸易公司为代表专注于经营泰中两国有色金属贸易业务的泰国企业,其经营的业务内容基本都需要与中国人进行或多或少的接触,核心员工比如经理、翻译、外贸业务员等需要精通汉语才能够更好更高效地办理各种业务,因此,基本的汉语听说读写能力是比较重要的。此外,懂汉语非常有利于办理在中国的各种业务,比如开展会、在中国寻找货源商、在中国订酒店、以及在中国进行商事活动等。对于基层业务员而言,汉语水平的高低程度甚至与员工的收入水平挂钩,汉语水平越高处理的业务量越多,绩效越好,工资也越高。

总体而言,泰国专注于经营泰中两国有色金属贸易业务的中小公司,在工作当中都或多或少地需要使用到商务汉语,具备基本的汉语听说读写应用能力非常重要,也非常必要。此外,应用汉语进行语言沟通问题,中国文化的适应过程是泰国员工与中国员工及中国客户交流是遇到的主要困难。

(2) 您在工作中使用商务汉语的频率多大?您一般是在怎样的情况下通过汉语与他人进行交流的?

采访内容可以发现,汉语在泰国裕乃德有色金属贸易公司的外贸业务中经常要使用,应用汉语的情况主要包括五个方面:(1)在工作过程中,与中国客户进行交流磋商、谈判等;(2)在与客户用餐或者喝茶休闲时,用汉语进行聊天;(3)阅读中文撰写的资料、单据、函电、文件等文字材料时;(4)在中国参加广州进出口商品交易会 and 中国人交谈、在中国进行商务活动,以及订酒店、餐馆时需要使用汉语;(5)维护客户时,比如逢年过节用汉语给中国客户致电问候,或者中文编写祝福语发送给中国客户等。

公司经理(老板)、翻译员、外贸业务员是使用汉语的频率最高的人群,他们经常要亲自处理与中国有关的有色金属贸易业务,接触的中国客户最多,几乎每周都需要应用汉语进行交流。外贸业务业务员也较多使用汉语,并且工龄越长资历越深的人,接触的中国客户越多,使用汉语的机会也越多。投资业务工作主要是做金属期货套期保值,平时要关注期货市场,不大需要高深的汉语水平,懂些有色金属的中文名称就可以了。行政工作人员经常要接触一些中文撰写的资料、合同或者函件,因此接触中文或汉语的频率较高。总之,汉语使用的情景非常多,与中国人接触机会越多的人群应用汉语的频率就越高。

综合上述五位泰国裕乃德有色金属贸易公司员工的采访回答,我们可以得出结论:汉语在泰国裕乃德有色金属贸易公司业务中的使用频率并不低,与中国客户接触越多的职位,使用汉语或中文的频率越高,公司经理、翻译员和外贸业务员使用汉语的频率较高,几乎每周都需要应用汉语进行交流。并且工龄越长资历越深的人,接触的中国客户越多,使用汉语的机会也越多。投资业务工作不怎么需要使用汉语,频率不高。行政工作人员经常要接触一些中文撰写的资料、合同或者函件,因此接触中文或汉语的频率较高。汉语在与以中国公司为交易对象的有色金属贸易中是非常重要的,汉语越熟练,在工作过程中就越轻松便利。

(3) 在企业中或者是工作中,你积累了哪些知识以及经验?

采访内容可以发现,汉语在泰国裕乃德有色金属贸易公司员工在工作过程中学习到的汉语知识主要也是两方面,其一是汉语应用相关,另一个是与中国文化有关。中国是历史最悠久文化传统传承最好的国家,汉语也是最博大精深的语言之一。在汉语方面的经验是:(1) 汉语和泰语的句子基本语序是一样的,都是‘主谓宾’,泰语和汉语的差异主要体现在定语及其所修饰的中心词的语序上,泰语中的形容词、定语等修饰词都必须放在中心词之后,而中文是放在中心词之前;(2) 汉字的声调只有四个,泰语有五个,汉语比较注重押韵;(3) 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;(4) 遇到不懂的汉语词汇,要记下来,然后趁有空的时间好好学习记忆,掌握,这样学习效率比较高。语言的创立与发展又在很大程度上受传统文化的烙印,在中国文化适应方面的经验是:(1) 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;(2) 说汉语用中文的时候一定要了解一些中国传统文化并加以运用到日常生活;(3) 汉语的表达非常灵活,有时名词可以用作动词,谐音词可以表达原来的意思,网络语言也流行到日常聊天中;(4) 中国人非常注重礼节,在送礼时要包红包,并且有很多忌讳;(5) 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;(6) 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。总之,应用汉语和中国人进行交流时,不仅要熟练的掌握汉语词汇、语意、音调等,还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。

(4) 你是如何看待商务汉语在有色金属贸易行业的地位与作用的?

