

AI对提升服务行业英语口语能力的研究

姜莎娜, 刘钰莹, 何银菲, 向荣云, 谭立*
长沙医学院外国语学院, 湖南 长沙 410000
DOI:10.61369/ETI.2025120009

摘 要： 在全球化的大背景下, 伴随服务行业国际化程度的持续加深, 英语口语能力已然成为服务行业沟通交流不可或缺的技能。然而, 传统的英语口语能力提升学习方式存在学习效率低下、缺乏针对性等弊端。不过, 随着 AI 技术的发展, 为解决这些问题提供了更为新颖、便捷的途径, 其智能辅导、模拟对话等功能能够提供个性化的学习方案。本文旨在研究 AI 如何助力服务行业人员提升英语口语水平, 探寻有效的应用模式, 以化解服务行业人员在英语学习过程中面临的缺乏真实语言环境、学习时间不足、难以做到因材施教等困境, 进而推动服务行业的国际化进程。

关 键 词： AI; 服务行业; 英语口语能力; 提升策略; 智能学习; 教学改革

Research on AI's Role in Enhancing Oral English Proficiency in the Service Industry

Jiang Shana, Liu Yuying, He Yinfei, Xiang Rongyun, Tan Li*
School of Foreign Languages, Changsha Medical University, Changsha, Hunan 410000

Abstract： Against the backdrop of globalization, with the continuous deepening of the internationalization of the service industry, oral English proficiency has become an indispensable skill for communication and exchange in the service industry. However, the traditional learning methods for improving oral English proficiency have drawbacks such as low learning efficiency and lack of pertinence. However, with the development of AI technology, more novel and convenient ways have been provided to solve these problems. Its intelligent tutoring, simulated dialogue and other functions can offer personalized learning plans. This article aims to study how AI can help service industry personnel improve their oral English proficiency, explore effective application models, and address the difficulties faced by service industry personnel in the process of English learning, such as the lack of a real language environment, insufficient learning time, and difficulty in teaching students in accordance with their aptitudes, thereby promoting the internationalization process of the service industry.

Keywords： AI; service industry; oral English proficiency; improvement strategy; intelligent learning; teaching reform

引言

伴随全球化进程的加快以及对外开放政策的深入施行, 英语作为国际通用语言, 其在服务行业中的重要性愈发显著。酒店、旅游、餐饮等领域的服务人员需与国际客户进行频繁交流, 具备流利的英语口语能力是提升服务质量、增强企业竞争力的核心要素。然而, 当前服务行业人员的英语口语水平普遍欠佳, 传统学习方式难以契合其实际需求。AI 技术凭借数据分析、智能交互等功能, 在语言学习领域彰显出巨大的发展潜力。本文以服务行业为研究对象, 探究 AI 提升该行业人员英语口语能力的具体途径, 旨在为服务行业的英语口语培训提供参考, 助力服务行业更有效地应对国际化挑战。

一、服务行业英语口语能力的重要性

(一) 助力从业人员职业发展

服务人员的英语口语能力直接影响职业竞争力。在国际酒

店、涉外旅游等领域, 能用英语高效沟通的员工更容易获得晋升机会, 参与国际业务对接。AI 通过定制个性化学习方案, 帮助从业人员利用碎片化时间突破语言障碍, 增强职业自信, 拓宽发展空间。例如以下是几个 AI 通过定制个性化学习方案, 帮助服务行

基金项目: 2025 年度湖南省大学生创新创业基金项目, 项目号: 湘教通【2025】141 号 -4957AI 对提升服务行业英语口语能力的研究。

通讯作者: 谭立。

业从业人员提升英语口语能力的例子：

软件名称	logo	核心技术 / 模式	服务行业 人群	核心优势与特色
TalkAI 练 口语		基于 DeepSeek - R1 模型，多 模态交互、 实时语音识别	外贸从业 者	提供场景化练习 （如模拟产品推介， AI 外教结合样品图 片提问），支持碎片 化时间练习
可栗口语		“场景驱动 + AI 赋能” 模式	跨境电商 从业者	3 分钟完成一个小单 元，按用户英语水 平、产品类目自适应 调节难度，提供平台 定制化模块及高频词 汇、话术

（二）优化客户服务体验

国际客户在服务过程中，若能获得流畅的英语沟通服务，将显著提升客户的满意度与信任感。例如，酒店前台用英语帮助国际客户快速办理入住、导游用英语生动讲解景点文化，可减少沟通误解，增强客户对服务的认可，从而提升客户在体验服务过程中的满意度。AI辅助下的场景化训练，能让服务人员熟练掌握行业中的高频对话，从而提升服务专业性。

