

约旦安曼商务汉语教学实践：以商务接待开启汉语学习新程

萨哈是约旦安曼当地一所大学的本土汉语教师，长期致力于国际中文教育工作。他所教授的班级里，学生们汉语已达到中级水平，且不少人对商务领域兴趣浓厚，希望通过学习商务汉语，为未来在国际贸易、商务交流等方向的发展打下基础。萨哈决定选用在商务汉语教学领域颇受认可的《新丝路商务汉语》教材，开启商务汉语教学之旅。

萨哈挑选了《新丝路商务汉语》中的“商务接待”这一单元进行重点教学。课程开始，他播放了一段中国企业接待外国客户的视频，视频中，接待人员周到安排行程，从机场迎接、酒店入住，到会议室洽谈、宴请客户，全程用流利的汉语交流，展现出专业的商务素养。学生们被细致入微的接待流程和规范的汉语表达所吸引，对商务汉语的学习热情瞬间被点燃。

视频结束后，萨哈开始讲解这一单元的基础词汇，如“接机”“预订酒店”“商务宴请”“礼品赠送”“陪同参观”等。他不仅展示词汇的中文写法、读音，还用阿拉伯语详细解释，并结合实际的商务案例，帮助学生理解词汇在不同语境中的含义。比如，在讲解“预订酒店”时，萨哈举例说明一家约旦公司接待中国客户前，如何通过电话或在线平台预订合适的酒店，包括房型选择、入住时间沟通等细节，让学生们明白这个词汇在商务接待中的具体应用。

接着，萨哈引入了商务接待中的常用句式和表达，如“您好，欢迎您来到 [城市名称]，我是 [公司名称] 的 [姓名]，负责接待您。”“已经为您预订了 [酒店名称]，我们现在就出发去酒店办理入住。”“今晚我们为您准备了一场商务宴请，希望您能喜欢。”“明天我们安排了参观公司工厂，让您更深入了解我们的生产流程。”他逐句领读，让学生反复模仿练习，并通过角色扮演的方式，让学生分组模拟商务接待场景，运用所学句式进行对话。

然而，随着教学的推进，问题逐渐浮现。首先，商务接待涉及诸多文化习俗和礼仪规范，尽管学生们汉语达到中级水平，但面对一些中国特有的商务礼仪，如座位排序、敬酒礼仪等，理解起来仍有困难。其次，在实际对话中，学生们虽然能够运用所

学句式，但语言表达不够自然流畅，缺乏灵活性和应变能力。当遇到一些突发情况，比如航班晚点、客户临时改变行程等，常常不知所措，无法迅速做出恰当回应。此外，由于文化背景的差异，学生们在商务接待的沟通风格上，与中国的商务习惯存在一定偏差，例如在表达热情时可能过于夸张，或者在回应客户需求时不够及时准确。

面对这些问题，萨哈陷入了深思。他意识到，要让学生真正掌握商务汉语，不仅要加强专业知识的讲解，还需要注重语言运用能力的培养和文化差异的理解。

针对商务礼仪理解困难的问题，萨哈收集了大量的资料，包括图片、视频和文字说明，将抽象的礼仪规范具象化。他通过详细讲解和演示，让学生们深入了解中国商务接待中的座位排序原则，如以面对门的方向为基准，主陪在门的对面，副陪在主陪的对面等；以及敬酒礼仪，如敬酒顺序、敬酒词的使用等。同时，他制作了礼仪要点卡片，一面是中文礼仪要点，另一面是阿拉伯语解释和示例，方便学生随时复习巩固。

为了提高学生的语言运用能力和应变能力，萨哈增加了更多的模拟接待练习。他设计了各种不同的接待场景，包括不同国家客户的接待、不同商务目的的接待等，并设置了各种突发情况，如航班晚点、客户身体不适、会议设备故障等，让学生在实践中不断锻炼自己的语言表达和应变能力。每次模拟接待结束后，萨哈都会组织学生进行总结和反思，分析在接待过程中存在的问题和不足之处，共同探讨改进的方法。

对于文化差异导致的沟通问题，萨哈开展了文化专题讲座，详细介绍中国商务文化中的沟通风格和特点，如注重谦逊、尊重和委婉表达。他还通过对比约旦和中国的商务文化，让学生们更清晰地认识到差异所在。在模拟接待中，萨哈会特别提醒学生注意这些文化细节，逐渐帮助他们适应中国商务文化的要求。

随着课程的深入，萨哈还发现学生们对商务汉语中的跨文化沟通技巧也很感兴趣。于是，他增加了这方面的教学内容，介绍如何在商务接待中避免文化冲突，如何有效地与不同文化背景的客户进行沟通等，让学生们了解如何用恰当的商务汉语进行跨文化交流。

经过一段时间的努力，学生们在商务汉语的学习上取得了显著的进步。他们不仅能够准确理解和运用商务接待相关的专业术语和句式，在模拟商务接待中也表现得更加自信、从容，语言表达流畅自然，能够灵活应对各种突发情况。在课程结束时，萨

哈组织了一场综合性的商务接待模拟考核，学生们分组进行接待流程展示，从迎接客户到送别客户，整个过程都展现出了扎实的商务汉语知识和出色的沟通能力。

回顾这段教学经历，萨哈深感欣慰。他深刻认识到，在国际中文教育的商务汉语教学中，充分了解学生的需求和问题，因材施教，结合多样化的教学方法和丰富的教学资源，是帮助学生克服困难、掌握知识的关键。这些教学实践，也将成为他宝贵的教学经验，激励他在未来的教学中不断探索创新，为更多的学生提供优质的商务汉语教育。