

泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语应用研究 AN ANALYSIS OF MANDARIN USAGE IN WORKPLACE AT THAI OPPO

施美芳 *

解琨 博士 副教授 **

摘 要

本论文研究的目的是通过，泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语使用情况和汉语能力水平相关研究，发现汉语应用存在的问题，提出解决办法，提高效率。研究的方法通过资料收集，问卷调查，分析泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语使用情况，以及泰籍职员汉语能力水平研究，找出文化与语言差异对企业的影响，通过分析发现问题，进而探求解决问题和改进措施。研究数据主要通过问卷调查获得，运用统计软件对调查结果进行统计分析，同时结合访谈观察的方法。由于公司是中国企业，使汉语成为一个重要的语言，发挥了越来越重要的作用。因此，调查泰国 OPPO 公司曼谷总部内，包括一般泰籍员工和泰籍员工工作有关汉语分析资料。研究泰籍职员汉语应状况，在部门内负责的工作、承担职位，而且调查有关汉语能力的测试评估，分析职员在汉语能力水平，并分析泰国 OPPO 公司员工在使用汉语中所遇到的问题。研究结果：中国员工和泰国员工，由于中泰两国语言、传统习惯和思维方式等不同，会产生文化与语言差异。解决跨文化差异的策略：消除误解，从避免冲突、达成谅解、相互理解，从而避免影响到公司的发展。同时，调查泰籍职员沟通的渠道，在沟通时存在的问题，解决问题的方法和改进措施。调查和分析员工在泰国 OPPO 公司的资料，以达到研究的目的。使双方员工能更对地交流沟通，有利于业务的开展，取得更好的效果。

关键词：OPPO 公司 汉语应用 汉语能力 泰国员工

ABSTRACT

The aim of this research to study and analyze Mandarin usage situation and Mandarin ability of Thai OPPO company employees. Included to examine Mandarin usage problems that recommend the problem solution for usage efficiency in Mandarin. The data was collected from questionnaire that analyzes ability of

*PANITA SAMAWONG 泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 2016 年文学硕士（商业汉语）

**XIE KUN; Assoc. Prof. Dr. 指导老师：中国云南财经大学物流学院教师、物流管理系系主任



Mandarin usage. After that, the researcher survey cultural difference what impact the company. From analysis a problem that exists in Mandarin usage will lead to solve the problem and improve for the better.

The result of research will be collected by software computer system. These methods do to get a complete data. Because the company is a Mandarin enterprise, The Mandarin language has become an important language to show an increasingly important role. Therefore; the researcher investigate Thai OPPO company employees in Bangkok headquarters including the general employees and Thai employees work-related Chinese. And survey data, relate to Evaluation of Chinese proficiency test, the investigation of Thailand employees use the business Chinese for working. Therefore; present the policy including the suggestion of problem from using the Chinese in Thailand OPPO. Because of Chinese employees and Thailand employees who are different of languages, tradition and concept, It may be produce the different. Consequently, Cross-Cultural Differences in Management, Eliminate misunderstandings, avoid conflict and mutual understanding, to avoid an impact on the company's development. Investigation employees in Thailand OPPO data for analysis, in order to achieve the purpose of research. Both of employees can more exchanges and communication to be conducive to the development of the business, to achieve better results.

Keyword: OPPO Company, Mandarin Usage, Mandarin Proficiency, Thai employees

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์เกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนและความสามารถด้านภาษาจีนของพนักงานไทยในบริษัท ไทย ออปโป้ จำกัด และศึกษาปัญหาการใช้ภาษาจีนและเสนอแนะแนวทางการแก้ไข้ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ภาษาจีน โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมากรั้นนำข้อมูลที่สำรวจวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของพนักงานไทยในบริษัท ไทย ออปโป้ จำกัด ตลอดจนวิเคราะห์ความสามารถด้านการใช้ภาษาจีนและหาความแตกต่างด้านวัฒนธรรมที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยการวิเคราะห์ปัญหานั้นนำไปสู่แนวทางการแก้ไข้ปัญหาและการปรับปรุงให้ดีขึ้น การรวบรวมข้อมูลทางสถิติจะบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ร่วมกับวิธีการสัมภาษณ์ด้วยการสังเกต ทำให้ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