采访内容得出,汉语在泰国有色金属对外贸易行业具有很高的地位。事实上,中泰两国自古以来就有良好的往来关系,华人到泰国经商定居的历史可以追溯到唐朝,到元朝时期,两国的政治经济、社会文化方面的交往更加频繁,明清时期,两国的经贸往来有增不减。到 19 世纪后半叶,中国移民大规模地涌入泰国,据估计平均每年移民泰国的华人约有九万五千人,达到了历史最高水平。移民泰国的华人主要是福建沿海、广东潮汕一带的中国商人因经商的贸易的需要留在泰国,并在泰国定居生活,与当地居民通婚生子。目前泰国约有人口 6768 万,华人约有 950 万人,占比约 14%。在大量华人在泰国贸易经商、生活定居,办华文学校、成立各种华人社团的大背景下,具有泰国特色的汉语已经成为了当地华人甚至部分泰国本土人生活交流的一个重要分支语言。近十多年来,随着中国国力和国际地位地不断提高,以及两国经贸、政治、文化等方面的交流不断加深,泰国官方非常注重与中国的交流合作,大力推动中国汉语与文化在泰国的普及和传播。截至 2013 年 10 月,有 3000 多家泰国学校开设有汉语课程,其中曼谷就多达 438 所中小学开设汉语课程,泰国学习汉语的人数有 80 多万人。

汉语应用和教育已经渗透到泰国社会的方方面面,在有色金属贸易行业也是如此,泰国的有色金属贸易行业汉语普及程度是非常高的,估计有超过三分之一的从业人员能用汉语进行基本的对话交流。

综合上述六位裕乃德有色金属贸易公司的员工采访回答,我们可以得出这结论:(1)中泰有色金属贸易往来,随着中国经济的不断强大而不断发展,汉语在两国经贸交往中扮演的作用越来越重要;(2)汉语不仅是当地华人甚至部分泰国本土人生活交流的一个重要分支语言,在有色金属贸易企业中具有重要地位,其地位之高大概仅次于英语。

(5) 您在使用汉语从事商务活动时遇到了那些问题?

采访内容得出,具体而言,泰国裕乃德有色金属贸易公司员工在用汉语从事商务活动中遇到的问题主要包括以下几个方面:A.对中国传统文化了解不多,理解不深,有时让对方产生误会;B.自己的汉语发音不标准,对中文词语的掌握也不多,有些意思或内容不知道用什么词语正确表达;C.听不懂说的太快太复杂的汉语;D.有些文件材料中的汉字不认识,需要借助词典。概括来讲,员工在汉语应用过程中遇到的问题大多有两类:一是对中国文化了解不多,理解不深导致的;另外一个泰国人的汉语水平不足导致的。汉语知识大多与中国文化有关。应用汉语和中国生意伙伴交流时,不仅要先学习好汉语,打好基础,还要要懂些中国社会文化,尊重中国人文化、习俗和礼节等。

(6) 你有宗教信仰吗? 宗教信仰会影响与中国客户之间的沟通吗?

在采访的 5 个泰国员工中,都有宗教信仰,都是信仰小乘佛教。小乘佛教佛教是泰国的国教,有超过 90% 的泰国人都信仰佛教。但是佛教没有特殊的宗教仪式,也没有特别的禁忌,只在有空时去寺庙拜佛就可以了。在泰国,年长的佛教僧侣是非常受人尊重的。中国人几乎都没有宗教信仰,而且大多知道泰国人民大部分信仰佛教,因此在交流中都会比较尊重佛教。当然,宗教信仰在中泰双方的商务沟通中不会谈到,也不会有什么影响。总之,受访泰国员工都认为宗教信仰不会对中泰两国公司员工之间的沟通有影响。

(7) 公司采取了那些措施提高员工的汉语水平?

