

國立臺灣師範大學國際與社會科學學院

華語文教學系

碩士論文

Department of Chinese as a Second Language  
College of International Studies and Social Sciences  
National Taiwan Normal University  
Master's Thesis

針對泰籍地勤人員之專業華語

教材設計

The Design of CSP Teaching Materials for Thai Airport

Ground Staff

陳德康

Chen, De-Kang

指導教授：曾金金 博士

Advisor: Tseng, Chin-Chin, Ph.D.

中華民國 109 年 6 月

June 2020



# 針對泰籍地勤人員之專業 華語教材設計

## 中文摘要

**關鍵字：**泰國學習者、專業華語、地勤人員、教材設計、第二語言教學

泰國經濟極度依賴觀光產業帶來的巨額收入，根據泰國觀光局統計，2018 年來泰國觀光的外國旅客人數高達 3827 萬，其中近三成來自中國，人數高達 1053 萬人次，由此可見來自中國的旅客是泰國觀光的主要客源，因此泰國觀光業亟需培養大量具有華語能力的人才。國際機場是中國遊客抵達泰國的第一個地方，泰籍地勤人員卻缺乏華語溝通能力。本研究的主要目標是希望能提高泰籍地勤人員的華語程度，減少辦理登機報到的作業時間，並避免溝通時發生誤解。因此，地勤人員如能具有基本的華語溝通能力，即可有效提升工作效率。

為了編寫出實用的教材，其內容勢必要針對地勤人員在實際工作中所需要用到之華語，因此，研究者除了採用「教材分析法」，也採用「問卷研究法」及「田野調查法」來進行本研究。本研究還探討了相關領域之文獻，包括第二語言教材編寫、第二語言教學法等。本研究參考了泰國、台灣出版的 11 本地勤華語相關教材，並整理出這 11 本教材各自的特色和題材，進而比較其間的異同與優、缺點。本研究共取得 66 份泰籍地勤人員有效問卷，從中彙整他們在工作職場上的華語使用情形、對華語的學習需求、看法和建議，再從問卷結果中分析出有助泰籍地勤人員且符合實際工作情況之華語詞彙、與句型。研究者並於泰國素萬那蓬國際機場出境區的報到櫃檯進行實地觀察，了解地勤人員實際的工作環境及在職場中使用華語的情況。另外，本研究也訪談了一位曾於泰國某大學的航空服務管理系

之國際學院(Airline Business)授課之台籍教師以及 4 位泰籍地勤人員。最後，本研究採用以上得出結果應用於泰籍地勤人員之華語教材設計，並提供具體範例。



# The Design of Chinese for Specific Purposes Teaching Materials for Thai Airport Ground Staff

## Abstract

**Keywords:** Thai students, Chinese for Specific Purposes, Ground Staff, Teaching Material Design, Second Language Teaching

Thailand's economy greatly depends on the significant incomes of tourism. According to Tourism Authority of Thailand, foreign tourists coming to Thailand have reached up to 38.27 million people in 2018, of which 30% are from China, which are 10.53 million people. It's obvious that Chinese tourists are the primary income source of tourism in Thailand. Therefore, Thailand extremely needs to cultivate talents with Mandarin language. International airports are the first place where Chinese tourists set their feet on Thailand, and yet Thai ground staff lacks the ability of Mandarin speaking. The focus of this study is to enhance the Mandarin speaking ability of Thai ground staff, thereby decreasing the working time of checking in and avoid misunderstanding in communication. Thus, if Thai ground staff can possess basic Mandarin speaking ability, their work efficiency can be increased.

In order to plan out useful teaching materials, the contents must be centered on practical Mandarin for work. Therefore, the researcher adopts the methods of "Teaching Material Analysis", "Questionnaire Research", and "Field Investigation" for this study. Literatures in relevant area are also discussed, including the creating and editing of second language teaching materials as well as the second language teaching methods. The study takes 11 Mandarin language materials for ground staff published in Thailand and Taiwan as the reference, and their respective features and themes are organized for comparing individual differences as well as their pros and cons. 66 effective questionnaires from Thai ground staff are collected, from which the researcher organizes the condition of Mandarin usage during their work as well as learning demands, opinions, and suggestions. Later, Vocabularies and sentence structures in Mandarin that can help Thai ground staff and meet their actual working requirements are analyzed. The researcher also goes to the departure check-in zone of

Suvarnabhumi Airport for field investigation, knowing the actual condition of Thai ground staff's usage of Mandarin language. Additionally, a Taiwanese lecturer who used to instruct in College of Airline Business of a university in Thailand as well as 4 Thai ground staff are interviewed. Lastly, from the results of said methods, the study can be applied on the teaching material design of Mandarin language for Thai ground staff and provides practical examples.



# 目錄

目錄.....	v
表目錄.....	viii
圖目錄.....	xi
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	5
第三節 研究目的與研究問題.....	6
一、研究目的.....	6
二、研究問題.....	7
第四節 研究範圍與名詞釋義.....	7
一、研究範圍.....	7
二、名詞釋義.....	8
第二章 文獻探討.....	10
第一節 專門用途第二語言之概念.....	10
一、專業英語之概念.....	10
二、專業華語之概念.....	12
三、回顧專業華語相關研究.....	14
第二節 第二語言教材之設計原則.....	15
一、教材編寫之架構.....	15
二、第二語言教材編寫原則.....	15
三、第二語言之教材編寫程式.....	18
四、教材評估準則.....	20

五、活動練習設計.....	22
第三節 適合在職地勤人員的教學法.....	23
一、任務型教學法（Task-Based Learning）.....	23
二、聽說教學法（Audio-Lingual Method）.....	33
第三章 研究方法.....	41
第一節 研究法.....	41
一、教材分析法.....	41
二、問卷調查.....	41
三、田野調查法.....	41
第二節 研究過程.....	42
第三節 研究者背景.....	44
第四節 資料蒐集與分析.....	45
一、相關文獻探討.....	45
二、統計資料.....	45
三、現有教材探討.....	45
四、泰籍地勤人員問卷調查.....	45
五、深度訪談訪談.....	46
六、實地觀察.....	47
第四章 需求分析.....	49
第一節 教材分析.....	49
一、教材分析結果.....	50
二、教材分析之優缺點與異同處.....	69
第二節 問卷調查結果.....	70
第三節 訪談結果.....	79
一、地勤人員訪談.....	79



二、台籍空服華語教材設計教師訪談.....	89
第四節 觀察結果.....	91
第五章 泰籍地勤人員專業華語教材之設計.....	100
第一節 泰籍地勤人員華語教材編寫與單元架構.....	100
第二節 泰籍地勤人員華語教材之設計架構.....	101
第三節 教材單元之編寫依據.....	105
一、標音系統編寫.....	105
二、生詞編寫.....	106
三、主題編寫情境.....	107
四、典型例句的呈現方式.....	108
第四節 泰籍地勤人員華語教材之設計範例.....	108
一、教材內容.....	108
二、泰籍地勤人員專業華語教材編寫範例.....	109
第六章 結論與建議.....	131
第一節 研究結果.....	131
第二節 教材之創新特色.....	134
第三節 後續研究及建議.....	135
參考文獻.....	137
附錄 1：問卷調查（中文）.....	144
附錄 2：問卷調查（泰文）.....	151
附錄 3：台籍空服華語教材設計教師訪談.....	158

## 表目錄

表一-1：泰國對中華地區免簽證一覽表.....	2
表一-2：2018年自華語地區訪泰之旅客.....	2
表一-3：2018年曼谷蘇萬那普國際機場中旅客人數排列前十名的航空公司....	3
表一-4：2018年清邁國際機場中旅客人數排列前十名的航空公司.....	4
表二-1：改編現有的教材步驟.....	19
表二-2：句型延伸詞組圖示 1.....	22
表二-3：句型延伸詞組圖示 2.....	22
表二-4：句型操練的類型.....	36
表二-5：聽說法的三個步驟.....	39
表四-1：泰、中、英相關華語教材列表.....	49
表四-2：《泰國人學中文》的教材分析表.....	50
表四-3：《空服漢語 Chinese for Cabin Crews》的教材分析表.....	52
表四-4：《我的第一本中高齡旅遊英語》的教材分析表.....	54
表四-5：《新版實用視聽華語 4》的教材分析表.....	56
表四-6：《Survivor Plus ได้ทุกวัน ทุกคืนได้ทุกวันได้ไปไหนก็รอด》的教材分析表.....	57
表四-7：《觀光英語 Let's Go》的教材分析表.....	58
表四-8：《觀英語自遊一本就 GO》的教材分析表.....	61
表四-9：《用簡單英文去旅行》的教材分析表.....	62
表四-10：《自由自在，背包客旅遊英語》的教材分析表.....	64
表四-11：《專業觀光餐旅英語會話》的教材分析表.....	66
表四-12：《出國前 7 天的英語會話課》的教材分析表.....	67
表四-13：受試者之年齡.....	70
表四-14：受試者之性別.....	70
表四-15：受試者之教育程度.....	71
表四-16：任職的航空公司或地勤代理航空公司.....	71
表四-17：受試者之職位.....	72
表四-18：受試者之工作年資.....	72
表四-19：泰文為母語之受試者.....	72
表四-20：受試者在工作職場上，使用的語言.....	72
表四-21：受試者在日常生活中，泰文之外所使用的語言.....	73
表四-22：受試者居住過華語地區國家（中國、香港、澳門、台灣、新加坡.....	73

表四-23：受試者居住華語地區國家之時間（中國、香港、澳門、台灣、新加坡、馬來西亞） .....	74
表四-24：受試者居住華語地區國家的目的（中國、香港、澳門、台灣、新加坡）.....	74
表四-25：受試者學過華語之人數.....	74
表四-26：受試者曾參加的華語課程.....	74
表四-27：受試者學習華語的時間.....	75
表四-28：受試者華人血統之比例.....	75
表四-29：有華人血統之受試者，在家裡是否使用的中國方言（潮州話、廣東話、.....	75
表四-30：受試者工作中接觸中文的機率 1=低 5=高 .....	76
表四-31：受試者對地勤人員是否需要學中文的看法.....	76
表四-32：受試者提出在工作場合上，華語的聽、說、讀、寫四個技能，哪一方面最為常用？（可複選） .....	76
表四-33：受試者提出說華語的旅客，最常接觸到的國家有哪些.....	77
表四-34：受試者提出在工作職場上遇到的 10 個情境之下，使用華語的機率 .....	77
表四-35：66 位受試者列出對地勤人員非常有用的詞彙和句子.....	78
表四-36：以下為受試者願意在手機上利用工作以外的時間學習地勤人員華語之人數.....	79
表四-37：以下為受試者認為最適合使用手機學習華語的時間.....	79
表四-38：受試者的基本資料.....	80
表四-39：受試者工作中接觸中文的機率 1=低 5=高 .....	80
表四-40：受試者對地勤人員是否需要學中文的看法.....	80
表四-41：受試者提出在工作場合上，華語的聽、說、讀、寫四個技能，哪一方面最為常用？（可複選） .....	80
表四-42：受試者提出說華語的旅客，最常接觸到的國家有哪些.....	81
表四-43：受試者列出對地勤人員非常有用的詞彙和句子.....	81
表四-44：在辦理櫃臺旅客報到作業的情況下您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？ .....	81
表四-45：Overbooking/Oversold，機位超賣，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？ .....	82
表四-46：Flight delay，飛機延誤，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？ .....	83

表四-47：旅客晚報到，報到櫃臺已關閉，您必須拒絕旅客辦理報到手續，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式(流程)為何？	84
表四-48：Baggage overweight，旅客的行李超重需要向旅客收費，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式(流程)為何？	85
表四-49：登機閘口作業，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式(流程)為何？	86
表四-50：飛機已經到了可是旅客的行李尚未到機場，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式(流程)為何？(行李不見的原因有兩種可能 1.行李遲到，2.有人拿錯)	86
表四-51：旅客的行李內的物品有損壞、瑕疵，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式(流程)為何？	87
表四-52：某旅客拿錯行李，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式(流程)為何？	87
表四-53：發生災難或抗議活動而影響到班機的起飛，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式(流程)為何？	88
表四-54：觀察航班資訊	92
表四-55：檢核旅客的護照及簽證	92
表四-56：安排劃位及列印登機證	94
表四-57：檢收行李托運	95
表四-58：手提行李	96
表四-59：與旅客說明登機的相關資訊	97
表四-60：提供旅客機場的相關資訊	98
表五-1：每單元的名稱、教學內容及教材內容呈現方式	102
表五-2：聲母表	105
表五-3：韻母表	106
表五-4：每一課的生詞表格	107
表五-5：教材的章節內容所包含的十項工作情境	107

## 圖目錄

圖二-1：專業英語（ESP）依專業領域分類之樹狀圖.....	10
圖二-2：專業華語（CSP）依專業領域分類之樹狀圖.....	12
圖二-3：Willis（1996）的「三段式教學步驟」.....	29
圖二-4：行為主義中刺激與反應的過程.....	34





# 第一章 緒論

本章第一節為研究背景，介紹泰國觀光產業的背景及華人前往泰國旅遊的趨勢；第二節將介紹本研究的動機；第三節為研究目的及研究問題；第四節為研究範圍與名詞釋義。

## 第一節 研究背景

### 一、泰國觀光業之背景

泰王國，簡稱為泰國，位於東南亞地區，曼谷為首都，亦是泰國最大城市，人口約 6 千 7 百萬人。喜歡前往泰國觀光的華人地區包括：中國、台灣、香港、澳門及新加坡，華人喜歡前往泰國觀光的原因有許多，以下僅列出幾項：

(一) 國位處東南亞地區的中心，為新東南亞的交通樞紐，從亞洲各地前來皆相當地方便且快速。

(二) 泰國四季氣候宜人，南部有熱帶型氣候，北部則濕潤涼爽，皆相當適合旅行。

(三) 泰國人對華人遊客熱情且友善，在部分著名景點提供中文服務，例如：中文簡章、中文的菜單、會說中文的店員等。

(四) 泰國豐富多樣的旅遊資源，例如：文化、特色建築、古蹟、自然景點及購物商場等，旅客可以享受各式各樣的旅遊方式。

(五) 泰國物價及生活費皆相對便宜。

(六) 泰國境內交通方便，若從曼谷出發，不論泰國何處，搭飛機皆可在一小時內抵達目的地，除此之外，國內航空票價合理划算。

(七) 泰國的住宿多樣，從平價旅店到高級飯店皆有。

(八) 泰國政府對外享有免簽政策。目前泰國政府允許中國和台灣旅客在機場辦理落地簽證，而來自香港、澳門、新加坡地區的旅客則享有三十天內的免簽優惠。（參考表一-1）

泰國是華人喜歡前往觀光的國家之一，根據泰國觀光局統計，2018 年來泰國觀光的外國旅客人數高達 3827 萬，其中近三成來自中國，而來自香港、台灣和新加坡的旅客加總則近一成，由此可見來自華語地區的旅客是泰國觀光的主要客源。（參考表一-2）

表一-1：泰國對中華地區免簽證一覽表

國家名稱	免簽可停留期間	註明
中國	落地簽 VISA ON ARRIVAL(15 天)	泰國落地簽免費，EVISA 必須線上申請電子落地簽
台灣	落地簽 VISA ON ARRIVAL (15 天)	泰國落地簽免費，EVISA 必須線上申請電子落地簽
香港	免簽 (30 天)	30 日互免簽證
澳門	免簽 (30 天)	30 日互免簽證
新加坡	免簽 (30 天)	

（本表資料整理來自：泰國大使館的官網。訪泰外客免簽政策。2019 年 3 月 12 日，取自 <http://www.consular.go.th/main/th/services/1287?fbclid=IwAR201cDWC16Y2Nukub0Aqw4a6TeCVKL8o75NRnz4E-SA-FsX19CZwj06VhE>）

表一-2：2018 年自華語地區訪泰之旅客

國家名稱	來自華語地區的旅客人數
中國	10,535,955
香港	1,015,688
台灣	687,701
新加坡	1,067,309

（本表資料整理來自：泰國觀光局（MOTS）。2018 年訪泰外客統計。2019 年 3 月 12 日，取自 [https://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=502&filename=index](https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=502&filename=index)）

由以上數據可見泰國觀光產業各面向—包含商店、餐廳、飯店、旅行社及各機場等—皆需要大量具有華語能力的人才。其中由於機場是外國人入境泰國的第一關，且泰國重要的國際機場亦不在少數，如：曼谷蘇萬那普機場、廊曼機場、清邁機場等，因此機場內尤其需要大量專業華語人才。



曼谷有兩個國際機場：

(一) 廊曼國際機場 (Don Mueang International Airport)，為曼谷的第一國際機場，於 1914 年 3 月 27 日啟用。

(二) 新曼谷國際機場，又稱曼谷蘇萬那普機場 (Suvarnabhumi International Airport)，泰文的意思是「黃金大地」，此機場是泰國最重要的國際機場，是東南亞地區重要的航空樞紐，於 2006 年 9 月 28 日，第一階段正式啟用，第二階段預計於 2020 年 4 月啟用，正式營運後，每年總載客量可達 1 億人次，為東南亞地區最大的機場。2018 年時，該機場的總載客量達 5,100 萬人次。以旅客人數而言，前十名的航空公司就有五個來自華語地區的航空公司。根據泰國機場管理公司 (Airports of Thailand: AOT) 的統計，來自華語地區的旅客人數所佔比例相當高。(參考表一-3)

表一-3：2018 年曼谷蘇萬那普國際機場中旅客人數排列前十名的航空公司

航空公司	人數
1. 泰國航空	16,098,901
2. 阿聯酋航空	2,272,569
3. 國泰航空	1,890,989
4. 南方航空	1,405,245
5. 曼谷航空	1,358,915
6. 泰國微笑航空	1,200,371
7. 卡達航空	1,168,952
8. 新加坡航空	1,077,235
9. 長榮航空	1,037,132
10. 春秋航空	902,534

(本表資料整理來自：泰國機場管理公司 (Airports of Thailand: AOT)。2018 年到訪曼谷蘇萬那普國際機場旅客人數統計。2019 年 3 月 12 日，取自

<https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2019/05/Annual-Airport-2018.pdf>)

首次來到泰國的外國觀光客一般而言會先在曼谷待幾天，再去其他外府旅遊，例如，泰國北部的清邁、清萊、南邦，或南部的普吉島、甲米、蘇美島等。以上景點，若從曼谷蘇萬那普機場搭乘飛機，在一小時內即可抵，所以選則搭乘飛機的旅客越來越多。根據泰國機場管理公司 AOT 的統

計，2018 年時清邁國際機場中旅客人數排列前十名的航空公司就有七個來自華語地區的航空公司。（參考表一-4）

表一-4：2018 年清邁國際機場中旅客人數排列前十名的航空公司

航空公司	人數
1. 泰國亞洲航空	470,304
2. 東方航空	266,842
3. 春秋航空	222,315
4. 中國南方航空	200,839
5. 亞洲航空	177,970
6. 香港快運航空	153,095
7. 大韓航空	124,749
8. 國泰港龍航空	106,643
9. 中國國際航空	97,500
10. 勝安航空	88,867

（本表資料整理來自：泰國機場管理公司（Airports of Thailand：AOT）。2018 年到訪清邁國際機場旅客人數統計。2019 年 3 月 12 日，取自 <https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2019/05/Annual-Airport-2018.pdf>）

在辦理登機作業的流程當中，旅客必須先到航空公司的報到櫃檯辦理登機報到作業，因此，泰籍地勤人員需要具有英、中、日、韓文等基本外語交際能力。在曼谷蘇萬那普機場，有機會接觸到外國人的各部門，基本上都具有基本的英語口語溝通能力，換言之，具有華語口語能力的人才，除了機場免稅商店之外，在其他部門皆相對缺乏。如上文所說，泰國觀光有近四成的旅客來自華語地區，因此，筆者認為泰籍地勤人員是最需要優先受到華語口語溝通能力培訓的。除此之外，因為地勤人員一天要接待大量來自華語地區的旅客，且在櫃檯報到作業亦有不少的流程，地勤人員與旅客在互動時，多希望能減少報到作業時間，並避免溝通時發生誤解，因此若地勤人員具有基本的華語溝通能力，即可提升工作的效率，因此筆者將以華語口說能力為本研究的研究焦點，並以泰籍地勤人員的工作需求作為教材的設計目標，故本論文將首先探討泰籍地勤人員對華語學習的需求，並深入探討泰籍地勤人員與華語旅客的溝通情境，與這期間曾經遇到的問

題等。筆者希望能藉此捧著泰籍地勤人員有效提升其工作效率，並提供相關的華語學習資源。

## 二、機場華語服務品質

### (一) 曼谷蘇萬那普機場中文指標

在曼谷的兩間國際機場內，如：入境處、護照檢查、醒裡提領、落地簽辦理等，其中文標誌皆清楚明瞭，目前的設計皆能有效提供華語旅客所需要的資訊。

### (二) 曼谷蘇萬那普機場內各種外語的廣播及外文服務櫃臺

機場廣播目前有泰、英、中三種語言，而在曼谷蘇萬那普機場除了基本的英文服務，目前尚有中文、韓文、日文、俄文、法文、越文以及阿拉伯文等共七種語言的外文服務櫃臺。如若華語旅客真的需要協助，於免稅店中多能找到會說華語的人。

### (三) 地勤服務品質

地勤人員的工作內容五花八門，自辦理登機報到作業、轉機作業、登機開口作業，到遺失托運行李查詢服務等，每個流程步驟皆需外語口說能力。然而目前地勤人員的外文服務皆以英文為主，一直以來華語口說能力人才皆相當缺乏，因此為了確保泰國地勤人員能為所有華語旅客提供航空公司的基本服務，培養泰籍地勤人員專業的華語口說能力是首要的任務。

## 第二節 研究動機

到目前為止，研究者認為在泰國仍缺乏專門提供泰籍地勤人員參考的相關教材，針對泰國出版的專業華語教材，絕大部分教材都專注於商業華語、餐飲華語、旅遊華語、空服華語等類別，而關於地勤華語的相關教材卻很缺乏，而且在泰國出版的專業華語教材中也多半只將地勤華語編列於空服華語或旅遊華語的其中一小部分，故本研究希望能為泰籍地勤人員開發專供地勤人員使用的專業華語教材。全泰國目前總共有26個國際及國內的機場，若可以藉由這些在機場工作的地勤人員進行研究與探討，並將他們的寶貴的建議及回饋置入教材編寫的範圍內，將可以幫助讓泰籍地勤人

員都能說符合他們需求的華語，這不僅能提升他們的工作效率，同時也藉由更方便的華語服務，也可以提高華人旅客的滿意度。

雖然英語是大多數人的共同語言，但世界上最多人使用的語言卻是華語。使用華語的人數超過10億人。以華語而言，除了在中國大陸及台灣作為官方語言之外，在其他亞洲國家的使用也相當廣泛，例如：香港，馬來西亞，新加坡，印度尼西亞及越南等。

目前，由於中國的經濟成長相當快速，與各個國家地區的貿易業務也迅速開展，進而使得華語即將成為未來溝通的主要語言。有鑑於此，華語漸漸成為每個企業家或商務人士必學的外語之一。對於員工而言，因為多數雇主較需要能與國外企業溝通的員工，尤其是現今經濟繁榮的中國，因此學習華語亦將有助其獲得工作或提升工資。

近年來除了出口貿易外，觀光產業一直是泰國主要的經濟主力，在過去泰國觀光產業的快速增長，甚至挹注了泰國經濟總增長率的一半，每年為泰國帶來大量的外匯收入，致使泰國的GDP顯著增長。由於泰國經濟極度依賴觀光產業帶來的巨額收入，因此國內需要大量具有外語能力的人才來服務並接待前往泰國旅遊的觀光人潮。

中國觀光客是泰國觀光市場的主要客源，根據官方統計，2013年前往泰國觀光的中國旅客約265,428人次，僅佔總外國旅客的百分之十，但時至2018年，中國觀光客人數已成長至10,535,955人次。由於中國觀光客人數不斷增加的緣故，泰國觀光業極需培養大量具有華語能力的人才。其中，國際機場是中國遊客抵達泰國的第一個地方，因此在曼谷兩個主要國際機場必須具備大量能夠使用中文溝通的地勤人員，以服務進出曼谷的華語旅客。地勤人員若能與華語遊客溝通，即可減少一些旅行中的誤解，節省報到的時間，並提高地勤人員的工作效率。

## 第三節 研究目的與研究問題

### 一、研究目的

本研究的主要目標是希望能提高曼谷兩個主要國際機場地勤人員的華語程度，減少辦理登機報到的作業時間，並避免與華語旅客交流時造成

的錯誤。地勤人員一天要接待大量地華語旅客，若一個華語旅客能減少五分鐘的時間，一天下來等減省多少，由此可見地勤人員的華語口語能力的重要性。

在泰國的各主要國際機場，具有華語溝通能力的工作人員現今大多集中在免稅店中。換言之，報到櫃臺的地勤人員雖是在機場最主要的部門之一，卻缺乏具有華語口說能力的人才，多數地勤人員仍以泰語和英語作為服務外國旅客的主要語言。然而，考量到華語旅客佔國外觀光人數中的四成，地勤人員接觸華語旅客卻是不可避免的，如此一來便可能造成旅客和地勤人員之間的溝通問題。有此可見培育在報到櫃臺服務的泰籍地勤人員華語口語表達能力的必要性。

現今多數的專業華語相關教材多與空服員、旅館、商業、觀光華語相關，而缺乏針對地勤人員所設計的相關內容，因此本論文將針對泰籍地勤人員工作中所需之華語能力作為教材的核心內容，並深入探討泰籍地勤人員在工作職場上所遇到的華語溝通問題。

## 二、研究問題

本論將針對泰籍地勤人員的華語教材設計進行研究，以下為本研究欲探討分析之問題：

1. 在職泰籍地勤人員工作中的華語需求為何？
2. 現有地勤人員相關教材有哪一些特色和優缺點？
3. 如何設計適合泰籍地勤人員所使用之教材內容及教材編寫範例？

## 第四節 研究範圍與名詞釋義

### 一、研究範圍

#### (一) 研究對象

1. 以泰文為母語的地勤人員
2. 華語零基礎的泰國學習者

### 3. 無法安排固定時間進修華語課的學習者

#### (二) 研究內容

探討泰籍地勤人員工作中的華語需求。

#### (三) 研究方法

以田野調查作為本研究主要的研究方法。田野調查又稱為野外調查、實地考察等。研究方式主要是前往當地進行實地觀察或訪問以蒐集相關資料。

根據上述的研究範圍，研究者欲分析出以下的研究結果：

1. 針對泰籍地勤人員華語教材之編寫原則與構成要素。
2. 針對泰籍地勤人員華語教材之內容大綱與教材範例。

## 二、名詞釋義

### (一) 華語

又稱漢語、中文，其他名稱尚有國語、華文等。華語屬於漢藏語系，有聲調之分。現今的標準華語在中國大陸稱為「普通話」，在台灣稱為「國語」，在東南亞則稱為「華語」。

### (二) 專業華語

專業華語 (Chinese for Specific Proposes) 是為特定目的需求者所設計的華語課程。教學內容主要是學習者之專業、特定學科的相關華語，如旅遊華語、商業華語等。

### (三) 地勤人員

航空公司的地勤人員工作內容多半為協助旅客順利搭乘班機。一般人對地勤人員的理解則是在登機前為顧客提供登機劃位的櫃臺服務人員。本研究的「地勤人員」指的則是在機場出入境大廳中，協助搭乘各家航空公司的旅客們辦理劃位及報到的航空公司人員。

### (四) 華語旅客

以華語為母語搭乘車、船、飛機等大眾運輸工具的旅客，例如：中國大陸、台灣、香港、澳門、新加坡、馬來西亞等國家。

#### （五）地勤代理公司

「地勤代理公司」或「地面代理公司」，為機場提供能嫻熟地進行地勤業務之專職成員的代理公司，並提供航空公司優質的地勤代理業務。地勤代理公司所提供的作業主要有以下幾項：（1）飛機內部餐飲服務（2）旅客登機作業（3）行李托運作業（4）維繫航機安全與服務（5）航機離到場作業（6）貨物裝卸載作業（7）空側作業安全督導



## 第二章 文獻探討

本章第一節為專門用途之第二語言分類架構，介紹專門用途之第二語言相關理論和基礎；第二節將介紹第二語言教材編寫之理論依據；第三節為第二語言教學法之理論基礎與應用特點包括任務型教學法和聽說教學法。

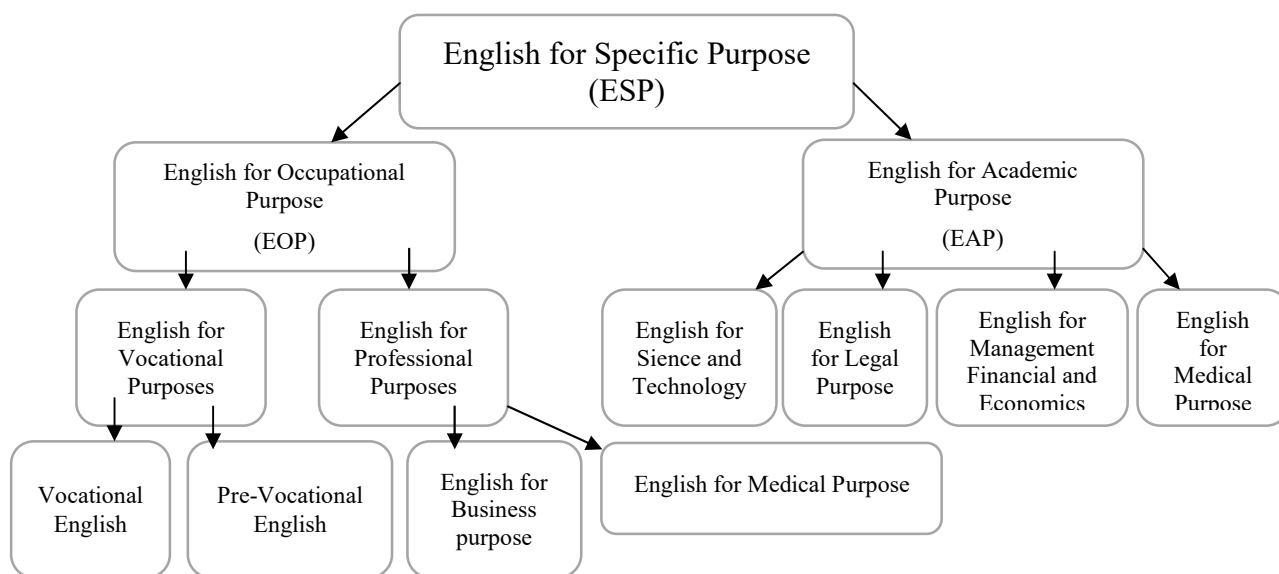
### 第一節 專門用途第二語言之概念

#### 一、專業英語之概念

「專業英語」(English for Specific Purpose, ESP) 起源於 20 世紀 60 年代後期。二戰之後，英語成為全世界主要的交流語言，由於當時美國已然是西方國家科學技術的代表以及經濟發展的領袖，此時的人們學習英語的目的已趨向多元，因此出現了所謂的「專業英語」。

