

人工智能辅助下中职语文口语交际能力培养路径研究

——以电子商务专业为例

李 颖

银川职业技术学院 宁夏 银川 750009

【摘 要】：人工智能为中职语文口语交际教学提供情境生成、智能交互、即时反馈与个性化指导的新型技术支撑。电子商务专业学生口语表达缺少真实职业情境，训练模式固化，评价反馈存在延时，立足岗位沟通诉求搭建智能情境训练、任务驱动实践、个性化反馈与多元评价结合的培养路径，推动学生语言表达、沟通应变和职业交际能力同步增长，为中职语文教学与专业人才培养有效对接输出实践参考。

【关键词】：人工智能；中职语文；口语交际；电子商务专业；职业能力

DOI:10.12417/2705-1358.26.15.030

引言

中职语文口语交际教学承载学生语言表达、沟通协作与职业交往能力培育任务。电子商务专业存在客户对接、直播营销、商务磋商、售后服务这类岗位交际诉求，学生口语表达能力需要达到更高标准。人工智能在语音识别、虚拟对话、情境模拟、智能评价领域拥有可观应用价值。研究依托电子商务职业场景，梳理人工智能辅助口语交际教学的实施路径，化解训练情境匮乏、反馈滞后、教学贴合岗位需求不足的现实问题。

1 人工智能融入电子商务专业口语交际教学的实践基础

1.1 中职语文口语交际教学的课程要求

中职语文口语交际教学看重语言运用、思维表达与职业沟通能力的协同培养，教学内容不应局限于普通话训练、朗读训练和简单问答，凸显职业教育本身具备的类型特征。课程实施依托介绍、交谈、讨论、演讲、应答、洽谈这类交际活动编排学习任务，学生参照交际对象、交际目的和具体场合选用适配的表达方式。教学过程留意语音语调、表达条理、用词规范、倾听回应和临场应变等各项能力，学生置身真实或模拟任务完成信息获取、观点表达与互动协商。电子商务专业开展口语交际教学对接专业课程和岗位实践，职业语言规范、服务礼仪和沟通策略归入训练内容，语文能力转化适配职业场景的综合表达能力。

1.2 电子商务岗位对职业表达能力的要求

电子商务岗位交互频次高，沟通对象构成复杂，语言任务

类型多元，从业者职业表达能力要契合对应具体标准。网络客服读懂消费者诉求，短时间内落实产品说明、问题解释、情绪安抚和售后协调。直播营销讲求表达条理、感染力与节奏把控，围绕商品特质、使用场景、消费诉求开展口头阐述。商务洽谈涉及定价、合作条件、物流安排及售后权责，借助规范准确的协商语言完成信息互换^[1]。碰到投诉、质疑或是突发状况，从业者拥有即时应答与情绪管控能力。电子商务专业口语能力训练覆盖商品推介、客户接待、售后沟通、直播互动、商务协商典型任务，表达训练对接岗位具体工作职责。

1.3 人工智能支持口语交际训练的适配条件

人工智能技术在语音识别、自然语言处理、智能对话和学习数据分析等方面具备成熟应用基础，可为中职语文口语交际训练提供技术支撑。语音识别功能记录学生的语速、停顿、发音和表达完整度，为口语训练提供直观的数据反馈；生成式人工智能依托电子商务岗位任务搭建客户咨询、直播销售、投诉处理和商务洽谈等不同难度的交际情境，依照训练目标调整对话内容。智能对话系统模拟不同性格、需求和情绪状态的沟通对象，学生在重复互动中练习信息判断与语言应变。学习记录识别表达不连贯、词汇单一、回应针对性不足等具体问题，为后续训练设置差异化任务，口语交际教学脱离统一训练逐步转向针对性、动态化训练。

2 电子商务专业口语交际教学中的突出短板

2.1 训练内容与电子商务岗位情境脱节

部分中职语文口语交际训练沿用日常交流、主题发言、课

作者简介：姓名：李颖，性别：女，出生年月：1986年7月，籍贯：江苏，学历：本科，职称：中级，民族：汉，研究方向：中职语文。

课题信息：银川市教育科学“十四五”规划课题（2025）“人工智能辅助下中职语文口语交际能力培养路径研究——以电子商务专业为例”（项目编号：YJKG25-036）。

文复述这类常规内容,和电子商务专业客户接待、商品推介、直播互动、订单沟通、投诉处理等职业任务关联偏弱。课堂训练评判偏向语言完整度与表达流畅程度,岗位交流所需的信息筛选、话术组织、语气控制、服务规范得不到足够重视。学生课堂场景下可以完成基础口头输出,原有语言知识很难适配复杂度更高的职业沟通场景。应对消费者抛出的价格疑问、产品对比、售后诉求,学生容易产出空洞回应,表述次序杂乱,措辞达不到职业场景标准。