บริษัท ไทย ออปโป้ จำกัด เป็นผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่ในประเทศจีน ภาษาจีนจึงเป็นสิ่งสำคัญและมีบทบาทในการติดต่อสื่อสารทั้งในและระหว่างองค์กร ผู้วิจัยจึงได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานในบริษัท ไทย ออปโป้ จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครโดยเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานทั่วไปและพนักงานทำงานเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนในการสำรวจสถานการณ์การใช้ภาษาจีนของพนักงานไทยตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละแผนก อีกทั้งยังสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับแบบประเมินผลการทดสอบความรู้ภาษาจีน วิเคราะห์ความสามารถด้านภาษาจีนของพนักงาน รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการใช้ภาษาจีนธุรกิจของบริษัท ไทย ออปโป้ จำกัด พร้อมเสนอนโยบายและข้อเสนอแนะ เนื่องจากพนักงานไทยและพนักงานจีนในบริษัทจะมีความแตกต่างในด้านพฤติกรรม ทัศนคติและภาษา ผู้วิจัยจึงหาแนวทางในการลดช่องว่างระหว่างชนชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งให้เกิดการประนีประนอมและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งยังหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการพัฒนาของบริษัทฯ ในขณะเดียวกันยังสำรวจช่องทางการสื่อสารของพนักงานคนไทยและคนจีนและเรื่องปัญหาในการสื่อสาร เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงเนื่องจากการสำรวจข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน ภายในบริษัท ไทย ออปโป้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการวิจัย ทำให้พนักงานทั้งสองฝ่ายสามารถสื่อสารได้ดีมากยิ่งขึ้น และเอื้อต่อการพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นไป

คำสำคัญ : บริษัท ออปโป้ การใช้ภาษาจีน ความสามารถด้านภาษาจีน พนักงานคนไทย

绪论

一、研究背景和意义

广东欧珀移动通信有限公司 (Guang Dong OPPO Mobile Telecommunications Corp., Ltd) 于 2004 年注册成立, 其企业类型为有限责任公司, 经营模式为生产加工型, 所在地区为广东省东莞市, 品牌名称为 OPPO, 主营产品有手机、MP3、MP4、DVD, 主营行业为数码、电脑数码产品。OPPO 的目标是成为首屈一指的全球数码品牌。至今, OPPO 产品的销售覆盖全球, 公司多元化、国际化经营已初具规模。OPPO 致力于向消费者提供高端品质数码产品, OPPO 品牌全球注册, 公司凭借雄厚的自主研发能力, 在品质表现上力求完美。(广东欧珀移动通信有限公司, [online])

OPPO 努力不懈地追求最新的科技、最高的品质标准, 以及提供最好的使用体验。我们具备独立研发的能力, 自行设计、开发、制造、行销与贩售, 朝着最满足消费者设计的高品质产品迈进朝着最满足消费者设计的高品质产品迈进。OPPO 自 2004 年创立以来, 始终坚持着以此信念服务全球的客户。自 2008 年进入手机市场以来, OPPO 即着手准备迈入国际市场, 并于 2010 年 4 月在泰国创立了第一个国外事业体。现在, OPPO 在全球拥有 21 个事业体。



OPPO 手机从 2008 年开始进入海外市场。截止 2014 年 6 月，已经开拓泰国、越南、印尼、印度、马来西亚、新加坡、墨西哥、菲律宾、台湾、缅甸等 10 个市场。2014 年后半年，OPPO 集中力量在中东、非洲等地开拓新兴市场。

泰国 OPPO 公司 (THAI OPPO Co.,Ltd) 成立于 2010 年 4 月，总公司在曼谷，OPPO 是泰国第二大智能手机生产公司。

二、研究范围、目的、主要内容、研究方法和创新性

(一) 研究范围

本论文调查泰国 OPPO 公司 员工在曼谷 (Rama9) 总部内，包括调查一般员工 50 名 实际收回问卷 33 份，与调查泰籍职员工作有关汉语 20 名 实际收回问卷 13 份，全部发出问卷 70 份，实际收回率在 65.71%。