从采访内容得出,裕乃德有色金属贸易公司为了提高员工的汉语水平,进而提高公司的经营业绩,采取了很多措施对员工进行汉语培训,详细分析,主要包括:请中国员工当汉语老师,教泰国员工汉语;购买远程汉语教育课程;以及为员工提供汉语学习资料;对员工包汉语培训班提供资助等。总之,裕乃德有色金属贸易公司的汉语培训由公司的李经理领导,由翻译员赵女士负责组织并实施。汉语培训涵盖了汉字、词语、短句以及语法、发音等多个方面,注重书面和口音训练等。此外,对员工报名外面的系统汉语学习培训,也给予了实质性的支持和帮助。这些企业内部汉语培训在泰国的贸易企业中比较常见,尤其是专门针对中国的外贸企业。

(8) 公司提高员工商务汉语水平措施的效果如何?

采访内容得出,裕乃德有色金属贸易公司针对公司员工开展的汉语提高措施在员工中取得了很好的效果,受到了员工的一直好评。很多员工都表示公司的汉语培训措施非常有效,对员工的汉语提高起到了重要作用,大大提高了员工的汉语应用能力。一些之前没有学习过汉语的员工都能用汉语进行基本的日常交流了。

(9) 您对公司提高员工的商务汉语水平有哪些建议?

采访内容得出,裕乃德有色金属贸易公司员工对公司的汉语培训提出了很多有意义的建议,主要包括以下几个:A. 请一个公司外部的职业汉语培训老师,制定一个较为系统的针对性更强的长期汉语培训规划,进行长期培训;B. 公司可以多招聘一些懂汉语的员工;C. 多请一些中国人给我们讲讲中国的商务礼仪以及社会文化,风土人情等;D. 将日常汉语与商务汉语相结合进行培训学习;E. 在汉语学习的中期及末期进行汉语测试,并进行奖励。这些建议都非常有针对性,并具有一定的科学性。可以为公司优化汉语培训提供很大的帮助。

(10) 你如何看待未来汉语在泰国有色金属贸易企业中的应用趋势?

采访内容得出,裕乃德有色金属贸易公司的员工几乎都认为,汉语在未来的中泰经贸合作中将扮演越来越重要的作用,很多泰中有色金属贸易企业中都有中文翻译员、中文客服人员、中文业务员等。未来,汉语在专注于中泰两国有色金属贸易的企业中的应用会越来越多,越来越普及。泰国工业化进程加快,以及中国的“一带一路”战略的实施都有助于促进中泰两国有色金属贸易的增加,因此未来中泰有色金属贸易行业中的汉语应用会越来越多。

泰国裕乃德贸易公司汉语应用的特征和问题

本节根据上文对裕乃德有色金属贸易公司员工的采访调查分析,总结出泰国有色金属贸易企业在商务汉语应用中的特征和问题。

1. 泰国裕乃德贸易公司商务汉语应用特征

(1) 汉语在泰国商贸行业的应用越来越广泛,学习汉语的泰国生意人很多。

商务汉语在泰国有色金属贸易行业应用非常广泛,越来越多的泰国生意人学习汉语。随着中国在 2001 年加入世贸之后,中国经济增长飞快,也带动了东南亚的发展,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。目前,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。

(2) 汉语的表达非常灵活,并且不断进化,汉字的形、音、义都较难学习。

汉语的表达非常灵活,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情景的变化而变化,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。在语法上,汉语和泰语的句子基本语序是一样的,都是‘主谓宾’,泰语和汉语的差异主要体现在定语及其所修饰的中心词的语序上,泰语中的形容词、定语等修饰词都必须放在中心词之后,而中文是放在中心词之前。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。汉字的声调只有四个,泰语有五个,汉语比较注重押韵,语调通顺。

(3) 中国社会文化、礼仪习俗等对汉语应用非常重要。

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。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关系距离的一种手段,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。

