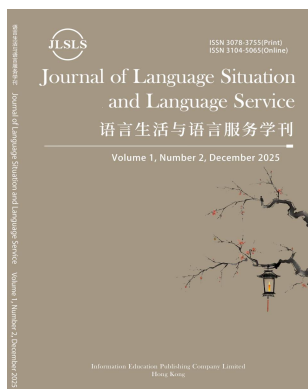




JLSLS



Journal of Language Situation and Language Service

JLSLS, Vol. 1, No.2, 2025, pp.170-184.

Print ISSN: 3078-3755; Online ISSN: 3104-5065

Journal homepage: <https://www.lslsjournal.com>

DOI: <https://doi.org/10.64058/JLSLS.25.2.02>

语言服务赋能文旅产业高质量发展的五元多维模式探究

林 青 (Lin Qing), 李小曼 (Li Xiaoman)

摘要：高质量发展是中国式现代化的核心要义，涵盖全民族全行业的提质增效进程。新疆依托“一带一路”倡议纵深推进与自贸试验区建设机遇，文旅产业实现跨越式发展，其语言需求呈现“多语种、高精度、场景化”的进阶特征，精准回应需求、构建适配服务体系成为产业升级的关键命题。本文以喀什古城 5A 级景区为例，通过对景区从业人员的语言面貌和语言服务现状进行调查，考察语言能力现状和语言供给短板。通过梳理语言服务与文旅体验提升、产业跨越发展的内在关联，提出政府、社区、商铺经营者、居住家庭和高校层面五元多维融合的模式，破解文旅服务中的沟通壁垒，助力文旅产业从“资源驱动”向“服务驱动”转型。同时，基于以上研究探索高质量发展格局下对语言服务赋能经济发展的认识，以此为新疆自贸试验区建设、文旅产业集群升级及构建高质量发展格局提供理论参考与实践路径。

关键词：语言服务；新疆文旅产业；高质量发展；五元多维模式

作者简介：林青，喀什大学人文学院教授，文学博士，研究方向：语言文字研究。电邮：qing1228770269@126.com。李小曼，喀什大学人文学院教师，文学硕士，研究方向：语言文字研究。电邮：2017038702@qq.com。

Received: 04 Sep 2025 / Revised: 22 Nov 2025 / Accepted: 25 Nov 2025 / Published online: 30 Nov 2025 / Print published: 30 Dec 2025.

Title: Exploration on the Five-dimensional Mode of High-quality Development of Cultural Tourism Industry Supported by Language Services

Abstract: As one of the essential requirements of Chinese-style modernization, high-quality development emphasizes the high-quality development of the whole nation and the whole industry. As a typical ethnic region, with the comprehensive advancement of the “Belt and Road” initiative and the economic and social development of the new era, the language demand presents the characteristics of “diversification and high quality”, and it is urgent to respond to the language demand and propose a language service path. Taking the ancient city of Kashgar, a 5A-level tourist attraction, as an example, this paper investigates the language outlook and the current situation of language services of various employees, examines the status of language use and the demand for language services, and explores the path of high-quality economic development of language services, aiming to promote the high-quality development of tourism and provide reference for the economic development and construction of high-quality development patterns in ethnic areas.

Keywords: Language Services; Xinjiang Cultural and Tourism Industry; High-quality Development; Five-element and Multi-dimensional Model

Author Biography: Lin Qing, Professor, Doctor of Literature, School of Humanities, Kashi University. Research Focus: Language and writing studies. E-mail: qing1228770269@126.com. Li Xiaoman, Lecturer, Master of Literature, School of Humanities, Kashi University. Research Focus: Language and writing studies. E-mail: 2017038702@qq.com.