(二) 研究目的

本论文研究的目的是通过，泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语使用情况和汉语能力水平相关研究，并为发现汉语应用存在的问题，提出解决办法，提高效率。针对泰国 OPPO 公司员工所面临的跨文化差异，做探讨其是否对企业的影响，并提出解决的措施。

(三) 研究主要的内容

1. 泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语使用情况调查
2. 泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语能力水平
3. 泰籍职员与中国员工沟通方面，及沟通存在的问题
4. 泰国 OPPO 公司面临跨文化差异
5. 提出解决办法，提高效率

(四) 研究方法

通过资料收集，问卷调查，分析泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语使用情况，以及泰籍职员汉语能力水平研究，找出文化与语言差异对企业的影响，通过分析发现问题，进而探求解决问题和改进措施。研究数据主要通过问卷调查获得，运用统计软件对调查结果进行统计分析，同时结合访谈观察的方法。

(五) 研究创新性

目前缺乏有关泰国 OPPO 公司在泰国的经营和泰籍职员汉语使用方面调查研究。通过目前所收集的资料，专门调查在泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语使用状况和汉语能力水平。

本论文的调查是在这些研究的基础上，进一步调查研究职员在沟通的渠道，和在沟通中碰到那些问题，在公司的文化与语言差异出现的问题。

三、与本论文有关的国内外研究综述

刘聪聪（刘聪聪，2011）通过调查在广州留学的泰国大学生的汉语语言态度以及汉语语言能力，研究不同个体对于汉语的态度是否存在差异，有何差异，造成差异的影响因素有哪些，哪些因素对汉语语言态度起主要影响，汉语语言态度与汉语语言能力是否相关以及存在怎样的等相关问题。非华裔学生的汉语语言态度与汉语能力的相关性高于华裔学生。从是否有说汉语的家庭环境来看，无汉语家庭环境的汉语学习者的汉语语言态度与汉语能力的相关性明显高于来自有汉语家庭环境的同学。

陈创荣（陈创荣，2011）进行大量的实地调研，试从三个方面来展开论述：第一部分主要从宏观上概述汉语在泰国的整体使用情况。第二部分主要从微观的语言为角度，针对泰国中文报纸上的具体语言现象，对汉语的词汇、语法、汉字在泰国特定文化背景下产生的变化情况进行了具体的分析。第三部分主要结合当前中泰两国的经济合作、政治来往、文化交流等方面的形势，对汉语在泰国地区使用的未来发展趋势进行了一下预测分析，并提出了笔者相关建议。

四、泰国 OPPO 公司面临跨文化差异及管理

(一) 泰国 OPPO 公司面临跨文化差异

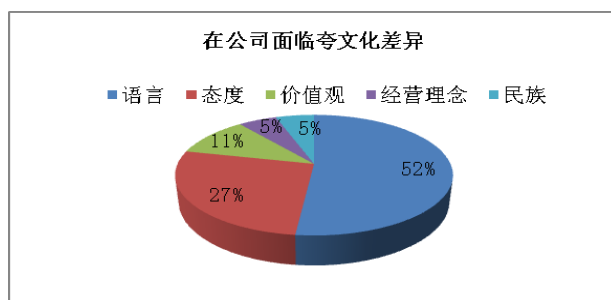


图 1-1: 泰国 OPPO 公司面临跨文化差异



从被调查在泰国 OPPO 公司在曼谷 (Rama9) 总部内的泰籍员工 46 名, 在泰国 OPPO 公司面临跨文化差异如图 1-1 所示。有 52 % 的人认为语言最有差异、有 27% 认为态度有差异、有 11% 认为价值观有差异、有 5% 认为民族和经营理念有差异。

1. 语言差异: 在公司内部泰国员工有很少会说汉语, 熟悉应用的员工也不多, 这样他们需要翻译或者用英语来沟通。中国员工在泰国工作大部分是来自母公司 (中国), 来自母公司的人员不熟悉当地语言文化, 因此, 他们在沟通与交流时有语言差异, 在沟通时会有问题, 而导致工作困难。

2. 态度差异: 泰国员工工作的态度是对工作坚持自己的方式和传统习惯, 他们本来习惯什么就作什么, 没有想改变, 当别人有新的方法与思维, 让泰国人员做出或者让他们做一些不同的通常, 他们觉得是一个干扰, 会没有得到充分合作或者有反对。反过来, 中国人, 他们迎接内了新改变和新思想方式、接受了新观念, 应以为会产生新的知识, 而有更多的经历, 这样会让公司迅速的发展。