「專業英語」指英語與特定領域或職業知識結合而成的一門學科，其學習的內容為該領域之專業，並以學習者之需求來編寫，實為一套以學習者為中心的教學方式。由此可見專業英語強調語言的實用性，其學習目標明確，針對性強，相關課程如：旅遊英語、商業英語、法律英語等。

根據專業英語的特性，Dudley-Evants 與 St. John (1998, p. 6) 將其分為學科的領域及職業的領域兩類 (圖二-1)：



圖二-1：專業英語 (ESP) 依專業領域分類之樹狀圖



(資料來源：Dudley-Evans & St. John (1998). *Developments in English for Specific Purposes*. Cambridge University Press. p.6)

關於專業英語的教學課程，Mackay (1981) 解釋專業英語是在特定的目標情境 (the target conditions) 中教授該領域最常使用的詞彙、句型以及最受用的內容，這樣的內容一來能反映出學習者對於學習的興趣，二來則可以系統地訓練學生的語言技能。

專業英語與一般語言教學課程在教學方法和內容方面皆有明顯的差別，社會語言學家 Strevens (1988) 便透過絕對屬性 (absolute characteristic) 和可變屬性 (variable characteristic) 來做說明。

專業英語的絕對屬性包含：

- (1) 教學設計需滿足學習者需求
- (2) 教學內容需與特定領域或專業相關
- (3) 需注重在特定場合的所需使用的句法、詞彙等
- (4) 需與通識英語不同

專業英語的可變屬性包含：

- (1) 該教學無法跨越語言技能學習之領域
- (2) 無特定的教學法 (不按照指定的教學法來教學)

另外，Dudley Evans 和 St. John (1998) 則由專業英語的定義歸納出了三個絕對屬性和四個可變屬性。

專業的絕對屬性包含：

- (1) 課程設計需符合學習者的學習目的
- (2) 透過基本的教學方法，連結語言技能教學與專業領域
- (3) 教學目的需針對特定領域中的專業詞彙與溝通技巧等

專業的可變屬性包含：

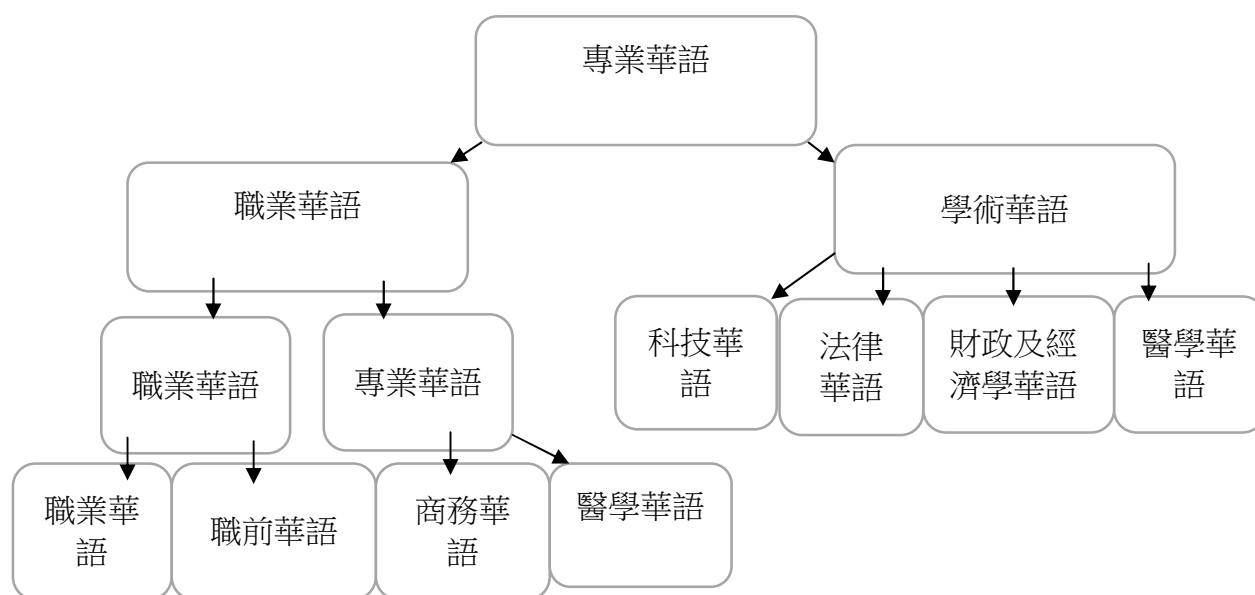
- (1) 課程可以依特殊要求來設計
- (2) 在特殊的情況下，可以採用不同於一般英語課程的教學方法
- (3) 主要的教學對象為成人，如中、高等教育的學生或就職中的學習者
- (4) 在一般的情況下，專業英語課程的設計雖以中、高級的學習者為主，但仍可應用於入門學習者

## 二、專業華語之概念

學習者學習華語的目的可能有成千上萬種理由，學習者最一開始學習華語理由可能僅是單純地想與華人溝通交流，其學習目標偏向生活華語，部分學生則是因為對華人的歷史、文化有興趣而學習的。

然而，隨著中國大陸的經濟蓬勃發展，日益富足強大，許多人認為具有華語能力即是多了語言上的優勢，如今英文雖已然成為全世界的主要語言，許多人仍為了提升生活品質，或因應工作需求而學習華語，因此「專業華語」(Chinese for Specific Purpose, CSP) 便隨即而生。

對於地勤人員華語之發展，筆者參考了Dudley-Evants與St.John(1998)所提出之專業英語(ESP)分類圖，將地勤人員華語歸納於職業華語(COP: Chinese for Occupational Purposes)中的 Chinese for Vocational Purposes(圖二-2)：



圖二-2：專業華語 (CSP) 依專業領域分類之樹狀圖

有關一般華語課程與「專業華語課程」之間的差異，王艷芳（2014）曾指出一般華語課程是為了滿足學習者的最基本學習目的，也就是使用中文與華人交流，並能藉此去理解中華文化，而專業華語課程則是將華語作為工具，課程內容以專業領域或學科的知識、技能為主，如旅遊華語、商業華語等，因此專業華語的學習者多來自各行各業。由於專業華語是由專業英語發展而來，因此兩者的教學核心無異，皆是以學習者需求為課程核心。除此之外，王艷芳還提出了專門用途華語課程的四個特徵：

- (1) 內容與專業或特定職業相關
- (2) 內容能夠滿足學習者的需求
- (3) 詞彙及語法教學與專業或特定職業相關
- (4) 與普通華語課程形成對照

李泉（2011）指出一般所說的理科專業華語、中西醫專業華語、文史哲專業華語、政治法專業華語等皆屬於專門用途華語，指與跨文化、語言生活、語言交際密切相關的內容，其他內容尚包括：外貿、旅遊、工程、航空、公司、酒店等。一般常見的說法，除了專門用途華語之外，還有專門用途漢語或專業華語等。就名稱而言，李泉（2011）認為在該領域，稱之為「專門用途」比「專業」更為恰當，因為在特定場合、範圍或專業領域中，使用而學習的華語即符合專門用途華語之定義，並非一定要與某特定學科相關。

一般學習華語者各有不同的學習方向、目的和動機，學習者希望能夠透過專門用途華語的課程學到各行各業不同的專業語言。根據王艷芳（2014）的說法，近年來許多大型外資企業對華語專業人才的需求大為提升，期望藉此滿足中國市場的需求，由此可見專門用途華語的重要性。

李泉（2011）也提出，隨著全球經濟一體化的趨勢，許多海外企業來到中國投資，也有大量的中國企業向外發展，海內外這種獨資、合資的企業數日增月益，因此，對商業華語、經貿華語、金融華語、接待華語等的需求亦是與日俱增。與此同時，隨著海外出入境的華人人數大量增加，對於航空華語、旅遊華語、旅館華語等需求亦隨之增加。

### 三、回顧專業華語相關研究

#### 空服華語

本論文為了使泰籍地勤人員能夠透過手機上應用程式自動評分系統，即時改善地勤人員的發音問題，因此，本文參考了曾金金（2019）的空服華語的準確度與流利度訓練模組分析。該研究選擇了69位泰國學習者作為研究對象，同樣利用線上學習平臺，進行空服華語的口說訓練，並透過手機的應用程式進行自我檢測及回饋，自主改正發音及調整音高、音長與音強的控制。研究過程中，受試者須進行8個口說練習課程，為了減輕受試者的壓力，練習課程分為三個階段進行，第一階段為L1-L4的生詞練習，第二階段為L5-L8的短語和句子練習，最後則是L4和L5的線上期末測驗。從研究結果可發現，若學生有確實地練習考試內容，學生的成績才會有所進步。

#### 地勤華語

本論文為了更理解地勤人員的工作範圍，因此，本文參考了真島淳、信世昌(2018)的「服務華語」的語言特徵與教學設計——以日本航空機場地勤人員為對象。該研究提出許多研究者開發出專業華語教學理論或教材類型，都僅限於、商業、中醫、新聞及科技等範圍內，但是針對「服務華語」的研究仍十分缺乏。該研究提出以下四個特徵：第一，以單句問答為主、第二，紮實的發音基礎極為重要、第三，聽說及漢字筆談並重的華語技能、第四，包含漢字、語音、詞彙中的地區性及專業性。該研究的研究方法以問卷調查為主，以實地觀察為補。問卷調查發放的對象為日本籍地勤人員，採取「當面實施」方式，有效問卷為71份。實地觀察的部分，研究者身為某航空公司的職員，因此可以進行全面觀察整個入境區。依照調查結果，發現教學內容必須根據會運用到華語的工作情境，教學內容要有層次，從淺到深，從易到難。會運用到華語的工作情境可分為以下五個大工作流程：登機劃位手續、行李相關處理、登機服務、抵達服務、航班異常狀況處理。該研究仍提出，由於航空地勤的工作性質及時間有限，在課堂上必須用文字教材的電子版本及課後作業，與課堂教學影片一同開放於學習平台上，以便學習者可以使用上下班的空檔時間複習。至於課後作業，可製作補助學習APP，可以讓學習者進行課後練習。

筆者將上述兩位提出的寶貴問題及意見進行考察，若發現他們提出的建議有助於泰籍地勤人員的華語教材編寫設計，將其置入教材設計的範圍內。

## 第二節 第二語言教材之設計原則

### 一、教材編寫之架構

第二語言教學理論由英語教學理論發展而來。Brown (1995) 認為在進行教材編寫設計應同時需考量的相關理論包含語言學、心理學、教育學等，且應注意其教學法、課程大綱、教學技巧和活動練習等四個層面：

1. 教學法(Approaches)：設定學習者的學習目標和學習方式
2. 教學課程大綱(Syllabuses)：課程組織及教學方式
3. 教學技巧(Techniques)：教材的呈現方式及教學技巧
4. 活動練習(Exercises)：練習授課內容

本文將上述四點作為本教材編寫設計之基礎。在教材編寫的程式方面，筆者也參考了幾位學者針對這四項所提出的看法。首先，筆者從教學法開始，設定學習者的學習目標和學習方式，再組織整體課程架構組織，提出適合的教學方式，最後再設計活動練習，讓學習者有機會複習授課的內容。

### 二、第二語言教材編寫原則

筆者希望本研究可以提供學習者最理想和有幫助的教材，因此在開發教材時，參考了Tomlinson(2011)在《語言教學中的教材發展》書中，提出教材發展相關原則，筆者將其作為本教材編寫之參考依據，以下為筆者認為適合運用於本研究的教材發展原則：

1. 教材必須具備影響力
2. 教材必須能夠使學習者放鬆
3. 教材可以培養學習者的信心
4. 以學習者的角度認定所學習的內容是合理有用的

5. 教材需要具備真實語料
6. 學習者的注意力應該著重在語言特色的輸入
7. 教材提供學習者使用目的語溝通的機會。

根據上述 Tomlinson 提出的原則，筆者將其原則應用於地勤人員的華語教材，教材的目的就是要讓學習者可以輕鬆愉快學習，能夠啟發學習者的學習動機，而學習內容必須從學習者的需求來的。

對於華語文教材編寫原則，目前在華語教學界裡，表面上雖有許多不同的原則與說法，但本質上卻相去不遠，以下便針對五項核心的教材編寫原則進行介紹：

### 1. 針對性原則

劉珣（2000）認為教材在編寫時須以學習者的特性、需求（如學習者的母語和文化背景、學習目的等）及客觀條件（如目的語的水準）為基礎。趙賢州（1988）亦指出教材的設計須考量到學習者的文化背景、年齡、知識水準以及學習目標和學習期限等。呂必松（1993）則認為教材需明確指出教學類型、教學課程及教學對象等。整體而言，針對性原則即是趙金銘（2016）所說的，教材需考量到學習者各方面的情況。

### 2. 「實用性」原則

劉珣（2000）認為實用性的教學內容必須從學習者的需求發展而來，換言之，即是語言的素材需取材自生活及現實，須具有真實性。呂必松（1993）則認為，實用性原則適用於教學內容及教學方法上，教學內容要與學習者的溝通所需相關，以激發學習者的學習動力，使其能在課外應用所學，並藉此獲得信心。

### 3. 實踐性原則

趙賢州（1988）認為實踐性原則即是讓教材內容與教學者的需求產生連貫，因為唯有透過實踐所學才能實際掌握語言技能。趙金銘（2006）亦提出，教材內容必須能夠讓學習者在日常生活中應用，且要提供學習者執行語言技能的機會。

#### 4. 趣味性原則

趙賢州（1988）認為唯有讓學生理解教材中的語言之實用價值，方能使學習者產生興趣；除此之外，教材也應採用多元的風格來吸引各類的學習者。呂必松（1993）提出的趣味性原則則是針對教材的內容與形式，唯有在此提升趣味性才能引發學習者的興趣，不使之枯燥乏味。劉珣（2000）也指出趣味性的教學內容必須生動有趣，才能夠吸引學習者。要做到生動有趣，首先，語言體裁要多樣化，教材的設計方式要活潑醒目，並附有趣味插圖，教學內容也須介紹目的語的相關文化等。趙金銘（2006）則認為基於學習者的心理特點，教材應給予學習者多樣化的語言材料，以刺激學習者的興趣和注意，並藉此激發學習者的積極性。

#### 5 科學性原則

趙賢州（1988）認為教材的編輯應有其規律，如語法點、常用語、語言功能及課文內容等的安排皆須有其系統性，除此之外，相關的語言知識也應準確說明。呂必松（1993）指出的科學性原則則是要符合「語言學習規律」及「語言教學規律」。劉珣（2000）也提到，教材內容的組織應符合教學的規律，語法點和詞語要均分，避免過度集中難度較高的內容，並應給予準確的說明。

筆者將參照上述的教材編寫原則來進行教材編寫，由於本研究之教學對象為因應工作需求，難以有足夠的學習時間，因此在編寫教材時尤其重視上述五項原則中的針對性、實用性以及實踐性原則，以期在有限的時間內最大化學習者的學習效率。

另外，李泉（2006）提出了華語教材編寫的 10 項原則：

1. 定向原則：確定教材的走向。定性指確定教材的性質，定性為確定教材的定位，定量即確定教材的內容量。
2. 目標原則：依據學習者的需求分析，並參照教學目標、課程目標、學習制度、學習時間及學習環境等因素，來制定教材的預期目標。
3. 特色原則：教材編寫需從理論著手，並將教學內容的實際應用納入考量，除此之外，還需注意教材的整體架構及邏輯性，並適度引進新思維、新

教學法以支援教材的特色原則及創新性。

4. 認知原則：教材編寫者需理解學習者在學習過程中的認知情況，並進行相關分析，藉此提升學習者學習效果。
5. 時代原則：教材編寫需考慮到時代特點，新教材內容應符合時代發展，以體現出當代科學研究之成果。
6. 語體原則：課文語體需明確、具體且多樣化，讓學習者根據不同的溝通內容、溝通目的、溝通場合與溝通對象使用正確的語體進行溝通。
7. 文化原則：教材內容需包含跨文化差異，提升學習者對語言文化的識別能力及文化意識。
8. 趣味原則：教材編寫在內容上需具有趣味性，才能激發學習者的學習興趣。趣味性的呈現方式可在教材內容與形式上下功夫，其中教材內容指的是課文、詞彙、語法、注釋、翻譯、練習等；而教材形式則是指封面設計、篇幅、字體、插圖、用紙等。
9. 實用原則：教材編寫時需考量到學習者的學習狀況和生活的實際需求，以滿足學習者未來對語言的使用目的及需求。
10. 立體原則：教材需往立體化方向發展，編寫多樣化的配套教材，如教師用書、練習冊、課外教材和影音光碟等。

此次的教材編寫，筆者除了參考上述通用的五項基本原則以外，也參考李泉所提出的十項原則，如：定向原則、目標原則、特色原則、認知原則、時代原則等。參考了這些原則，筆者即可從不同的角度與看法來探討華語教材編寫，並加以運用，提供在職泰籍地勤人員實際且有用的專門用途華語教材。

### 三、第二語言之教材編寫程式

關於第二語言教材編寫程式，筆者參考了三位第二語言教學專家：Brown (1995)、李泉 (2005)、呂必松 (1996) 等人的建議，以下便依序介紹：



Brown(1995)也提出若有其他教學單位欲自行改編現有教材，除了參考上述必要程式之外，亦須評估並篩選適合保留的部份，並改進不足之處，將其重新組織以優化現有的教材。改編現有的教材步驟如下：

表二-1：改編現有的教材步驟

<p>A. 搜尋現有教材並進行評估</p> <p>B. 分析既有教材</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 篩選符合現有教學目標之處</li> <li>2. 過濾不符合現有教學目標之處</li> <li>3. 判別需藉由其他教材彌補的比重</li> <li>4. 判定適用的內容，並做內容調整</li> <li>5. 決定改編的部份</li> </ol> <p>C. 對既有教材給予分類</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擇定適合分析的類別與範疇</li> <li>2. 標註教材中所出現符合教學目標之處</li> <li>3. 保留教材所需添加與補充之處（若有所需）</li> </ol> <p>D. 從各資源彌補現有教材的不足</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 其他的教材</li> <li>2. 已研發的教材</li> <li>3. 教師的意見</li> <li>4. 資源檔案</li> </ol> <p>E. 重新組織既有教材與補充教材</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 再次審查上述清單內容</li> <li>2. 系統重組</li> </ol>
---

（資料來源：Brown.(1995). The Elements of Language Curriculum: A Systematic Approach to Program Development.p.166）

李泉（2005）也曾提出四大教材編寫程式的重點：

1. 教材編寫的思想準備：編寫教材之前，編寫者需對教學法理論、語言教育學、外語教育學等各方面的性質與特點有一定程度的認識。
2. 教材編寫的理論準備：教材編寫的理論至少要包含三個層面：第二語言教學學科理論、相關學科理論及目的語語言學理論。遇到不同派別的理论時，應該融合各家的長處。

3. 教材編寫資料準備：教材編寫資料準備指的是，應該全面性蒐集教材的相關文章和具代表性之第二語言教材，研究分析各教材的優缺點，並分析其教學大綱。最後廣泛蒐集教材素材，為教材的內容編輯做準備。
4. 教材編寫方案的制定：教材編寫方案的制定應該包含以下八項工作：
  - (1) 教學對象分析；
  - (2) 設定明確教學目標；
  - (3) 研究教材創新性與特色；
  - (4) 確立編寫教材原則；
  - (5) 規劃教材的體例和組成；
  - (6) 實現目標和保證創新的措施；
  - (7) 制定具體的編寫方案；
  - (8) 制定合適的工作程式和時間表。

呂必松（1996）也表示要編一套理想的教材，前期工作應包含：

1. 確立總體設計方案及教學大綱
2. 調查教學對象的背景、教學單位的課程設置、教學設備和教師的職業品質
3. 對既有教材和相關教材進行分析比較
4. 分析教材相關理論、教學理論與教學法研究結果
5. 制定教材編寫方案，內容包含：教材類型、特點、結構和體例，及其使用說明等

由上述內容可知，學者們皆相當重視教材的前期準備階段，而前期準備工作大致包含調查學習者的學習需求、制定明確的教學目的、分析既有教材之優缺點等。而關於學者們較少著墨的教材試教辦法，筆者認為應使用新編教材進行實驗教學，以找出新編教材的優缺點，並進行調整與修正。

#### 四、教材評估準則

為瞭解如何編寫實用且高品質的華語教材，本論文將參考以下的教材評估要點與準則。

如同 Hutchinson & Water (1987) 所認為的，「對照」是教材評估的基礎，故傳統的教材評估系統常以某種語言學理論的對照表 (Checklist) 為標準，以供評估者參考及審查教材。Cunningsworth (2002) 則認為有效的評估是根據評估的相關問題提出回應。他在書中便提供了相關的評估問題讓使用者根據不同情形彈性使用。除此之外，Cunningsworth 也提出一參考對照表，其內容包含教材設計目標和方法、設計和組織、語言內容、話題及教學法等。以下四項即是他提出的教材評估的準則：

1. 由於學習目標可反映學習者在語言內容和交際能力上的需求，故教材應當符合學習者需求及語言學習大綱的目標。
2. 教材需反映出學習者目前和未來對語言的用途，並揀選有助學習者之相關內容。
3. 教材需反映學習者的學習需求，並能提供教師彈性使用各式教學法。
4. 教材需作為學習者與目的語之間的橋樑以輔助學習者學習，就如同教材輔助教師教學一般。

江書宏 (2014) 曾針對趙金銘 (1998)、Grant (1987) 以及 Hutchinson & Water (1987) 對教材評估的看法進行分析，並整理出七大面向：1. 教學理論，2. 語言，3. 材料，4. 練習編排，5. 注釋解說，6. 教材配套，7. 版面。

針對教材評估的規模 McDonough, J. & Shaw, C. (1993) 認為不必全面進行，否則太過費時費力。兩位學者認為只要透過預評估即可篩選掉不適合的教材，因而對教材評估提出了一兩階段之評估辦法：

1. 外部評估：第一階段主要是針對教材的外觀 (即封面、簡介、目錄等) 進行一個概略的總體分析。除此之外，此一階段亦需檢視教材的佈局、音像的使用、課文題目是否存在偏見等。
2. 內部評估：第二階段則是針對更深層及具體的內容進行評估。其內容包含該教材的語言技能教學設計、教材分級和內容排序、教材類型設計 (聽、說、讀、寫)、真實語言要素的融入、測試和練習等。

## 五、活動練習設計

### 語法模板

曾金金、盧廣程、林秋芳（2015）提出華語教學的主要目標是，為學習者建立一個可以順利使用第二語言表達的工具，本文提出多媒體行動學習和語法模板，是以符合認知的方式，以具體實用句型讓學習者可以充分理解該句型的運用。透過語法模板，可為學習者建立對於句型的結構意識，並以多媒體情境的方式展現，應用於華語句型的學習。

語法模板詞組強調、詞性語法功能與句型，同一個句型可以在不同情境使用時，透過語法模板的解析，可以助於學習者理解該句型的意義與功能，建立記憶關聯性，而提取該句型並加以運用。在此基礎上，在各單元的句型練習設計，亦即詞組的延伸設計，指的是在提供一個語法模板的運用元素，將以此模板的實用延伸拓展，讓學習者的辭彙庫擴充，進一步開展表情達意的範圍，落實於相互作用的認知活動中，如表二-2 和表二-3 顯示：

表二-2：句型延伸詞組圖示 1

1 車子	4 計程車	1 來	4 開	了
2 火車		2 走	5 到	
3 公車		3 停		

表二-3：句型延伸詞組圖示 2

1 車子	4 計程車	還沒	1 來	4 開
2 火車	5 電車		2 走	5 到
3 公車	6 船		3 停	

筆者將上述理論運用於本論文中的第五章泰籍地勤人員專業華語教材編寫範例內的活動練習範例。

### 第三節 適合在職地勤人員的教學法

#### 一、任務型教學法 (Task-Based Learning)

##### (一) 任務型教學法之概念

任務型教學法 (Task-Based Learning)，顧名思義是指以任務作為語言教學核心的一種教學法，其中的任務指的是根據教學內容而設計的教學活動。此一概念是由一位印度語言教育學者 Prabhu(1987)所提出並推廣到語言教學界，Prabhu 認為大多語言學習都太過注重「語言形式」——也就是文法與單字——的習得，但若想真正提升語言的學習成效，語言學習應多透過「非語言形式」來運用所學並加以吸收。對零基礎的學習者，以及本研究的研究對象，筆者認為尤其如此。以本研究的研究對象為例，泰籍地勤人員大多因工作緣故，使學習時間受到限制，因此學習者不見得有足夠的時間來理解並記憶每一個語言形式，在這樣的情況下若能透過非語言形式的方式使其運用所學，便能有效提高其語言表達及學習成效。

針對任務行教學法，Willis(1996)認為該教學法部分原則是沿襲自溝通式教學法(Communicative Language Teaching)，因此相信該教學法應是從溝通式教學法延伸而來。其中，相重疊的原則包含：

1. 在教學當中需要涵蓋真實溝通的教學活動
2. 使用目的語完成有意義的任務活動，以提升學習成效
3. 使用對學習者有意義的語言可以提升學習效率

在此基礎上，Willis 認為在語言教學上不但要提供學習者有意義的語言，也應提供機會讓學習者透過目的語來完成有意義的任務活動。筆者亦相當認同此觀點，並認為部分學習者的學習時間可能已相對不足且不固定，若不能給予學習者有意義的學習內容，這不但是在浪費師生時間，亦會將低學習成效。

Foster(1999)亦認為語言教師所教授的應是學習者處理任務的能力，而並非單純只是生詞、句型這類語言形式，提供其任務能力即是提供學自然的語言環境，如此一來便能使學生真正做到學以致用的目的。換言之，

任務行教學法就是使學生在完成任務的過程中，自然地使用所學，並加以習得的過程（王淑儀，2006）。

## 何謂「任務」

對於「任務」的定義，每位學者皆有不同的說法。例如 Long(1985：89)認為任務指的應是人們在日常生活、工作、娛樂等活動中所做的各式事情。Candlin(1987)則認為應是學習者運用其認知與溝通能力來完成的一連串問題的活動。不難看出，任務行教學法中的任務是指有目的且對學生有意義的活動，而活動的設計亦與真實世界相關，例如：解謎語、打電話、看地圖指引方向等，期望學生藉著使用真實的語言來達到活動目標（Willis，1996；Skehan，1998；Richards & Rodgers，2001）。

Littlewood(2002)提出任務可分為個人工作與小組活動，一般多以小組活動來進行，而任務的進行方式亦可分為合作型與競賽型，一般則多以合作形式來完成。Nunan(2004:4)認為在進行任務的過程，重點在於學習者是否能透過使用目的語來進行表達、運用或解釋課堂的活動，且無需過分在意其語言形式的正確性，應多加注重任務進行中所表達的意義是否成功傳達。

Ellis（2004）綜合了幾位學習者對「任務」的定義，指出「任務」的六個特徵：

1. 任務是為學習者而設計的工作計畫（A task is a work plan）
2. 任務以「非語言形式」為教學重點（A task involves a primary focus on meaning）
3. 任務含有真實語言使用的過程（A task involves real-world processes of language use）
4. 任務可以包含語言學習的四種技能（聽、說、讀、寫）（A task can involve any of the four language skills）
5. 任務的進行可包含認知過程（A task engages cognitive processes）
6. 任務有具體交際目標及明確的交際性輸出（A task has clearly defined

communicative outcome)

綜上所述，各家語言學家對「任務」的定義，可大致整理出以下幾點共識：

1. 任務是有意義的活動
2. 任務重視「非語言形式」的教學精神
3. 任務包含真實語言的使用
4. 任務是有目的的活動
5. 可使用目的語完成目標
6. 任務與真實世界相關的

筆者認為，上述各家說法所提出的共同點皆相當適用於本研究的研究對象，因為這些泰籍地勤人員皆有明確的學習目標，即在工作職場上使用華語與華人旅客交談；且因為這類學生的學習時間有限，故特別需要透過學習任務來促進學習者習得真實語言，提升口說能力，並有效完成與其工作相關的任務，藉此總體提升其學習成效。

「任務」和「練習」的定義可能有些相近，導致部分人可能無法區辨。Willis (1996:54) 和 Ellis (2004) 皆將之加以定義並區分。「練習」所關注的是語言形式，也就是文法的訓練，學習者對語言使用不一定會具有創造性，而「任務」首重的是有意義的表達和交流，具有具體的交際目的，且必須有非語言性的結果，例如：針對問題進行討論並得出結論。在任務中，雖然語言形式並非學習的焦點，卻是完成任務的基本技能。因此，筆者總結「任務」的定義為，透過有意義的活動達成學習目標，且在進行任務的過程中將「語言形式」視為工具以完成「非語言形式」的任務，透過這樣的過程給予學習者有意義且真實的語言交際技能。

### (三) 教學活動

任務型教學法的類型，不同學者有不同的詮釋。以下便依序介紹。首先，Prabhu (1987) 可將任務類型透過資訊獲得方式區分為以下三種：

1. 資訊溝通活動 (Information-gap)，學生須從某人取得訊息並將之傳達給另一人，這樣的過程是以語言作為訊息解碼，相關的活動例如面談，可以透過提問和回答來交換資訊。
2. 推理活動 (Reasoning activity)，讓學習者從給予的資訊中推理演繹過程，或發現新資訊，例如讓學習者透過地圖推斷出抵達目的地的最快路線。
3. 觀點表達活動 (Opinion-gap activity)，使學習者表達出對某種情況的感受與態度，如完成一個故事，並同時進行討論等。

Willis (1996) 則將任務歸納為七種類型：

1. 列表 (Listing)：
  - (1) 腦力激盪 (brainstorming)：如選擇度假地方的主要條件
  - (2) 實情調查 (fact-finding)：如調查課堂以外的人對於養貓的看法
2. 排序及分類 (ordering and sorting)：
  - (1) 依序排列 (sequencing)：如詳細陳述如何做喜歡吃的菜
  - (2) 分級 (rank ordering)：如討論出度假地方，並照價錢、天氣、住宿將其排序
  - (3) 按特定條件或規定分類 (classifying)：如給學習者一張菜單，讓學生分為喜歡和不喜歡，然後在分類的過程中，再去區分健康和不健康的食物
3. 配對 (matching)：
  - (1) 聽力配對 (listening and matching)：如學生根據老師老師所說的畫出聽到的水果數量
  - (2) 閱讀配對 (reading and matching)：如將標題配對到正確的圖。
4. 比較語對照 (comparing and contrasting)：找出班上誰是最早和最晚睡的人。



