

研学产品直播营销语言能力结构与智能化培训路径研究

——基于产教融合视角

郑叶子¹

(1.广西国际商务职业技术学院, 广西南宁 530000)

[摘要] 研学产品兼具教育服务与旅游体验属性, 其直播营销除一般口语表达外, 还涉及教育价值解释、专业信息组织、客户应答、信任建立和风险沟通等任务。本文在前期“演、讲、仿、纠、练、创”六步直播语言训练研究基础上, 从研学产品属性和岗位任务出发, 提出专业信息表达、教育价值转译、互动应答、专业信任建构、风险沟通与情境应变、媒介内容创作六类语言能力, 并构建“需求诊断—六步训练—多元评价—产教反馈”四阶段培训路径。该路径以岗位能力确定训练目标, 以人工智能辅助语言数据分析、情境模拟和过程反馈, 以教师与企业导师承担专业判断, 并通过企业真实业务信息持续更新训练内容, 为职业院校和研学机构开展直播语言能力培养提供参考。

[关键词] 研学产品; 直播营销; 语言能力; 产教融合; 人工智能

[基金项目] 广西国际商务职业技术学院课题“基于产教融合的新媒体直播语言能力培训方法研究”(课题编号: GSB2023009)

DOI: <https://doi.org/10.63944/hfx04.erstp>

Language Competence Structure and Intelligent Training Path for Live-stream Marketing of Study Tour Products

——An Industry-Education Integration Perspective

Yezi Zheng¹

¹Guangxi International Business Vocational College, Nanning, China

Abstract: Study tour products combine educational and tourism services. Their live-stream marketing requires not only fluent oral expression but also the ability to explain educational value, organize professional information, respond to customers, build trust, and communicate risk. Building on a previous six-step training method of demonstration, explanation, imitation, correction, practice, and creation, this paper identifies six job-oriented language competences and proposes a four-stage training path: needs diagnosis, six-step training, multi-source evaluation, and industry-education feedback. Artificial intelligence is used mainly for speech and text analysis, scenario simulation, and formative feedback, while teachers and enterprise mentors retain responsibility for professional judgment and complex contextual evaluation. The framework provides a practical reference for vocational colleges and study tour institutions.

Keywords: study tour products; live-stream marketing; language competence; industry-education integration; artificial intelligence

一、引言

研学旅行兼具教育实践与旅游体验特征,其教育意义主要通过真实经验、研习互动与实践活动实现,不能简单等同于一般旅游消费^[1]。随着短视频和网络直播进入文旅营销场景,研学产品的课程内容、基地环境和活动过程能够获得更直观的展示,但其交易对象并非单纯实物商品。消费者在购买前难以完整判断课程质量与教育效果,还需综合考量课程设计、师资配置、组织管理、安全保障和服务质量等信息,因此直播沟通不仅承担产品说明功能,还涉及教育价值解释、客户需求识别、风险说明与信任建立。

从人才培养看,直播营销中的主播话语兼具信息传递、情感动员和互动关系建构等功能^[2]。一般直播训练多围绕普通话、镜头表现、直播流程和营销话术展开,这些内容能够满足基础直播岗位要求,却难以完全覆盖研学产品的专业传播任务。课题前期研究已形成“演、讲、仿、纠、练、创”六步直播语言能力培训方法^[3],其重点在于通过示范、讲解、模仿、纠错、练习和创造实现语言能力的递进形成;与此同时,研学旅行从业人才本身具有教育、旅游、服务等多领域知识与能力的复合要求^[4]。本文据此进一步聚焦研学产品直播,讨论其岗位语言能力结构,并对六步法进行场景化和智能化拓展。

本文按照“产品属性—沟通任务—语言能力—培训路径”的逻辑展开:首先分析研学产品直播对语言能力的特殊要求,在此基础上形成岗位导向的能力结构;其次梳理现有培训在内容、情境、评价和产教衔接方面的问题;最后将人工智能辅助诊断、六步训练、多元评价和企业反馈整合为四阶段培训路径,使能力目标、训练任务和评价标准保持一致。

二、理论依据与研学直播语言能力结构

(一) 产教融合与情境学习的岗位导向

产教融合强调产业与职业教育在资源、任务和人才培养过程中的多维链接^[5]。对直播营销而言,语言能力并非脱离职业任务的一般口语能力,而是在特定产品、受众和传播情境中完成沟通任务的综合表现。情境学习视角下的职业教育课程实践强调在具体工作情境中实现知识与行动的联结^[6]。因此,研学直播语言训练应以真实或接近真实的产品资料、客户问题和直播任务为基本载体,使语言知识与岗位行为建立稳定联系。