2.2 课堂交互方式难以满足个体训练需求

传统口语交际课堂多采用教师示范、学生回答、小组讨论和集中展示等组织方式,有限课时内得到充分开口机会的学生数量相对有限。不同学生在语音基础、语言组织、临场反应和沟通习惯方面存在明显差异,统一训练任务沿用相同难度、相同时间和相同评价要求,很难落实针对性的训练安排^[2]。表达能力较强的学生可顺利完成任务,训练深度有所欠缺;基础薄弱的学生受准备时间不足、心理紧张或语言储备限制降低课堂参与。电子商务岗位沟通具备对象变化快、问题类型多和回应要求即时等特点,依靠固定问答和同伴练习无法开展高频、多轮、连续的交际训练,学生面对复杂情境的应变能力得不到充分锻炼。

2.3 口语评价反馈缺乏及时性与针对性

当前口语交际评价多依托教师现场观察与课后集中点评,评价内容侧重音量、表达流畅度、语言完整性等外在表现,逻辑组织、信息准确度、交流策略、回应有效性和职业语言规范缺少细化判别。课堂人数与教学时间形成约束,教师无法逐个记录每名学生多轮表达中的停顿位置、重复用语、语速变化和回应偏差,评价多产出笼统看法。部分学生明白自身表达有待调整,不能找准具体问题所在,也没有对应问题的复训机会。电子商务职业沟通受场景约束,不同任务对语言策略存在差异化要求,客户咨询、直播推介和商务协商沿用相近评价标准,学生在各类职业任务中的真实口语表现便无法得到客观体现。

3 人工智能辅助口语交际能力培养的路径构建

3.1 依托智能情境创设强化岗位交际训练

智能情境创设应以电子商务岗位工作流程为依据,将语文口语训练嵌入具备明确任务目标的职业交流环境。生成式人工智能设置商品咨询、促销介绍、订单异常、退换货协商、直播互动等情境,顺着商品类型、客户需求和沟通进程动态生成对话信息,训练内容保有连续性和不确定性。商品咨询任务中设置价格比较、功能询问、物流时效等不同问题,引导学生提取关键信息并组织规范回应;售后沟通任务中加入客户情绪变化和突发诉求,打磨礼貌表达、解释说明与矛盾化解能力。情境

难度按照基础问答、连续沟通和复杂问题处置逐级提升,岗位知识、语言组织和临场应变在具体任务中完成有序训练。

3.2 利用人机互动实施个性化口语训练

人机互动参照学生口语基础与学习表现调配差异化训练内容,打破统一任务下训练强度均等的课堂模式。智能对话系统留存每轮交流的回答时长、话轮数量、信息完整度和语言衔接状态,以此调整后问题难度^[3]。表达节奏偏慢、词汇储备有限的学生,接触产品介绍、客服问答这类结构明晰的短对话,关键词提示和句式支架缩减表达阻力。表达基础扎实的学生,安排议价沟通、异议处理、直播突发互动等开放任务,打磨即兴组织与策略调整水平。训练环节开展角色连续切换,学生分别承担客服、主播、运营助理的岗位语言任务,多轮人机对话提升有效练习频次,训练内容跟随个体能力变动实现动态匹配。

3.3 借助智能评价完善动态反馈机制

智能评价应围绕电子商务职业交际任务建立分层指标,将语音表现、内容组织、沟通策略和岗位规范纳入同一评价过程。语音识别技术记录发音准确度、语速、停顿频次和语句完整程度,自然语言处理技术分析关键词覆盖、表达逻辑、信息回应和用语规范情况。直播营销训练可重点检测商品信息表达、语言感染力和互动回应效果;客户投诉训练可加大礼貌用语、问题解释和情绪安抚等指标权重。每次训练结束形成具体反馈,标记信息遗漏、重复表达、回应偏离和语句衔接不畅等位置,匹配相应纠正练习。保存不同阶段的评价数据,形成个人能力变化记录,为后续任务难度调整和专项强化提供依据。

4 电子商务职业情境下智能口语教学实践

4.1 客户咨询情境中的智能对话训练

客户咨询训练围绕商品信息询问、优惠规则解释、库存确认、物流时效和售后政策等高频业务搭建连续对话任务。智能系统结合咨询内容生成不同类型问题,依托语义识别判断回答是否覆盖商品参数、服务条件和解决方案等关键信息。训练环节加入表达含糊、重复追问、临时变更需求等情形,交流过程贴近真实客服场景。回答出现内容残缺、答非所问、语言生硬的状况,系统点出遗漏信息与表达缺陷,要求重新组织语言作出回应。多轮问答锤炼信息提取、问题判断、服务用语和即时回应能力,口语训练脱离单句回答走向完整业务沟通。