（三）推动服务行业国际化转型

行业整体英语水平的提升是服务行业参与国际竞争的基础。AI技术可以规模化提升从业人员的语言能力，降低企业培训成本，助力中小型服务企业突破语言壁垒，吸引国际客户，拓展跨境服务业务，推动行业向国际化、高品质方向发展。

二、AI在服务行业英语口语教学中的现状与面临的难点

目前，服务行业对英语口语能力的需求与 AI 教学供给、技术应用及模式构建的滞后形成显著矛盾，具体现状呈现以下三方面特征：

（一）现状

行业需求与供给失衡：72%的涉外服务投诉源于语言误解，餐饮、酒店行业英语达标员工不足30%，但针对性培训资源匮乏，现有教材多侧重通用英语，缺乏场景化实战内容。

相关 AI 技术应用不成熟：市场上虽出现多邻国、ELSA Speak 等 AI 语言工具，但专门针对服务行业的产品较少。部分企业尝试引入 AI 系统（如酒店英语模拟训练软件），但因缺乏专业设计，效果有限。

教学模式不完善：多数服务企业仍依赖传统讲座式培训，对 AI 技术的认知停留在“辅助工具”层面，未形成系统化的 AI 教学体系，教师也缺乏 AI 与行业教学融合的指导经验。

（二）面临的难点

而在上述现状的基础上，AI 在服务行业英语口语教学的落地还面临三大核心难点，进一步制约了其应用价值的释放：

首先，场景适配性不足。服务行业细分场景差异大，通用 AI 工具难以覆盖各领域专业需求，导致学习内容与实际需求脱节。如酒店退房与餐厅点餐流程迥异，通用 AI 工具既无法提供酒店退

房所需的流程化对话训练，也缺乏餐饮场景的专业词汇库，员工学完后仍难应对实际工作高频问题。

其次，技术应用门槛过高。体现在操作能力与环境适配两方面，一方面，部分服务行业从业人员数字化技能薄弱，对 AI 工具操作不熟悉；另一方面，服务场景嘈杂影响 AI 工具使用效果，如餐厅高峰期噪音会降低语音识别准确率，降低学习效率和员工使用意愿。

最后，数据代表性局限。服务人员学历、英语基础差异大，当前 AI 教学系统训练数据常集中于特定群体，难以反映全行业真实需求。例如多数调研样本来自大城市高端酒店，中小城市餐饮、民宿等领域员工需求未被充分采集，导致 AI 系统推送内容普适性与针对性不足。

三、AI助力服务行业英语口语能力的策略

（一）场景化内容定制

针对不同服务场景开发专属学习模块，实现“学用结合”，如：

酒店场景：针对酒店前台、客房服务等岗位的核心场景，AI 不仅提供对话脚本，还模拟实际工作中的突发状况以及客户需求的差异，锻炼员工的灵活应变能力。聚焦入住登记（Check-in）、退房结算（Check-out）、投诉处理等场景，AI 生成中英对照的对话脚本，例如“Would you like a non-smoking room?（您需要无烟房吗？）”，并借助语音交互训练员工迅速做出回应。

旅游场景：针对导游、景区讲解员岗位，AI 教学内容不仅涵盖景点知识，还融入了不同游客群体（如家庭游客、外国研学团队）的沟通特性，以及应对突发状况的逻辑。围绕景点介绍、路线规划、应急处理等需求，AI 会推送包含历史文化术语的讲解模板，例如“ This ancient temple dates back to the Ming Dynasty（这座古寺始建于明代）”，并模拟游客提问开展应答训练。

餐饮场景：针对餐厅服务员、点餐员岗位，AI 教学内容涵盖菜品介绍、饮食禁忌沟通、客诉处理等高频场景，特别强调“口语化表达”与“行业术语的精准结合”。针对菜品推荐、dietary restriction（饮食禁忌）等场景，设计了诸如“Would you prefer spicy or mild flavor?（您喜欢辣口还是清淡口味？）”这类高频对话，并结合 AI 语音识别来纠正发音。

（二）智能化学习支持

针对部分从业人员不会用、不敢用 AI 工具的问题，采用“极简界面+引导式操作”降低使用难度，避免功能堆砌。如开发服务行业专属 AI 口语训练小程序，首页仅留“今日训练”“我的错题”“发音测评”3 个核心按钮，员工打开后系统自动弹出引导弹窗，按指引操作即可开始对话练习，无需自主设置参数，像微信聊天一样简单。