3. 价值观差异: 泰国员工工作的价值观, 比较看重工作的目标和后果, 有时候也不一定要随着组织的规定而做, 不喜欢创新的工作方法, 不喜欢严格的工作规则。而中国员工则在工作比较遵守程序, 比较看重工作的过程, 谨慎地不要犯错误, 主要按照公司的规定解决问题。

4. 经营理念差异: 泰国 OPPO 公司的经营理念是“没有文化和语言可以障碍我们与客户之间的交流、你会发现来自世界的各个角落的人们在 OPPO 工作。我们尽量减少官僚作风、我们没有着装规定或做事情的强制方式, 我们会判断你的结果创建”。公司看重文化差异和规定, 这样情况下, 公司的经营理念与泰国员工的理念有一点差异。

5. 民族差异: 中国和泰国都有自己独特性格特征, 泰国民族性格有着温厚善良、容易满足, 团结友爱、崇拜权威、慈悲为怀、忍耐等特征。中国人的性格是非常勤劳! 有宽广的胸怀, 很善良、很乐观、顽强不屈, 中国人有顽强的毅力, 在任何极度恶劣的情况下能够团结一致, 对外抗敌。

(二) 泰国 OPPO 公司跨文化差异对企业具体方面影响

从被调查在泰国 OPPO 公司在曼谷 (Rama9) 总部内的泰籍员工 46 名, 在泰国 OPPO 公司跨文化差异对企业的影响: 见图 1-2。具有 45 % 认为在跨文化差异会有不同的思维使得许多的结论、有 33% 认为在跨文化差异会用很长时间沟通、有 20% 认为在跨文化差异会容易导致误解与冲突、有 2% 有其他的看法、没有人认为跨国文化差异会对障碍公司的发展。

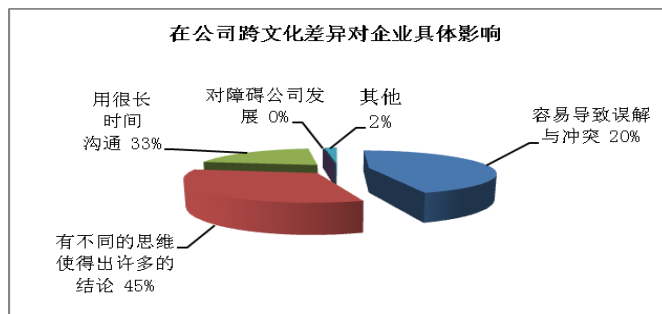


图 1-2: 泰国 OPPO 公司跨文化差异对企业具体方面影响

(三) 泰国 OPPO 公司跨文化差异的管理

1. 接受跨文化差异: 接受跨文化差异员工应建立相互尊重合作原则, 目的是消除误解、避免冲突、达成谅解、相互理解。这样员工在一起工作时减少了文化差异。

2. 有至少两个语言能力: 为了加强沟通与交流, 应该有至少两个语言能力, 因为外语言比较强, 在沟通时会有的互相理解, 因为用相同的语言而更多的理解, 翻译者也没有必要了, 这样的情况下, 会避免冲突, 使得组织就减少了文化差异。

3. 加强跨文化培训: 跨国企业应该要帮助企业员工正确识别文化差异, 加强文化认同感, 发展有效跨文化沟通的一项基本手段, 跨文化培训有助于减少驻海外经理可能遇到的文化冲突, 促进当地员工对公司经营理念及习惯做法的理解。

五、泰国OPPO公司泰籍职员汉语使用情况

泰国OPPO公司每个部门内都有泰国员工与中国员工一起工作, 必须有泰籍职员懂中文, 处理同事与同事沟通或者老板与员工沟通, 职员汉语使用比较广泛。由于董事长、首席执行官、经理、销售员、职员等, 全部都是来自中国母公司, 不懂泰语, 而且大部分的泰国员工也不懂汉语, 这样的情况下, 必须有泰籍秘书或者助理帮他们翻译和协调。泰籍职员每天日常工作都用汉语, 来自中国母公司的员工经常来泰国调查市场与看客户, 因此, 在公司内汉语作为重要的语言, 必不可少, 被用广泛使用, 掌握汉语知识非常重要。

