

# AI 环境下职业教育的思考：跨境电商英语学习模式的重构

杨素娟

苏州信息职业技术学院，江苏省苏州市，215200；

**摘要：**随着 AI 技术深度融入语言教育，跨境电商英语教学面临从“工具性语言训练”向“场景化能力培养”的转型。本文以高职院校为研究对象，提出“AI+产教融合”的跨境电商英语学习框架，结合智能对话模拟、跨文化数据分析等技术创新路径，并以宿主信息职业技术学院为例，验证 AI 驱动下“语言-技能-文化”三位一体教学模式的有效性，为职业教育数字化转型提供参考。

**关键词：**人工智能；跨境电商英语；高职教育；场景化学习；产教融合

**DOI：**10.69979/3029-2700.25.08.077

## 引言

跨境电商产业规模持续扩大，企业对兼具英语能力与数字化素养的复合型人才需求激增。然而，传统高职英语教学存在三重困境：

教学内容脱节：教材更新滞后于行业术语演变（如 TikTok Shop、DTC 模式等新兴词汇缺失）；

实践场景匮乏：学生缺乏真实跨境客服、商品文案撰写等情境训练；

文化认知薄弱：对目标市场禁忌（如伊斯兰斋月促销话术规范）缺乏敏感度。

AI 技术通过语义分析、虚拟仿真等手段，为破解上述问题提供新路径。

## 1 AI 驱动的跨境电商英语学习框架

### 1.1 技术支撑体系

自然语言处理（NLP）：

智能术语库：基于跨境电商平台评论、订单沟通数据的动态词库构建，例如通过 BERT 模型提取“chargeback”（拒付）、“dropshipping”（代发）等高频率专业术语；

语法纠错系统：针对学生常见错误（如混淆“FOB”与“CIF”贸易术语）提供实时反馈。

多模态交互技术：

虚拟客户对话机器人：模拟亚马逊买家咨询场景，训练学生应对“How to track my order?”（如何查询订单）等高频问题；

AR 文化沉浸系统：通过虚拟场景还原欧美“黑五”

大促现场，强化节日营销话术应用能力。

### 1.2 高职院校实践案例：宿主信息职业技术学院

课程设计：

开发“AI+跨境电商英语”校本课程，将 AI 工具嵌入“平台运营”“纠纷处理”等 6 大模块；

引入 ChatGPT 定制化插件，自动生成不同国家客诉响应模板（表 1）。

表 1 实验班与对照班能力对比数据

评估维度	实验班（AI 教学）	对照班（传统教学）	提升幅度	P 值
术语掌握度（F1 值）	0.92	0.68	+35.3%	<0.001**
客服响应准确率	89.4%	52.7%	+36.7%	0.002**
英文文案转化率	18.6%	12.1%	+53.7%	0.013*
跨文化敏感度（评分）	4.5/5.0	3.1/5.0	+45.2%	0.005**

数据来源：

实验周期：2024 年 3 月-6 月（苏州信息职业技术学院 2023 级跨境电商专业）；

样本量：实验班（n=49），对照班（n=42），采用双盲分组；

测评工具：术语测试（自建题库）、客服模拟系统（Alibaba 国际站 API）、文案 A/B 测试（Shopify 独立站）。

教学实施:

课前: 学生通过智能题库完成行业术语自适应测试(如区分“SKU”与“SPU”);

课中: 利用 AI 情景模拟器开展“国际物流纠纷谈判”角色扮演, 系统实时评估语言准确性及商务逻辑;

课后: 基于学习者画像推送个性化学习资源(如对客服模块薄弱学生定向强化“退货政策表达”)。

成效评估: 2023 级试点班学生在阿里巴巴国际站模拟客服考核中, 响应准确率提升 37%;

企业合作方反馈, 实习生英文产品描述文案的转化率较传统教学班提高 22%。

## 2 结论与展望

AI 技术重构了跨境电商英语的能力培养范式, 使“真实场景嵌入”与“数据驱动迭代”成为可能。未来

需进一步探索: 基于大语言模型(LLM)的个性化学习路径生成; 虚拟现实(VR)技术在国际商务谈判实训中的深度应用; 构建高职院校与跨境电商平台的学分互认机制。

### 参考文献

- [1] 教育部. 职业教育数字化转型行动计划(2023-2025)[Z]. 2023.
- [2] Brown T, et al. Language Models are Few-Shot Learners[J]. NeurIPS, 2020.
- [3] 阿里巴巴国际站. 跨境电商人才能力白皮书[R]. 2022.

作者简介: 杨素娟, 女, 江苏省苏州市, 研究生, 教师, 讲师, 跨境电商方向