5. 解決問題 (problem solving)：請學生看父母的來信，請學生據信裡的問題為父母設法解決。
6. 分享個人經驗 (sharing personal experiences)：請學生看父母的來信，請學生據信裡的問題為父母設法解決。
7. 創造性任務 (projects and creative tasks)：編寫旅遊行程、製作海報或學習歷程等。

分為四大類：

1. 角色扮演：每組的成員要扮演與自己無相關的角色，以扮演角色的立場使用目的語交流，相關活動如角色扮演、真實模擬、採訪、演劇等。
2. 信息交換：透過不同的方式與另一組的成員提供或取得訊息，以便完成任務，相關活動如腦力激盪、資訊斷層、資訊拼湊、尋找差異等。
3. 問題討論：使用目的語表達自己的想法或個人的經驗，相關活動如解決問題與決策、問題討論及意見交換、看圖討論、分組討論。
4. 其他：語言遊戲、課題、尋寶。

雖不同學者皆有不同的分類方式，但皆重視使用目的語交流此一目的。上述分類中以 Willis 對「任務」的分類較為詳細，為了能夠最大化學習者的學習成效以達學習者的學習目的，本文將以 Willis 的分類作為本教材中活動設計的依據。

#### (四) 任務型的教學原則

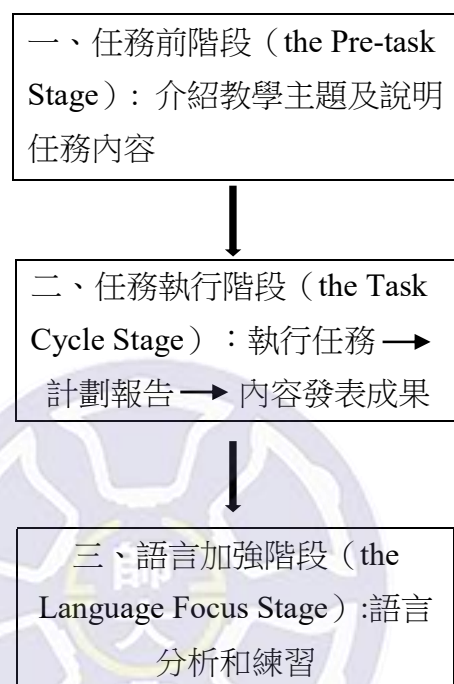
對於任務型教學原則，為了達到理想的語言學習環境，Willis(1996)提出了四項條件：(1)使學生大量接觸到目的語；(2)使學生有使用語言進行實際溝通的機會；(3)使學生有使用語言的動機；(4)教師需隨時引導學生注意語言形式。Nunan (1989)則是將任務型教學的原則歸納為以下 3 項原則：

1. 語言情境真實性原則 (The authentic principle)：任務的設計要接近學習者的日常生活，語言情境要符合學習者的實際生活，讓學習者能夠在真實的情況下掌握並自然使用目的語。
2. 形式—功能性原則 (The form-function principle)：此原則的焦點在語言形式和語言功能的組合，此任務的設計目的是在培養學習者對語言形式的掌握的同時，也培養學習者自我掌握語言功能的能力。
3. 連貫性原則 (Task continuity)，另稱階梯型任務原則 (The task dependency principle)，任務的設計如階梯般，由易到難，由簡入繁，由初級任務到高級任務，層層深入。在語言技能方面的設計，則是先聽、讀，再說、寫的。

總上所述，Willis 及 Nunan 皆認為，學習者必須有大量接觸和使用第二語言的機會，且任務的設計必須與學習者的生活有一定程度的關聯性，讓學習者能夠自然地使用第二語言。若編寫者在編寫教材的過程當中參考上述任務型教學相關原則，任務將更有助於加強學習者的學習成效，更能激發學習者的口說能力。然而 Nunan 及 Willis 雖認為在語言技能方面亦須注意語言形式，但筆者認為應優先考慮學習者的學習目的和其他層面對語言課程的影響，若學習者的學習目的單純只是能夠在工作職場上使用第二語言與外國旅客交談，筆者便認為在教學當中，只需強調「聽」和「說」的技能即可。

## （五）任務型教學步驟

Willis (1996) 在《任務型學習模式》一書中提到教師如何在課堂中進行教學。他將任務活動的教學過程分為三個階段：任務前階段、任務執行階段和語言加強階段。下圖是 Willis 提出的任務教學法的三個教學步驟：



圖二-3：Willis (1996) 的「三段式教學步驟」

(資料來源：Willis, J (1996). *A Framework for Task-Based Learning*)

1. 任務前階段 (the Pre-task Stage)：以語言輸入為主，例如說明主題和介紹任務。教師為學習者說明教學任務 (task instructions)，讓學習者透過聽力或閱讀的活動再次複習此任務相關的內容，如單字、句型、文法等。
2. 任務執行階段 (the Task Cycle Stage)：以口頭語言輸入為主，包括任務執行、計劃、報告三個部分。

### (1) 任務執行 (Task)：

1.1 學習者可以小組或配對的方式進行。過程中學習者可以自由使用所會的語言表達方式來進行。

1.2 教師在一旁協助，並鼓勵學習者使用目的語溝通。

1.3 在進行任務中，教師整理出學習者的語言表達問題，並糾正學習者的語言偏誤。

1.4 進行任務中必須確定學習者確實自主進行活動，並在活動中做到交互談話，期望藉此激發學習者的信心。

1.5 透過完成任務以鼓勵學習者自主學習。

(2) 計劃 (Planning) :

2.1 學習者簡單地向全班同學報告完成任務的過程及得到的結果，並準備正式的報告。

2.2 學習者把想寫或想說的內容草擬在紙上或敘述出來。

2.3 教師觀察學習者提供的句子，並協助修飾、改正學習者的語言。

(3) 報告 (Report) :

3.1 學習者向全班做簡報，並將任務結果進行調查與比較。

3.2 在進行報告時，教師的角色為主席，需針對報告內容進行修飾，且應避免當眾糾正。

3. 語言加強階段 (the Language Focus Stage) : 以書面語言輸出為主，分為語言分析和練習。

(1) 分析 (Analysis) : 根據學習者讀過的課文或聽過的錄音，設計出由語言為主的任務活動，如：

1.1 教師讓學習者從話題或課文中找出相關的詞彙和詞組。

1.2 學習者在閱讀錄音文本時，找出「s」和「s'」的字，並說明其意思。

1.3 教師請學生找出與事實相關的簡單過去式的動詞。

在進行分析活動中，教師可以以兩人一組的方式來執行。教師需在一旁觀察並給予協助。教師簡單瀏覽學習者的分析後，以清單的方式將語言點寫在黑板上，方便學習者做筆記。

(2) 練習 (Practice) :教師以黑板上所寫出的語言分析或錄音文本中的例子，讓學生進行練習的活動，如：

2.1 全班的同學一起反覆朗讀的句子。

2.2 記憶遊戲：將黑板上所寫的句子擦掉，請學習者說出原先寫在黑板上的句子。

2.3 配對遊戲：將過去式動詞和課文中的主詞或賓語作配對遊戲。

2.4 從詞典中找出與課文相關的字。

以上所述的三個教學階段：任務前、任務執行和語言加強等，以及 Willis 所列出的幾項活動進行方式，除了讀和寫相關活動之外，筆者皆認為相當適用於本研究的教學對象，因為他們的工作內容僅需要華語聽和說的能力，並相信如此較能提供學習者更多發揮語言能力的機會，並能藉由教師的修正來提高學習者語言的正確性，因此筆者將 Willis 的建議作為本文教材編寫之參考依據。

## (六) 任務型教學法的優缺點

王淑儀 (2006) 以自身的教學經驗及研讀，將任務型教學法整理出以下幾點優缺點：

### 一、優點

(一) 學習者可以透過師生互動、閱讀文章和視聽教材等方式，作為接觸真實語言的管道。

(二) 教師可以讓學習者經由各類「任務」，將學過的語言及溝通技術運用在不同的情境。

(三) 一般而言若想让學習者擁有完成任務後的成就感，便需讓學習者在學習的過程中保持高度的興趣，而任務型教學也確實比反覆練習的方式更具趣味性，且可增加學習者運用語言的機會。

(四) 在執行任務當中，學習者必須運用學過的語言技巧來完成任務，在此教學法之下，學習者以自己的能力運用目的語，便可提高學習者對該課單字、文法的吸收與運用。

(五) 任務型教學法的應用範圍很普遍，除了聽、說、讀、寫的教學以外，也能夠用於文法或單字的教學或強化語言學習技巧等。Willis 在 A framework for Task-Based Learning(1996)一書中便提供了各式訓練不同語言技巧的任務範例，供讀者參考、運用。

## 二、 缺點

(一) (Harmer, 2001)提出任務型教學法經常佔用大半的上課時間，使學習者的學習時間減少。

(二) 任務型教學法與溝通式教學法有共同的缺點，即在學習者對語言結構不瞭解的情況下，便要求學習者將所學運用於溝通活動或任務中。

(三) 任務型教學法的受益者以語言程度較好的學習者為主，對語言程度較差的學習者而言，任務型教學可能會增加學習者的負擔，對他們而言，應用自己不夠熟悉的語言來解決問題，簡直是「不可能的任務」。

(四) 由於任務型教學法的主張，教學者應該使用「真實語言」的教材進行教學(Willis, 1996)，因此教師在蒐集教材時，會面臨耗時費力的困擾。

(五) 任務型教學若用於複習已學過的內容，可強化學習者的語言能力，但若用於新單元的介紹反而會效果不彰。

基於王淑儀提出的優缺點，為提升本教材的品質，並為泰籍地勤人員編寫出最理想的華語教材，以滿足他們的學習需求，在編寫教材的過程當中，筆者會將其納入考量，盡量避開該教學法的缺點，並最大化該教學的優點。

## 二、聽說教學法 (Audio-Lingual Method)

聽說教學法所強調的是語言正確習慣的培養，教學者利用大量的句型練習，讓學習者在學習的過程中，直接以外語回答問題。此教學法的重點在於，學習內容以會話為主，學習者不斷地反覆練習，學習新的單字和句型。在此基礎上，廖曉青（2004）認為聽說教學法強調用外語直接表達，以提升學習者的口說能力。又由於本研究的教材編寫對象中有不少零起點學習者，筆者認為這樣的著重在會話的教學法相當適用，因此本文所編輯的教材亦會參考此教學法。

### （一）聽說教學法之概念

聽說法來自於美國結構主義語言學 (Structuralist linguistics) 之基礎，聽說法認為：

#### 1. 語言是結構系統

語言是由各語言小單位組合而成結構系統的。「結構」包含語音、詞彙、句型、語法等。Richard & Rogers (2001, 55) 對結構有更深入的說明：1. 語言是依據語法結構而產生的；2. 語言的例句可完全依照所有結構內容（如語音、音素、構詞等）加以說明；3. 語言的層次被認為是系統中的系統。

#### 2. 語言的核心是口語

根據倡導聽說教學法的語言學家所進行的研究結果顯示，很多語言沒有書面形式，卻一定有聲音的形式。Brooks (1964) 因而指出「語言首重口說，其次才是書面語」。故聽說法的核心思想中相當重視口語教學，應先教聽說，後教讀寫。

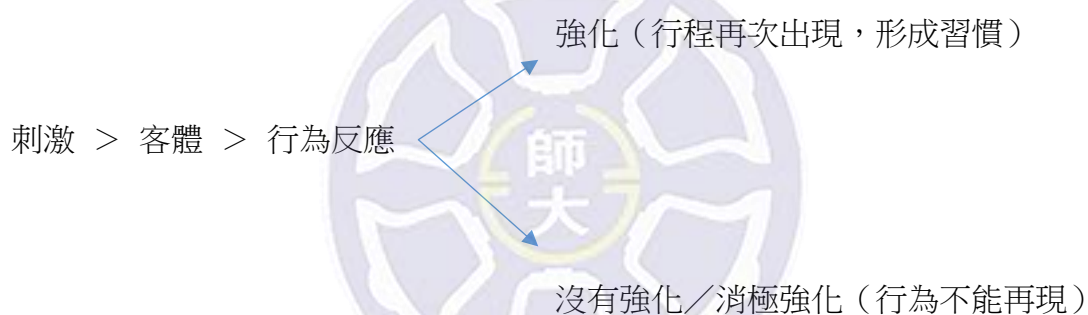
筆者相當認同 Brooks 的說法，由於本研究中的學習者並沒有足夠的學習時間，且大多學習者為零起點程度，若要在短時間內得到學習成效，選擇的教學法便不能以聽、說、讀、寫並重的教學法為核心，反而應採用聽說教學這樣「先聽說，後讀寫」的語言關，才能在不增加學習壓力的前提下，加速吸收課程內容。

## 教學觀

聽說教學法之基礎理論包含行為主義心理學 (Behaviourism) 和科學的學習法則：

### 1. 行為主義心理學

Palmer 於 1921 年提出後來被稱為行為主義之相關理論。在《語言行為》一書中，Skinner (1957:10) 指出「我們沒有理由認為語言行為與非語言行為具有本質上的差異。」行為主義心理學家透過觀察並分析動物與人的心理，認為人與動物有一共同之處，皆具備刺激與反應。聽說教學法即是根據此一說法再進一步研究得出，語言教學即為教師對學習者進行聲音刺激和學習者對聲音刺激進行的反應過程。Richards & Rodgers (2001:57) 將這一類行為主義中刺激與反應的過程圖解如下：



圖二-4：行為主義中刺激與反應的過程

(資料來源：廖曉青 (2004). 英語教學法)

綜上所述，行為主義是聽說法的的理論基礎，換言之，第二語言學習的過程就是個習慣養成的過程，聽說教學法主張透過刺激和反應來增強學習者的第二語言學習效果。

### 2. 學習法則

聽說法因為建立在學習法則上，因此被認為是科學的教學法。美國語言學家 Lado (1964) 在《語言教學：一種科學方法》一書中，提出了適用於聽說法的五項「學習實證法則」：

1.1 連結法則，指在兩種經驗同時發生時，其中的回歸將引起另一種經驗。



- 1.2 練習法則，指越頻繁地激發反應，學習者學得越好，且記得越久。
- 1.3 密集法則，指月密集地激發反應，學習者學得越好，且記得越久。
- 1.4 同化法則，指新的刺激將激發與以往的刺激相聯繫的反應。
- 1.5 作用法則，指當反應伴隨著滿意情緒時，這一類的反應會被強迫呈現。

Rivers (1981) 提出 5 個與聽說法相關的語言觀和教學觀：

- 1.1 語言是口說，不是書面語。
- 1.2 語言是一種習慣。
- 1.3 純粹教語言，而不要教相關的語言知識。
- 1.4 語言是母語者所說的語言，而不是其認為應該怎麼說的言語。
- 1.5 語言是不同的。

Rivers (1981) 對「語言是不同的」加以解釋道，並非所有語言皆有相同的文法，我們應該使用對比分析來檢視外語教學的難處。

## 教學目的

Broocks (1964) 提出針對不同的學習時間長短，聽說法有其相應的教學目標。短期目標主要是培養學習者的聽力理解、準確發音、區別和識別書面印刷符號等；長期目標則是在聽和說方面達到如同母語者一般地熟練。由此可見，聽說教學法並非全然排斥讀和寫，而是在教學順序上強調聽說領先，再來才是讀和寫。而筆者認為這樣的教學順序相當適合本研究中零起點但學習時間亦有限的學習者，因此本研究編輯教材時會參考此教學順序。

## 師生角色

聽說教學法在課堂上以教師為中心。Brooks (1964) 提出聽說法中教師的角色包含：(一) 依照聽說讀寫的順序，進行四項技能的訓練；(二) 在課堂上使用外語；(三) 作為學習者的語言行為典範；(四) 口語教學

以對話形式進行教學；（五）鼓勵全班同時回答問題；（六）透過句型練習進行結構教學；（七）帶領學習者學習生詞；（八）向學習者展示外語中詞和意義之間如何連結；（九）鼓勵每位學習者開口說話；（十）鼓勵學習者勇敢實踐，強化其適當的反應；（十一）提供學習者短篇小說或文學作品；（十二）建立文化環境；（十三）在教學的第一天要制定好課堂上相關規則並實行。

在進行課堂教學時，教師基本上不必使用學習者的母語，除非教師發現學習者的問題，或學習者的語言產出受母語干擾，教師才可適時地進行母語和外語的對比分析。

由此可見，聽說教學法在課堂上相當重視教師的角色，例如課堂上的活動需由教師來導入，上課時教師僅限使用外語來進行教學，除此之外，還需適時地鼓勵學習者開口使用外語。

## （二）教學活動

Hadley (2001) 提供聽說法三個主要的活動：對話 (Dialogue)、句型操練 (Pattern drills) 和活動應用 (Application activities)。以下是對三個主要的活動的更詳細說明：

1. 對話，聽說法以對話作為語言的輸入材料，形式包含錄音和錄影等，該材料即為句型練習和活動運用的基礎。
2. 句型操練，是聽說法頻繁使用的技巧。句型練習主要包含重複操練和轉換操練兩種。重複操練沒有太大的變化，就是根據同一句型不斷地練習；而轉換操練則反之，教師必須在學習者練習完畢後，透過錄音進行強化，轉換操練之類型包含：人物替換、句型反應操練、單複數轉換、時態轉換和提示性反應等。

表二-4：句型操練的類型

句型操練類型	特色	示例
1. 重複 (Repetition)	學習者聽到一個句子後立即重複。複述時學習者不能看書。	-This is the seventh month. This is the seventh month.

2. 屈折 (Inflection)	原句中的某詞彙，在重複時有所改變	-I bought the <i>ticket</i> .---I bought the <i>tickets</i> . - <i>He</i> bought the candy. <i>She</i> bought the candy.
3. 替換 (Replacement)	原句中某詞彙在重複時將被替換	-He bought this house cheap. He bought it cheap. -Helen left it early.---She left early.
4. 轉述 (Restatement)	學習者根據聽到的句子重複組織話語	-Tell him to wait for you. --- Wait for me. -Ask her how old she is. --- How old are you? -Ask John when he began. --- John, when did you begin?
5. 完成句子 (Completion)	學習者要把句子空缺部份加以填空，並重複完整的一句話	-I'll go my way and you go...--- I will go my way and you go yours. -We all have...own troubles.---We all have our own troubles.
6. 移位 (Transposition)	在添加單詞後調整句子成分的順序	-I'm hungry.(so).---So am I. -I'll never do it again.(neither). ---Neither will I...
7. 擴展 (Expansion)	在原句中插入某個詞彙	-I know him.(hardly).---I hardly know him. -I know him.(well).---I know him well.
8. 壓縮 (Contraction)	使用一個詞代某個短語	-Put your hand on the table. ---Put your hand there. -They believe that the earth is flat.---They believe it...
9. 轉換 (Transformation)	對聽到的句子進行否定、疑問、時態、情態或語態等方	---He knows my address. ---He doesn't know my

	面的轉換。	address. ---Does he know my address? ---He used to know my address. ---If he had known my address.
10 合併 (Integration)	把兩個獨立句組成一個	-They must be honest. This is important. ---It is important that they be honest. I know that man. He is looking for you. --- I know the man who is looking for you.
11 回答 (Rejoinder)	學習者在事先被告知使用某方式作答的前提下，對某話語做適當的回答	(1) 用 Be polite 的方式回答： -Thank you. ---You are welcome. -May I take one? ---Certainly. (2) Answer the question -What is your name? ---My name is Smith. -Where did it happen? ---In the middle of the street.
12 聯詞成句 (Restoration)	學習者將一組詞組合成完整的句子	-students/waiting/bus---The students are waiting for the bus. -boys/build/house/tree---The boys build a house in a tree.

(資料來源：廖曉青 (2004). 英語教學法)

3. 活動應用，指的是對話應用。包含公開或非公開的反應操練、口語表達和對話活動等。在活動進行的過程中，學習者主要使用在課堂上曾經學過的材料，進行重複、轉換等，以達成少量的交際需求。

本文在第五章「泰籍地勤人員華語教材之設計」所出現的教材編寫範例之句型練習活動即取自 Hadley(2001)所提供的句型操練活動，例如重複、屈折、替換、擴展等。

### (三) 教學步驟

聽說法採用「PPP 步驟」：呈現→練習→表達。以下便依序為這三個步驟進行介紹：

#### 1. 認知

教師給予學習者語言暗示，同時使用實物、圖片、手勢、情景等暗示所表達的意思。在此階段，學習者需認知並理解教師所給予的語言暗示。

#### 2. 模仿

當學習者明白新的語言點後，學習者首先進行模仿，於此同時，教師需適度地糾正學習者的偏誤，學習者再次進行模仿。重複此循環直到能背得起來為止。

#### 3. 運用

學習者運用學過的詞彙、成語或句型，來陳述特定的情景或事件，以達到交際的目的。聽說法的三個教學步驟如下表顯示：

表二-5：聽說法的三個步驟

步驟	教師角色	學生角色	活動類型
第一步	呈現語言	認知	對話
第二步	指導學習者練習	模仿	句型操練
第三步	指導學習者表達	運用	活動應用

(資料來源：廖曉青(2004).英語教學法)

由此可見，聽說教學法相當重視「句型操練」的練習模式，也就是透過教師來引導學習者進行模仿單字和句子，使用記憶和重複的手段進行句型操練，筆者認為此教學法適合課堂上的練習活動，但卻不適用於新單元的介紹，因為聽說教學法主張限制母語的使用，這樣的環境對零起點的學

習者而言會產生一定的壓力，故筆者認為還是應適時地使用母語以過濾學習者對於學習所產生的焦慮感。此外，過度使用聽說教學法培養學習者的第二語言口語表達能力，可能會讓學習者缺乏學習的思考能力，因此，為了提升學習者的學習效果，在進行課堂教學的同時，筆者認為教師可搭配「任務型教學法」來授課，藉此激發學習者對學習的積極態度，並真正提高學習者的口語表達能力。

## 小結

在進行文獻探討中，以下是筆者整理出的小結：

第一，「專業英語」指英語與特定領域或職業知識結合而成的一門學科，其學習的內容為該領域之專業，並以學習者之需求來編寫，相關課程如：旅遊英語、商業英語、法律英語等。而「專門用途華語」(Chinese for Specific Purpose, CSP)借鑑於專業英語教學的概念，對於地勤人員華語之發展，本論文將地勤人員華語歸納於職業華語(COP: Chinese for Occupational Purposes)中的Chinese for Vocational Purposes。

第二，地勤人員教材編寫架構，是在進行教材編寫設計應同時需考量的相關理論包含語言學、心理學、教育學等，且應注意其教學法、課程大綱、教學技巧和活動練習等四個層面。

第三，任務型教學法，必須提供學習者有意義的語言，也應提供機會讓學習者透過目的語來完成有意義的任務活動，使學生在完成任務的過程中，自然地使用所學，並加以習得的過程。因為這類學生的學習時間有限，故特別需要透過學習任務來促進學習者習得真實語言，提升口說能力，並有效完成與其工作相關的任務，藉此總體提升其學習成效。

第四，聽說教學法其教學法強調的是語言正確習慣的培養，教學者利用大量的句型練習，讓學習者在學習的過程中，直接以外語回答問題。此外，過度使用聽說教學法培養學習者的第二語言口語表達能力，可能會讓學習者缺乏學習的思考能力，因此，在進行課堂教學的同時，教師可搭配「任務型教學法」來授課，藉此激發學習者對學習的積極態度，並真正提高學習者的口語表達能力。

## 第三章 研究方法

本章將說明本論文之研究方法、研究過程、研究者背景以及資料蒐集與分析

### 第一節 研究法

本研究以泰籍地勤人員為教材編寫的對象，為了編寫出實用且完整的教材，其教材內容勢必須要針對地勤人員在實際工作中所需之語言，因此，研究者採用「教材分析法」、「調查研究法」及「田野調查法」等研究方法來進行本研究。

#### 一、 教材分析法

其分析方式包括蒐集與研究主題相關的中、英、外文的書、期刊、論文等，並進行整理、探討與分析。本論文是以泰籍地勤人員為教材編寫的對象，因此，研究者整理並分析了前人的相關文獻，並以專門用途華語、任務型教學理論和華語文教材編寫原則等相關理論作為探討的範圍。而教材分析的部分，研究者參考了泰國、台灣出版的 11 本地勤華語相關教材，並整理出這 11 本教材各自的特色和體裁，進而比較其間的異同與優、缺點。

#### 二、 問卷調查

問卷調查是調查研究中最普遍的一種，一般而言，問卷調查是為瞭解特定對象針對特定議題之意見所進行之調查方法。本研究藉由問卷調查瞭解泰籍地勤人員在工作職場上的華語使用情形、對華語的學習需求、看法和建議，進而從問卷調查結果中分析出有助泰籍地勤人員且符合實際的工作情況之華語詞彙、句子、句型、文法點等。本研究對泰籍地勤人員發放 100 份問卷，問卷發放期間為 2019 年 9 月 7 日至 2019 年 9 月 20 日截止。

#### 三、 田野調查法

一般的田野調查法主要是採用「實地觀察」及「深度訪談」作為蒐集資料的方式。此調查法需要親身進入研究場合，且為了補足記憶的不足，

利用筆記、攝影、錄音、錄影等方式紀錄並保存資料，透過親身的參與來觀察、理解研究對象，並整理出所需要的資料。

「實地觀察」的部分，由於本研究是以泰籍地勤人員為研究對象，因此研究者親自前往曼谷機場的地勤工作現場觀察其工作情形，觀察期間利用筆記、攝影、錄音、錄影等方式紀錄，觀察對象則以與華語國家旅客互動之泰籍地勤人員為主。

「深度訪談」則是透過受訪者口述其經驗來協助研究者蒐集所需的資料，訪談的過程中或透過錄音、錄影等方式來予以紀錄。為了獲得更完整明確的資訊，本研究分為兩個部分進行：泰籍地勤人員和台籍空服華語教材設計教師訪談。因著本研究的研究目的，研究者請四位母語為泰文的在職地勤人員進行深度訪談，以瞭解其真實的工作情形與需求。第二部分再藉由與空服華語的教師訪談，瞭解師生的反饋與需求。最後將上述訪談資料應用於此次地勤華語的教材編輯中，以求提升學生的聽、說技能，減少與旅客溝通困難。除此之外，研究者還會透過訪談結果與文獻整理出與地勤人員的工作相關之項目，來設計相關主題，以此實現教材的實際性原則與針對性原則。

## 第二節 研究過程

本論文的研究過程分為三個階段進行：蒐集資料、分析及教材範例設計。

第一階段為蒐集資料。研究者首先設定研究目的與問題並擬定研究範圍，再以此為根據蒐集相關文獻並予以探討，以尋求相關的框架理論，並呈現於第二章中，其內容包含專門用途英語(English for Specific Purpose, ESP)和華語(Chinese for Specific Purpose, CSP)的相關介紹、任務型教學理論及華語文教材編寫原則等。透過上述的文獻回顧以歸納出符合泰籍地勤人員的專業華語教材編寫原則。研究者在此階段中，還參考了地勤人員相關資料，並以此為基礎整理出第二階段的問卷調查題目及訪談問題。除此之外，為了進行第二階段的教材分析，研究者蒐集了11本「空服漢語」、「旅遊漢語」及「機場華語」等相關的書籍，書籍目錄如下表：



序	書籍名稱	作者	出版社	出版年代
1	คนไทยเรียนภาษาจีน 泰國人學中文	張君松	統一出版社	2017
2	空服漢語 Chinese for Cabin Crews	李育修、曾金金	新學林出版社	2019
3	我的第一本中高齡旅遊英語	裴鎮英、薑旻正	國際學村出版社	2018
4	新版實用視聽華語 4	範慧貞、劉秀芝、蕭美美	中正書局	2018
5	Survivor Plus ได้หวัน พุดจีนได้หวันได้ไปไหนก็รอด	Siwinee Treimchanchuchai , Pan Hui Mei	Amarin Printing and Publishing Public Company Limited	2017
6	英語自遊一本就 GO	林鈺鈴	希望星球語言出版社	2018
7	觀光英語 Let's Go	Kiwi Cheng/Cosmos Language Workshop	寂天文化事業股份有限公司	2019
8	用簡單英文去旅行	李秀龍	台灣廣夏有聲圖書有限公司	2017
9	自由自在, 背包客旅遊英語	張小怡, 珍妮芙	六六八企業有限公司	2017
10	專業觀光餐旅英語會話	Owain Mckimm/Zachary Fillingham	寂天文化事業股份有限公司	2019
11	出國前 7 天的英語會話課	蔡馨慧	我識出版社有限公司	2018

以上 11 本教材的詳細探討將於第四章的需求分析呈現。

第二階段為需求調查與分析階段。於此階段中，研究者將藉由問卷調查、深度訪談、田野調查以瞭解泰籍地勤人員於工作場合中的華語需求及對學習華語的意見，並予以分析。最後，再將上述的 11 本教材進行分析與比較，瞭解其中的優缺點與異同，並期望藉此提供未來相關研究進行參考。

第三階段為教材範例設計階段。研究者將以第二章的文獻探討和第四章的需求分析結果作為依據，將華語教材編寫的理論與泰籍地勤人員的需求、建議綜合討論，並設計出針對泰籍地勤人員工作使用的華語教材編寫範例。該範例之詳細說明將於第五章呈現。

## 第三節 研究者背景

### 研究者背景

研究者於 2012 年進入國立臺灣師範大學華語系。在大學四年當中修過中國歷史、中國文化、文言文、法律華語、商業華語、華語文教學等課程。於 2016 年，大學畢業後持續進修華語文教學研究所。在就讀研究所期間，修習了第二語言教學、研究方法、漢字教學、語音學及語言學等課程，學習了相關理論基礎並學習了許多實際的教學經驗。於研究所的前兩年間啟發與培養了研究者對教材編寫的動機。研究者本身對觀光服務及餐旅業有興趣，尤其是機場相關的服務業，更曾於銘傳大學就讀觀光管理系。因為泰國已成為外國旅客喜愛的旅遊國家之一，因此未來入境泰國國際機場的外國旅客只會越來越多。為了提升泰國各國際機場的服務品質，研究者將綜合「機場地勤人員」及「華語教材編寫」兩主題，期望設計出「針對泰籍地勤人員的華語教材」雖然研究者無地勤的相關工作背景，不過以旅客的身分，研究者亦觀察到了泰籍地勤人員與華人之間的溝通問題。故研究者期望以問卷調查、訪談及田野調查的方式更深入地瞭解地勤人員的工作情形與需求，進而設計出適用的教材以改善現狀。