OPPO 公司是手机企业, 在商业汉语使用情况时会有有关手机的词汇, 金融、公关、管理、经营等方面、例如, 会计部门也用商业汉语办业务, 采购部用商业汉语与中国沟通采购的产品等等。即使与同事沟通或者还有许多的机会与中国母公司人员联络和协调。因此泰籍职员必须看重的商业汉语使用, 而且必须深刻的了解为了对工作有好处与有质量工作成果。



根据对泰国 OPPO 公司 员工在 曼谷 (Rama9) 总部内的统计分析资料, 调查泰籍员工有关汉语使用 13名, 包括 4名男性, 和 9名女性, 全部 13人 年龄20-30 岁, 是本科及以上毕业 13人、包括文科 12人、理科 1人, 工作年限 1-3 年12人、工作年限4-6年1人。

从被调查13 名泰籍员工, 在工作汉语使用的次数, 见表2-1所示; 汉语听说、读、写、翻译方面, 使用很多和比较多的情况:

表 2-1: 在工作汉语使用的次数

การใช้ภาษาจีน 汉语使用	มากที่สุด 很多	มาก 多	ปานกลาง 一般	น้อย 少	น้อยมาก 很少
ฟัง (听)	4	8	1	-	-
พูด (说)	3	10	-	-	-
อ่าน (读)	-	5	7	1	-
เขียน (写)	-	2	7	4	-
แปล (翻译)	3	7	3	-	-

从表上可以看到, 泰籍职员在工作中汉语的使用, 有 13 名 100% 认为“说汉语方面”使用的最多, 由于在日常生活的在工作中必须用语言与其他同事或者领导沟通, 因此在说汉语方面有重要的作用。有 2 名为 15% 认为“写汉语方面”使用的最少, 由于在工作中电脑有多功能, 因此他们就用电脑打汉字比写方便, 而很少有机会写汉字。

(一) 泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语能力水平

从调查泰国 OPPO 公司在曼谷 (Rama9) 总部内的 13 名泰籍职员, 学习汉语 3-4 年 7 人、学习汉语 5 年以上 6 人, 其中参加过新汉语水平考试 (HSK) 12 人、只有 1 人没有参加过汉语水平考试, 包括取得考试成绩四级 (HSK4) 3 人、考试成绩五级 (HSK5) 9 人。

从被调查 13 名泰籍员工, 在工作汉语使用的次数, 见表 2-2 所示; 汉语听说、读、写、翻译方面, 使用很多和比较多的情况:

表 2-2: 在掌握汉语技能上的情况

ความสามารถด้านภาษาจีน 语技能	ดีมาก 很好	ดี 好	ปานกลาง 一般	พอใช้ 较差
ฟัง (听)	-	10	2	1
พูด (说)	-	9	3	1
อ่าน (读)	-	9	4	-
เขียน (写)	-	4	8	1
แปล (翻译)	-	6	7	-

从表上可以看到，有10名 为 77% 具有最好“听方面”的汉语能力是每天工作中口语和听力使用的最多，有许多的渠道练习汉语听力，例如，看电视、看电影、听音乐，经常用能提高汉语水平。职员有4名 31%，认为在汉语的“写方面”能力比较低。

(二) 汉语能力的测试评估

从被调查的资料，有关汉语能力的测试评估，根据平均数制定= 1.00-1.80, 1.81-2.60, 2.61-3.40, 3.41-4.20, 4.21-5.00 含义等效 5 级= 1, 2, 3, 4, 5 在每个问题能写出称为“Can-do statements”（简称“Cds”）表示，平均值 4.21-5.00 = 能完成的任务和最满意自己的汉语能力在使用情况中、平均值 3.41-4.20= 能完成的任务和满意自己的汉语能力在使用情况中、平均值 2.61-3.40= 能完成的任务可是不太满意自己的汉语能力在使用情况中、最后平均值 2.60 以下= 不能完成的任务和不满意自己的汉语能力在使用情况中。汉语能力的测试评估如表 2-3 所示。