(二) 人工智能辅助的训练与评价

教育数字化转型研究表明,数字技术正在推动教学过程、资源组织和评价方式的系统性调整^[7]。在直播语言研究中,基于音频挖掘的实证研究已将音调、响度、语速等声音特征纳入量化分析,并发现其与直播带货绩效存在显著关联^[8],这说明部分语言表现具有可记录和可反馈的技术基础。语音识别、自然语言处理和生成式人工智能还可用于语音转写、文本分析、问题生成和对话模拟,对停顿、重复词、关键词覆盖、信息完整度等相对可量化特征提供高频反馈。人机协同评价研究进一步指出,机器的数据处理优势需要与人的主观判断和专业解释结合^[9];从技术伦理视角看,智能评价还需明确人的主体责任及算法使用边界^[10]。因此,技术在本研究中的定位是辅助工具:机器承担数据处理、即时反馈和重复训练,教师与企业导师承担专业解释、价值判断和复杂情境纠偏。

(三) 研学产品直播的六类语言能力

研学产品兼具教育服务、旅游体验、即时互动和风险敏感等特征,其岗位语言能力不宜仅按“听、说、读、写”划分。结合直播中的典型沟通任务,可概括为六类:一是专业信息表达能力,即准确组织课程主题、活动流程、师资、安全、费用和服务规范等信息;二是教育价值转译能力,即把课程目标、项目式学习、实践教育等专业概念转化为家长和学生能够理解的具体经验;三是互动倾听与即时应答能力,即从弹幕、评论和咨询中识别核心诉求,并根据对象和问题性质及时组织回应。

四是专业信任建构能力,即通过准确事实、清晰逻辑和适度情感表达建立可信度,避免夸大教育效果或作无法兑现的承诺;五是风险沟通与情境应变能力,即针对天气、交通、住宿、行程调整、安全质疑和投诉等问题作出审慎、规范的说明,并在突发互动中保持表达稳定;六是媒介内容创作能力,即根据直播、短视频和社

交媒体的传播特点完成脚本与文案设计。六类能力共同构成研学直播的岗位语言能力结构，其中专业信息表达和教育价值转译构成内容基础，互动应答与信任建构体现关系沟通，风险沟通突出行业特殊要求，媒介内容创作贯穿直播前、中、后的传播过程。

三、研学直播语言能力培训的主要问题

（一）通用培训内容与专业岗位任务衔接不足

一般直播课程中的口语表达、镜头表现、平台操作和营销话术是必要基础，但如果缺少研学课程知识、教育价值说明和安全沟通训练，学习者容易按照普通旅游产品或一般消费品的逻辑进行推介，使语言表达与研学产品的教育属性相脱节。因此，培训内容需要从一般表达技能进一步转向专业信息组织、教育价值解释和风险沟通等岗位任务。

（二）固定脚本训练难以应对动态互动

直播场景具有连续提问和即时反馈特征，语言能力的形成需要经历输出、反馈、调整和再次输出。以教师讲解、视频观摩和固定脚本模仿为主的训练能够建立基本表达规范，但面对临场追问、价值质疑或突发情况时，学习者仍可能出现逻辑混乱、机械重复和应答停顿。训练需要逐步提高情境开放度，使学习者从受控表达过渡到动态互动。

（三）评价方式与能力发展过程不匹配

一次性模拟直播能够判断最终作品质量，却难以说明学习者在哪一类能力上发生了变化。生成式人工智能推动教育评价转型的研究也强调评价由静态结果判断向发展追踪、多元主体协作和过程反馈转变^[11]。教师单独评价受到时间与观察范围限制，完全依赖AI评分又容易忽略专业性、情感沟通和情境适切性。因此，评价应同时关注可量化语言特征、专业表达质量、岗位适切性和学习者反思，使评价结果能够继续服务下一轮训练。

（四）产教融合尚需由资源合作转向任务协同

如果校企合作主要停留在企业参观、专家讲座、基地建设和短期实训，其对语言能力形成的支持仍然有限。相关研究指出，产教融合的深化关键在于内在要素对接与稳定运行机制的形成^[5]。研学直播培训真正需要企业持续提供真实产品资料、消费者高频问题、典型直播案例和岗位评价标准，并参与训练任务设计和成果评价。只有产业资源能够稳定转化为教学任务，产教融合才能进入能力培养过程。

四、人工智能辅助的四阶段培训路径

基于前述能力结构与培训问题，本文将“需求诊断—六步训练—多元评价—产教反馈”作为四个连续阶段。其基本逻辑是：以六类岗位能力确定训练目标，以诊断结果确定学习起点，通过六步法完成递进训练，以多元评价识别能力变化，再利用企业真实业务信息更新训练任务。人工智能贯穿其中，但主要承担数据分析、情境模拟和过程反馈，不替代教师和企业导师的专业判断。