(4) 汉语在有色金属贸易行业的应用很广,泰国裕乃德有色金属贸易公司等贸易公司开展了一系列的汉语学习活动以提高员工汉语水平。

汉语的泰国有色金属贸易行业地位很高,应用前景很好,包括泰国裕乃德有色金属贸易公司在内的很多有色金属贸易企业在内部对员工进行汉语教学和培训。泰国有色金属贸易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有色金属贸易业务的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,中国作为大国,泰国人为了和中国进行层次更高的经贸合作,会有更多泰国人学习汉语,尤其是从事贸易行业的泰国人,汉语应用前景非常广阔。

2. 泰国裕乃德贸易公司商务汉语应用存在的问题

在汉语应用方面,泰国裕乃德有色金属贸易公司的员工主要存在两大方面不足,一是对中国社会文化了解不足,理解不深,进而存在汉语交流的障碍;二是汉语本就是一门比较难学的语言,语义灵活。具体而言,主要表现在汉语初学者在汉语应用时存在以下一些困难:(1) 对中国传统文化了解不多,理解不深,有时让对方产生误会;(2) 自己的汉语发音不标准,对中文词语的掌握也不多,有些意思或内容不知道用什么词语正确表达;(3) 听不懂说的太快太复杂的汉语;(4) 有些文件材料中的汉字不认识,需要借助词典;(5) 有色金属贸易行业有一些很专业的中文词汇,翻译员也不一定翻译的好。

总而言之,员工在汉语应用过程中遇到的问题大多有两类:一是对中国社会文化、商务礼仪等了解不多,理解不深导致的;另外一个为汉语水平不足导致的。

在企业内部的汉语学习和培训方面,主要存在三个方面的问题:

汉语培训课程教材选取与内容设置不够合理,有待优化。

公司进行汉语培训的资料主要有两种,一种是教育部门出版的图书《实用汉语教程》教材,这种教材侧重汉语知识的全面教育,非常全面系统,但是内容太多,单调,与公司工作的实际情况还有很大的差距;另一重视公司员工根据自己的经验收集整理的一些汉语学习资料,这类资料实用性更强,包含很多商务汉语以及有色金属有关的专业词汇等内容。这两种教材各有优劣,单独使用其中一种教材都不合适。学习效率会降低,效果也没有理想中的好。公司员工缺乏足够的教学经验和专业水平,且时间精力有限,只是其所编讲义都是一些常用词语、专业名字罗列,缺乏足够的逻辑性、连贯性和系统性。另外,教学内容设置与学员专业需求关系不大。学习内容只有与学员工作生活息息相关,具有实用性,才能充分调动学员学习的积极性和主动性。

(1) 汉语培训缺乏一个系统的长期性的培训规划。

企业内部的汉语教学培训是临时性的,主要是为了应对当前的业务处理需要。企业要想长期发展,培养足够的精通汉语的专业人才,仅靠一、两期商务汉语培训是不够的。需要制定一个长期的系统的汉语培训计划,对公司员工进行汉语培训。尤其是泰国那些有足够财力和大量汉语人才的外贸物流大公司。

(2) 企业内部汉语培训,往往是由公司员工兼任,缺乏专门的汉语培训教师。公司内部的汉语培训除了满足公司业务需要的培训内容外,也需要汉语注重汉语教学的专业性,比如词语意义、发音、口语等,这对公司内部的汉语培训提出了更高的专业程度和教学素养要求。然而,由公司员工临时担任的培训教师自身素质略有欠缺,存在教学热情不高,知识结构单一,教学经验不足,模式陈旧,专业背景匮乏等现象。