4.2 直播营销情境中的语言表达训练

直播营销训练应突出商品讲解、互动回应和节奏控制等语言任务,依据电子商务常见直播流程设置开场介绍、卖点说明、价格说明、促销提醒和评论回应等环节^[4]。智能系统随机生成观众提问、价格比较、使用疑问和购买顾虑,要求在限定时间

内完成口头回应,维持表达内容连贯。训练中重点检测关键词使用、信息准确度、语速变化、重复表达和互动衔接情况,对商品特点描述不清、逻辑层次混乱或表达感染力不足等问题给出提示。切换不同商品类别开展训练任务,表达方式跟随产品属性和消费对象完成调整,提升口头推介、临场组织和直播互动中的语言控制能力。

4.3 商务洽谈情境中的综合交际训练

商务洽谈训练复刻供应商合作、平台入驻、价格协商、采购数量确认和服务条款沟通这类复杂职业场景,看重信息交换、观点表达、利益协调和临场应变等综合能力。智能系统设定差异化合作条件与谈判立场,顺着交流内容改动回应内容,洽谈过程自带不确定特质。训练环节针对价格区间、履约时间、质量要求、违约处理等具体事项输出表述,规避模糊措辞或是情绪化语言。系统留存谈判内容完整程度、表达逻辑、措辞规范和回应针对性,标记条件遗漏、表达冲突、沟通策略失当的地方。

5 人工智能辅助口语交际教学的深化方向

5.1 完善专业化口语交际资源供给

专业化口语交际资源建设应紧扣电子商务岗位任务与中职语文能力要求,搭建带有职业属性和教学适用性的资源体系。资源内容覆盖商品推介、客户维护、订单处理、售后沟通、直播互动、商务接洽等常见业务场景,依照基础表达、情境应答、综合沟通等不同层级完成分类。建设过程纳入行业术语、服务规范、典型话术、错误案例和优秀表达示例,学生依托对比厘清各类表达方式的适用条件。人工智能平台依据商品类型、岗位类别和训练难度自动生成变式任务,规避资源内容长期固定。学校结合区域电商企业的真实业务流程持续补充案例素材,训练资源贴合岗位语言变化和业务更新,拉高口语教学内容与职业实践之间的匹配程度。

5.2 强化教师智能教学能力建设

教师智能教学能力建设要跳出单纯工具使用层面,完成教

学设计与技术判断层面的综合提升。熟悉智能语音识别、对话生成和学习分析等基础功能之外,教师要结合课程目标挑选技术工具,搭建训练任务,判别生成内容实际质量^[9]。面向电子商务专业口语教学,依托专题培训、校本教研与跨专业协作,加深教师对客服沟通、直播表达、商务协商这类职业语言特征的理解,把岗位实际要求转化成可落地的语文训练任务。教学环节做好人工智能生成内容的核查,规避术语误用、情境逻辑偏差、表达建议刻板等现象。教师参照学生真实表现调整提示语、任务难度以及评价标准,智能工具服务教学目标,不会直接取代课堂组织与专业判断。

5.3 健全人机协同教学评价机制

人机协同评价应明确智能系统与教师评价的不同功能,构建数据分析与专业判断互为补充的评价结构。人工智能持续记录语速、停顿、词汇重复、关键信息覆盖率和任务完成度这类可量化指标,教师侧重判断表达内容适配职业情境的程度、沟通策略选用水平、语言态度得体性以及临场应变实际效果。评价设计设置过程记录、阶段测评和情境任务考核等不同环节,把单次成绩转化为连续能力档案。电子商务专业引入客服满意度模拟、直播互动效果、商务协商完成度等任务性指标,强化评价的岗位关联度。评价结果对接后续训练任务,薄弱指标配置专项练习,能力提升明显的项目适度提高任务复杂度,让评价切实参与教学调节。

6 结语

人工智能和中职语文口语交际教学相互融合,给电子商务专业学生职业表达能力培养开辟出新的实施路径。立足岗位真实需求搭建智能情境,依托人机互动、差异化训练以及动态评价,提升口语教学的针对性和实践性。补齐专业资源供给、教师智能教学能力与人机协同评价机制相关短板,助力语文课程对接电子商务岗位能力,推动学生语言表达、沟通应变与职业交际能力同步发展。

参考文献:

- [1] 徐晓静.职业场景导向下的中职学生口语交际能力培养路径[J].亚太教育,2025,(22):162-164.
- [2] 谷娇娇.基于 SECI 理论的情境教学模式在中职《电子商务基础》课程中的应用研究[D].南宁师范大学,2025.
- [3] 蔡治生.浅析信息技术在中职学校语言文字教学中的应用策略[J].国家通用语言文字教学与研究,2024,(2):76-78.
- [4] 袁廉贵.中职语文教学中提高电子商务专业学生口语交际能力的策略研究[J].教师,2023,(36):36-38.
- [5] 姜德玲.中职语文口语交际教学的困境及破解之策[J].新课程研究,2023,(26):84-86.