## 第四節 資料蒐集與分析

### 一、相關文獻探討

文獻資料蒐集部分，以專門用途英語和中文、任務型教學理論及華語文教材編寫原則的相關資料為主。本論文所參考的中文文獻主要來自於國立臺灣師範大學圖書館總館、臺灣博碩士論文知識加值系統以及中國知網等。泰文文獻則來自於CUIR(The Chulalongkorn University Intellectual Repository) 及泰語的網站。

外文文獻則來自國立臺灣師範大學圖書館總館，以及研究者就讀碩士的期間內所蒐集到的相關資料。

### 二、統計資料

與泰國各機場及航空方面相關的統計資料主要來自泰國機場管理公司的官網 ([www.airportthai.co.th](http://www.airportthai.co.th))。與外交政策相關的統計資料主要來自於泰國大使館的官網 (<http://www.consular.go.th>)。與觀光產業相關的統計資料則來自於觀光局的官網 ([www.mots.go.th](http://www.mots.go.th))。

### 三、現有教材探討

由於研究者希望得到最理想的教材分析結果，因此選了泰、中、英三種語言的教材，共計 11 本，其內容主要與觀光、旅遊和機場相關。這 11 本教材皆為 2013 至 2019 年出版的。研究者尋覓教材的管道主要為師大書苑、臺灣誠品書店以及網路通路等。

### 四、泰籍地勤人員問卷調查

本論文藉由問卷調查瞭解泰籍地勤人員對工作中的華語需求及他們對學習華語的看法。問卷的發放方式主要有現場發放和網路填寫兩種。由於本論文的題目為「針對泰籍地勤人員的華語教材設計」，因此受試者僅限於在職的泰籍地勤人員，其母語需為泰文。填寫問卷的參與者主要來自泰國當地五家航空公司的地勤人員。

問卷調查的問題分為兩部分：第一部分為受試者的基本資料、教育背景和背景，第二部分為工作中的華語使用需求及 10 個實際工作情況之相關問題（可參考附錄）。

問卷發放期間為 2019 年 9 月 7 日至 2019 年 8 月 5 日。總計發放了 100 份，回收了 75 份，回收率 75%，有效問卷共計 66 份，另 9 份為無效問卷。回收問卷後，研究者針對這 66 份有效問卷進行需求分析，並整理出泰籍地勤人員的華語需求。

## 五、深度訪談訪談

深度訪談分為兩部分，第一部分為泰籍地勤人員之探訪，第二部分為華語教師的探訪。

### （一）泰籍地勤人員的訪談

本論文的訪談目的為理解泰籍地勤人員對實際工作內容和環境中使用華語的需求。為了獲得更加完整的資訊，研究者與四位地勤人員進行訪談。這四位地勤人員的母語皆為泰文。訪談之前研究者已先將訪問問題整理並寄給四位受訪者進行事前準備，以熟悉研究者將訪談的問題，避免訪談當下回答不出來的窘境。有關受訪者的詳細資料如下：

序	國籍	性別	年齡	工作年資	教育
1	泰國	女	28	4.5	大學畢業
2	泰國	男	29	4.5	大學畢業
3	泰國	女	26	3	大學畢業
4	泰國	男	27	3	大學畢業

與問卷調查的問題相同，訪談的問題除了包含受試者的基本資料，研究者在參考中、泰、英等相關資料後，還整理出與地勤人員相關的十項工作項目及相關問題，研究者希望受試者從這十個工作情境下盡可能地提供

各式工作需求和經常需要面對的交談問題，以下是筆者整理出與地勤人員相關的十個工作情境：

第一、登機劃位作業

第二、機位超賣

第三、飛機延誤

第四、旅客晚報到

第五、行李超重

第六、登機開口作業

第七、飛機已經到了，可是旅客的行李尚未到機場

第八、旅客的行李內的物品有損壞、瑕疵

第九、某旅客拿錯行李

第十、發生災難或抗議活動

## (二) 台籍空服華語教材設計教師訪談

為了提升教材的品質，研究者認為透過訪談有經驗的教材編輯教師，更能理解在編寫教材當中的各式注意事項，及設計教材的理念、特性和範圍等。研究者希望瞭解教師們對「教材設計」的看法和建議，並以此作為本文教材設計之參考。教師訪談的方式結合了深入訪談與半結構式訪談進行。訪談問題可分為兩個部分：教師的基本資料，以及教師對「教材設計」的看法和建議。在進行訪談的過程當中，研究者全程錄音，以便後續的歸納和分析。

## 六、實地觀察

研究者於泰國素萬那蓬國際機場出境區的報到櫃臺進行了觀察研究。有關航空公司的相關說明如下：

航空公司	航班	觀察的日期和時間
1.深圳航空	ZH9002 曼谷-深圳	2019年10月3日 17:00-18:50
2.澳門航空	NX881 曼谷-澳門	2019年10月3日 19:30-21:30
3.廣西北部灣航空	GX8908 曼谷-南寧	2019年10月4日 18:35-20:35

研究者在觀察過程中採用錄音、拍攝、筆記等方式進行觀察紀錄，記  
下當下所觀察到的所有細節，如：地勤人員與旅客之間在交談的過程  
中遇到的問題等，期望藉此取得最完整的資訊，並避免訊息有誤。



## 第四章 需求分析

本章將進行整理第三章研究方法所得到的結果。本章第一節為教材分析結果，第二節為問卷調查結果，第三節為訪談結果，第四節為觀察結果。

### 第一節 教材分析

研究者挑選了以泰、中、英三種語言出版的與旅遊、機場、空服員、及觀光等主題相關之教材，總共 11 本（如表四-1），這 11 本教材於 2013 至 2019 年之間出版。研究者尋覓教材的管道為師大書苑、誠品書店以及網路通路等。分析項目主要包含各套教材之優缺點，及其中的異同。

表四-1：泰、中、英相關華語教材列表

序	書籍名稱	作者	出版社	出版年
1	คนไทยเรียนภาษาจีน 泰國人學中文	張君松	統一出版社	2017
2	空服漢語 Chinese for Cabin Crews	李育修、 曾金金	新學林出版社	2019
3	我的第一本中高齡旅遊英語	裴鎮英、 薑旻正	國際學村出版社	2018
4	新版實用視聽華語 4	范慧貞、劉秀芝、 蕭美美	正中書局	2018
5	Survivor Plus ได้หวัน พุดจีน ได้หวันได้ไปไหนก็รอด	Siwinee Tremchanchuchai , Pan Hui Mei	Amarin Printing and Publishing Public Company Limited	2017
6	英語自遊一本就 GO	林鈺鈴	希望星球語言出版社	2018
7	觀光英語 Let's Go	Kiwi Cheng/Cosmos Language Workshop	寂天文化事業股份有限公司	2019
8	用簡單英文去旅行	李秀龍	台灣廣夏有	2017

			聲圖書有限公司	
9	自由自在，背包客旅遊英語	張小怡，珍妮芙	六六八企業有限公司	2017
10	專業觀光餐旅英語會話	Owain Mckimm/Zachary Fillingham	寂天文化事業股份有限公司	2019
11	出國前 7 天的英語會話課	蔡馨慧	我識出版社有限公司	2018

## 一、教材分析結果

表四-2：《泰國人學中文》的教材分析表

1.教材資訊		
教材名稱	泰國人學中文（第二版第二刷）	
出版社和年代	統一出版社有限公司（2019）	
作者	張君松	
頁數	191	
配套教材及教具	教學 MP3	
使用對象	華人學泰語、泰國人學華語	
教材說明		
主要內容	共 46 課 1. 你好 2. 你叫什麼名字 3. 數字（一） 4. 數字（二） 5. 時間 6. 多少錢？ 7. 你好嗎 8. 沒關係 9. 去哪裡？ 10. 吃飯了嗎？ 11. 祝福語 12. 家人稱謂（一）	




13. 家人稱謂 (二)
14. 你喜歡什麼？
15. 你要做什麼？
16. 我不是泰國人
17. 你怎麼了
18. 天氣
19. 方向
20. 星期
21. 顏色
22. 水果
23. 年、月
24. 公園
25. 形狀
26. 興趣
27. 交通工具
28. 因為...所以...
29. 雖然...還是...
30. 動物園
31. 房間裡
32. 科目
33. 訂機票
34. 在機場
35. 在飛機上
36. 在海關
37. 來接機
38. 大使館在哪裡？
39. 上公車
40. 搭火車
41. 坐捷運
42. 問路
43. 用餐
44. 飲料
45. 打電話
46. 買電話卡

針對泰籍地勤人員之專業華語教材設計

教材結構	1. 中文的注音系統介紹 2. 第一課至第四十六課 3. 附錄（補充單字、專用名稱、常用句子）
印刷	彩色
教材內容	
字體、拼音系統	繁體字、漢語拼音、注音符號、泰語拼音
課文呈現方式、篇幅	生詞（每課的生詞約 10 個） 句型（每課的句型約 8-10 句）
注釋	有泰文的注釋
語法點	僅第 17-18 課有
練習及活動	無
社會文化內容	華人的問候語、祝福語、家人稱謂
特色	1. 每課的生字量剛好且皆相當實用 2. 為協助學習者記憶提供了泰語拼音 3. 每課核心為句式而非對話或課文

表四-3：《空服漢語 Chinese for Cabin Crews》的教材分析表

2.教材資訊		
教材名稱	空服漢語 Chinese for Cabin Crews	
出版社和年代	新學林出版股份有限公司（2019）	
作者	李育修、曾金金	
頁數	135	
配套教材及教具	無	
使用對象	在機場、航空公司上班的學習者，以及欲旅遊的學習者	
教材說明		

主要內容	<p>共 3 個單元，11 課，附錄</p> <p>單元一 Before Boarding: Ground Service</p> <p>Ground Service</p> <p>Check-In Service</p> <p>Airport Facilities</p> <p>Flight Status</p> <p>Boarding Service</p> <p>單元二 After Boarding: On-board Service</p> <p>Safety Instruction to Passengers</p> <p>Serving Drinks to Passengers</p> <p>Serving Meals to Passengers</p> <p>Entertainment Media and Facilities</p> <p>Inflight Shopping and Landing Service</p> <p>單元三 After Landing: Ground Service</p> <p>Ground Service After Landing</p> <p>附錄</p>
教材結構	<p>教材簡介</p> <p>指導師生如何使用這本教材</p> <p>第一課至十一課</p> <p>附錄（生字、句型）</p>
印刷	彩色
教材內容	
字體、拼音系統	簡體字、漢語拼音
課文呈現 方式、篇幅	<p>生詞、對話、句型、注釋、練習</p> <p>每課的對話約三到十篇、每篇約十到三十句左右。對話非傳統對話，而是問答的形式。</p>
注釋	英文注釋
語法點	沒有
練習及活動	有
社會文化內容	每課皆具文化內容，以供學習者瞭解中國人如何對陌生人或旅客打招呼。
特色	<p>字體大小較大</p> <p>提供中、台兩岸之間的用詞差異</p> <p>課文內容具有針對性</p>

表四-4：《我的第一本中高齡旅遊英語》的教材分析表

3.教材資訊		
教材名稱	我的第一本中高齡旅遊英語	
出版社和年代	國際學村出版社（2018）	
作者	裴鎮英、薑旻正	
頁數	260	
配套教材及教具	MP3 光碟、QR 碼	
使用對象	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學英語的華人</li> <li>2. 學華語的外國人</li> <li>3. 在服務行業的華人及外國人</li> </ol>	
教材說明		
主要內容	<p>共 9 大主題、25 個單元</p> <p>主題一：在飛機上</p> <p>單元一、飛機餐</p> <p>單元二、機內服務</p> <p>主題二：入境時</p> <p>單元三、入境審查</p> <p>單元四、領取行李</p> <p>主題三：搭乘交通工具</p> <p>單元五、公車</p> <p>單元六、計程車</p> <p>單元七、地下鐵</p> <p>主題四：在飯店</p> <p>單元八、入住飯店</p> <p>單元九、使用飯店設施、服務</p> <p>單元十、解決飯店的問題</p> <p>單元十一、飯店退房</p> <p>主題五：在餐廳</p> <p>單元十二、預訂餐廳</p> <p>單元十三、點餐</p> <p>單元十四、對餐廳的不滿之處</p> <p>單元十五、速食餐廳</p> <p>單元十六、咖啡廳</p> <p>主題六：購物時</p>	

	單元十七、買衣服 單元十八、殺價 單元十九、換貨與退貨 主題七：觀光時 單元二十、旅遊諮詢處 單元二十一、劇院 單元二十二、博物館 主題八：發生問題時 單元二十三、找路 單元二十四失竊報案 主題九：回國時 單元二十五、登機手續
教材結構	1. 前情提要（簡單的出國手續、音標發音表） 2. 第一至九大主題 3. 句型練習 4. 附錄
印刷	彩色
教材內容	
字體、拼音系統	繁體字、英文翻譯
課文呈現 方式、篇幅	1. 對話（每課對話分為 4-5 段，每課對話約 12-18 句） 2. 句型 3. 句型練習 4. 聽力練習 5. 填空練習
注釋	有
語法點	沒有
練習及活動	聽力、填空
社會文化內容	每課皆具文化內容
特色	1. 為中高齡讀者量身打造 2. 利用 50 個句型輕鬆熟練各語句 3. 提供旅遊資訊 4. 提供音檔光碟、QR 碼

表四-5：《新版實用視聽華語 4》的教材分析表

4.教材資訊		
教材名稱	新版實用視聽華語 4	
出版社和年代	正中書局股份有限公司 (2018)	
作者	范慧貞、劉秀芝、蕭美美	
頁數	462	
配套教材及教具	MP3 光碟	
使用對象	適合外國人學華語 適合對華人文化有興趣的學習者	
教材說明		
主要內容	<p>共 14 課</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新年晚會</li> <li>2. 我們的休閒活動</li> <li>3. 你看不看電視？</li> <li>4. 這部電影真好看</li> <li>5. 我愛看表演</li> <li>6. 小心壞習慣</li> </ol>	
教材結構		
主要內容	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. 感情的事</li> <li>8. 女性的地位不同了</li> <li>9. 我看經濟發展</li> <li>10. 交通的問題</li> <li>11. 探親</li> <li>12. 救救我的地球吧</li> <li>13. 說故事比賽</li> <li>14. 來一段相聲</li> </ol>	
教材結構	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目錄</li> <li>2. 人物介紹表</li> <li>3. 課文第 1-7 課</li> <li>4. 附錄</li> </ol>	
印刷	彩色	
教材內容		
字體、拼音系統	繁體字、漢語拼音、注音符號、英文翻譯	

課文呈現 方式、篇幅	1. 對話（每課對話有兩段，每段約 25-30 句） 2. 生詞 3. 注釋 4. 語法練習 5. 課室活動 6. 短文 7. 短文的生詞
注釋	有
語法點	每課約 8 個語法點
練習及活動	文法練習
社會文化內容	每課皆有
特色	1. 課文充滿著華人文化 2. 語法點相對較多 3. 字體較大

表四-6：《Survivor Plus ได้หวั่น พุดจีนได้หวั่นได้ไปไหนก็รอด》的教材分析表

5.教材資訊		
教材名稱	Survivor Plus ได้หวั่น พุดจีนได้หวั่นได้ไปไหนก็รอด	
出版社和年代	Amarin Printing and Publishing Public Company Limited (2017)	
作者	Siwinee Treimchanchuchai , Pan Hui Mei	
頁數	209	
配套教材及教具	臺北的捷運圖	
使用對象	學華語的泰籍學習者	
教材說明		
主要內容	總共 9 部份 (Parts) Part1 使用本教材的說明 Part2 台灣基本知識 Part3 台灣的交通工具 Part4 旅館、住宿	

	Part5 飲食 Part6 景點 Part7 購物 Part8 緊急狀況 Part9 附錄
教材結構	1. 教材簡介 2. 第一至九課 3. 附錄（捷運圖、生詞）
印刷	彩色
教材內容	
字體、拼音系統	繁體字、泰文拼音、泰文翻譯
課文呈現 方式、篇幅	1. 各單元的簡介 2. 詞彙 3. 句型（每課句型 40-70 左右） 4. 注釋 5. 圖案
注釋	有
語法點	每課約 2-4 個
練習及活動	無
社會文化內容	每課皆有，例如，觀光夜市、購物、講價等。
特色	1. 適合零基礎的學習者 2. 每課皆有圖案

表四-7：《觀光英語 Let' s Go》的教材分析表

6.教材資訊		
教材名稱	觀光英語 Let's Go	
出版社和年代	寂天文化事業股份有限公司（2019）	
作者	Kiwi Cheng/Cosmos Language Workshop	
頁數	365	
配套教材及教具	MP3 光碟音檔	
使用對象	1. 華語學習者 2. 英語學習者	



	3. 從事服務業的學習者	
教材說明		
主要內容	<p>共 10 個單元，40 課</p> <p>單元一：興奮打包出境</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國外旅遊的事前規劃</li> <li>2. 準備出發</li> <li>3. 辦理出境手續</li> <li>4. 出境與海關</li> <li>5. 準備登機</li> </ol> <p>單元二：翱翔天際飛航</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. 起飛前</li> <li>7. 飛行中</li> <li>8. 降落前</li> </ol> <p>單元三：愉悅心情入境</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. 辦理入境手續</li> <li>10. 機場服務</li> </ol> <p>單元四：養精蓄銳住宿</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. 登記住宿</li> <li>12. 使用旅館服務</li> <li>13. 退房</li> </ol> <p>單元五：四通八達交通</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. 搭乘計程車</li> <li>15. 搭乘巴士</li> <li>16. 搭乘地下鐵</li> <li>17. 搭乘火車</li> <li>18. 租車</li> </ol> <p>單元六：垂涎三尺餐廳</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>19. 選擇餐廳</li> <li>20. 點餐</li> <li>21. 用餐情況</li> <li>22. 用餐後</li> <li>23. 速食店與酒吧</li> </ol> <p>單元七：動靜皆宜娛樂</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>24. 市區觀光</li> </ol>	

	25. 博物館與美術館 26. 戲劇、音樂劇與演奏會 27. 秀場餐廳與夜店 28. 遊樂園 29. 賭場 30. 體育賽事 單元八：血拼高手購物 31. 購物資訊 32. 購買服飾與鞋子 33. 購買首飾配件 34. 購買化妝保養用品 35. 購買電子用品 36. 購買紀念品 單元九：無遠弗屆通訊 37. 打電話 38. 郵寄信件與包裹 單元十：疑難雜症緊急 39. 遺失物品或遭竊 40. 生病就醫
教材結構	1. 目錄 2. 課文單元 1-10 3. 附錄
印刷	彩色
教材內容	
字體、拼音系統	繁體字、英文翻譯
課文呈現 方式、篇幅	1. 情景式對話（每課對話約 10-15 句） 2. 補充資訊 3. 句型 4. 詞彙 5. 附錄
注釋	有
語法點	無
練習及活動	聽力練習
社會文化內容	與飲食、打招呼文化相關

特色	每課皆有相關圖案
----	----------

表四-8：《觀英語自遊一本就GO》的教材分析表

7.教材資訊		
教材名稱	英語自遊一本就 GO	
出版社和年代	希望星球語言出版社（2018）	
作者	林鈺鈴	
頁數	159	
配套教材及教具	MP3 光碟音檔	
使用對象	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學習華語的學習者</li> <li>2. 學習英語的學習者</li> <li>3. 從事服務行業的學習者</li> </ol>	
教材說明		
主要內容	<p>共 15 課</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 打電話買機票囉！</li> <li>2. 慘了，早上睡過頭</li> <li>3. 搭計程車到機場</li> <li>4. 準備登機</li> <li>5. 在機上認識新朋友</li> <li>6. 重見愛人</li> <li>7. 甜蜜歇息</li> <li>8. 燭光晚餐</li> <li>9. 買花獻情人</li> <li>10. 滑雪</li> <li>11. 發燒了</li> <li>12. 浪漫慶情人節</li> <li>13. 美國洽公去</li> <li>14. 直說重點</li> <li>15. 再展新程</li> </ol>	
教材結構	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 編排序</li> <li>2. 學習架構</li> <li>3. 編排設計</li> <li>4. 目錄</li> <li>5. 發音規則</li> </ol>	

針對泰籍地勤人員之專業華語教材設計

	6. 課文第 1-15 課 7. 附錄
印刷	彩色
教材內容	
字體、拼音系統	繁體字、英文翻譯
課文呈現 方式、篇幅	1. 對話（每課對話約 20-25 句） 2. 練習口說 3. 小補充 4. 每課重要句子 5. 相關單字與句型 6. 附錄
注釋	有
語法點	無
練習及活動	重點口說，延伸主題，條列更多不同情境下可替換使用的實用句。
社會文化內容	每課皆有。
特色	1. 對話以具關聯性的故事串連，帶出一系列生活主題 對話單元中，隨時標示重點單字、片語、用法，供學生立即對照學習

表四-9：《用簡單英文去旅行》的教材分析表

8.教材資訊		
教材名稱	用簡單英文去旅行	
出版社和年代	台灣廣夏有聲圖書有限公司（2017）	
作者	李秀龍	
頁數	285	
配套教材及教具	附 MP3 光碟、QR 碼	
使用對象	1. 學華語的外國人 2. 學英文的華人 3. 從事服務業的學習者	
教材說明		
主要內容	共九個章節，二十五堂課 Chapter1 搭機	

	Unit1 登機 Unit2 機上餐點 Unit3 機上服務 Unit4 轉機 Unit5 抵達於入境手續 Chapter2 交通工具 Unit6 火車和地鐵 Unit7 巴士 Unit8 計程車 Unit9 租車 Chapter3 飯店住宿 Unit10 訂房與入住 Unit11 訂房變更與取消 Unit12 飯店服務、便利設施及其他要求 Chapter4 餐廳 Unit13 訂位與點餐 Unit14 點餐與其他要求事項 Chapter5 購物 Unit15 購物一尋找商店 Unit16 購物二選擇尺寸與詢問顏色 Unit17 退換貨詢問 Chapter6 觀光景點、公演與便利設施 Unit18 目的地與找方向 Unit19 參觀展示會、博覽會或公演 Unit20 在郵局 Unit21 在銀行 Chapter7 健康與緊急狀況 Unit22 健康與治療 Unit23 失竊與遺失去 Chapter8 回國 Unit 24 確認回國航班與變更 Chapter9 時間與天氣 Unit25 時間、日期、天氣的表達
教材結構	使用本教材說明

	目錄 第一至九課 索引
印刷	彩色
教材內容	
字體、拼音系統	繁體中文、英文翻譯
課文呈現 方式、篇幅	生詞 表達句子 主要句型（每課的句型約 15-25 句） 情境對話（每課對話約 4-8 句） 聽力練習
注釋	有
語法點	無
練習及活動	聽力練習
社會文化內容	有
特色	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主題式分類情境學習</li> <li>2. 每個主題下都會再細分該主題中的常見情境</li> <li>3. 海外旅客必備資訊</li> <li>4. 程度橫跨基礎到中級</li> <li>5. 標準美式發音</li> <li>6. 只要說出或回答一個字就能順利進行對話</li> <li>7. 情境式對話</li> <li>8. 聽力訓練</li> <li>9. 實用短句索引</li> </ol>

表四-10：《自由自在，背包客旅遊英語》的教材分析表

9.教材資訊		
教材名稱	自由自在，背包客旅遊英語	
出版社和年代	六六八企業有限公司（2017）	
作者	張小怡，珍妮芙	
頁數	219	
配套教材及教具	附 MP3 光碟	
使用對象	1. 學華語的外國人	

	2. 學英文的華人 3. 從事服務業的學習者	
教材說明		
主要內容	共 16 課 第一課 從登機到進關英語 第二課 行程安排英語 第三課 租車英語 第四課 投宿英語 第五課 用餐英語 第六課 速食餐廳英語 第七課 百貨公司英語 第八課 超級市場英語 第九課 觀光必備英語 第十課 電話英語 第十一課 開車自助旅行英語	
	第十二課 乘車英語 第十三課 觀光英語 第十四課 找路英語 第十五課 交友英語 第十六課 找洗手間英語	
教材結構	1. 使用本教材的簡介 2. 目錄 3. 課文第 1-16 課	
印刷	黑白	
教材內容		
字體、拼音系統	繁體中文、英文翻譯	
課文呈現方式、篇幅	對話（每課對話約 8-14 句） 句型（每課句型約 4-8 句） 單字	
注釋	無	
語法點	無	
練習及活動	無	
社會文化內容	介紹英文的禮貌用語及打招呼方式	

特色	<p>對話簡單：依不同場合、情境，安排最易學易用的實況會話</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 句型豐富：配合例句練習、熟練各類句型</li> <li>2. 單字容易：僅收錄美國人士日常使用單字</li> </ol>
----	--

表四-11：《專業觀光餐旅英語會話》的教材分析表

10.教材資訊		
教材名稱	專業觀光餐旅英語會話	
出版社和年代	寂天文化事業股份有限公司 (2019)	
作者	Owain Mckimm/Zachary Fillingham	
頁數	399	
配套教材及教具	MP3 光碟	
使用對象	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學華語的學習者</li> <li>2. 學英語的華人</li> <li>3. 從事服務業的學習者</li> </ol>	
教材說明		
主要內容	<p>共三部分，二十堂課</p> <p>Part1 飯店</p> <p>Chapter1 打招呼</p> <p>Chapter2 位置與方向</p> <p>Chapter3 總機與訂房中心</p> <p>Chapter4 前檯服務</p> <p>Chapter5 服務中心</p> <p>Chapter6 旅客服務</p> <p>Chapter7 電梯服務</p> <p>Chapter8 處理電話</p> <p>Part2 餐廳</p> <p>Chapter9 菜單與食材</p> <p>Chapter10 客房服務</p> <p>Chapter11 飲料服務</p> <p>Chapter12 在餐廳接待客人</p> <p>Chapter13 點餐與服務</p> <p>Chapter14 用餐的服務</p> <p>Chapter15 結帳與道別</p>	



	Part3 旅遊 Chapter16 旅遊 Chapter17 逛街購物與自由活動 Chapter18 預訂與確認機票 Chapter19 機場的出入境手續 Chapter20 機上服務
教材結構	1. 目錄 2. 課文 Chapter1-20
印刷	彩色
教材內容	
字體、拼音系統	繁體中文、英文翻譯
課文呈現方式、篇幅	1. 對話（每課對話約 15-20 句） 2. 生詞 3. 句型（句型約 10-15 句） 4. 補充句型
注釋	有
語法點	無
練習及活動	無
社會文化內容	介紹西方人的禮貌用語、用餐文化。
特色	1. 內容豐富且詳細 2. 句型明確易懂

表四-12：《出國前 7 天的英語會話課》的教材分析表

11.教材資訊		
教材名稱	出國前 7 天的英語會話課	
出版社和年代	我識出版集團（2018）	
作者	蔡馨慧	
頁數	254	
配套教材及教具	附 MP3 光碟	
使用對象	1. 英語學習者 2. 華語學習者	
教材說明		

針對泰籍地勤人員之專業華語教材設計

主要內容	共 7 個章節 章節 1：亞洲 章節 2：北美洲 章節 3：中美洲、加勒比海 章節 4：南美洲 章節 5：歐洲 章節 6：大洋洲 章節 7：南極洲、非洲
教材結構	1. 使用說明 2. 作者序 3. 目錄 4. 行前篇 5. 一到七課
印刷	彩色
教材內容	
字體、拼音系統	繁體中文、英文翻譯
課文呈現 方式、篇幅	1. 熱門觀光景點介紹（每課對話約 6-10 句） 2. 必學單字 3. 必學句型（每課句型約 25-31 句）
注釋	有
語法點	每課有 1-2 個
練習及活動	無
社會文化內容	根據會話句補充延伸單字、片語及異國文化知識等
特色	1. 全英語文化補充 2. 豐富的實景配圖 3. 完善的旅遊情報

## 二、教材分析之優缺點與異同處

綜觀以上 11 套地勤華語相關教材的分析探討，以下是本研究得出的分析結果：

### (一) 封面設計

在教材封面設計方面，每套教材具有自己特色，研究者觀察到的結果是大多數教材的封面設計以簡單明瞭為主，若學習者看到教材的封面，可以馬上知道教材內容的相關主題，因此研究者將以簡單明瞭作為本教材封面的設計依據。

### (二) 目錄編排

研究者以地勤人員實際工作情境作為本教材的編寫核心，因此在目錄編排的順序須參考其他教材如何編排目錄順序，分析結果發現大部分的教材以情境結構編排目錄，如《觀光英語 Let's Go》，《我的第一本中高齡旅遊英語》，《空服漢語 Chinese for Cabin Crews》，以上的教材在目錄編排順序以出國的順序進行編寫，例如：單元一為準備出發，單元二為飛行中、單元三為辦理入境手續，單元四為交通，單元五為登記住宿等。研究者認為此目錄編排順序很適合本論文的教材編寫對象，如教材的目錄編排是以他們的工作順序作編排，以便學習者能方便利用本教材。

### (三) 生詞呈現方式

各教材有不同的生詞呈現方式，分析結果可歸納出兩種方式，第一是以表格為呈現方式，第二是以圖表為呈現方式，研究者認為兩種的呈現方式皆很重要，故在設計生詞教學中同時放置以上兩種的生詞呈現方式。

### (四) 單元架構

在單元架構的設計方面，11 套教材的分析結果發現相差不大，在每個單元包含以下的基本架構：單元介紹、詞彙、句型、語法練習、對話、補充資料、附錄等。研究者將以上述基本單元架構置入本教材的單元設計。

### (五) 生詞與句型的數量

11 套教材的生詞與句型的數量懸殊，生詞的部分從 10 至 20 個上下，句型的部分從 5 至 40 個左右。本研究的教學對像是在職泰籍地勤人員，因他們工作時間必須配合航班需求，使得他們的學習時間不固定，因此必須在有限的時間內達到有效的學習效果，生詞與句型的數量不能過多，需以實用性為主。

## 第二節 問卷調查結果

本問卷調查以泰國各國際機場的泰籍地勤人員為調查的對象，發問卷的方式以當面發放及網路填寫為主。問卷發放期間為 2019 年 9 月 7 日至 2019 年 8 月 5 日。總計發放 100 份，回收了 75 份，回收率 75%，有效問卷共 66 份，另有 9 份無效問卷。回收問卷後，研究者將進行需求分析，並整理出泰籍地勤人員對工作中的華語需求和對學習華語的看法。分析結果如下。

### 基本資料

表四-13：受試者之年齡

年齡	人數	百分比
20 以下	-	-
20-29	49	74.2%
30-39	15	22.7%
40-49	2	3%
50 以上	-	-
總計	66	100%