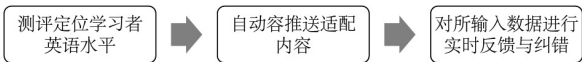
同时，采用碎片化学习设计，贴合服务人员工作节奏。考虑到服务行业员工轮班、难集中学习的特点，将 AI 训练拆解为“短平快”微模块，适配碎片化时间。如酒店为员工配置的 AI 学习工具，支持“3 分钟发音纠正”“5 分钟场景对话”等微课程，员工

午休时可选择场景学习，系统推送高频话术，听读打分过程不超5分钟，解决“没时间学”的痛点。

此外，优化环境适配，提升嘈杂场景可用性。针对服务场景噪音大导致AI识别不准的问题，通过技术优化提升工具抗干扰能力。如AI口语系统采用“双麦克风降噪+行业术语优先识别”技术，能优先识别核心词汇，避免误判。若识别偏差，系统会弹出选项，员工确认即可继续训练，解决“环境吵、识别差”的问题。

（三）个性化学习路径

AI通过初始测评定位学习者英语水平（基础、中等、熟练），自动推送适配内容。例如，基础水平员工侧重音标与简单句型训练，中等水平员工强化场景对话流畅度。并对所输入数据进行实时反馈与纠错，利用语音识别技术，AI即时分析发音准确性（如重音、语调），标记错误音节并提供标准示范；通过自然语言处理技术，纠正语法错误（如时态误用、介词搭配），提升表达规范性。



四、结语

本文探索了AI提升服务行业英语口语能力的具体路径，包括场景化内容定制、智能化学习支持、多元化模式创新与动态化效果评估。这些方法突破了传统教学的局限，能有效适配服务人员的学习需求，提升英语应用的实用性与流畅度。然而，AI技术的应用仍需解决场景适配性、技术稳定性等问题。未来研究可进一步结合具体行业痛点（如小语种客户服务场景），深化AI与服务场景的融合；同时，需加强对从业人员的数字技能培训，降低技术应用门槛。相信随着AI技术的不断迭代与教学模式的持续优化，服务行业英语口语培训将更高效、更精准，为行业国际化发展注入新动能。

参考文献

- [1] Wu F. The Human Computer Interactive Writing and Oral Training Model for Smart English Classroom from the Perspective of Artificial Intelligence Era[J]. The Frontiers of Society, Science and Technology, 2024, 6(8):
- [2] 魏龙熙. 跨文化翻译中语言与文化因素的挑战与策略[J]. 英语广场, 2024, (15): 29-32. DOI: 10.16723/j.cnki.yygc.2024.15.003.
- [3] 孙奕. 德国移民语言政策研究（2005-2020）[D]. 上海外国语大学, 2022. DOI: 10.27316/d.cnki.gswyu.2022.000670.
- [4] Zhou D. The influence of smart classroom on students' learning experience in the digital age[J]. Advances in Educational Technology and Psychology, 2024, 8(2):
- [5] Wang C, Li X, Zou B. Revisiting Integrated Model of Technology Acceptance Among the Generative AI - Powered Foreign Language Speaking Practice: Through the Lens of Positive Psychology and Intrinsic Motivation[J]. European Journal of Education, 2025, 60(1): e70054-e70054.
- [6] 朱正杰. 我国酒店管理专业本科人才培养与行业需求现状分析 [C]// Information Engineering Research Institute (USA), Singapore Management and Sports Science Institute (Singapore). Proceedings of 2018 7th ICASS International Conference on Management, Leadership and Social Science (ICASS-MLS 2018). 哈尔滨商业大学; , 2018: 103-108.
- [7] 许玮, 戴春梅. 酒店行业对员工英语能力需求的调研分析及对策[J]. 高教学刊, 2015, (14): 131-132. DOI: 10.19980/j.cn23-1593/g4.2015.14.062.
- [8] 张晓峰. 中西方跨文化交际语用失误问题探究[J]. 现代英语, 2023, (01): 75-78.
- [9] 于娇娜. 人工智能在英语口语教学中的应用 [C]// 人民教育出版社人教数字教育研究院. 数字教材·数字化教学——第四届中小学数字化教学研讨会论文集. 北京市通州区永乐店中学, 2019: 414-416. DOI: 10.26914/c.cnkihy.2019.063480.
- [10] 金虹, 张双, 孟珊珊, 等. 服务业员工英语水平现状及提升对策[J]. 现代经济信息, 2016, (05): 62.
- [11] 宋莹. 服务行业英语应用现状及对策研究[J]. 考试周刊, 2011, (21): 120-121.