裕乃德贸易公司提高商务汉语应用的对策建议

1. 加强泰国汉语水平的教育和商务汉语人才的培养

近些年,泰国官方非常注重与中国的交流与合作,并且大力推动汉语与中国文化在泰国的普及和传播 1975 年,中泰重新建交之后,泰国政府逐渐放宽了对华文学校的政策控制;1992 年,泰国教育部下发了外语教学的新政策,为了促进泰国汉语教育水平的发展,在 2005 年,泰国教育部推出颁发了《泰国促进汉语教学以提高国家竞争力战略规划(2006-2010 年)》的文件。2006 年 1 月 11 日,中泰两国教育部就汉语教学合作在曼谷达成双边协议。2008 年,泰国在 2000 所中小学开设了汉语课程。截至 2016 年 10 月,有 3800 多家泰国学校开设有了汉语课程,其中曼谷就多达 538 所,泰国学习汉语的人数有 120 多万。这是泰国政府加强汉语普及教育的重要成果。泰国政府可以进一步加强泰国国民的汉语教育。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，明确各个阶段的汉语教学应该达到的标准，每个阶段的毕业生应该达到的汉语水平，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，泰国政府应该统一汉语教学的教材，汉语教材应该尽量本土化，在编写教材的过程中，应该多选用泰国本地场景，这样学生们才能尽快适应和接受，汉语教学工作也能顺利的开展。最后，加强泰国籍汉语教师队伍的建设。

泰国的有色金属及其制品的进出口总额达到 619.5 亿美元，占泰国 GDP 的比重达 15.7% 之多（泰国 2015 年 GDP 为 3952.82 亿美元），在泰国货物贸易乃至经济发展中都具有重要地位。但是泰国精通商务汉语的外贸人才还不多，远远不能满足任意增长的外贸发展需求，还有很大部分外贸人员不懂汉语，需要企业自己进行商务汉语培训，增加了企业的负担。因此，泰国政府需要在高等教育体系中加强商务汉语相关专业的支持，培养更多精通商务汉语的外贸专业人才，支持泰国日益增长的外贸发展。

2. 企业内部应该加强商务汉语的培训

随着中泰有时金属贸易进一步发展，进出口贸易量不断增加，为了进一步提高有时金属贸易企业的经营效率和经营业绩。作为直接受益方的主体——裕乃德有色金属贸易公司，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。在公司层面上，泰国有色金属贸易企业应该在自身发展的基础上，适当加强员工汉语水平的培训力度，为员工们的汉语学习提供更多的财力支持。具体而言，可以从以下几出发：（1）聘请专职的汉语教师，负责员工的汉语培训，培训内容既要兼顾日常生活用语和有色金属贸易相关的专业商务汉语，还要具有系统性、长期性和实用性；（2）经常开展一些汉语及中国社会文化交流沙龙，甚至可以派遣员工到山东的子公司去工作锻炼；（3）在汉语培训过程中还要对员工的汉语学习情况进行检查测试，保证员工汉语学习取得实质性的效果，并对学习好的给予一定的奖励，提高其积极性。

3. 员工自身应多学多用汉语并了解中国文化

对于非华裔的泰国员工而言，无法从家人那里学习的汉语，如果在学习也没有接触过汉语的话，从事有色金属贸易行业就比较不便。因此对于员工自身来说，尤其是汉语底子比较薄的员工而言，应该花更多的时间和精力学汉语，这会为员工自身工作带来很大的便利，也助力员工未来的前途发展。

此外，用汉语交流还需要懂很多中国社会文化、礼仪风俗和人情世故，才能更好地与中国人交流。因此在学习汉语之余，员工还需要在中国文化方面多下功夫，多理解中国所崇尚的价

价值观和中国哲学。泰国社会虽然在很多程度上受中国文化的影响,泰中两国毕竟是不同国家,在法律文化习俗等方面都有很大的不同,比如,泰国处于热带,崇尚佛教,有独特的色情文化等,这些都与中国不同。在工作观念方面,泰国人比较放松散漫,而中国人比较认真,甚至工作比较急躁等。总之两国人民的价值观、心理意识、生活方式等都有不同。中国人非常讲辈分、重关系,无宗教信仰,有浓郁的酒桌文化等。因此,泰国人用汉语和与自己不同文化的中国人进行交流,要多了解中国文化,理解中国人际关系,消除由于文化隔阂、误解而产生的冲突。总之,泰中员工的跨文化沟通的关键在于:对异文化的尊重、包容;不断地学习异文化,加深对其了解;通过不断的实践,进行改进、积累,加深对异文化的沉淀积累。因此,员工自身也应多学多用汉语并了解中国文化。