（一）需求诊断：由统一测试转向岗位能力画像

培训开始前，应依据六类能力设置简短的研学产品模拟直播，使学习者完成产品介绍、客户咨询和即时追问等任务。人工智能可记录语速、停顿、重复表达、关键词覆盖和文本结构等特征；已有音频挖掘研究也说明，主播声音特征具有一定的可测量性与分析价值^[8]。教师重点判断信息准确性、表达逻辑、教育价值转译和风险表述，企业导师在条件允许时从岗位适切性角度补充评价。诊断的目的不是对学习者的简单排序，而是识别其主要短板以及不同能力之间的不平衡状态。

在诊断结果基础上，可将训练目标区分为三个层次：基础层以规范、准确和完整表达为重点，解决发音、信息遗漏和结构混乱等基础问题；进阶层侧重有效互动和专业沟通，强化受众识别、教育价值解释和连续应答；提高层则侧重复杂情境应变、信任建构和自主传播。分层并非固定标签，而是用于调整训练任务难度，并随学习表现动态变化。

（二）六步训练：以岗位任务组织递进式语言实践

“演—讲—仿”构成由感知到受控输出的前半程。“演”以典型研学直播案例建立整体感知，学习者重点观察主播如何安排信息顺序、解释课程价值、回应家长问题和保持专业可信度，AI可辅助呈现语速、停顿和关键词分布等可观察特征。“讲”由教师解释表达背后的产品知识和沟通逻辑，尤其训练学习者将“项目式学习”“课程目标”等专业概念转换为不同受众可理解的语言；生成式人工智能可以提供不同表达版本，但需由教师和学习者依据产品事实和对象特征进行筛选。“仿”要求学习者根据关键词、产品资料或任务卡完成受控表达，模仿的是信息结构、沟通策略和语言节奏，而非逐字背诵。

“纠—练”构成由反馈修正到情境迁移的核心阶段。“纠”将机器反馈与教师判断结合，AI适合定位语速异常、停顿频繁、口头禅过多、重复率高和关键词遗漏等形式问题，教师则处理逻辑混乱、教育价值转译不准确、风险承诺过度和专业可信度不足等复杂问题。每轮训练宜聚焦一至两个关键问题，形成“输出—反馈—修改—再输出”的循环，避免一次性纠错过多削弱训练重点。“练”则逐步提高任务的不确定性，可从常规产品介绍进入家长咨询、价格质疑，再进入天气变化、课程调整、安全质疑、投诉和负面评论等复杂情境；对话式AI可按预设角色连续追问，但涉及企业规则、安全责任和专业承诺的信息必须以真实资料和行业规范为准。

“创”是前述训练的综合运用阶段。学习者围绕完整研学产品自主完成受众分析、信息筛选、直播脚本、互动问题准备和完整直播表达，在保证内容准确、专业和规范的基础上形成较稳定的个人传播方式。AI可以辅助脚本检查、语言数据分析和直播复盘，但不宜以所谓“创造力分数”替代专业评价。通过“演、讲、仿、纠、练、创”的递进安排，训练过程由案例感知逐渐转向独立完成真实或高度仿真的岗位任务，使前期六步法与研学产品的教育价值转译、风险沟通和多主体互动要求发生具体联系。

（三）多元评价：使评价指标与六类岗位能力保持一致

评价体系应直接对应专业信息表达、教育价值转译、互动应答、专业信任建构、风险沟通与情境应变、媒介内容创作六类能力，而不再回到笼统的“听、说、读、写”评价。人机协同评价强调机器数据处理与人的专业判断之间的功能分工^[9]，因此AI主要记录语音和文本中的可量化特征及其变化趋势；教师评价语言规范、逻辑组织、价值转译和学习进展；企业导师关注专业真实性、业务规范和岗位适切性；学习者通过自评和同伴互评进行反思。不同评价主体各自承担适合的判断任务，可以减少单一评分造成的信息损失。

评价还应体现形成性特点，与当前生成式人工智能支持教育评价由静态判断转向过程追踪的发展方向一致^[11]。诊断阶段获得的初始表现可作为后续训练的比较基础，每完成若干训练任务后，以同类或等值情境再次评价，观察主要问题是否改善，并据此调整下一轮训练重点。对于语速、停顿和关键词覆盖等指标，可以利用数据趋势辅助判断；对于信任建立、风险沟通和情境应变，则应结合教师与企业导师的质性判断。这样，评价的功能由课程结束时的成绩判定转向训练过程中的持续调节。

（四）产教反馈：由单次实训转向内容持续更新

产教反馈阶段的重点是把企业真实业务信息重新导入培训。合作企业可以持续提供研学产品资料、客户高频问题、典型直播案例以及岗位能力变化信息，学校据此调整案例库、问题库和任务库。直播中反复出现的新问题可转化为“练”的新情境，具有示范价值的案例可重新进入“演”的环节，企业反映较集中的能力短板则提高在后续训练中的比重，从而避免教学内容长期停留在固定脚本和过时案例上。