表四-14：受試者之性別

性別	人數	百分比
男	17	25.8%
女	49	74.2%
跨性別	-	-
總計	66	100%

本研究參與者中 20-29 歲居多 (74.2%)，其次是 30-39 歲 (22.7%)，40-49 歲以上人數最少，僅佔 3%。由此可知，本研究的參與者皆已成年，且年紀最大的職員無逾 50 歲。

以性別比例來看，大部分泰國地勤人員以女性為主 (74.2%)，男性的員工僅佔 25.8%。造成如此性別比失衡的原因主要是因為一般而言航空業是許多女性所嚮往的一份工作。

表四-15：受試者之教育程度

教育程度	人數	百分比
高中畢業	-	-
專科學校畢業	-	-
大學畢業	65	98.5%
碩士以上畢業	1	1.5%
總計	66	100%

從表四-15 的數據可知，在泰國從事航空公司櫃檯地勤人員，大學畢業是此工作的最基本要求。66 研究參與者中，大學畢業的員工佔 98.5%，還有一位具有碩士的學歷。

表四-16：任職的航空公司或地勤代理航空公司

公司	人數	百分比
Thai AirAsia	11	7.26
WingspanThai Airways	9	5.94
NokAir	10	6.6
ThaiLionAir	5	3.3
Lufthansa Services Thailand	17	11.22
Bangkok Flight Services	10	6.6
Nordwind	1	0.66
Pan Thai	3	1.98
總計	66	100%

此次研究參與者來自表四-16 中的八間公司，其中又以 Lufthansa Services Thailand 最多 (11.22%)，Nok Air 和 Bangkok Flight Services 並列第二 (6.6%)，Wingspan Thai Airways 第三 (5.94%)。

表四-17：受試者之職位

職位	人	百分比
旅客服務人員	66	100%
總計	66	100%

本研究的 66 位實驗參與者之職位各公司有不同的名稱，如 Ground Attendant, Ground Operation, Passenger Service Agent, Customer Service Agent 等，但大體而言皆屬航空公司的櫃臺旅客服務人員。

表四-18：受試者之工作年資

年資	人數	百分比
一年以下	2	3%
1-3 年	41	62.1%
3-5 年	11	16.7%
5 年以上	12	18.2
總計	66	100%

66 位研究參與者中，最資深的地勤人員工作年資達五年以上(18.2%)，工作年資 3-5 年者佔 16.7%，1-3 年居多，佔 62.1%，工作年資一年以下者僅佔 3%。

表四-19：泰文為母語之受試者

泰文為母語	人數	百分比
是	63	95.5
非泰文母語	3	4.5
總計	66	100%

本研究的研究對象以泰籍地勤人員為主，在 66 位實驗參與者中，以泰文為母語的人佔 95.5%，非泰文母語者佔 4.5%。

表四-20：受試者在工作職場上，使用的語言

語言	人數	百分比
泰文	56	84.8%
中文	39	59.1%
日文	5	7.6%
韓文	3	4.5%
英文	64	97%

法文	3	4.5%
西班牙文	-	-
俄文	1	1.5%
德文	3	4.5%
其他	2	3%

從表四-20 可知，即使在泰國國際機場任職地勤人員，在工作的職場上使用的語言仍以英文為主（97%），泰文位居第二（84.8%），中文則位居第三（59.1%），其他使用的語言有日文（7.6%）、韓文、法文、德文等。

表四-21：受試者在日常生活中，泰文之外所使用的語言

語言	人數	百分比
沒有	5	7.6%
中文	25	37.9%
日文	5	7.6%
韓文	9	13.6%
英文	53	80.3%
法文	7	10.6%
西班牙文	-	-
俄文	1	1.5%
德文	4	6.1%
其他	2	3%

地勤人員的日常生活中除了泰文以外，使用的外語仍以英文最多，佔80.3%，中文次之（37.9%），韓文和日文使用人數較少，分別為13.6%和7.6%。由上述的結果可知，英文在泰國不論在任何場合使用頻率皆相當高。

表四-22：受試者居住過華語地區國家（中國、香港、澳門、台灣、新加坡、馬來西亞）

	人數	百分比
是	9	13.6%
否	57	86.4%
總計	66	100%

從表四-22 可知，不曾居住過華語地區國家的地勤人員居多，因此教材在設計時，其設計的物件需以不曾居住過華語地區國家之學習者為主。

表四-23：受試者居住華語地區國家之時間（中國、香港、澳門、台灣、新加坡、馬來西亞）

居住期間	人數	百分比
6 個月以下	7	77.8
6 個月-1 年	2	22.2
1-3 年	-	-
3 年以上	-	-
總計	9	100%

表四-24：受試者居住華語地區國家的目的（中國、香港、澳門、台灣、新加坡、馬來西亞）

居住目的	人數	百分比
學華語	2	22.2%
交換生	2	22.2%
就讀學、碩、博士	-	-
工作	-	-
結婚	-	-
其他	5	55.6%
總計	9	100%

研究者認為曾經居住過華語地區之經驗多少會影響到其語言學習成果，因此需特別註記。在本研究中，僅有 9 位居住過華語地區國家。其中 7 位居住時間低於 6 個月比例佔 77.8%，居住時間超過 1 年的僅有 2 位。這 9 位中，2 位以學華語為目標，2 位是以交換生身分在華語地區居住，其他 5 位元則並未提及居住原因。

表四-25：受試者學過華語之人數

	人數	百分比
是	31	47%
否	35	53%
總計	66	100%

表四-26：受試者曾參加的華語課程

課程類別	人數	百分比
------	----	-----



自學	5	15.2%
在泰國的語言學校	7	21.2%
學校的選修課	10	30.3%
學校的必修課	11	33.3%
請家教	1	3%
語言交換	2	6.1%
在中國、香港、澳門、台灣、新加坡、馬來西亞的語言中心或學校	2	6.1%
其他	2	6.1%

表四-27：受試者學習華語的時間

學習期間	人數	百分比
6個月以下	15	48.4%
6個月以上	7	22.6%
1-2年	6	19.4%
2-4年	3	9.6%
4年以上	-	-
總計	31	100%

由表四-25可知，66位參與者中有31位學過華語（47%），沒學過華語者有35位（53%）。而這31位學過華語的人中，有15位學習華語的時間為6個月以下（48.4%），學華語6個月以上者有7人（22.6%），1-2年者有6人（19.4%），2-4年者有3人（9.6%）。而華語課程部分，為複選題，其中學校的必修課佔33.3%，學校的選修課佔30.3%，在泰國的語言學校上課佔21.2%，自學佔15.2%，選擇其他者佔12.1%，其內容包含請家教、語言交換及在中國、香港、澳門、台灣、新加坡、馬來西亞的語言中心或學校上課等。

表四-28：受試者華人血統之比例

	人數	百分比
華裔	32	48.5%
非華裔	34	51.5%
總計	66	100%

表四-29：有華人血統之受試者，在家裡是否使用的中國方言（潮州話、廣東話、

客家話、福建話、海南話等)

	人數	百分比
是	8	25%
否	24	75%
總計	32	100%

研究者認為若研究參與者的家庭有使用中國方言的背景，該參與者在學習華語的過程當中，這樣的背景或多或少會有所幫助，因此設計了上述兩個問題。在 66 位研究參與者中有 32 位為華裔 (48.5%)，34 位非華裔 (51.5%)。在這 32 位華裔當中僅有 8 位使用中國方言僅有 8 位，因此對華語學習的影響並不大。

## 在工作職場上與使用華語相關的問題

表四-30：受試者工作中接觸中文的機率 1=低 5=高

頻率	1 非常低	2	3	4	5 非常高
人數	3	4	3	16	40
百分比	4.5%	6.1%	4.5%	24.2%	60.6%

表四-31：受試者對地勤人員是否需要學中文的看法

	人數	百分比
需要	58	87.9%
不需要	8	12.1%
總計	66	100%

根據表四-30 和表四-31 所示，66 位研究參與者中有 56 位認為其工作接觸中文的機率偏高 (給 4 分以上)，其比例佔了 84.8%；且有 58 位認為航空公司的櫃檯地勤人員需要學習華語 (87.9%)。由此可見，地勤人員對於華語的需求極高。

表四-32：受試者提出在工作場合上，華語的聽、說、讀、寫四個技能，哪一方面最為常用？(可複選)

技能	人數	百分比
聽	56	84.8%
說	62	93.9%
讀	4	6.1%
寫	2	3%

由表四-32 得知，對於地勤人員而言，聽和說的技能為最重要的基礎，其中，有 93.9%認為口說能力是最為常用之基本技能，選擇聽力者佔 84.8%，讀和寫加起來僅佔 9.1%。

表四-33：受試者提出說華語的旅客，最常接觸到的國家有哪些

國家	機率（人數） 1=非常少 4=非常多			
	1	2	3	4
中國大陸	-	-	10	56
台灣	6	25	28	7
港、澳	10	20	28	8
新加坡	18	15	20	13
馬來西亞	24	14	14	14

由表四-33 可知泰籍地勤人員常接觸到說華語的旅客除了主要來自中國，66 位研究參與者皆給了 3 分以上，還會遇到來自港、澳、台、新馬地區的旅客。

表四-34：受試者提出在工作職場上遇到的 10 個情境之下，使用華語的機率

情境	機率（人數） 1=非常低 5=非常高					（給 4-5 分的總人數）	平均分數
	1	2	3	4	5		
1.登機劃位作業	1	7	10	32	16	48	3.83
2.Overbooking/Oversold，機位超賣	4	9	13	26	14	40	3.56
3.Flight delay，飛機延誤	3	5	11	36	11	47	3.71
4.旅客晚報到，報到櫃臺已關閉	4	8	16	22	16	38	3.57
5.baggageoverweight，旅客的行李超重需要向旅客收費	3	7	3	23	30	53	4.06
6.登機閘口作業	3	8	22	25	8	33	3.40
7.飛機已經到了可是旅客的行李尚未到機場	3	12	25	15	11	26	3.28
8.旅客的行李內的物品有	2	12	19	23	10	33	3.40

損壞瑕疵							
9.某旅客拿錯行李	3	14	18	20	11	31	3.33
10.發生災難或抗議的活動而影響到班機的起飛	10	13	12	17	14	31	3.18

本題的主要目的是為了瞭解泰籍地勤人員在上述 10 個實際工作情況中使用華語的頻率如何？故以李克特量表調查之，其中 1 代表使用頻率低，5 代表使用頻率高。由表四-34 可知，計算方法以給 4 分以上的受試者統計為使用華語頻率高到非常高。上述的統計結果顯示，在這 10 個工作情境中使用中文機率最高—即給予分數 4 至 5 分者—的前三個情境為：（1）行李超重（53 人），（2）辦理櫃臺旅客報到作業（48 人），（3）飛機延誤（47 人）。其中，使用華語頻率最比較的情境為「旅客的行李尚未到機場（26 人）」和「旅客在機艙內忘記隨身物品（26 人）」。為了提升地勤人員與旅客雙方的溝通效率，本文將以這 10 個實際工作情況作為教材設計之核心。

表四-35：66 位受試者列出對地勤人員非常有用的詞彙和句子

	詞彙、句子
協助	選位子、指路、數字、專有名詞、登機門、退稅櫃臺、基本資料、時間、機場裡的各地方、告訴報到櫃臺跟登機門的位置、洗手間、報到櫃臺、行李托運、登機門、方向、退稅、護照、劃位、外幣交換、請給我您的護照、規定
詢問	您要去哪裡？您要到哪裡？您有行李要托運嗎？您的行李內有行動電源或電池嗎？需要幫忙嗎？護照？您有幾位？您有幾個行李要托運？簽證？您有幾個行李？
建議、通知	我不會說中文、幾點登機、幾點要到登機門、幾號登機門、行李超重、行李太大不能手提、登機時間、廣播登機作業、不好意思麻煩一下、手提的包包太大、請稍後登機廣播、登機門、飛機延誤、護照、時間、您的票沒有包含免費托運、您的登機門是..號、請排隊、登機門在...

表四-36：以下為受試者願意在手機上利用工作以外的時間學習地勤人員華語之人數

	人數	百分比
願意	63	95.5%
不願意	3	4.5%
總計	66	100%

表四-37：以下為受試者認為最適合使用手機學習華語的時間

時間	人數	百分比
5 分鐘	4	6.1%
10 分鐘	16	24.2%
15 分鐘	11	16.7%
20 分鐘	10	15.2%
30 分鐘	16	24.2%
30 分鐘以上	9	13.6%
總計	66	100%

由表四-36 可知，若可以在手機上學習地勤人員的華語課程，大多人皆樂見其成（95.5%）。而使用手機學習華語的時間長短，由表四-37 可知最適合的學習時間為 10 分鐘和 30 分鐘（各佔 24.2%），第二為 15 分鐘（16.7%），第三為 20 分鐘（15.2%）。

## 第三節 訪談結果

### 一、地勤人員訪談

本論文的訪談目的為更深入地理解泰籍地勤人員對實際工作內容和環境中的華語學習需求。本研究共請了 4 位泰籍地勤人員進行訪談。本研究的訪談問題與問卷調查內容皆相同，包含受訪者的基本資料，以及 10 個實際工作情況及問題。以下是受訪者從這 10 個工作情境下提供了其工作需求和經常面對的交談問題。

參與訪談的 4 位地勤人員皆為泰文母語者。在進行訪談之前，研究者已將訪談問題提前讓 4 位受訪者知曉，以做事前準備，避免訪談當下回答不出來。有關受訪者的詳細資料如下：

表四-38：受試者的基本資料

序	國籍	性別	年齡	工作年資	教育
A	泰國	女	28	4.5	大學畢業
B	泰國	男	29	4.5	大學畢業
C	泰國	女	31	3	大學畢業
D	泰國	男	26	3	大學畢業

表四-39：受試者工作中接觸中文的機率 1=低 5=高

A	4
B	5
C	5
D	5

表四-40：受試者對地勤人員是否需要學中文的看法

A	我認為所有在機場工作的人，外語溝通能力是必備的，一開始英文很重要，如今中國大陸的旅客大量增加，在航空業或機場工的人也必須有所調適，所以我認為具有基本華語溝通能力是應該的。
B	當然要學華語，我們一天遇到說華語的旅客實在太多了，他們都會來我們櫃檯詢問一些問題，即使不是櫃檯開放辦理報到手續的時間，他們也會過來問我們，最常被問的問題如：「廁所在哪？」、「退稅櫃檯在哪？」
C	需要因為每天都會遇到中國人，他們都喜歡用中文問問題，我們與他們表達了我們不會說華語，可是他們還是跟我們說華語，所以如果我會說一些華語，我認為一些簡單的問題應該很容易就能解決，如果我有足夠的時間，我也希望能夠去上華語課。
D	以前我覺得還好，可是以現在的狀況而言，華語是非學不可的語言，因為在素萬那普機場每一天都會遇到很多的中國人，而且他們都不說英文，其實如果從台灣、澳門、香港來的都會說英文，可是即便是中國年輕人也不見得會用英文溝通，他們大部分還是使用華語跟我們溝通。我其實沒學過中文，可是每天接觸到大量的中國人，每天聽他們講話，我自然而然就學會了很多華語。

表四-41：受試者提出在工作場合上，華語的聽、說、讀、寫四個技能，哪一方面最為常用？（可複選）

A	聽、說
B	聽、說
C	說

D	聽、說
---	-----

表四-42：受試者提出說華語的旅客，最常接觸到的國家有哪些

A	中國、新加坡、台灣
B	中國、香港、澳門
C	中國、新加坡、香港
D	中國、台灣、新加坡、香港、澳門

表四-43：受試者列出對地勤人員非常有用的詞彙和句子

A	退稅櫃臺在哪？廁所在哪？有行李要托運嗎？
B	請出示您的護照。出境卡在哪？您的行李有充電寶嗎？
C	有行李托運嗎？您的行李超重了。手提行李有超過 100ml 的液體物品嗎？
D	退稅、廁所、方向、時間、靠窗、靠走道、有行李要托運嗎？您的行李有充電寶嗎？

## 10 個工作情境及問題

研究者經由以下的 10 個工作情境，瞭解受訪者對各工作情境的華語需求與建議（1=非常不需要、5=非常需要），並請他們分享在各情境如何向旅客解釋、溝通及處理問題方式。

表四-44：在辦理櫃臺旅客報到作業的情況下您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？

序	內容	需要使用華語的程度
A	辦理櫃臺報到作業是非常重要的部分，他建議教材內應該包含一些禮貌用語如：您、請等。他表示，從旅客到櫃臺直到旅客離開櫃臺，他提供了以下他認為需要用中文表達的句子：1.請問您要到哪裡？2.請出示您的護照 3.請放上您的行李 4.您的行李內有充電寶、打火機、手機電池嗎？ 在櫃臺也會遇到旅客簽證的問題他們表示，最常見的即是旅客看錯簽證有效日期，遇到這個問題時旅客就不能去了，如果我們沒有注意到然後讓旅客去了，旅客就會被遣返，我們也要負責，也可能因此被罰款。	5
B	他表示，在辦理報到作業時幾乎都會用華語與旅客溝通，有	5

	<p>些華語是在工作職場上學到的，因為每天都會聽到華人旅客說中文，聽久了自然而然也就會說簡單的華語了，如果遇到更複雜的問題，她認為她的華語程度就沒辦法處理了。B 受訪者分享她在辦理報到作業的流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請提供您的護照</li> <li>2. 有無行李托運？</li> <li>3. 行李內有無打火機或充電寶？</li> <li>4. 劃位作業</li> <li>5. 確認登機資訊</li> </ol> <p>基本上如果沒有護照、簽證、劃位、行李超重等問題，在辦理此作業的時間其實相當快，如果發生一些複雜的問題，服務時間就會拖得比較久，B 受訪者認為如果她的華語能力更好，問題也會解決得很快。</p>	
C	<p>他表示，華人要看是哪一國，中國護照很特別，他們如果不是香港或澳門來，都會直接跟我們泰國地勤人員說華語，每次我都用破爛的華語跟旅客溝通，我知道有時候會給旅客不是很好的印象，因為禮貌的用語我都不會，我只會說一個單字像：「護照」、「可以」、「有」、「行李」，希望有機會學到一些禮貌用語，給旅客更好的印象。</p>	5
D	<p>他表示，在辦理櫃臺報到作業時，常發生的問題是機票與護照上的名字拼法不一致，因為有旅客安全的考量，建議如果旅客訂機票的時候要照護照上的拼法，有時候要不要讓旅客過是地勤人員可以做決定，一旦讓旅客過了，到了海關還是會有問題。</p>	5

表四-45: Overbooking/Oversold, 機位超賣, 遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式(流程)為何?

序	內容	需要使用華語的程度
A	<p>他表示，我們到櫃臺之前就會先發現機位超賣問題，一天可能會有 5 個機位超賣，但是每一個航班也會有未出席的旅客，假如，今天有 5 個機位超賣，3 個未出席，飛機超賣就只剩兩個，我們會提供旅客幾個方案，一是搭我們的其他航班並給予旅客補償或升級座位，二是轉搭其他航空公司。</p>	4



B	他提出，通常就直接跟旅客說，抱歉我們今天發生了機位超賣的問題，您方便改搭乘下一個班機嗎？如果旅客不能等的話，我們會安排旅客去搭其他的航空公司。如果我們所提供的方案旅客真的都不能接受，想要退費，我們也會退全額給旅客，但是通常旅客都會接受我們的提議，改搭別的航空公司或者同一家航空公司的下一班班機。	5
C	他們櫃臺開始辦理報到流程之前主管就會通知地勤人員當天機位超賣的狀況，然後看其他航空公司飛同一條航線的，可不可以給予協助，讓旅客轉到該航空公司，並給予旅客補償（20 元美金），如果旅客願意轉去該航空公司的話，亦會提供旅客升等搭商務艙的服務，在與旅客解釋時會說：「不好意思我們今天飛機有點超賣，您可不可以幫個忙，就是去搭其他的航空公司，然後額外給您一些補償」，基本上旅客都沒有問題，都可以接受。	5
D	他表示，如果真的遇到機位超賣的情況下，因為每天都還是會有一位出席的旅客，所以基本上未出席人數與機位超賣可以相互打平，除非真的是有非常多機位超賣的問題，我們才要準時關閉櫃臺，統計機位超賣的人數，確認完人數後提供處理問題的方案，如：搭下一航班或安排旅客搭乘其他的航空公司，或者詢問旅客是否要退錢。	4

表四-46：Flight delay，飛機延誤，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？

序	內容	需要使用華語的程度
A	他表示，通常如果飛機延誤一個小時內或因天氣因素而延誤的，航空公司不需做任何補償。飛機延誤 2-4 小時航空公司將提供餐券或飲料。	5
B	他提出，其實要看飛機延誤的原因，如果飛機延誤不是航空公司造成的，基本上航空公司不需要提供任何的補償。延誤時間也是關鍵，延誤 1 小時內算正常，我們不用給任何的補償，只要放廣播通知旅客即可。可是如果延誤是航空公司所造成的，我們一定會給些補償，像給旅客一些麵包或飲料。	5
C	他表示，其實如果是飛機延誤的話，只要飛機延誤 30 分鐘	5

	以內都不算延誤，因為機場可以控制它的速度，就是可以準時到達，延誤 1 個小時以上就要看狀況，因為可能情況很多，有可能是飛機裡面的零件壞掉，有可能是天氣因素，基本上這兩個情況比較多。處理的方式，如果是一個小時以下頂多就是跟旅客說我們會延誤登機，然後如果飛機延誤 1-2 小時，現場就會提供一些飲料或餅乾來安撫旅客，如果是延誤 2-4 個小時以上的話，基本上我們會全額退款給所有的旅客，就是說讓他們重新再來，現在沒辦法飛了，假如是外國旅客的話，我們就會安排他們去機場附近的旅館先入住，看隔天早上什麼時間再回，基本上就是這樣子。	
D	他表示，飛機延誤經常發生，處理方式要看狀況，如果飛機延誤兩個小時以上會有補償，可能會發餐券或簡單的飲料或麵包給旅客，如果是受天氣因素影響而導致的延誤，航空公司可以不用負責任。	5

表四-47：旅客晚報到，報到櫃臺已關閉，您必須拒絕旅客辦理報到手續，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？

序	內容	需要使用華語的程度
A	他表示，針對這個問題要考量當下的狀況，假設旅客超過報到時間，其範圍在 10 分鐘內的話，仍會讓旅客辦理報到手續，如果超過 10 分鐘，只好拒絕幫旅客辦理櫃臺報到作業。接下來再看旅客是否有行李要托運？有的話就比較麻煩了，如果沒有行李托運，還是有機會讓旅客去登機。如果真的沒辦法讓旅客登機，我們也只好與旅客說聲抱歉，請他們去聯絡票務櫃臺。	4
B	他表示，基本上這個問題還是比較彈性一點，就是說雖然櫃臺已經關閉了，時間如果差五分鐘以內，而且我提供給的解決方案旅客可以接受，其實我們還是可以讓旅客報到，彈性的範圍就是在 5-10 分鐘以內出現的話，我們都可以收，如果真的超過就真的沒辦法。	5
C	他表示，我就會跟旅客說：「不好意思我們今天的班機時間已經到了，我們櫃臺的作業已經結束了」，因為還有行李的問題，時間完全來不及，所以要請旅客自己聯絡旅行社或是	4

	<p>票務櫃臺去改票。其實旅客晚報到，不僅是報到櫃臺已經關閉的問題，這還牽扯到餐點的問題，旅客遲到，要加餐也來不及，因為我們需要在半個小時之前告知餐點的單位今天餐點的量是否足夠。</p> <p>如果旅客堅持一定要搭此航班的話，且身上剛好也沒有行李托運，其實可以改看看，如果旅客有行李又不願意不吃餐點的話，就要跟旅客說今天真的沒辦法，如果登機門又比較遠的話就直接跟旅客說抱歉，如果旅客願意不用餐可是有行李托運的話，會與旅客說，您的行李會趕不上飛機，然後請旅客簽同意書說，行李有可能會趕不上，就是事後避免旅客來說旅客的行李趕不上。</p>	
D	他表示，這個情況常常發生，如果報到時間已經結束了，地勤人員真的必須拒絕提供旅客報到的服務。在這樣的情況下，地勤人員必須考量到很多的因素，如果旅客沒有行李託運，才可能會讓他們辦理報到作業。	4

表四-48：Baggage overweight，旅客的行李超重需要向旅客收費，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？

序	內容	需要使用華語的程度
A	他表示，這個問題每天都會發生，如果行李的重量超重很多，我們會問旅客要不要打開重新整理一次，看看有沒有可以吃的，或者可以丟掉的，不然分一些物品到手提行李。如果行李還是超重的話，我們還是會請旅客去付費。	5
B	他表示，行李超重問題是一個很普遍的問題，其實地勤人員還是會彈性處理，假如航空公司的規定是 20 公斤，21-23 公斤的行李，我還是會讓旅客過，因為我也不想刁難旅客。	5
C	他表示，基本上遇到行李超重的話，我們都會跟旅客解釋，假如我們設定的重量約 20 公斤，在 20-23 公斤之內可以不必付費，但行李重量如果超過 23 公斤，就真的是超重了，解決方案有兩個，就是請旅客把行李內的東西拿出來，不然就是付費。	5
D	他表示，這個問題每天都會發生，我們必須與旅客說明本航空公司的行李托運的規定。如果超過的重量約 2 到 3 公斤，	5

	地勤人員會建議旅客把一些物品拿出來丟掉，或放到手提行李，這樣就不用另外花錢買多的重量，所以基本上在遇到這個情況，就是要詢問旅客要選擇哪一個方案，要另外買重量還是拿出來放手提行李。	
--	---	--

表四-49：登機開口作業，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？

序	內容	需要使用華語的程度
A	他表示，旅客有時候會忘記登機時間，在這個情況下，我們需廣播找旅客，或者派地勤人員尋找該名旅客。	3
B	他表示，如果登機時間已經到了，我們將以登機順序廣播提醒旅客登機，我們會先請 2 歲以下或需要特別協助的旅客先登機，接著是請頭等或商務艙的旅客登機，最後是經濟艙的旅客。	4
C	他表示，基本上不需要任何的語言溝通能力，因為我們將直接放泰、中、英文的廣播，提醒旅客登機時間。	2
D	他表示，在登機開口服務時，溝通問題很少，但常發生的問題是登機門要關閉旅客卻沒出現。在登機開口地勤人員與旅客曾經發生的溝通問題是，有時後報到櫃臺的地勤人員忽略了手提行李的大小，因此到了登機閘門，若地勤人員發現手提行李的大小不符合公司的規定，必須當下解決問題。	3

表四-50：飛機已經到了可是旅客的行李尚未到機場，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？（行李不見的原因有兩種可能 1. 行李遲到，2. 有人拿錯）

序	內容	需要使用華語的程度
A	他表示，首先要問旅客有沒有行李牌，然後幫旅客確認旅客的行李現在在哪裡，還有請旅客留聯絡方式，等我們找到行李在聯絡旅客。	4
B	他表示，我會請旅客出示行李牌，然後問旅客行李相關的資料，像顏色、牌子、大小等，並幫旅客查詢行李尚未抵達的原因。	5

C	他表示，像這個方面的話，飛機已經到可是行李還沒到，如果旅客走到櫃臺問我們的話我就會問旅客，「行李牌借我一下，我先幫你查行李有沒有後送」，主要是幫旅客查原因，可能是行李牌掉了或是什麼原因讓行李晚到。有時候是地勤人員粗心掛錯行李牌，所以建議旅客拿到行李牌後要確認一下行李到達的目的地，避免後續麻煩。	4
D	他表示，如果地勤人員遇到這個問題必須聯絡行李組的人員，他們會在行李領取處協助。在協助期間要問旅客相關資料如：登機證、行李牌、行李的顏色和大小、姓名、飯店地址、手機號碼等。	3

表四-51：旅客的行李內的物品有損壞、瑕疵，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？

序	內容	需要使用華語的程度
A	他表示，因為東西在行李內，我們沒辦法確認這個問題是否真的是因為航空公司所造成的，因此，依照航空公司的規定，我們不需要負責。	3
B	他表示，因為旅客通常是已經離開機場了才打電話跟我們說，行李內的物品有問題，這個時候我會先問旅客現在在哪裡，如果旅客說已經離開機場了，我就會跟旅客說：「不好意思，我們沒辦法給您任何的補償，因為您已經離開機場了。」	4
C	他表示，假設如果行李內的物品有瑕疵，大部分的狀況都是旅客到了目的地或到家之後，打開行李才會發現狀況，基本上我們接到旅客的電話後，會依照航空公司的規定，幫旅客發電報，去行李的各站詢問，只能做這類的事來協助旅客。	3
D	他表示，依照航空公司的規定，如果旅客在機場外發現這個問題，航空公司不需要進行任何的補償。在這個情況下通常旅客已經到了飯店或自己的國家才會發現這個問題，旅客都是事後才用電話或電子郵件與航空公司聯絡，因此航空公司不需要提供任何的補償。	4

表四-52：某旅客拿錯行李，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？

序	內容	需要使用華語的程度
A	他表示，如果有人拿錯行李，在行李領取處那裏便會有一個沒被拿走的行李，這樣我們就只好等拿錯行李的人發現，等他聯絡航空公司，如果旅客有聯絡來，我們會提供被拿錯行李的旅客該旅客的聯絡方式，讓他們自己聯絡並交換行李。	4
B	他表示，因為旅客的行李很多是一樣的，所以會造成拿錯行李的問題，我們在遇到這個問題時會先問旅客的聯絡方式和行李相關資料，到時候若找到旅客的行李，我們會再聯絡旅客。	5
C	他表示，基本上，如果行李拿錯的話，通常會有長得相像的行李沒有人拿，我們就會先拿那個行李過來，因為行李上會有旅客的資訊，所以我們會請機場廣播，然後看旅客的行李牌上有沒有電話，有的話就趕快聯絡他，請他趕快回機場。	4
D	他表示，在有人拿錯行李的狀況下，航空公司要等拿錯行李的人聯絡公司，之後再與被拿錯行李的旅客聯絡，讓雙方商量如何交換行李。	4

表四-53：發生災難或抗議活動而影響到班機的起飛，遇到這種情況您如何向旅客解釋、溝通以及處理這個問題的方式（流程）為何？

序	內容	需要使用華語的程度
A	他表示，這種問題的話，像災難或不可控制的情況，我們不用負責。	1
B	他表示，這個問題發生的機率很低，基本上不會遇到。	1
C	他表示，這個問題航空公司不需要提供任何補償，因為不是航空公司所造成的問題。但是其實很多旅客都以為遇到問題，我們就要負責，他們會認為航空公司要幫旅客改票。	2
D	他表示，如果是災難或抗議的活動而影響到班機的起飛，航空公司不需提出任何補償方案，因為這個問題不是航空公司所造成的。	1