表 2-3: 汉语能力的测试评估

汉语使用 (สถานการณ์การใช้ภาษาจีน)	能力水平 (ระดับความสามารถ)					平均
	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย
1.สามารถใช้คำทักทายภาษาจีนในชีวิตประจำวันได้ 可能用汉语在日常生活的问候语	6	7	-	-	-	4.47
2.สามารถพูดแนะนำตนเองหรือนำผู้อื่นเป็นภาษาจีนได้ 可能用汉语推荐自己或者推荐别人	5	8	-	-	-	4.39



3.สามารถพูดแนะนำสถานที่หรือแผนกต่างๆในสถานที่ทำงานเป็นภาษาจีนได้ 可能用汉语推荐工作的地方或者各部门	2	6	4	1	-	3.70
4.เวลาฟังภาษาจีนไม่เข้าใจสามารถถามกลับเพื่อตรวจสอบความเข้าใจได้ 当听不懂汉语可能反问道为了检查清楚	1	10	2	-	-	3.93
5.ฟังและเข้าใจคำสั่งหรือการบัญชาจากเจ้านายเป็นภาษาจีนได้ 可能听懂和了解领导的汉语命令	1	10	2	-	-	3.93
6.สามารถพูดโต้ตอบทางโทรศัพท์เป็นภาษาจีนได้ 可能用汉语打电话对话	1	6	4	1	-	3.31
7.สามารถอธิบายรายละเอียดงานที่ตนรับผิดชอบเป็นภาษาจีนได้ 可能用汉语描述自己工作的责任	1	4	7	1	-	3.39
8.สามารถเป็นล่ามจำเป็นในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนจีนได้ 可能暂时做翻译者当泰国与中国沟通	-	7	4	2	-	3.39
9.ฟังและเข้าใจเนื้อหาของกรนำเสนอหรือการบรรยายที่ใช้ภาษาจีนได้ 可能听懂与了解汉语的描述和汇报	-	4	8	1	-	3.23
10.สามารถพูดนำเสนอผลงานหรือบรรยายเป็นภาษาจีนได้ 可能用汉语汇报工作的成果	-	3	9	1	-	3.16
11.สามารถอ่านหนังสือพิมพ์จีนได้ 可能读中文报纸	-	-	9	4	-	2.70
12.สามารถเขียนจดหมายภาษาจีนได้ 可能写中文信	-	3	6	4	-	2.93
13.สามารถแปลเอกสารภาษาจีนได้ 可能翻译中文的文件	-	5	6	2	-	3.23
14.เข้าใจคำศัพท์เฉพาะของหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ 了解自己工作责任的汉语术语	-	5	8	-	-	3.39
15.สามารถอธิบายเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์มือถือเป็นภาษาจีนได้ 可能用汉语描述有关手机的使用	1	5	5	2	-	3.39

从表可以看到 表示 Cds 第 1、2，在日常生活可能用汉语的问候语和可能用汉语推荐自己或者推荐别人，这情况是使用汉语基础的水平，不复杂、是语言固定的格式、没有变形，在这种情况下，员工能完成任务和最满意自己的汉语能力。

Cds 第 3、4、5，就是当听不懂的汉语可能反问，为了检查清楚和用相近的词语或者修改病句，转达自己的意思能做的很好。能用汉语推荐工作的地方或者各部门与可能听懂和了解领导的汉语命令，这是员工在每天的工作都会遇见这种情况，会比较熟悉，让职员能完成任务和满意自己的汉语能力。

Cds 第 9，有关听力方面，在听讲座时，内容比较长，有很多难了解的地方。Cds 第 7、10，有关口语力方面、能用汉语汇报与描述工作，在描述有丰富的内容与词汇。Cds 第 13，写中文信，这情况使用多词汇和翻译的文件必须细心，让职员觉得这情况比较难，可是职员能完成任务可是不太满意自己的汉语能力在使用情况中。职员还认为除了短短的内容，要练习长的内容和复杂对工作有好处。

Cds 第 14、15，就是了解自己工作所责任的汉语术语，能描述有关手机的使用方法，有关手机的术语比较难，而在日常生活很少运用，但是在工作经常用，让员工能完成任务，但是不太满意自己汉语的使用。