结 语

2010 年中国——东盟成立之后,中泰之间的货物贸易快速上涨,有色金属及其制品的贸易额也大幅增长。目前,泰国有色金属进出口贸易最大的贸易伙伴是中国。为了与中国公司开展贸易业务,泰国有色金属贸易公司都会雇佣一些精通汉语和泰语的员工。这些员工不仅需要用中文进行日常交流,还需要掌握有关有色金属贸易、投资相关的专业中文词汇,才能更好地和中国企业进行有效沟通,达成合作共识。从而,促进公司的经营发展,提供公司的获利能力。

商业汉语在有色金属贸易行业已经成为一个重要的商务语言,起到越来越重要的作用。本调查结果显示,泰国有色金属贸易行业的商务汉语应用有四大特征:汉语在泰国商贸行业的应用越来越广泛,学习汉语的泰国生意人很多;汉语的表达非常灵活,并且不断进化,汉字的形音义都较难学习;中国社会文化、礼仪习俗等对汉语应用非常重要。汉语在有色金属贸易行业的应用很广,泰国裕乃德有色金属贸易公司等贸易公司开展了一系列的汉语学习活动以提高员工汉语水平。

员工在汉语应用过程中遇到的问题可以分为两类:一是对中国社会文化、商务礼仪等了解不多,理解不深导致出现跨文化沟通障碍;二是汉语本就是一门比较难学的语言,语义灵活,对汉语掌握程度不够导致汉语应用困难。在企业内部的汉语学习和培训方面,主要存在三个方面的问题:一是汉语培训课程教材选取与内容设置不够合理,有待优化;二是汉语培训缺乏一个系统的长期性的培训规划;三是企业内部汉语培训,往往是由公司员工兼任,缺乏专门的汉语培训教师。

针对泰国有色金属贸易行业汉语应用方面出现的问题,本文提出了三点相应的对策建议:一是在政府层面,要加强泰国汉语水平的教育和商务汉语人才的培养;二是在企业层面,企业要提倡员工学习汉语,提供并加强商务汉语的培养;三是在员工自身层面,员工应花更多的时间和精力多学多用汉语并了解中国文化和礼仪习俗。

References

- Chen, X. M. (2005). *How non-ferrous metal import and export companies use the futures market*. Master's thesis, Jilin University. [in Chinese]
- Hu, Y. P. (2015). Analysis of Application Skills of Business English in Foreign Trade. *China Business & Trade*, 8, 83-85. [in Chinese]
- Kanchana, S. (2013). A Study on the Schema Structure of Texts of Common Trade Contracts Between China and Thailand. *Journal of Minzu University of China*.
- Keorite, M. & Moubarak, M. (2016). The impacts of China's FDI on employment in Thailand's industrial sector: A dynamic VAR (vector auto regression) approach. *Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies*, 9(1), 60-84.
- Li, J., Zhao R. R., Tian, D. M. & Zhang, Y. J. (2013). Analysis of Factors Affecting China's Commodity Trade Conditions —— Take Non-ferrous Metals As An Example. *Modern Business*, 36, 99-101. [in Chinese]
- Liu, Y. & Jayanthakumaran, K. (2016). 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*, 2005, 77-95. [in Chinese]
- Luo, J. H. & Lin, C. Q. (2005). Research on Current Situation and Strategy of China's Nonferrous Metals Import and Export. *Mining Technology*, 4, 9-11. [in Chinese]
- Tong, L. Z. (2013). Analysis on the Characteristics of Nonferrous Metals Trade between China and European Union. *World Nonferrous Metals*, 11, 58-59. [in Chinese]
- Wimonsarawong, B. (2014). *China-Thai Trade Development Status and Prospect Analysis*. Master's thesis, Jilin University.
- Yang, Y., Shao Y. M. & Wang, S. Y. (2008). Main problems and countermeasures of comprehensive utilization of nonferrous metal resources in China. *Proceedings of the Chinese Academy of Sciences*, 23(3), 201-207. [in Chinese]



Name and Surname: Suthanchanok Kanoknitanan

Education profile: Master Degree in Chinese for Business
Communication, Huachiew Chalermprakiet University, Thailand

Field of Expertise: Mandarin (Listening, Speaking, Reading, Writing),
fluent level (HSK 5)

Address: 38/3 Soi Tientalay 30, Bangkhuntien - chaitalay Rd.,
Ta-kham, Bangkhuntien, Bangkok 10150