## 二、台籍空服華語教材設計教師訪談

本研究訪談了一位台籍教師，他曾於泰國甲大學的航空服務管理系之國際學院 (Airline Business) 教授華語課程。教師有教材編寫經驗，曾編寫空服華語教材，該教材的相關內容可見本論文第四章第一節之教材分析。藉由此訪談獲得教師在編寫設計空服華語教材時的一些想法和反饋，除此之外，由於受訪者亦為一線教師，因此還可以順帶瞭解教學需求，設計想法與教學需求皆是本論文設計教材時需要參考的內容。訪談內容主要分為兩部分：(一) 教師對課程教學之看法 (二) 教材編寫之看法。

### 1. 上課的頻率為何？該課課程制度為何？

該教師曾於甲大學的航空服務管理系之國際學院 (Airline Business) 教授華語 5-6 年的時間，其授課課程分為華語一和二。依照其系所的畢業規定，就讀該科系的學生需畢業前需選修一門外語課程，可以是華語、法語或日語課，故外語課程屬必選課。該教師表示他的華語班屬於大班制，學生人數約 7-80 位，法語課約 10 位，日語課僅 1-2 位。上課時間有時候一個禮拜上三個小時 (上午)，有時候則是六個小時 (上午三個小時下午三個小時)。

### 2. 師資來源、使用教材、教學方式？

#### 教師來源

該教師表示，以前負責空服華語課程的教師，除了他之外還有另外一位曾於台灣的大學就讀的泰籍老師。雖然該泰籍教師於大學時主修的並非華語相關，他在甲大學負責任教的課程實為「日常生活華語」。造成華語相關課堂的教師缺乏的原因主要是因為該科系的所在校區距離市區有一定的距離，因此沒什麼教師願意去前往任教。

#### 使用的教材

該單位原先曾參考一本中國教材，然而該教材尚且需要 HSK3 至 4 級的學生才能看得懂，由於該課學生大多為零基礎，因此後來便改採教師的自編講義。在編講義的過程中，教師去了幾個大規模的國際機場蒐集語料，

如：香港機場、成田機場、美國的機場等，為了取得真實材料，教師還多次搭乘了班機以實際參與情境之中。

### 教學方法

教中文最基本的功夫可分為三類：（一）教單字（二）教語法和句型（三）教對話，且教學法不分大班、小班。從單字開始，教師會一個一個將單字解釋給學生聽，再讓大家練習。老師會帶領學生練習發音，事後也會有考試。教師表示，他們的課程不教授讀跟寫，因為他們的學生未來主要是成為地勤人員，所以課程內容須以適用於其職場的華語技能為主。

### 3. 學生對空服華語的學習規劃？

學生透過該位教師密集的語言訓練，有了一定的中文口說技能，大多在畢業後都能直接前往曼谷兩個國際機場就業，故大多選修該課的學生的生涯規劃都是擔任地勤人員或者空服人員。學生就業的航空公司遍佈世界各地，例如：杜拜的 Qatar Airways、Emirates，新加坡的 Singapore Airlines，台灣的 China Airlines 等。

### 4. 在安排課程當中，您所遇到的困難或您優先考量的因素為何？

課堂上當然會有管理的問題，因為教師無法要求學校的制度依著課堂設計而改變。一般如果希望讓學習者有能穩定地進步，可能還需多排幾個小時的中文課，但是因為學校的預算有限，所以上課的時數亦受到了限制。

### 5. 在教學方面，常遇到的問題為何？

最常遇到的問題就是學校的管理問題。學生的學習成效在 80 人的大班課中並不佳，教師沒辦法確保每一位學生對課堂內容都沒有問題。但一般要提升語言課堂的學習成效，班上學生人數最好低於十人，如此教師才能掌握每個學生的學習狀況，並馬上調整課堂進度與內容。

### 6. 您認為現在泰國的空服華語課程有哪些方面需要改進？

現在的空服華語課程問題頗多，沒有專職教師、沒有專用教材、不適用的大班制度等。



7. 您對新進教師的建議？例如：如何篩選教材，如何設計教學課程，以及必備的基本條件有哪些？

要先看老師怎麼教，先讓老師試教看看，再觀察學生對新老師的反應並給予評鑑。有些新進老師本來就教得好，對於這些問題，其實沒有一定的標準答案，還是要看新進老師教得如何，再有所調整。

8. 教材內容如何設計以符合在職地勤人員的實際需求（一個單元應該包含哪些內容）每一課有幾個單元？

這個問題可以參考我們的自編教材，可以照工作流程來編排教材內容。

9. 教學的主題如何編排順序（以難易程度）

可以依照工作流程的順序，從旅客到櫃臺開始編排。

10. 需要有泰文拼音及翻譯嗎？

可以，建議課文上要放兩種：第一種是漢語拼音，第二種是泰文拼音，漢字要加上去，英文、泰文翻譯也需要放上去，總共5個部分，但還要再看怎麼調整格式、頁數，若是排版空間不夠，可以再增加頁數。

11. 上課時除了自編教材以外，是否還有參考其他教材？

原先參考了一本中國大陸的教材，但是該教材適用的學生程度達 HSK3 至 4，而班上的學生大多為零起點，因此該教材並不符合課堂需求，所以之後便停止使用了。

12. 對現有的地勤華語教材有何評價及建議？

現有的韓國相關教材有很大的進步。除此之外，因為現今有關空服華語的相關研究論文頗多，其實可以編輯成冊，以便來日編輯相關教材。

## 第四節 觀察結果

研究者於泰國素萬那蓬國際機場出境區的報到櫃臺（負責辦理報到手續及行李托運處）觀察了一陣子，相關觀察紀錄如下：

表四-54：觀察航班資訊

航空公司	起飛地與目的地	觀察的日期和時間
1. A 航空	曼谷-深圳	2019 年 10 月 3 日 17:00-18:50
2. B 航空	曼谷-澳門	2019 年 10 月 3 日 19:30-21:30
3. C 航空	曼谷-南寧	2019 年 10 月 4 日 18:35-20:35

研究者在觀察的過程中採用錄音筆、錄影、筆記等方式紀錄，以便更全面地瞭解泰籍地勤人員與旅客之間所使用的語言，以及地勤人員為旅客服務時所遇到的問題。此觀察僅針對辦理旅客報到之相關作業，因此觀察項目如下：

- (一) 檢核旅客的護照及簽證
- (二) 安排劃位及列印登機證
- (三) 檢收行李托運
- (四) 檢查手提行李
- (五) 與旅客說明登機的相關資訊
- (六) 提供旅客機場的相關資訊

表四-55：檢核旅客的護照及簽證

航空公司	起飛地與目的地	觀察結果
1. A 航空	曼谷-深圳	<p>受觀察之地勤人員看到旅客的護照為非華語地區的旅客時，會使用英文與旅客打招呼，若是持中國大陸護照，便會直接使用中文與旅客溝通。而搭乘此航班的旅客以持中國護照之旅客居多。</p> <p>研究者當日所觀察的是一位女地勤人員。該人員雖從未學過華語，但因為每天皆須接觸大量的中國人，所以在工作時便自然而然地培養出了基本的華語溝通能力。該人員與旅客溝通時，常使用簡單的中文詞彙與短句來進行溝通及處理旅客的問題。若有無法理解</p>

		<p>的狀況，則會請教身旁較為資深的同事。</p> <p>研究者觀察的當天並未有與護照、簽證相關的問題。</p> <p>在泰國的機場外國人出、入境時都要填入境卡，在報到時如果地勤人員沒有看到入境、出境卡也會使用華語詢問旅客「有出境卡嗎？」</p> <p>當天的觀察發現，有一位中國旅客他要到此櫃檯辦理登機報到流程，可是他要搭的航空公司不是在這個櫃檯辦理登機報到，而他應到的櫃檯當下尚未開放辦理登機，因此地勤人員需要與旅客說明，但由於雙方因語言問題無法溝通，該位地勤人員當下便請了研究者向這位旅客說明當下的狀況。</p>
2. B 航空	曼谷-澳門	<p>受觀察之地勤人員的中文程度相當好，該人員還會使用一些禮貌用語，因此基本上在此報到櫃檯的觀察中，很少看到因語言不通而產生的問題，除此之外，當天也沒有護照和簽證的相關問題。</p>
3. C 航空	曼谷-南寧	<p>受觀察之地勤人員若看到旅客不是華人，會直接用英文說「Passport please」，若是華人便會用簡單的華語直接問旅客「護照？」、「你的護照？」。</p> <p>在此櫃檯的觀察期間，有兩種常見的情境。一是有外國人要去中國念書，所以需要該位旅客提供學校相關的資料和簽證，在這樣的情況下，因為雙方皆會說英文，因此沒有任何的溝通問題。</p> <p>另一現像是即將搭乘航班的團體只派一人來辦理報到手續，遇到這樣的情況，地勤人員須請旅客親自報到，當下研究者發現地勤人員使用中文與旅客說「我不說華語」，但旅客聽到地勤人員使用華語表達後，便開始使用中文試圖表明自己的立場，但由於地勤人</p>

		員所知道的華語有限，因此最終雙方溝通失敗。
--	--	-----------------------

表四-56：安排劃位及列印登機證

航空公司	起飛地與目的地	觀察結果
1. A 航空	曼谷-深圳	在安排劃位的服務中使用華語的比例相當高，因為每一位旅客都會提出自己偏好的位子。當天的觀察結果發現，泰籍地勤人員能夠使用「靠窗」和「靠走道」兩個詞彙來與旅客溝通。但雖如此，還是難免會有其他問題，例如，部分旅客會要求雙方要坐在一起，一般而言，如果僅有兩位旅客要求要坐在一起，基本上還不會出現什麼問題，可是若是很多人一起搭乘，還特別要求要跟某人坐在一起，在這樣的情況下就很可能會有溝通方面的問題。遇到這樣的問題，一般地勤人員會說「我先安排劃位，如果你們事後想要跟誰坐在一起，可以再私下跟團內的人換位子」，然而這樣的句子的詞彙與語法皆相對多，一般為受過相關語言訓練的地勤人員較難以完整的句子提供旅客所需的資訊與協助，在這樣的情況下地勤人員多會以肢體語言加上中英參雜的方式與旅客試圖與旅客溝通。
2. B 航空	曼谷-澳門	基本上，旅客都會表示自己的需要，他們會直接用華語詢問「有靠窗的座位嗎？」或者「有靠走道的位子嗎？」。
3. C 航空	曼谷-南寧	本航班所觀察到的結果與 A 航空公司一樣，旅客會指定要「靠窗」或「靠走道」的位子，甚至會指定要跟誰坐在一起。在遇到這個問題的時候，如果只有兩位旅客要求要坐在一起，通常不太會有什麼問題，但是如果是一群人一起搭乘，就可能會有各式狀況發生，要傳達的訊息也會變得複雜，在語言受限的情況下，多有溝通問題產生。

表四-57：檢收行李托運

航空公司	起飛地與目的地	觀察結果
1. A 航空	曼谷-深圳	<p>在此階段，一般地勤人員會跳過招呼，直接用華語詢問旅客「有行李托運嗎？」。研究者在該航空公司所觀察到的狀況如下：</p> <p>1. 充電寶、手機電池、打火機？</p> <p>在旅客說有行李要托運後，地勤人員便會接著使用華語詢問：「行李內有行動電源、手機電池、打火機嗎？」。由於一般旅客大多都知道這些皆不可裝進行李內，因此這一部分較不會有溝通上的問題。</p> <p>2. 行李超重</p> <p>在觀察當期間，行李超重的問題之發生頻率相對較高。通常該行李重量與規定若相差不大，一般地勤人員都能從寬處理，但若相距甚大，則會提供旅客幾個處理的方案，如：</p> <p>（一）重新整理一次行李，（二）把一些物品移至手提包，（三）當場處理掉食品類的東西，（四）付費。</p> <p>3. 行李一人一件</p> <p>若遇到幾人同行的狀況，常見的問題還有代理托運行李。所以也常聽到地勤人員說：「哪一個行李是你的？」，以及「一個人只能託運一件行李。」</p> <p>4. 小嬰兒的推車可以託運嗎？</p> <p>若遇到旅客和嬰兒出油的情況，行李通常都會伴隨著嬰兒的推車，在這個情況下，地勤人員必須依照嬰兒推車的大小，判斷是否需要托運。若體積不大，便可直接手提進機艙。</p>
2. B 航空	曼谷-澳門	<p>該航空公司之地勤人員大多以華語為主要溝通語言，若遇到旅客聽不懂或沒有反應的狀況，地勤人員才會切換回英文與旅客溝通，例如：「有行李嗎？Any baggage？」</p>

<p>3. C 航空</p>	<p>曼谷-南寧</p>	<p>1.托運 該航空的地勤人員多使用簡單的華語詞彙來詢問旅客是否需要托運，例如：「托運？托運？」在觀察期間，研究者發現該地勤人員不會用華語說「請問您的行李內有手機電池、充電寶或打火機嗎？」，因此他指著櫃臺上的行李須知手冊上的圖示，用華語詢問旅客「有沒有？」。除此之外，當下該地勤人員的電腦還發生了當機的問題，他使用華語說「等一下」。若遇到旅客會說英文的情況，該地勤人員亦會改以英文詢問旅客。由此可見該地勤人員遇到華語地區的旅客，大多只能以簡單的隻字片語來溝通，若遇到較複雜的狀況，便需要額外的協助。</p> <p>2.將行李立起來 在辦理行李托運當中，地勤人員能夠用華語表達「將行李立起來」，旅客聽到也能馬上配合。</p> <p>3.行李標籤 因為要協助旅客貼上新的行李標籤，因此地勤人員多會指著舊的行李標籤，用英文說「Remove the old tag first」，在這個形況下，就算地勤人員使用英文，旅客也大多能理解。</p> <p>4. 紙箱要托運 Luggage Wrapping Service 如果地勤人員發現旅客有紙箱要托運，一般會先檢查其包裝是否恰當，如果包裝得不完善，地勤人員會請旅客到七號門的行李包裝站，包裝好再回櫃臺托運。</p>
----------------	--------------	---

表四-58：手提行李

航空公司	起飛地與目的地	觀察結果
<p>1. A 航空</p>	<p>曼谷-深圳</p>	<p>為了維護旅客的生命安全，地勤人員會主動與旅客確認其手提行李（或背包）內是否有超過 100ml 的液體物品。他們如果發現可疑的物品會請旅客出示或打開物品。在觀察期</p>

		間，地勤人員看到了某一旅客手持行李，雖然袋子是透明的，但由於地勤人員看到不清楚其中的某件物品，因此要求旅客出示以提供檢查，當下雙方主要的溝通語言為華語和英語。
2. B 航空	曼谷-澳門	航班的地勤人員與 A 航空一樣，多會使用華語與旅客確認手提行李（或背包）內是否有超過 100ml 的液體物品，若發現內有可疑物品，地勤人員會請旅客打開檢查或口頭詢問。
3. C 航空	曼谷-南寧	托運「賣」「帶」，Carry「賣」「帶」？該航空公司的某地勤人員經常會中、泰、英夾雜著與旅客溝通，例如：托運（中文）Mai Dai（泰文的不行）、Carry Mai Dai，雖有語言夾雜的情形，但在此觀察中，旅客是能理解地勤人員的意思的。

表四-59：與旅客說明登機的相關資訊

航空公司	起飛地與目的地	觀察結果
1. A 航空	曼谷-深圳	檢核旅客的護照及簽證、行李托運、安排劃位等事項完成後，地勤人員需列印登機證給旅客，在這個時候，地勤人員必須與旅客確認登機證上的重要資訊，包涵：座位、登機閘口位置、登機時間等。在此階段地勤人員主要的溝通語言為英文，若有旅客無法理解，地勤人員會改以中文與旅客說明。
2. B 航空	曼谷-澳門	地勤人員在與旅客確認班機的相關資訊時，多以華語為主，但若遇到持非中國護照的旅客，則會改以英語解釋。
3. C 航空	曼谷-南寧	地勤人員會與旅客確認登機證上的重要資訊，如：登機閘口的號碼或者登機的時間等。受觀察之地勤多使用簡單的華語與旅客說明，例如：「C5 登機口啦，謝謝」。當旅客會說英文，或是遇到持非中國護照的旅客時，則會改用英語表達，如：「Boarding Gate is C5, go to the gate before this time.」

表四-60：提供旅客機場的相關資訊

航空公司	起飛地與目的地	觀察結果
1. A 航空	曼谷-深圳	<p>1.退稅服務 退稅服務的相關問題相當多。但由於地勤人員的中文程度大多不高，因而沒辦法提供旅客完整的資訊，大多只能用手指著服務櫃檯的方向，但能理解的旅客卻相當有限。</p> <p>2.廁所 「請問洗手間在哪？」，這是個最為常見的問題，很多旅客不論搭乘哪一個航空公司都會來詢問地勤人員洗手間在哪。</p> <p>3.微信 中國人因習慣使用微信軟體消費，因此在機場也會遇到與微信相關的問題。當天有一位中國旅客來到櫃檯，詢問在免稅店是否可以使用微信支付。地勤人員因為不清楚相關訊息，於是僅能用華語回覆「不知道」。</p>
2. B 航空	曼谷-澳門	<p>在當天的觀察中，搭乘此班機的旅客並沒有與之相關的問題。</p>
3. C 航空	曼谷-南寧	<p>研究者發現，大多中國旅客都會詢問有關退稅的問題，例如：退稅櫃檯在哪？去哪裡蓋章？遇到這一類情形，若使用中文回答，則大多會因為其語言程度不足而產生溝通問題，因此地勤人員大多會選擇使用英文來解釋，但也並非所有旅客都能理解，因此最後地勤人員多會直接指向退稅櫃檯的方向，用簡單的華語說「在那裡，在那裡」。</p>

## 小結

第一，問卷調查結果顯示，在泰國從事航空公司櫃檯地勤人員，大學畢業是此工作的最基本要求。大部分的受試者以泰文為母語，超過一半的人數沒學過華語。受試者認為在工作職場上非常需要學華語，聽和說的技能



為最重要的基礎。在這12 個工作情境中使用中文機率最高為「行李超重」。

第二，地勤人員之訪談，透過此訪談筆者整理出四位泰籍地勤人員從10個工作情境下提供了與工作相關的詞彙、短語和句子：

- 1.辦理報到手續：您、請等、有、可以、簽證、打火機、充電寶、請問您要到哪裡？請出示您的護照
- 2.幾位超賣：退費、全額、幾位超賣、不好意思，今天飛機有點超賣
- 3.飛機延誤：補償、發餐卷、麵包、飲料
- 4.報到櫃檯已關閉：抱歉、不好意思，我們櫃檯的作業已經結束了
- 5.行李超重：20公斤、行李超重、不必付費、物品拿出來
- 6.登機開口作業：直接放廣播
- 7.飛機已經到但旅客的行李尚未到：登機證、行李牌、請出示行李牌
- 8.行李內的物品有損壞或瑕疵：不好意思，我們不需要負責
- 9.旅客拿錯行李：如果拿錯行李的旅客有聯絡來，我們會提供該旅客的聯絡方式
- 10.發生災難或抗議活動：不需要提出任何補償方案

第三，教師表示，除了他之外，還有一位泰籍老師負責任教的課程為「日常生活華語」。由於該課學生大多為零基礎，本來有使用其他的教材但太難了，因此後來便改採教師的自編講義。教中文最基本的功夫可分為三類：(一)教單字(二)教語法和句型 (三)教對話。建議課文上要放兩種：第一種是漢語拼音，第二種是泰文拼音，漢字要加上，英文、泰文翻譯也需要放上去，總共 5 個部分。

# 第五章 泰籍地勤人員專業華語教材之設計

本章試圖以第二章的教材編寫以及第二語言教學法等理論為參考依據，將第四章的問卷調查、現有教材分析、地勤人員和教師之深度訪談等結果進行綜合分析，藉以設計出符合地勤人員實際工作需求的教材。本章第一節為泰籍地勤人員華語教材之設計及目標，第二節為泰籍地勤人員華語教材單元之編寫原則，第三節為泰籍地勤人員華語教材之教材範例。

## 第一節 泰籍地勤人員華語教材編寫與單元架構

本教材共有 10 單元，這 10 單元分別以泰籍地勤人員的 10 項實際工作情境為核心，每單元的內容編寫順序如下：

### 1. 單元引導

以泰文簡介本課之課名及學習目標，並說明本課將出現的句型。

### 2. 詞彙

教材中所出現的詞彙多來自深度訪談的結果，故皆是地勤人員的工作中會使用到的華語詞彙。在單元設計範例所出現的詞彙，篩選的準則是深度訪談的四位若有兩位以上的地勤人員提到一樣或重複的詞彙，筆者將這些詞彙置入教材編寫設計的範圍內，而每一單元的生詞呈現方式皆分為生詞表和圖像兩種。

(1) 生詞表包含：編號、生詞、漢語拼音、泰語拼音、泰文翻譯及英文翻譯。生詞表上的詞彙皆來自該課文。

(2) 圖像，採用圖像主要是為了透過視覺刺激來幫助學習者記憶。圖像的選擇亦來自問卷調查及深度訪談。

### 3. 句型和典型例句

句型和典型例句的主要來源以國立臺灣師範大學國語教學中心的《當代中文，語法點全集》和泰籍地勤人員所提供的真實語料作為參考依據。

每課的句型和典型例句各不超過 4 項，且皆需具有「實踐性」且內容「簡單明瞭」，期望能藉此有效提高泰籍地勤人員的華語溝通能力。

除此之外，在每課的典型例句後皆有擴展練習作為該典型例句的延伸。透過詞組切分的方式，讓句子成分能夠更容易被識別，如此更能讓學習者熟悉詞組的組合方式，及句子的擴展方式。

#### 4. 課文

本教材共有 10 課，每課的主題以泰籍地勤人員的 10 個實際工作情境為核心。每課的對話約 2-6 句。並附有泰語和英語的翻譯，以輔助泰籍和非泰籍地勤人員快速理解課文內容。其編排順序為「漢字-漢語拼音-泰文拼音-泰文翻譯」。

#### 5. 補充資料

每課補充資料以與該主題相關之生詞及機場內的設施或地勤人員工作所需之相關資料為主。

- (1) 補充生詞的內容皆來自問卷調查及地勤人員的深度訪談內容，其內容包含時間、方向、數字、禮貌用語等。
- (2) 機場內的設施或地勤人員工作所需之相關資料包含：退稅櫃臺、免稅店、機場圖示說明等。

#### 6. 附錄

在教材的第 10 課之後，研究者將提供其他可能有助旅客和地勤人員對話的詞彙表，其內容包含：全世界各主要國際機場、航空公司、泰國主要旅遊景點、各國名稱等，其呈現方式同生詞表，依序為編號、詞彙、漢語拼音、泰語拼音、泰文翻譯及英文翻譯。

## 第二節 泰籍地勤人員華語教材之設計架構

### 教材之設計架構

如同第二章文獻探討所提到的，Brown (1995) 曾指出在進行教材編寫時必須考慮到教學法、課程大綱、教學技巧和活動練習等四個層面，本

節將以第四章的分析結果作為教材設計之參考依據，並以此輔助說明 Brown 所提出的教材編寫需考慮到的四個項目：

### (一) 教學法

由於泰籍地勤人員工作時間必須配合航班需求，所以無法安排固定時間進修，進而造成地勤人員上課時間不足的問題，因此，筆者認為必須在短時間內有效提升泰籍地勤人員的華語口語表達能力，故本研究將以「任務型教學法」及「聽說教學法」作為本教材之教學法基礎。

### (二) 教材內容大綱

本教材的內容包含10個主題分別為「報到櫃檯篇」共7個單元，「行李提取篇」共3個單元，各主題皆來自問卷調查、深度訪談及實地觀察的10個工作情境，以下是每個單元的名稱、教學內容及教材內容呈現方式：

表五-1：每單元的名稱、教學內容及教材內容呈現方式

第一篇：報到櫃檯		
單元名稱	教學內容	呈現方式
1. 登機劃位作業	以有用的詞彙為主，如：護照、目的地、座位、分開、一起等。	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙
2. 機位超賣	以實用句型為主，如：抱歉，您方便搭乘其他的航班嗎？	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙
3. 飛機延誤	以實用句型為主，如：抱歉，因為飛機延誤，請再等候 20 分鐘。	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙
4. 旅客晚報到	以實用句型為主，如：真的很抱歉，我們櫃檯已經關閉，請您聯絡售票處。	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙

5. 行李超重	以實用句型為主，如： 行李超重5公斤，您要重新整理嗎？您要將多餘的東西拿出來嗎？	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙
6. 登機閘口作業	以登機閘口的廣播為主。	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙
7. 發生災難或抗議活動	以實用句型為主，如： 不好意思，我們現在遇到……的問題，目前無法讓您登機。	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙
第二篇：行李提取		
單元名稱	教學內容	呈現方式
8. 行李未抵達機場	以實用句型為主，如： 請出示您的行李牌，請留您的聯絡方式。	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙
9. 行李內的物品損壞	以實用句型為主，如： 請問您現在在哪？很抱歉，您已經離開了機場，照航空公司規定，我們無法進行任何賠償。	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙
10. 旅客拿錯行李	以實用句型為主，如： 請出示您的行李牌，請問您的行李箱是什麼顏色的？請留您的聯絡方式。	生詞、句型、典型例句、對話、補充詞彙

### (三) 教學技巧

根據第三章問卷調查結果，93.9%的受試者認為口說能力是最為常用之基本技能，選擇聽力者佔 84.8%，由此可知泰籍地勤人員首重聽和說的語言能力，因此教材所搭配之教學技巧也應有相應之策略。

本文以第二語言教學理論中的任務型教學法及聽說法作為本教材教學技巧的參考依據，以下為本教材呈現各教學技巧的步驟。教師首先在簡報上呈現當天教學內容，該內容應適時以相關圖案、漢語拼音、泰語拼音、泰文或英文翻譯作輔助。課堂教學以聽說為主，教師從生詞介紹開始引導，帶領學習者一同大聲練習。念完所有的生詞之後，點學習者輪流念簡報上的生詞，在介紹生詞的同時，完全不使用學習者的母語。學習者熟悉生詞後，教師將學過的生詞帶入句型練習，而後將學習者兩人一組進行對話練習。教師先帶領學習者練習簡報上所呈現的簡單對話，再讓學習者跟小組成員練習對話，兩個人輪流兌換角色以熟悉不同的對話內容。

### (四) 活動練習

本研究所設置之教學對象為零起點，因此，在練習活動中教師必須從詞彙的最小單位開始進行操練。本研究採用「擴展練習」作為例句及活動練習的呈現依據。透過詞組的切分讓學習者熟悉詞組的組合方式，及句子的擴展方式。以「您的行李超重 5 公斤」的句子為例：

行李

行李→超重

行李→超重→5 公斤

您的→行李→超重→5 公斤

### 第三節 教材單元之編寫依據

為了編寫實用的泰籍地勤人員華語應用教材，本節將說明泰籍地勤人員華語教材單元之編寫原則，單元之編寫原則內容包含：標音系統編寫原則、生詞編寫原則、主題編寫原則及語法句型編寫原則等。

#### 一、標音系統編寫

本教材的編寫對象以泰籍地勤人員為主，主要目的為提升學習者的華語口說能力。根據第三章問卷調查結果佔 53% 的受試者沒學過華語，另外因泰籍地勤人員工作時間必須配合航班需求，所以無法安排固定時間進修，造成多數地勤人員無法看懂漢語拼，因此，除了上述的教材編寫目的之外，本教材也希望能透過泰文拼音的協助，減少學習者缺乏對漢語拼音的認識的問題，也期許泰籍地勤人員能在短時間內有效地自修。

如上所述，研究者在選擇標音系統時，原本依照皇家學會漢語拼音與泰語拼音之對照表作為參考依據，但因為皇家學會提供的系統有些發音會讓學習者易混淆例如，SH 和 CH 皆規定使用 ช ฉ 因此，如參考皇家學會所提供的系統，地勤人員與華語旅客交談時會產生溝通的偏誤，為了使學習者的發音能夠很接近華語母語者，本研究最後決定依照張君松教師所編輯之《泰國人學中文》中的漢語拼音與泰語拼音之對照表作為參考依據：

表五-2：聲母表

泰語聲母	漢語拼音	泰語聲母	漢語拼音
ป	b	จ	j
พ ฟ	p	ช ฉ	q
ม	m	ข	x
ฝ ฟ	f	จ	zh
ด	d	ฉ ช	ch
ต ท	t	ช ฉ	sh
น	n	ร	r
ล	l	จ	z
ก	g	ฉ ช	c
ข ค	k	ช ฉ	s
ห ฮ	h		

表五-3：韻母表

泰語韻母	漢語拼音	泰語韻母	漢語拼音
อา	a	เียน	ian
ออ	o	อิน	in
เออ	e	เียง	iang
เอ	ê	อิง	ing
ไอ	ai	อุ	u
เอย	ei	อัวะ	ua
เอา	ao	อัว	uo
โอว	ou	อวย	uai
อาน	an	อุย	ui
เอิน	en	อวน	uan
อัง	ang	उन	un
เอ็ง	eng	อวง	uang
เออร์	er	อง	-ong
อี	i	วี อวี	ü
เีย	ia	เอวีย	üe
อี + เอ	ie	เอวียน	üan
อวย	iai	อวิน	ün
เียว	iao	อยอง	iong
อิว	iu		

(資料來源：張君松(2019)。泰國人學中文，P.9-10)

## 二、生詞編寫

本教材的生詞選擇考量了詞彙的「實踐性」。根據趙賢州(1988)所述，實踐性原則的教材內容必須與教學者的需求有連貫性，因此，本教材的詞彙選擇以問卷調查、實地觀察及深度訪談等結果中所整理出的實用詞彙為主。

本教材參考了張君松教師所編輯之《泰國人學中文》中的編排方式，每一課的生詞皆包含編號、生詞、漢語拼音、泰語拼音、泰文翻譯及英文翻譯，如表五-4：



表五-4：每一課的生詞表格

編號	生詞	漢語拼音	泰語拼音	泰語翻譯	英語翻譯
1	機場	jīchǎng	จี-ฉ่าง	สนามบิน	Airport
2	櫃臺	guìtái	ก๊วย-ไถ	เคาน์เตอร์	Counter
3	超重	chāozhòng	เขา-จิ่ง	น้ำหนักเกิน	Overweight
4	護照	hùzhào	ฮู้-เจ้า	หนังสือเดินทาง	Passport

### 三、主題編寫情境

劉珣（2000）、趙賢州及（1988）認為教材須符合「針對性」原則，即教材編寫須針對學習者的特性（如學習者的母語和文化背景）、學習需求及學習期限等客觀條件。而本研究所須符合的客觀條件分別為：泰籍學習者、實用地勤華語以及非固定上課時間等，依據第四章的分析結果，教材的章節內容包含以下十項工作情境：