Cds 第 6、8，能用汉语打电话、对话、与可能暂时做翻译者，当泰国员工与中国员工沟通时，必须同时用两个技能，听力和口语技能，用听力和口语技能，是为了转达信息和思维。在电话里应该用很少的时间沟通，可是中国人说的快，会听不清楚，不能抓住重点，会压力大。员工能完成任务，但是不太满意自己的汉语。

Cds 第 11、12，能读中文报纸，这情况必须认识许多词汇和深刻的了解、有较高的汉语能力水平。Cds 第 12，能写中文信，在日常生活，很少有机会写汉字和写信。在这个情况中，让员工觉得难和复杂的事情，职员能完成任务，但是不太满意自己的汉语能力。

六、汉语管理中存在的问题

（一）泰国 OPPO 公司语言沟通的问题

泰国 OPPO 公司泰籍职员与中国职员沟通对企业的影响，有 16 名员工占 59% 认为与外国员工沟通对企业影响较大、有 10 名占 37% 认为与外国员工沟通对企业影响一般、有 3 名占 11% 认为与外国员工沟通对企业影响很少、有 2 名占 7% 认为与外国员工沟通对企业少的影响、有 2 名占 7% 认为与外国员工沟通对企业影响很大。

（二）泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语使用方面的问题

泰国 OPPO 公司跨文化差异对企业的影响：36%的员工认为“翻译方面”有问题，29%的员工认为“说方面”有问题，14%的员工认为“听与读方面”有问题，仅有 7%的员工认为“写方面”有问题。



(三) 商业汉语使用的问题

泰国 OPPO 公司商业汉语使用的问题：36% 的员工认为“翻译”使用存在问题，29% 的员工认为“说”使用存在问题，14% 的员工相同认为“听与读”使用存在问题，仅有 7% 的员工认为“写”使用存在问题。

七、针对汉语使用和文化差异的解决问题的方法和改进措施

(一) 泰国 OPPO 公司语言沟通方面的改进措施

泰国 OPPO 公司是中国企业，中泰职员一起工作会有语言沟通的问题，为了更加流利汉语沟通，改进汉语沟通中的问题。必须努力训练自己加强汉语知识尤其是口语方面的培训，应该掌握大量的词汇、经常与中国员工交流。除此以外，还要加强对泰国 OPPO 公司内容现有员工的汉语和专业知识方面培训。

(二) 泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语使用方面的改进措施

从泰国 OPPO 泰籍职员汉语使用情况的问题看，汉语是中国员工的母语沟通时他们说得很慢，让泰籍职员听不清楚，解决办法是让他们重新说一遍，对不懂的词汇就问别的同事或者问懂泰语的中国员工，如果现场没有别的员工，就用在线翻译。除此之外，还需要加强汉语口语与听力表达能力的培训，首先，加强汉语口语与听力的基本训练。学习口语的目的是为了与别人进行交流，平时地找机会、时间练习。在学习时掌握各种商业场合所必须的汉语表达方法，例如，电子邮件的收发撰写、与中国员工经常交流、而且还尽量进行原声听力练习促进。用汉语思维和考虑问题，让外国人更好地理解说话或者要表达的意思。最后，增加汉语词汇正确的使用方法，加强汉语阅读量。为了加强汉语阅读，员工必须经常读中国报纸，因为报纸范围内容涵盖比较广有多种的词汇，除此以外，学会剖析和阅读长句、不断丰富汉语词汇。

(三) 商业汉语使用问题的改进措施

泰国 OPPO 公司内部，泰籍职员的商业汉语缺乏实际运用能力与深刻的了解，为了改进商业汉语使用的问题，要加强商业汉语培训，要有针对性的培训，以提高专业知识的学习，加强专业商业汉语口语交流、掌握的词汇、语法、语言形式以及阅读与翻译的深刻了解。通过培训，使参训员工商业汉语水平得到了进一步的提高，顺利沟通对工作有好处。