四个阶段由此形成连续循环：岗位需求确定能力目标，诊断识别个体起点，六步训练推动能力形成，多元评价提供反馈，企业信息再推动训练内容更新。该路径并不以技术环节的增加为目的，而是通过产教协同和人机协同使训练目标、训练任务和评价依据围绕同一岗位能力结构展开，这是本文在前期六步法基础上的主要拓展。

五、培训路径的实施保障

（一）以真实任务深化产教协同

校企合作应由资源共享转向共同开发训练任务。学校教师负责语言训练设计和学习过程指导,研学企业提供产品资料、客户问题与业务规范,企业导师参与复杂情境设计和成果评价。双方共同维护案例库、问题库和任务库,使行业变化及时进入课程,并避免企业参与停留在阶段性活动层面。

(二) 建设适度的智能训练环境并提升教师能力

职业院校不必以建设大型平台为前提,可根据教学需要整合语音转写、文本分析、对话模拟、直播回放和学习记录等工具,并重点积累研学专业语料、消费者高频问题和风险沟通案例。教师除掌握基本数字工具外,还需要理解研学产品和直播运营,通过企业实践或共同教研提高对业务规则的判断能力,从而承担任务设计、数据解释和专业纠偏等职责。

(三) 规范评价与数据使用

培训质量应贯穿目标确定、过程反馈和成果评价三个环节,AI评分不得作为唯一依据,专业价值、风险责任、情感表达和创造性等指标应由教师与企业专业人员作最终判断。智能训练涉及语音、视频和文本数据,还应明确数据采集用途并进行必要匿名化处理;涉及企业内部信息和未成年人材料时,应严格控制使用范围。技术伦理研究同样强调人机协同评价中的主体责任、风险规避与制度边界^[10],因此技术应用应建立在基本的教学规范与数据伦理基础上。

六、结语

研学产品直播语言能力既具有一般直播表达的共性,也受到教育属性、服务属性、风险敏感性和多主体决策特征的影响。本文在前期“演、讲、仿、纠、练、创”六步直播语言训练方法基础上,以岗位任务重新界定研学直播语言能力,提出专业信息表达、教育价值转译、互动应答、专业信任建构、风险沟通与情境应变、媒介内容创作六类能力,并形成“需求诊断—六步训练—多元评价—产教反馈”四阶段培训路径。与一般直播语言训练相比,该路径的重点不在增加技术工具,而在于将研学行业的专业任务、六步训练过程和能力评价标准统一起来,使人工智能服务于诊断、练习和反馈,使企业真实任务持续进入教学过程。

后续研究可结合职业院校课程实践和企业直播项目,进一步检验该能力结构与培训路径的适用性,并完善相应的评价标准与训练机制。

参考文献:

- [1] 杜芳芳,潘祝青.研学旅行的教育学意蕴探析:乡土文化传承的视角[J].教育理论与实践.2019,39(11):3-5.
- [2] 谢沁露,方嘉莉.卷入与沉迷:直播带货主播的话语形态、情感意涵及问题反思[J].新闻与写作.2021(9):99-102.
- [3] 郑叶子,郑忠阳,梁国庆.基于产教融合的新媒体直播语言能力培训方法研究[J].公关世界.2025(15).
- [4] 史玉丁,姚平,姚永昌.基于供需分析的我国研学旅行从业人才素养提升路径探索[J].教育理论与实践.2021,41(23):28-31.
- [5] 门超,周旺.职业教育产教融合的机理、表征、症结及策略[J].教育与职业.2023(3):45-51.
- [6] 王红雨,张瑞中.情境学习理论关照下职业教育之课程实践探究[J].职业技术教育.2019,40(31):25-29.
- [7] 吴砥,李环,尉小荣.教育数字化转型:国际背景、发展需求与推进路径[J].中国远程教育.2022(7):21-27+58+79.
- [8] 胡书逸,陈远高,杨水清,姜辉,周莎莎.基于音频挖掘的电商主播声音特征对带货业绩影响效应[J].系统管理学报.2025,34(1):123-136.

[9] 宛平, 顾小清. 生成式人工智能支持的人机协同评价: 实践模式与解释案例[J]. 现代远程教育. 2024(2): 33-41.

[10] 吴龙凯, 程浩, 黄啟御, 王正鑫. 技术伦理视角下人机协同教育评价的运行机制与实践策略[J]. 中国电化教育. 2025(1): 8-16.

[11] 蒋慧芳, 曾文婕. 生成式人工智能推动教育评价转型[J]. 中国教育学刊. 2025(8): 41-48.