表五-5：教材的章節內容所包含的十項工作情境

編號	情境	教學目標
1	登機劃位作業	能夠使用簡單華語協助登機報到作業。
2	機位超賣	能使用華語協助處理機位超賣的情況。
3	飛機延誤	在飛機延誤時，能使用華語與旅客解釋現況。
4	旅客晚報到，報到櫃臺已關閉	能夠使用華語與旅客解釋現況並提供解決辦法。
5	旅客的行李超重	能夠使用華語提供旅客解決方案。
6	登機閘口作業	能夠使用華語廣播登機順序。
7	飛機已經到了可是旅客的行李尚未到機場	能夠使用華語與旅客解釋現況並提供解決辦法。
8	旅客的行李內的物品有損壞	能夠使用華語與旅客解釋現況並提供解決辦法。
9	旅客拿錯行李	能夠使用華語協助旅客提供相關資料。
10	因發生災難或抗議活動而影響	能夠使用華語協助旅客現況並提供解

班機的起飛	決辦法。
-------	------

#### 四、典型例句的呈現方式

齊忠方（2016）提出教師在教授語法時，多以傳授知識為主，而忽略了實踐應用的重要性，然而為了讓學生在生活或工作中能實際運用所學，教師須在課堂中適時地加入教學活動以提供學生實踐的機會。趙金銘（2006）也曾提及，符合實踐性原則的教材內容能夠讓學習者在日常生活中應用所學，且其課堂活動能有效提供學習者執行語言技能的機會。

此外，吳萍萍（2017）認為典型例句可以幫助學習者掌握第二語言的語法，並能提高其聽、說、讀和寫的四個技能。王新玉（2016）更曾提出「典型例句」，及「串聯單詞短語句型」，即透過重點詞彙、詞組和句型簡易組合而成的句子，典型例句與風趣的短文透過詞組的排列組合使得語句更易讀、好記且實用。

根據上述所言，本研究將以「實踐性」和「典型例句」作為本教材語法與句型選擇之原則。其中語法點的主要來源以國立臺灣師範大學國語教學中心《當代中文，語法點全集》教材中的內容為參考依據。

### 第四節 泰籍地勤人員華語教材之設計範例

#### 一、教材內容

綜合第四章的教師及地勤人員的深度訪談結果，以下是本教材的主要內容：

##### 3.1 詞彙

教材所選用的詞彙來自於三個部分：1) 問卷調查結果；2) 地勤人員的採訪；3) 實地觀察結果，藉此確保詞彙的實用性。

##### 3.2 典型例句、句型及對話

研究者以實地觀察泰籍地勤人員和旅客的對談及採訪結果為依據，整理出許多具實用性的典型例句和句型。

### 3.3 教材的標音系統與翻譯

根據教師及泰籍地勤人員的深度訪談結果，本教材的標音系統應包含：漢語拼音和泰語拼音。提供漢語拼音，除了可以使發音較為標準，也有助於學習者查辭典之外，亦可讓非泰語母語者的學習者使用本教材；提供泰語拼音則是有助泰語母語者快速習得教學內容。除此之外，教材內容亦包含了泰、英兩種翻譯。

### 3.4 主題內容

研究者參考了問卷調查及深度訪談的 12 個工作情境，設計了本教材的 12 個主題內容。

### 3.5 補充詞彙

研究者以問卷調查、地勤人員的採訪及實地觀察等結果，歸納出地勤人員的工作職場上較為用的詞彙，其內容包含：方向、數字、時間等。

## 二、泰籍地勤人員專業華語教材編寫範例

### 單元範例

教材封面



ภาษาจีนสำหรับ พนักงานภาคพื้นดิน  
地勤人員華語



教材目錄（中文）

目錄（中文）

報到櫃檯篇	CHECK-IN
單元1	登機劃位作業
單元2	機位超賣
單元3	飛機延誤
單元4	旅客晚報到
單元5	行李超重
單元6	登機閘口作業
單元7	發生災難或抗議活動
行李提取篇	BAGGAGE SERVICE
單元8	行李未抵達機場
單元9	行李內的物品損壞
單元10	旅客拿錯行李



## 教材目錄 (泰文)

### สารบัญ

<b>บทเคาน์เตอร์เช็คอิน</b>	<b>CHECK -IN</b>
ยูนิต1	เช็คอิน จัดการที่นั่ง ผู้โดยสาร
ยูนิต2	ที่นั่งขายเกิน
ยูนิต3	เครื่องบินถึงช้ากว่า กำหนด
ยูนิต4	ผู้โดยสารเช็คอินสาย
ยูนิต5	กระเป๋าน้ำหนักเกิน
ยูนิต6	ประตูขึ้นเครื่อง
ยูนิต7	เกิดภัยธรรมชาติหรือมี ประท้วง
<b>บทบริการกระเป๋า เดินทาง</b>	<b>BAGGAGE SERVICE</b>
ยูนิต8	กระเป๋าของผู้โดยสารยัง เดินทางมาไม่ถึงสนามบิน
ยูนิต9	ของในกระเป๋าเดินทาง เสียหาย
ยูนิต10	มีผู้โดยสารหยิบกระเป๋า ผิด

## 漢語拼音與泰語拼音之對照表

# 漢語拼音與泰語拼音之對照表

## ตารางเทียบพินอินกับอักษรไทย

### 聲母 พยัญชนะ

泰語聲母	漢語拼音	泰語聲母	漢語拼音
ป	b	จ	j
พ	p	ช ฉ	q
ม	m	ซ	x
ฝ ฟ	f	จ	zh
ด	d	ช	ch
ท	t	ช	sh
น	n	ร	r
ล	l	จ	z
ก	g	ช	c
ข ค	k	ซ	s
ฮ	h		



## 韻母 สระ

泰語韻母	漢語拼音	泰語韻母	漢語拼音
อา	a	เอียน	ian
ออ	o	อิน	in
เออ	e	เอียง	iang
เอ	ê	อิง	ing
ไอ	ai	อุ	u
เอย	ei	อัวะ	ua
เอา	ao	อัว	uo
โอย	ou	อวย	uai
อาน	an	อุย	ui
เอิน	en	อวน	uan
อัง	ang	उन	un
เอ็ง	eng	อวง	uang
เออร์	er	อง	-ong
อี	i	วี อวี	ü
เอีย	ia	เอวีย	üe
อี + เอ	ie	เอวียน	üan
อาย	iai	อวิน	ün
เอียว	iao	อยง	iong
อิว	iu		



# 泰籍地勤人員專業華語 教材編寫範例

第一課

單元五：行李超重



## 單元說明

# 單元說明

## กระเป๋าสตางค์ โดยสาร น้ำหนักเกิน

### 01 จุดประสงค์

เพื่อให้พนักงานภาคพื้นดิน เวลาเจอปัญหากระเป๋าเกิน สามารถใช้ ภาษาจีนในบทนี้มาสื่อสาร กับผู้โดยสารที่พูดภาษาจีนกลางได้

### 02 เนื้อหา

กระเป๋าโดยสารน้ำหนักเกิน บทนี้จะให้ ความรู้ ภาษาจีนกลางกับพนักงานภาคพื้นดินว่า เวลาเจอปัญหานี้จะต้องพูดคำว่าอะไรบ้าง

### 03 ไวยากรณ์

เพราะว่า.....ก็เลย.....  
อยาก .....

## 任務前階段：

教師請學生跟著念生詞，念完後教師透過學生的母語解釋生詞和句型的部分。

# 生詞表

## คำศัพท์

序 ลำดับ	詞彙 คำศัพท์	泰文拼音 คำอ่าน ไทย	漢語拼音 คำ อ่านพิน อิน	คำแปล	MEANING
1	您	หนิน	nín	คุณ	MR/Miss
2	拿	หนา	ná	หยิบ	To take
3	可以	เขออี	Kě yǐ	ได้	Can/May
4	行李	สิง หลี่	Xíng lí	กระเป๋า	Baggage
5	重量	จั่งเสียง	Zhòng liàng	น้ำหนัก	Weight
6	超重	ชาว จั่ง	Chāo zhòng	น้ำหนัก เกิน	Over Weight
7	丟掉	ติว เตี้ยว	Diū diào	ทิ้ง	Throw away
8	費用	เฟย ยง	Fèi yòng	ค่าใช้จ่าย	Cost
9	付費	ฟู เฟย	Fù fèi	จ่ายเงิน	To pay
10	手提 行李	โสวกี สิง หลี่	shǒu tí xíng lí	กระเป๋า ถือ	Hand Carry Bag

## 句型與典型例句 1

「行李超重」

# 句型與典型例句1 「行李超重」

กระเป๋าน้ำหนักเกิน ...行李超重...

句型1

1	2	3
行李 Xínglǐ	超重 Chāozhòng	5公斤 5 gōngjīn
สิงห์ (กระเป๋า)	ชาว จัง (น้ำหนักเกิน)	อู๋ กงจิ้น (ห้า กิโล)
		7公斤 7 gōngjīn
		ซี กงจิ้น (เจ็ด กิโล)

เปลี่ยนได้

典型句擴展練習 ประโยค 1

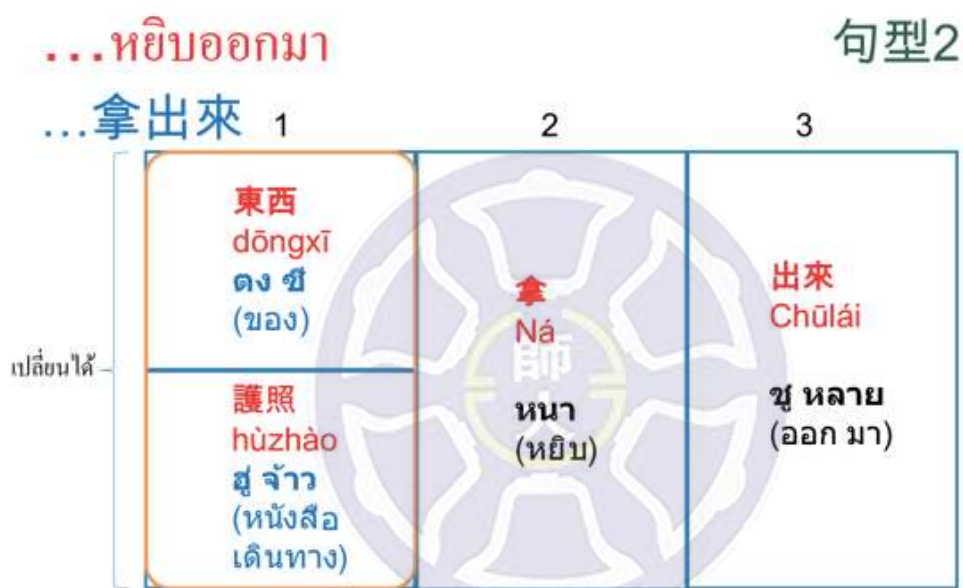


句型與典型例句 2

「拿出來」

## 句型與典型例句2

### 「拿出來」





句型與典型例句 3

「你要…嗎？」

句型與典型例句3  
你要…嗎？

คุณอยากที่จะ ... มั้ย 你要...嗎？ 句型3

你 nǐ หนี (คุณ)	要 Yào ย่าว (อยากที่จะ)	付費 fùfèi ฟู่ เฟ้ย (จ่ายเงิน)  丟掉 Diūdiào ติว เต๋ ยาว (ทิ้ง)	嗎？ ma? มา (มัย)
1	2	3	4

เปลี่ยนได้ ←

典型句擴展練習 ประโยค3

付費 fùfèi ฟู่ เฟ้ย จ่ายเงิน		要 yào ย่าว จะ	+	付費 fùfèi ฟู่ เฟ้ย จ่ายเงิน		你 nǐ หนี คุณ	+	要 yào ย่าว จะ	+	付費 fùfèi ฟู่ เฟ้ย จ่ายเงิน		你 nǐ หนี คุณ	+	要 yào ย่าว จะ	+	付費 fùfèi ฟู่ เฟ้ย จ่ายเงิน	+	嗎？ ma? มา มัย
-------------------------------------	--	------------------------	---	-------------------------------------	--	-----------------------	---	------------------------	---	-------------------------------------	--	-----------------------	---	------------------------	---	-------------------------------------	---	------------------------

## 句型與典型例句 4

「因為…所以…」

# 句型與典型例句4

## 因為…所以…

เพราะว่า ... ก็เลย...

句型4

因為...所以...

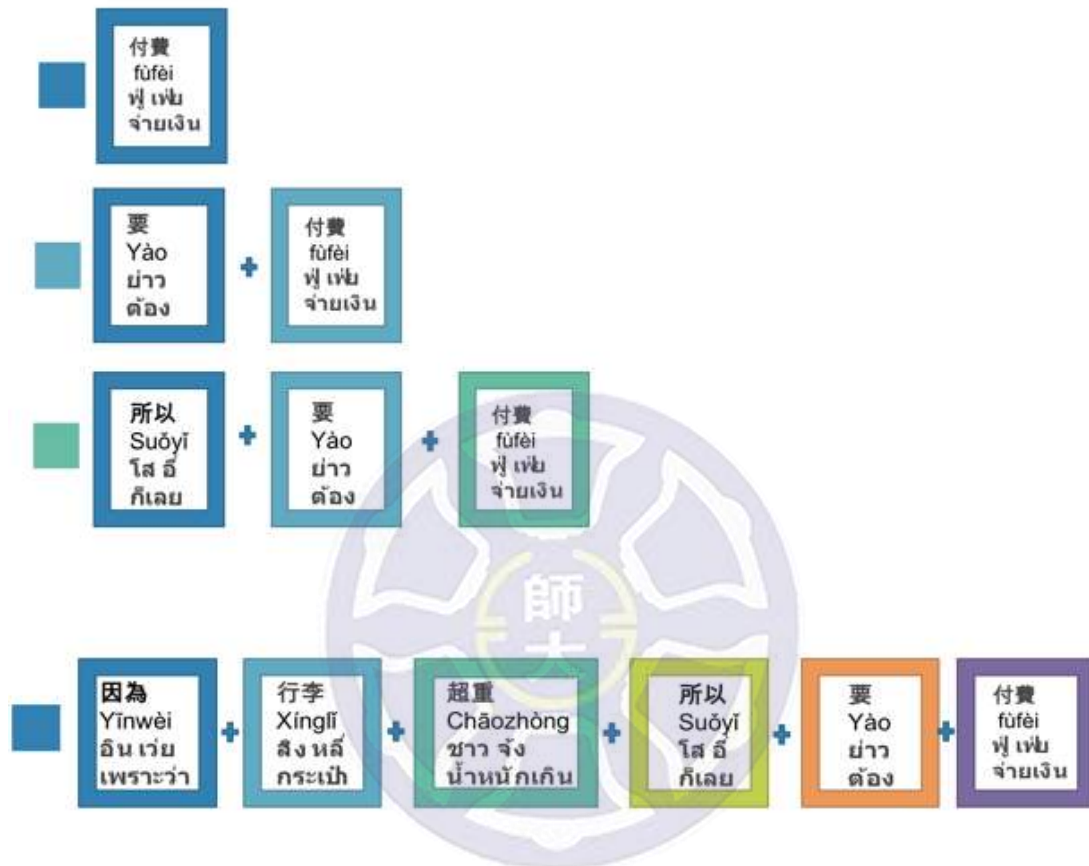
因為 Yīnwèi อิน เว่ย (เพราะว่า)	行李 Xínglǐ สิง หลี่ (กระเป๋า)	超重 Chāozhòng ชาวจ้ง (น้ำหนักเกิน)	所以 Suǒyǐ โส อี้ (ก็เลย)	要 Yào ย่าว (ต้อง)	付費 fùfèi ฟู เฟ่ย (จ่ายเงิน)
	飛機 Fēijī เฟย จี (เครื่องบิน)	延誤 Yánwù เหยียน อู่ (มาถึงช้า)		等 Děng เต็ง (รอ)	
1	2	3	4	5	6

↓ เปลี่ยนได้

### 典型句擴展練習 ประโยค4







## 任務執行階段：

教師將剛介紹完的生詞和句型運用到小組活動。教師請學生分兩人一組，以角色扮演方式和實際工作情境來進行。在進行任務中教師需在一旁觀察並協助。

## 地勤人員與旅客之對話

# 地勤人員與旅客之對話

**對話 บทสนทนา**

**Q**

不好意思，您的行李超重5公斤  
bù hǎoyisi, nín de xínglǐ  
chāozhòng 5 gōngjīn  
ปูทำวี่ อี๋ หมิน นอระ อี๋ง ซาว ซัง ๕ กัณ ฉิน  
ขอโทษครับ กระผมขอคุณน้มนักบินทำวี่ไถ่

**A**

是嗎？那！我應該怎麼辦？  
shì ma? Nà! Wǒ yīnggāi  
zěnme bàn?  
คือ มา ทำ วี่ถ อี๋ง ไถ ฉิน นอระ ปี่น  
จวีระวอ นั้ หมินทวจะทำวี่มีฉีฉีรับ

**Q**

是的，您可以拿東西出來放手提行李，或者您也可以付費  
shì de, nín kěyǐ ná dōngxī chūlái fàng shǒutí háng lǐ,  
huòzhě nín yě kěyǐ fùfèi  
คือ เทอะ หมี่ เเซอ อี๋ หมิน ทว จี๋ ซู่ ไถถ ซัง ไถว อี๋ ฉีฉี ทวี ฉีฉี ฉีฉี ฉีฉี ฉีฉี ฉีฉี  
คือ หมิน หมี่ เเซอ อี๋ หมิน ทว จี๋ ซู่ ไถถ ซัง ไถว อี๋ ฉีฉี ทวี ฉีฉี ฉีฉี ฉีฉี ฉีฉี

**A**

好，我還是拿出來好了，謝謝  
hǎo, wǒ hái shì ná chūlái hǎole, xièxiè  
ทำวี่ วี่ถ อี๋ หมิน ซู่ ไถถ ทำวี่ เเซอ ฉีฉี ฉีฉี



生詞圖表

生詞圖表

生詞

คำศัพท์



行李

Xín lǐ

สิ่งของ  
กระเป๋า



費用

Fèi yòng

ค่าใช้จ่าย  
ค่าใช้จ่าย



重

Zhòng

จัง  
หนัก



丟掉

Diū diào

ทิ้ง  
ทิ้ง



洗手間

Xǐ shǒu jiān

สี่ โส้ว เจียน  
ห้องน้ำ



飛機

Fēi jī

เฟย จี  
เครื่องบิน



筆電

bǐ diàn

บี่ เตี้ยน  
โน้ตบุ๊ก



延誤

Yán wù

เหยียน อู่  
มาดิ่งล่าช้า

補充內容

# 補充

## ตัวเลข 數字



特別機位資訊 Check-in Counters Information					特別機位資訊 Check-in Counters Information				
時間 Time	目的地 Destination	航空公司 Airline	票價 Fare	櫃位 Counter	時間 Time	目的地 Destination	航空公司 Airline	票價 Fare	櫃位 Counter
06:35	大阪/關西 Osaka Kansai	海南航空 HJ179	18	10	07:20	CI/Beijing	海南航空 HJ179	18	19
06:35	大阪/關西 Osaka Kansai	泰國航空 TG6304	18	10	07:20	CI/Beijing	日本航空 NH7029	19	19
06:35	大阪/關西 Osaka Kansai	全日空航空 NH5034	18	10	07:30	CI/Beijing	越南航空 VJ4008	19	19
06:35	大阪/關西 Osaka Kansai	越南航空 VN4938	18	10	07:35	CI/Beijing	泰國航空 TG5390	19	19
06:45	暹羅/泰國/曼谷 Inland	海南航空 HJ112	18	10	07:35	CI/Beijing	韓亞航空 OZ0874	19	19
06:45	暹羅/泰國/曼谷 Inland	泰國航空 TG5376	18	10	07:35	CI/Beijing	加拿大航空 AC9536	19	19
06:45	暹羅/泰國/曼谷 Inland	全日空航空 NH5436	18	10	07:40	CI/Beijing	海南航空 HJ225	18	18
06:45	暹羅/泰國/曼谷 Inland	越南航空 VN4907	18	10	08:55	CI/Beijing	海南航空 HJ198	18	18
06:50	檳榔嶼/吉隆坡/新加坡/曼谷 Inland	中華航空 CI110	9	9	07:48	CI/Beijing	印度航空 AI7807	18	18
06:50	檳榔嶼/吉隆坡/新加坡/曼谷 Inland	日本航空 NH5126	9	9	07:48	CI/Beijing	中華航空 CI128	8	8
06:55	札幌/Sapporo	海南航空 HJ186	18	18	07:55	CI/Beijing	海南航空 HJ128	18	18
06:55	札幌/Sapporo	越南航空 VN4934	18	18	07:55	CI/Beijing	越南航空 VN4938	18	18
06:55	札幌/Sapporo	全日空航空 NH5436	18	18	07:55	CI/Beijing	全日空航空 NH5404	18	18
06:55	札幌/Sapporo	泰國航空 TG5396	18	18	08:00	CI/Beijing	海南航空 HJ285	25	25
07:00	香港/Hong Kong	海南航空 HJ191	18	18	08:00	CI/Beijing	海南航空 HJ2005	25	25
07:00	香港/Hong Kong	香港航空 HX1801	18	18	08:00	CI/Beijing	海南航空 HJ194	18	18
07:10	檳榔嶼/吉隆坡/新加坡/曼谷 Inland	海南航空 HJ281	19	19	08:00	CI/Beijing	越南航空 VN4944	18	18
07:10	檳榔嶼/吉隆坡/新加坡/曼谷 Inland	中華航空 CI149	9	9	08:00	CI/Beijing	全日空航空 NH5000	18	18
07:20	曼谷/曼谷/曼谷/曼谷 Inland	海南航空 HJ305	18	18	08:05	CI/Beijing	中華航空 CI130	5	5
07:25	石叻/Singapore	中華航空 CI184	9	9	08:05	CI/Beijing	日本航空 NH5134	5	5
07:25	石叻/Singapore	日本航空 NH5112	9	9	08:05	CI/Beijing	越南航空 VN748	5	5
07:25	清邁/Chiang Mai	海南航空 HJ257	19	19	08:10	CI/Beijing	海南航空 HJ126	16	16
07:25	清邁/Chiang Mai	泰國航空 TG5528	19	19	08:15	CI/Beijing	泰國航空 TG6302	16	16

## 補充 禮貌用語

### คุณ

詞彙 คำศัพท์	泰文拼音 คำอ่าน ไทย	漢語拼音 คำอ่านพิน อิน	翻譯 คำแปล
您	หนึน	Nín	คุณ(ทางการ)
你	หนี	Nǐ	คุณ(ไม่ทางการ)

### กรุณา

詞彙 คำศัพท์	泰文拼音 คำอ่านไทย	漢語拼音 คำอ่านพิน อิน	翻譯 คำแปล
請	จึ๊ง	Qǐng	กรุณา/ขอ/ ช่วย
請問	จึ๊งเวิน	Qǐngwèn	ขออนุญาต ถามหน่อย ว่า

## คำขอโทษ

詞彙 คำศัพท์	泰文拼音 คำอ่านไทย	漢語拼音 คำอ่านพิน อิน	翻譯 คำแปล
不好意思	ปู้ ห่าว อี้ สี	Bù hǎoyìsi	ขอโทษ (แบบไม่ ทางการ)
對不起	ตั๋ย ปู้ ฉี่	Duìbùqǐ	ขอโทษ (ทางการนิด หน่อย)
抱歉	เป้า เชี่ยน	Bàoqiàn	ขอโทษ (ทางการ ที่สุด)

## คำบอกลาก

詞彙 คำศัพท์	泰文拼音 คำอ่านไทย	漢語拼音 คำอ่านพิน อิน	翻譯 คำแปล
再見	ไจ้ เจี่ยน	Zàijiàn	ลาก่อน

### 任務後階段（語言加強階段）：

1. 以分組的方式來進行，一樣請學生分一人兩組，一樣教師請學生分兩人一組，以角色扮演方式和實際工作情境來進行。在進行任務中學生必須靠自己的記憶來進行練習活動，不能看課文，由教師需在一旁觀察並協助。
2. 為了讓學生改善發音的問題，請學生回家後，透過 MYCT 手機上應用程式自動評分。



附錄

附錄

亞洲主要機場สนามบินที่สำคัญของเอเชีย

序 ลำดับ	詞彙 คำศัพท์	漢語拼音 สำเนียงจีน	泰文拼音 สำเนียงไทย	คำแปล
1	曼谷素萬那蓬國際機場 (BKK)	màngǔ sù wàn nà péng guóji jīchǎng	มัน ปู่ รัน น่า เฒ่า กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินสุวรรณภูมิ
2	東京成田國際機場 (NRT)	dōngjīng chéngtián guóji jīchǎng	ตง จิง เต็ง เตี้ยน กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินนาริตะ
3	首爾仁川國際機場 (ICN)	shǒu'ěr rénchuān guóji jīchǎng	โศว เอล เอียน ชวาน กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินอินชอน
4	北京首都國際機場 (PEK)	běijīng shǒudū guóji jīchǎng	เป่ จิง ไส่ว กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินปักกิ่ง
5	上海浦東國際機場 (PVG)	shànghǎi pūdōng guóji jīchǎng	ชัง ไห่ ผู่ ตง กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินเซี่ยงไฮ้
6	香港國際機場 (HKG)	xiānggǎng guóji jīchǎng	เซียง กั๋ว กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินฮ่องกง
7	台灣桃園國際機場 (TPE)	táiwān táoyuán guóji jīchǎng	ไถ วาน เตว หยวน กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินเถาหยวนไต้หวัน
8	樟宜國際機場 (SIN)	zhāng yí guóji jīchǎng	ฉาง อี้ กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินชางงี สิงคโปร์
9	吉隆坡國際機場 (KUL)	jílóngpō guóji jīchǎng	จี หลง ฟัว กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินกัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย
10	杜拜國際機場 (DXB)	dù bài guóji jīchǎng	ดู๋ ไป๋ กั๋ว จี๋ ฉ่าง	สนามบินดูไบ





## 第六章 結論與建議

本章總結研究結果，第一節回應第一章所提出的五個研究問題，第二節提出本研究之創新特色，並於第三節依照研究結果對未來研究提出後續研究及建議。

### 第一節 研究結果

本節針對第一章所提出的三個研究問題進行回覆：

#### 1. 在職泰籍地勤人員工作中的華語需求為何？

本研究透過問卷調查及深度訪談來瞭解泰籍地勤人員工作中的華語需求。此次 66 份有效問卷中，有 84.8% 的地勤人員認為其工作接觸中文的機率偏高（5 分制給了 4 分或 5 分），更有 87.9% 的地勤人員覺得需要學習華語。由此可知，在職泰籍地勤人員對其職場華語需求相當高。

問卷調查及訪談四位地勤人員中也收集了有助泰籍地勤人員在 10 個工作情境相關的詞彙 36 個、短語和句子 29 個（經彙整後刪除重複的詞彙和句子），以下筆者依 10 個工作情境整理出各情境相關的詞彙、短語和句子：

第一、登機劃位作業，如：可以、不可以、有、沒有、請提供您的護照、您要去哪裡？有沒有行李托運？行李內有沒有行動電源？

第二、機位超賣，如：對不起、不好意思，我們今天飛機有點超賣、您方便改搭乘下一個班機嗎？

第三、飛機延誤，如：對不起、不好意思，我們飛機會延誤...