八、研究结果

从调查可以看到在公司内部面临跨文化差异, 表明的最明确是 语言差异、态度差异、价值观差异、经营理念差异、而民族差异、为了消除误解、避免冲突、达成谅解、相互理解、而避免影响到公司的发展, 所以跨文化管理会有重要性。在泰国 OPPO 公司每个部门有泰国与中国员工一起工作, 在每个部门必须有泰籍职员懂中文, 为了处理同事与同事沟通或者老板与员工沟通。在公司的汉语使用比较广泛, 和使用的次数, 按降序排列 就是 汉语听说、读、写、翻译方面, 认为在“说汉语方面”使用的最多, 由于在日常生活中的工作中必须用语言与其他同事或者领导沟通, 因此在说汉语方面有重要的作用。在汉语能力水平的方面, 按降序排列 就是在听, 说、读、写、翻译方面, 认为最好的汉语能力方面就是 “听方面” 因为每天工作中口语和听力使用的最多, 有许多的渠道练习汉语听力, 例如, 看电视、看电影、听音乐, 经常用能提高汉语水平, 认为在汉语的“写方面”能力比较低。可是在汉语使用的情况也有几多方面的问题, 在语言沟通的问题、商业汉语使用问题, 为了更加流利汉语沟通, 提高汉语能力水平和改进措施, 必须努力训练自己加强汉语知识尤其是口语方面的培训, 应该掌握大量的词汇、经常与中国员工交流。

结论

OPPO 公司是中国企业, 两国有不同的语言、和传统习惯, 思维方式等不同。在公司内部面临跨文化差异, 表明的最明确是 语言差异、态度差异、价值观差异、经营理念差异、而民族差异、为了消除误解、避免冲突、达成谅解、相互理解、而避免影响到公司的发展, 所以跨文化管理会有重要性, 在泰国 OPPO 公司用三个方面来管理跨文化差异, 具有接受跨文化差异、至少有两个语言能力与加强跨文化培训。在公司每个部门有泰国与中国员工一起工作, 在每个部门必须有泰籍职员懂中文, 为了处理同事与同事沟通或者老板与员工沟通。在泰国 OPPO 公司职员汉语使用比较广泛, 由于董事长、首席执行官、经理、销售员、职员等等, 全部都是来自中国母公司没有懂泰语。而且大部分的泰国员工也不懂汉语, 这样的情况下必须有自己泰籍的秘书或者助理帮他们翻译和协调。因为 OPPO 公司是中国企业在工作任务一定有关汉语, 因此在公司内汉语作为重要的语言中必不可少, 被用广泛的作用, 掌握汉语知识非常重要。对于泰籍职员在沟通的渠道方面, 用英语、用翻译者、用泰语和汉语沟通。并且中国对泰国投资增长势头迅猛。使得商业汉语在泰国 OPPO 公司有增长的作用和重要性。

通过对泰国 OPPO 公司在泰国的发展概况研究, 可以看到泰籍职员的汉语能力水平全部都是—般、可是他们还需求加强汉语技能 例如, 经常与中国员工沟通、多听、多说、多读与写。另外的方面就是在泰国 OPPO 公司真正的厉害的销售人员与需要汉语销售经理助理没有足够, 为了改进两种的问题, 就给高固定薪水与丰富的奖金为了吸引职员来工作, 健康发展而不断的增长。



参考文献

广东欧珀移动通信有限公司[EB/OL]. [http://baike.baidu.com/](http://baike.baidu.com/item/%E5%B9%BF%E4%B8%9C%E6%AC%A7%E7%8F%80%E7%A7%BB%E5%8A%A8%E9%80%9A%E4%BF%A1%E6%9C%89%E9%99%90%E5%85%AC%E5%8F%B8/2126601?fr=aladdin)

[item/%E5%B9%BF%E4%B8%9C%E6%AC%A7%E7%8F%80%E7%A7%BB%E5%8A%A8%E9%80%9A%E4%BF%A1%E6%9C%89%E9%99%90%E5%85%AC%E5%8F%B8/2126601?fr=aladdin\)](http://baike.baidu.com/item/%E5%B9%BF%E4%B8%9C%E6%AC%A7%E7%8F%80%E7%A7%BB%E5%8A%A8%E9%80%9A%E4%BF%A1%E6%9C%89%E9%99%90%E5%85%AC%E5%8F%B8/2126601?fr=aladdin)

刘聪聪. 泰国留学生汉语语言态度、语言能力及其相关性研究暨南大学[D]. 暨南：暨南大学，2011

陈创荣. 泰国汉语使用及发展状况调查[D]. 黑龙江：黑龙江大学，2011