第四、旅客晚報到，如：不好意思，我們櫃臺的作業已經結束了，請給我們您的聯絡方式

第五、行李超重，如：拿出來、付錢、超重、公斤、不好意思，您的行李超重、您要買重量？

第六、登機開口作業，如：直接放廣播

第七、飛機已經到了，可是旅客的行李尚未到機場，如：行李遲到、有人拿錯

第八、旅客的行李內的物品有損壞、瑕疵，如：依照公司的規定，我們不需要負責、不好意思，您已經離開機場了

第九、某旅客拿錯行李，如：不好意思有人拿錯您的行李、您方便提供聯絡方式嗎？

第十、發生災難或抗議活動，如：抱歉、您要改票嗎？

本論文以泰籍地勤人員的 10 個實際工作情況作為教材設計核心，統計結果顯示，在 10 個工作情況下，使用華語頻率最高前三名為「行李超重」、「報到櫃臺」以及「飛機延誤」，因此在第五章的單元範例設計是以上述的統計結果為設計依據。

## 2. 現有地勤人員的相關教材有哪一些特色和優缺點？

本研究分析了 11 套現有的專業華語教材，其內容包含了旅遊、機場、空服員、觀光等。主要分析項目為拼音系統、生詞、文法、發音介紹、課文對話及文化介紹等。分析結果發現，研究者所參考的 11 套教材，僅有一本提供漢語拼音與泰語拼音的對照表。然而此次參與問卷調查的泰籍地勤人員卻大多缺乏漢語拼音的相關基礎，且泰語拼音可協助學習者記憶，因此對泰籍地勤人員而言，在教材中所提供的漢語拼音與泰語拼音的對照表是相當重要的。

研究者所分析的教材的編排方式多以生詞、對話、句型、語法練習及短文為核心，其中每課的語法點平均為 4-8 個，生詞介紹多以表單及圖像為呈現方式，每個單元的生詞約 10-20 個，以避免因過多而致使學習者無法吸收。句型練習的部份則以情境和語法介紹組成，每課句型約 5-10 句。教材的主題多包含了機場、旅館、購物、問路、餐廳等內容。

## 3. 如何設計適合泰籍地勤人員所使用之教材內容及教材編寫範例？

本研究透過問卷調查、實地觀察及深度訪談等三種研究方法，得出以下的研究結果：

第一、泰籍地勤人員以聽、說為重。根據問卷調查結果顯示，泰籍地勤人員皆認為在職場上，為了與旅客成功溝通，聽和說為最重要的技能，因此在設計教材時內容要適度簡化，不必給太過文言或書面的內容。

第二、教材須有針對性及實用性。由於地勤人員工作時間必須配合航班需求，所以難以安排固定時間進修華語，因此，教材設計需符合地勤人員的工作需求，即針對性，且教學內容需能應用於其職場，即實用性。

第三、由於此次大部分參與問卷調查的受試者沒有華語的基礎，因此，無法看懂一般教材所提供的漢語拼音，故研究者認為教材中不論是詞彙、句型、對話或文法教學，皆應提供泰語拼音供學習者參考，以幫助學習者記憶。

第四、教材各單元的主題排列順序來自問卷調查中的 10 個工作情境，研究者使用李克特量表進行調查，1 代表使用華語的頻率低，5 代表使用華語頻率高，分析方式則以 4 分以上者解讀為使用頻率高。根據統計結果顯示，在 10 個工作情況下，使用華語頻率最高前三名為「行李超重（53 位）」、「報到櫃臺（48 位）」以及「飛機延誤（47 位）」，因此，教材中各單元的排列順序是以此統計結果為編寫依據。

第五、為了提升泰籍地勤人員的工作效率，在教材中應附上與泰籍地勤人員工作相關的補充資料，例如：方向、時間、數字、亞洲各主要機場等資訊。

第六、因泰籍地勤人員工作時間須配合航班需求，無法安排固定時間進修華語，因此本研究建議後續研究可以運用 MYCT 口說訓練平臺。MYCT 是一可針對學習者的發音、語調、流利度、重音給出精確的分數的口說訓練平臺，該平臺能準確告訴學習者哪一個發音有問題，由此則可讓學習者透過攜帶式產品進行自主學習和自我正音。

第七、每課皆有典型例句，以供學生進行擴展練習。由此將詞組分開學習並組織句子的方式可讓學習者更進一步認識並熟悉華語詞彙與句子的組成。

第八、本研究運用 MYCT 口說訓練平臺讓學生能透過攜帶式產品進行自主學習及自我正音，且能供泰籍地勤人員隨時隨地「自我檢測」其華語水準。

## 第二節 教材之創新特色

### 一、特色

教材以泰籍地勤人員為教材編寫對象，其內容涵蓋地勤人員各項工作中的華語使用需求。本教材的具體特色如下：

#### 1. 以不理解漢語拼音零基礎的學習者為對象

由於大多泰籍地勤人員的工作時間須配合航班需求，所以難以安排固定時間進修華語，導致多數地勤人員缺乏對漢語拼音的瞭解，進而無法自行理解空服華語的相關教材。為此，本研究期望透過泰語拼音的輔助來協助泰籍地勤人員在短時間內有效自修，以減少不解漢語拼音的困境。其中本教材所參考之泰語拼音主要是以一位國立政治大學的泰語教師所編寫的教材 คนไทยเรียนภาษาจีน 《泰國人學中文》中的拼音對照表為依據。

#### 2. 針對地勤人員的實際工作內容

為了確實讓在職泰籍地勤人員有效提升其華語口說能力，且為確保所學皆能應用於實際工作中，本教材的每一單元皆為地勤人員每日會遇到的工作情境，且其教學內容皆具針對性，皆以地勤人員工作時所會應用之華語為基礎。

### 二、教材編寫適用對象

本教材的教學對象為以泰語為母語的地勤人員。從問卷調查、實地觀察、深度訪談的結果皆可看出地勤人員對學習華語的需求。然而雖然的地勤人員有其強烈的學習動機，卻因為工作時間必須配合航班，所以難以安排固定時間進修華語。故綜合而言，本套教材的適用對象如下：

#### 1. 以泰文為母語的地勤人員

#### 2. 對漢語拼音零基礎的學習者

## 3. 無法安排固定時間進修的學習者

## 三、教材編寫目標

本研究以泰籍地勤人員為教材編寫對象，教材的編寫目標主要是提供學習者工作場合上有用的詞彙和句型，藉此提升地勤人員與旅客之間的交際能力，並減少雙方的溝通問題。根據問卷調查及深度訪談結果可知，53%的受訪者不曾學過華語，因此，這套教材須以不理解漢語拼音的零基礎學習者為主要對象，因此研究者以泰語拼音為輔助媒材協助學習者學習發音，也方便泰籍地勤人員在工作時間外自修。

## 第三節 後續研究及建議

以下為本研究所提出之後續研究及建議，供後續研究者參考：

1. 透過試教可以瞭解教材不足之處，並進一步改進，然而本研究因時間限制，未能透過試教測試教材的可用性、學習者的反饋以及是否符合泰籍地勤人員之需求等，故研究者建議未來研究可從試教做起。以下是研究者建議後續研究者進行試教時可參考的步驟：

(一) 人數

因為地勤人員的工作時間必須配合航空公司的需求，因此很難安排多位學習者同時參加試教課程，一個試教班級的人數 3-5 位即可。

(二) 教學內容

因為參加試教課的學習者多為零基礎，因此教學內容必須直接與其工作內容相關。教學內容主要為地勤人員與華語旅客交談時常發生的語言溝通問題，例如：行李超重、為旅客辦理報到手續及飛機延誤等。

(三) 上課時間

試教時間可設定為一個月，一次試教時間 2 小時，一個禮拜 2 次。一個月下來共 8 天，即 16 小時。

#### (四) 輸入、輸出方式

教師可在簡報上呈現當天的教學內容，並於上課時適時附上相關的圖案、漢語拼音、泰語拼音、泰文或英文翻譯以輔助學生理解。課堂教學必須以聽和說的技能培養為主。教師可從單字介紹開始，帶領全班一起念，念完所有的生詞之後，教師將該課生詞帶入句型練習，句型練習完成後，可將學習者分為2人一組，教師帶領學生練習簡報上的對話，再讓學習者自己跟小組成員輪流替換角色練習對話。

2. 未來可以針對各國家之地勤人員進行相關研究。在針對母語不同的受試者進行研究時，可能會遇到不同的溝通問題。因此，從不同的語言角度進行研究，可以蒐集到更廣泛且完整的資料，由此可修正並改善教材不足之處，以提高教材的成效。
3. 透過教師之深度探訪發現，目前在泰國相當缺乏具有專業華語教學經驗的教師，相對而言卻有許多迫切需要培養華語的口說能力的地勤人員，因此，未來可多設計機場專業華語教師的培訓課程。
4. 因泰籍地勤人員工作時間須配合航班需求，所以無法安排固定時間進修華語，因此本研究建議後續研究可以運用 MYCT 口說訓練平臺在手機上自我學習與正音。MYCT 為一線上語言學習平臺，可針對學習者的發音、語調、流利度、重音給出精確的分數，並明確地告訴學習者需要改進的地方。
5. 未來可試圖將教材完成，並翻譯成各國語言，再針對不同母語者試教，以調整教材內容。

## 參考文獻

### 中文

- 王淑儀 (2006)。任務型教學(上)——運用任務，提升教學效率。台北：敦煌電子雜誌。
- 王新玉 (2016)。精編典型例句優化詞彙教學。新校園(中旬期)，8，145。
- 王豔芳 (2014)。CPS 課程與面向大企業的對外漢語教學。經管研究，4，158-159。
- 江書宏 (2016)。針對以義大利文為母語者之導遊華語教材編寫——以景點介紹為例。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。
- 吳萍萍 (2017)。積累英語典型例句提高語言運用能力。學苑教育，1，60-61。
- 李育修、曾金金 (2019)。空服華語。臺北市：新學林出版社。
- 李秀龍 (2017)。用簡單英文去旅遊。台北市：台灣廣夏有聲圖書有限公司。
- 李泉 (2005)。對外漢語教學理論思考。北京：教育科學出版社。
- 李泉 (2011)。轉門用途漢語教學。語言文字應用，3，111-112。
- 束定芳、莊智象 (1996)。現代外語教學——理論、實踐與方法。上海：外語社會出版社。
- 呂必松 (1993)。對外漢語教學概論(講義)(續五)。世界漢語教學，3，頁 206-219。
- 努麗雅 (2009)。針對西班牙文母語者的初級華語教材編寫設計。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。
- 林雪芳 (1999)。商務華語短期密集課程設計。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。
- 林鈺鈴 (2018)。英語自遊一本就 Go。台北市：希望星球語言出版社。

- 岳丹薇 (2009)。任務型教學在初級華語教學上之成效。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。
- 洪瑄鎮 (2010)。以任務型教學活動應用於海外兒童華語教材之原則——以菲律賓僑校兒童為例。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。
- 范慧貞、劉秀芝、蕭美美 (2018)。新版實用視聽華語 4。台北市：正中書局股份有限公司。
- 真島淳 (2011)。日本籍地勤人員華語短期密集課程設計。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。
- 真島淳、信世昌 (2018)。服務華語的語言特徵與教育設計——以日本航空機場地勤人員為對象。國際中文教育學報，4，頁 25-48。
- 陳姿文 (2016)。基於任務型教學法之初高級華語漢字教學設計。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。
- 陳國彥 (2001)。田野調查 (初探)。屏東：屏東師院社會科教育系。
- 崔永華 (1999)。基礎漢語教學的模式改革。世界漢語教學，1，頁 3-8。
- 張小怡、珍妮芙 (2017)。自由自在，背包客旅遊英語。台北市：六六八企業有限公司。
- 張君松 (2019)。泰國人學中文 (第二版)。台北市：統一出版社。
- 張黎 (2016)。專門用途漢語教學。北京：北京語言大學出版社。
- 曾金金 (2019)。107 教育部補助新南向計畫學術型領域。空服華語的準確度與流利度訓練模組分析計畫結案報告。台北市：國立臺灣師範大學。
- 曾金金、盧廣程和林秋芳 (2015)。語法範本與意象圖示在華語句型多媒體教學之應用——以“了”和“還沒”為例的行動學習模式，海外華文教育，P1-6。
- 葉德明 (1999)。華語文教學規範與理論基礎。台北市：師大書苑。
- 詹秀嫻 (2001)。華語文教材發展研究——以系列試教材為例。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。



- 靳洪剛 (2004)。語言定式教學法在中文習得與中文教學中的作用。以語言形式為中心的定式教學探討。分組活動的教學形式及互動性探討。台北：師大華語師資培訓工作坊講義。
- 齊忠方 (2016)。現代漢語語法教學研究。科技創新導報，26，111-112。
- 廖曉青 (2004)。英語教學法。台北：五南圖書出版。
- 趙金銘等 (1998)。對外漢語教學探討集。北京：北京語言大學出版社。
- 趙金銘主編 (2006)。對外漢語教材研究。北京：商務印書館。
- 趙賢州 (1988)。建國以來對外漢語教材研究報告。第二屆國際漢語教學討論會論文選，頁 590-604。
- 裴鎮英、薑旻正 (2018)。我的第一本中高齡旅遊英語。台北市：國際學村出版社。
- 蔡蓉芝、舒兆民 (2017)。華語文教材編寫實務。台北市：新學林出版社。
- 蔡馨慧 (2018)。出國前 7 天的英語會話課。台北市：我識出版集團。
- 劉珣 (2000)。對外漢語教育學引論。北京：北京語言大學出版社。
- 鄧守信 (2018)。當代中文語法點全集。台北：聯經出版事業。
- 鐘麗清 (2015)。零起點華語短期速成教材之設計理念——以赴臺留學印尼語背景學習者為例。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。
- 韓融衛 (2015)。結合全語言教學原則之幼兒華語課程設計之嘗試——以泰國幼稚園為例。台北：國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士論文。
- Kiwi Cheng (2019)。觀光英語 Let's go。台北市：寂天文化事業股份有限公司。
- Owain Mckimm & Zachary Fillingham (2019)。專業觀光餐旅英語會話 (蔡斐驊，譯)。臺北市：寂天文化事業股份有限公司。

## 英文

Brooks, H. (1964) . *Language and Language Learning: Theory and Practice*. (2rd ED). New York: Harcourt Brace & World.

Brown, H. Douglas (2007) . *Teaching by Principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy* (3<sup>rd</sup> ed) . Upper Saddle River: Pearson Education (US)

Brown, J.D. (1995) . *The Elements of Language Curriculum: A Systematic Approach to Program Development*. Boston: Heinle & Heinle Publishers.

Candlin, C. (1987) . *Language Learning Tasks*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Cunningsworth, A. (1995) . *Choosing your coursebook*. Oxford: Heinemann.

Cunningsworth, A. (2002) . *Choosing your coursebook*. Shanghai:Shanghai Foreign Language Education Press.

Dudley-Evans, T.& St John, M.J. (1998) . *Developments in English for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ellis, R. (2004) . *Task-based Language Learning and Teaching*.(2<sup>nd</sup> ED). New York: Oxford University Press.

Foster, P. & Skehan, P. (1999). The influence of source of planning and focus of planning on task-based performance. *Language Teaching Research*, 3, pp. 215-247.

Grant, N.(1987). *Making the most of your textbook*. London:Longman.

Hadley, A.(2001). *Teaching Language in Context*. (3<sup>rd</sup> Ed). Boston, Mass.:Heinle & Heinle.

Harmer, J. (2001) . *The Practice of English Language Teaching*.(3<sup>rd</sup> ED). Harrow: Longman.

- Hutchinson, T.& Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning centered approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lado, R. (1964). *Language Teaching, a Scientific Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Long, M. (1985). A Role for instruction in second language acquisition: Task-based language teaching. In K. Hyltenstam and M. Pienemann. (Eds.), *Modeling and Assessing Second Language Acquisition*. Clevedon: Multilingual Matters: 77-99.
- Mackay, R. & J. D. Palmer (Eds.). (1981). *Language for Specific Purposes: Program Design and Evaluation*. Rowley, Mass: Newbury House.
- McDonough, J.& Shaw, C. (1993). *Materials and Methods in ELT: A Teacher's Guide*. Oxford: Blackwell.
- Nunan, D. (1989). *Designing Tasks for the Communicative Classroom*. New York: Cambridge University Press.
- Nunan, D. (2004). *Task-Based Language Teaching*. Cambridge: Cambridge Press.
- Prabhu, N. (1987). *Second Language Pedagogy*. Oxford: Oxford University Press.
- Richards, J. & Rodgers, T. (2001). *Approaches and Methods in Language Teaching*. (2<sup>nd</sup> ED). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rivers, W. (1981). *Teaching Foreign Language Skills*. (2<sup>rd</sup> Ed). Chicago: University of Chicago Press.
- Skehan P. (1998). Task-based instruction. *Annual Review of Applied Linguistics*, 18, 268-286.
- Skinner, B. (1957). *Verbal Behavior*. New York: Appleton-Century-Crofts.

Strevens, P. (1988). ESP after twenty years: A re-appraisal In M. Tickoo(ED.),  
ESP: State of the Art. Singapore: SEAMEO Regional Language Centre.

Tomlinson, B. (2011) . *Material development in Language Teaching*.(2<sup>nd</sup> Ed).  
Cambridge: Cambridge University Press.

Willis, J. (1996) . *A Framework for Task-based Learning*. Harlow, Essex:  
Longman.

## 泰文

ChotinPattanason. (2017) .*Guidelines for the Efficiency Development of  
Donmueang Airport According to International Standards*. Bangkok:  
KasemBundit University.

NattapolWattanachai. (2015) . *Personnel Problems of Air Transport Service  
Providers at Suvarnabhumi Airport to Access to the AEC*. Bangkok: North  
Bangkok University.

Siwinee Triemchanchuchai, Pan Hui Mei (2017) . *Survivor Plus*. Bangkok:  
Amarin Printing and Publishing Public Company Limited.

TaddaoRakmak (2017) . *How Passengers Respond to Unsatisfied Services of  
Airport Ground Staff*. Bangkok: Chulalongkorn University.

## 網路資源

泰國大使館的官網。訪泰外客免簽政策。2019年3月12日，取自

<http://www.consular.go.th/main/th/services/1287?fbclid=IwAR201cDWC16Y2NukuboAqw4a6TeCVKL8o75NRnz4E-SA-FsX19CZwj06VhE>

泰國觀光局 (MOTS) 。2018年訪泰外客統計。2019年3月12日，取自

[https://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=502&filename=index](https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=502&filename=index)

泰國機場管理公司 (Airports of Thailand : AOT) 。2018年到訪曼谷蘇  
萬那普國際機場旅客人數統計。2019年3月12日，取自

<https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2019/05/Annual-Airport-2018.pdf>

泰國機場管理公司 (Airports of Thailand : AOT) 。2018年到訪清邁國  
際機場旅客人數統計。2019年3月12日，取自

<https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2019/05/Annual-Airport-2018.pdf>



## 附錄 1：問卷調查（中文）

### 泰籍地勤人員專業華語教材設計之需求調查

#### 針對泰籍地勤人員的問卷調查

##### 基本資料

1. 年齡

*Mark only one oval.*

- 20以下
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50以上

2. 生理性別

*Mark only one oval.*

- 男
- 女
- 跨性別

3. 學歷？

*Mark only one oval.*

- 高中畢業
- 專科
- 大學
- 碩士以上
- Other: \_\_\_\_\_

4. 您公司的名稱？

\_\_\_\_\_



5. 您的職位？

---

6. 擔任地勤人員的年資？

*Mark only one oval.*

- 1年以下
- 1-3年
- 3-5年
- 5年以上

7. 泰文是否是你的母語？

*Mark only one oval.*

- 是 (直接回答第9題)
- 否 (請回答第8題)

8. 如果泰文不是您的母語，您的母語是？

*Mark only one oval.*

- 東北話
- 北方話
- 南方話
- 其他泰國的方言
- 外語

9. 在工作場合上，您經常用的語言是哪些？

---



10. 在日常生活中，除了泰文以外，您還會用到哪些外語？

*Check all that apply.*

- 沒有
- 中文
- 日文
- 韓文
- 英文
- 法文
- 西班牙文
- 俄文
- 德文
- 其他

11. 您是否居住過華語地區國家（中國、奧、港、台灣、新加坡、馬來西亞）

*Mark only one oval.*

- 是（請回答第12、13題）
- 否（直接回答第14題）

12. 居住華語地區國家的時間？

*Mark only one oval.*

- 6個月以下
- 6個月以上
- 1-2年
- 2-3年
- 3年以上

13. 居住華語地區國家的目的？

*Mark only one oval.*

- 學華語
- 交換生
- 念學、碩、博士
- 工作
- 結婚
- 其他





14. 是否學過中文？

*Mark only one oval.*

- 是 (請回答第15、16題)  
 否 (直接回答第17題)

15. 曾經學過什麼樣的中文課程？

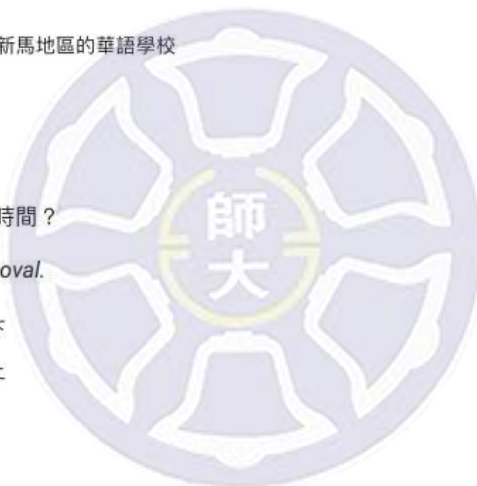
*Check all that apply.*

- 自修 (看網路上的資源、看書、手機軟體)  
 在泰國的語言學校  
 高中或大學的選修課  
 高中或大學的必修課  
 家教  
 語言交換  
 在中、臺、新馬地區的華語學校  
 其他

16. 曾學習中文的時間？

*Mark only one oval.*

- 6個月以下  
 6個月以上  
 1-2年  
 2-4年  
 4年以上



17. 你是否有華人的血統？

*Mark only one oval.*

- 是 (請回答第18、19題)  
 否 (不用回答第18、19題)

18. 若您是華裔家裡是否使用中國方言？

如：潮州話、廣東話、客家、福建話、海南話等。

*Mark only one oval.*

- 是  
 否 (不用回答第19題)

19. 家裡使用中國方言的頻率？

1=低, 2=偏低, 3=中等, 4=偏高, 5=高

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5
聽	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
說	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
讀	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
寫	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

工作中與使用中文相關問題

20. 工作中接觸中文的機率？

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5
低 <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	高 <input type="radio"/>

21. 您認為地勤人員需要學中文嗎？

Mark only one oval.

需要

不需要

Other: \_\_\_\_\_

22. 在工作場合上，中文的聽、說、讀、寫四個能力，哪一方面是最常用的？（可複選）

Check all that apply.

聽

說

讀

寫

23. 以下說華語的旅客，哪一國您最常接觸到？

Mark only one oval per row.

	非常少	少	多	非常多
中國	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
香港、澳門	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
新加坡	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
馬來西亞	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. 在工作職場上遇到的10個情境之下，使用中文的機率多少？

Mark only one oval per row.

	非常低	低	普通	高	非常高
Overbooking/Oversold，機位超賣。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flight delay，飛機延誤。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
乘客晚報到，報到櫃檯已關閉，您必須對乘客拒絕辦理報到手續。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
baggage overweight，乘客的行李超重需要向乘客收費	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
飛機已經到了可是乘客的行李尚未到機場。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
乘客的行李內的物品有損壞瑕疵。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
某乘客拿錯行李。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
乘客在機艙內忘記隨身物品。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
乘客在機艙內忘記隨身物品不見。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
發生災難或抗議的活動而影響到班機的起飛。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. 哪一些詞彙、句子對地勤人員非常有用，請列出。

---



---



---



---



---

26. 如果可以在手機上利用工作以外的時間學習地勤人員的華語，您願意嗎？

Mark only one oval.

- 願意  
 不願意

27. 您認為在使用手機學習中文最適合的學習時間是？

Mark only one oval.

- 5分鐘  
 10分鐘  
 15分鐘  
 20分鐘  
 30分鐘  
 30分鐘以上

28. 若您在工作中有使用中文的相關問題、建議或回饋，請寫下，謝謝。



---

---

---

---

## 附錄 2：問卷調查（泰文）

### 泰籍地勤人員專業華語教材設計之需求調查

#### แบบสอบถามพนักงานภาคพื้นดินในสนามบิน

สอบถามเกี่ยวกับความต้องการการใช้ภาษาจีนกลางในเวลายานของพนักงานภาคพื้นดินในสนามบิน

\* Required

1. คุณอายุเท่าไร \*

Mark only one oval.

- น้อยกว่า 20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50 ขึ้นไป

2. เพศของคุณ \*

Mark only one oval.

- ชาย
- หญิง
- ข้ามเพศ



3. การศึกษา \*

Mark only one oval.

- จบ ม ปลาย
- สายอาชีพ
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโทขึ้นไป

4. บริษัทที่คุณสังกัดคือบริษัทใด \*

---

5. ตำแหน่งงานของคุณคือ \*

\_\_\_\_\_

6. อายุการทำงาน ในฐานะพนักงานภาคพื้นดิน \*

Mark only one oval.

- น้อยกว่า1ปี
- 1-3ปี
- 3-5ปี
- 5ปีขึ้นไป

7. ภาษาไทยใช้ภาษาแม่ของคุณหรือไม่ \*

Mark only one oval.

- ใช่ (ข้ามไปข้อ9)
- ไม่ใช่ (กรุณาตอบข้อ8)

8. ถ้าภาษาไทยไม่ใช่ภาษาแม่ ภาษาแม่ของคุณคือภาษาใด

Mark only one oval.

- ภาษาเหนือ
- ภาษาอีสาน
- ภาษาใต้
- ภาษาท้องถิ่นอื่นๆ
- ภาษาต่างประเทศ

9. ในเวลางานคุณต้องใช้ภาษาใดบ้าง (ตอบได้ทุกภาษา) \*

Check all that apply.

- ไทย
- จีนกลาง
- ญี่ปุ่น
- เกาหลี
- อังกฤษ
- ฝรั่งเศส
- สเปน
- รัสเซีย
- เยอรมัน
- อื่นๆ



10. ในชีวิตประจำวันนอกจากภาษาไทยแล้ว คุณมีโอกาได้ใช้ภาษาต่างประเทศใดบ้าง (เลือกได้หลายข้อ) \*

Check all that apply.

- ไม่มี
- จีนกลาง
- ญี่ปุ่น
- เกาหลี
- อังกฤษ
- ฝรั่งเศส
- สเปน
- รัสเซีย
- เยอรมัน
- อื่นๆ

11. คุณเคยใช้ชีวิตในประเทศที่ใช้ภาษาจีนกลางหรือไม่ (จีน ฮองกง มาเก๊า ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย) \*

Mark only one oval.

- เคย(ตอบข้อ12และ13)
- ไม่เคย(ข้ามไปตอบข้อ14)

12. ระยะเวลาที่ใช้ชีวิตในประเทศที่พูดภาษาจีนกลาง (จีน ฮองกง มาเก๊า ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย)

Mark only one oval.

- น้อยกว่าหกเดือน
- หกเดือนถึงหนึ่งปี
- หนึ่งปีถึงสามปี
- สามปีขึ้นไป

13. วัตถุประสงค์ในการใช้ชีวิตในประเทศที่ใช้ภาษาจีนกลาง(จีน ฮองกง มาเก๊า ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย)

Mark only one oval.

- เรียนภาษา
- นักเรียนแลกเปลี่ยน
- เรียน ปตรี โท เอก
- ทำงาน
- แต่งงาน
- อื่นๆ

14. คุณเคยเรียนภาษาจีนกลางหรือไม่ \*

Mark only one oval.

- เคย(กรุณาตอบข้อ15และ16)  
 ไม่เคย(ข้ามไปข้อ17)

15. เคยเรียนภาษาจีนกลางในลักษณะแบบไหน

Check all that apply.

- เรียนเอง(เรียนทางสื่อ วีวี อินเทอร์เน็ต อ่านหนังสือ เรียนทางแอปพลิเคชัน ในมือถือ)  
 โรงเรียนสอนภาษาในไทย  
 วิชาเลือกเสรีในโรงเรียน มหาวิทยาลัย  
 วิชาบังคับในโรงเรียน มหาวิทยาลัย  
 เรียนกับครูที่บ้าน หรือ ตัวต่อตัว  
 แลกเปลี่ยนภาษา  
 ศูนย์ภาษาที่จีนแผ่นดินใหญ่ ซ่งกง มาเก๊า ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย  
 อื่นๆ

16. ระยะเวลาที่เคยเรียนภาษาจีน

Mark only one oval.

- น้อยกว่า6เดือน  
 6เดือนขึ้นไป  
 1-2ปี  
 2-4ปี  
 4ปีขึ้นไป

17. คุณเป็นคนไทยเชื้อสายจีนหรือไม่ \*

Mark only one oval.

- ใช่(กรุณาตอบข้อ18และ19)  
 ไม่ใช่(ไม่ต้องตอบข้อ18และ19)

18. ถ้าคุณมีเชื้อสายจีน ที่บ้านได้ใช้ภาษาจีนท้องถิ่นหรือไม่(เช่น ภาษาแต้จิ๋ว และ ฮกเกี้ยน ไหหล่า)

Mark only one oval.

- ใช่  
 ไม่ใช่ (ไม่ต้องตอบข้อ19)





19. ที่บ้านคุณมีโอกาสในการใช้ภาษาจีนท้องถิ่นบ่อยแค่ไหน(1=ไม่มีเลย 5=มีสูงมาก)

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5
ทักษะการฟัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ทักษะการพูด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ทักษะการอ่าน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ทักษะการเขียน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

คำถามเกี่ยวกับปัญหาภาษาจีนในขณะปฏิบัติงาน

คำถามเหล่านี้เกี่ยวกับความจำเป็นต่อภาษาจีนในหน้าที่การงานของพนักงานภาคพื้นดิน

20. ขณะทำงานคุณมีโอกาสได้พบเจอกับภาษาจีนกลางมากน้อยแค่ไหน \*

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5
ต่ำ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> สูง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. คุณคิดว่าพนักงานภาคพื้นดินจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาจีนกลางหรือไม่ \*

Mark only one oval.

- จำเป็น  
 ไม่จำเป็น

22. คุณคิดว่าในขณะทำงาน ทักษะภาษาจีนทักษะใดที่ใช้บ่อยที่สุด(เลือกได้หลายข้อ) \*

Check all that apply.

- ฟัง  
 พูด  
 อ่าน  
 เขียน

23. ผู้โดยสารที่พูดภาษาจีนกลาง คุณพบเจอชาติใดบ่อยที่สุด \*

Mark only one oval per row.

	น้อยมากๆ	น้อย	บ่อย	บ่อยมากๆ
จีนแผ่นดินใหญ่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ไต้หวัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ฮ่องกง มาเก๊า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สิงคโปร์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มาเลเซีย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. ตามสถานการณ์ 12 สถานการณ์ข้างล่างนี้ จงให้คะแนนความจำเป็น ในการใช้ภาษาจีน \*

Mark only one oval per row.

	ต่ำมาก	ต่ำ	กลาง	สูง	สูงมาก
เช็คอิน ขาดตั๋ว เลือกที่นั่ง ให้ข้อมูลตามบอร์ดตั้ง पास	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สายการบิน Overbooking/oversold	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flight delay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ผู้โดยสารมาช้า เคาน์เตอร์ปิดแล้ว ต้องปฏิเสธการเช็คอิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
กระเป๋าหนักเกินไป ต้องเก็บเงินเพิ่ม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บริการตรงประตูขึ้นเครื่อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เครื่องบินมาถึงแล้ว แต่กระเป๋าผู้โดยสารยังไม่มา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สิ่งของในกระเป๋าผู้โดยสารเสียหาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีผู้โดยสารหยิบกระเป๋าผิด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ผู้โดยสารลืมของไว้ภายในห้องโดยสารบนเครื่อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ของที่ผู้โดยสารลืมไว้บนเครื่องสูญหาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เกิดภัยธรรมชาติหรือมีการประท้วง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. คำศัพท์หรือประโยคใดที่มีประโยชน์กับพนักงานภาคพื้นดิน (เขียนได้ตามต้องการ) \*

---



---



---



---



---

26. ถ้าสามารถใช้เวลานอกเวลางาน มาเรียนภาษาจีนกลางสำหรับพนักงานภาคพื้นดิน โดยเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ในมือถือ คุณยินดีที่จะเรียนมั้ย \*

Mark only one oval.

- ยินดี  
 ไม่ยินดี

27. คุณคิดว่าเวลาเท่าใดเหมาะกับการเรียนภาษาจีนผ่านแอปพลิเคชัน ในมือถือ \*

Mark only one oval.

- 5 นาที  
 10 นาที  
 15 นาที  
 20 นาที  
 30 นาที  
 30 นาทีขึ้นไป

28. หากท่านมีคำถามหรือข้อเสนอแนะใดๆ กรุณากรอกช่องข้างล่างนี้ ขอขอบคุณครับ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 附錄 3：台籍空服華語教材設計教師訪談

1. 上課的頻率為何？該課程制度為何？
2. 師資來源、使用教材、教學方式？
3. 學生對空服華語的學習規劃？
4. 在安排課程當中，您所遇到的困難或您優先考量的因素為何？
5. 在教學方面，常遇到的問題為何？
6. 您認為現在泰國的空服華語課程有哪些方面需要改進？
7. 您對新進教師的建議？例如：如何篩選教材，如何設計教學課程，以及必備的基本條件有哪些？
8. 教材內容如何設計以符合在職地勤人員的實際需求（一個單元應該包含哪些內容）每一課有幾個單元？
9. 教學的主題如何編排順序（以難易程度）
10. 需要有泰文拼音及翻譯嗎？
11. 上課時除了自編教材以外，是否還有參考其他教材？
12. 對現有的地勤華語教材有何評價及建議？