高质量发展是中国式现代化的核心要义。新时代近 10 年来，以习近平同志为核心的党中央做出我国经济发展特征由高速增长转向高质量发展的重大判断，围绕“实现什么样的高质量发展、怎样实现高质量发展”这一任务提出“时代之问”，尤其是对民族地区如何立足地区优势和特色资源、加快高质量发展提出明确要求。当前，新疆正处于发展的关键时期，自治区政府从现实需要出发、结合新时代党的治疆方略制定《关于深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想推动新疆经济社会高质量发展行动方案（2023—2025 年）》，这一方案为高质量发展奠定良好基础，也为高质量发展奋力推进中国式现代化谱写新疆实践篇章、贡献民族发展之力。

近年来，随着社会发展水平的提高，语言服务行业得到了进一步发展，语言服务的经济价值逐渐凸显，对国家经济发展做出巨大贡献。研究者们一致认为语言服务是产业发展的新动力。语言服务能力建设（屈哨兵、王海兰，2023；孙佳莹、王海兰，2025）、优化语言服务产业布局（刘爱彬、姚铃、张耀军，2023）、语言服务对区域经济高质量发展的影响（肖俊敏、邓超，2024）以及语言服务发挥语言文化红利发展文化产业（石琳，2019）等都是研究文献中的热门话题。语言服务

如何推动产业高质量发展在新时代发展中备受关注，其涵盖内容也较广泛，如针对西部地区语言服务发展现状，战略性提出发展高质量语言服务（王立非、周芷伊、颜文瑾，2025）、利用固定效应与工具变量模型，对语言服务促进区域经济高质量发展的效应和机制进行实证研究（肖俊敏、邓超，2024）等。有了明确的语言服务发展路径，产业的高质量发展能达到更好的效果，从而助力中国经济的全面发展。基于以上研究基础，提出语言服务路径是语言学助力中国经济高质量发展的必由之路。

作为我国向西开放重要门户，新疆南疆正借“一带一路”纵深推进与自贸试验区建设的双重机遇，步入产业提质升级关键期。这片多民族聚居地的区位优势与资源禀赋持续凸显，以文旅产业为代表的现代服务业，已成为推动经济增长、落实“产业兴疆”“文化润疆”战略的重要引擎。而自贸试验区建设与南疆经济蓬勃发展，催生了“多语种、高精度、场景化”的语言需求，构建适配的语言服务体系，成为破解文旅沟通壁垒、推动产业升级的紧迫命题。

作为南疆经济建设与对外开放格局中的代表性城市，古丝绸之路要塞喀什既是新疆自贸试验区三大片区之一，又承载厚重历史底蕴，文旅开发价值在南疆尤为突出。坐落于喀什的喀什古城，作为南疆最具代表性的 5A 级景区，是当地文旅产业融合发展的核心载体，正为喀什市实现 2025 年接待游客 2800 万人次、旅游收入 225 亿元的目标提供关键支撑。近年来，古城遵循“以文塑旅、以旅彰文”要求，通过完善设施、提升服务优化发展环境，从业人员规模随文旅繁荣不断扩大，形成“多民族聚居、多语言流动”的鲜明特征。古城景区从业人员作为文旅服务直接提供者，其语言能力直接关乎游客体验与产业发展质量。当前喀什古城从业人员的语言面貌与服务现状，既反映南疆文旅产业语言服务的普遍特征，也暴露亟待解决的短板。语言服务的高质量发展，已成为推动古城文旅从“资源驱动”向“服务驱动”转型的核心支撑，更是强化喀什对外开放门户枢纽作用的重要保障。

基于此，本研究以喀什古城景区从业人员为核心调研对象，系统梳理其语言面貌与服务现状，精准识别能力瓶颈与供给短板。从高质量发展要求出发，探究语言服务与文旅体验提升、产业跨越发展的内在关联，进而构建适配南疆文旅产业的语言服务路径，为新疆自贸试验区建设、文旅产业升级及区域高质量发展提供理论与实践支撑。

一、喀什古城从业人员的语言面貌现状

（一）调研对象

喀什古城占地 1.57 平方公里，有居民 2 万余户，共计 4 万余人，各类业态 2023 个，其中特色餐饮店 397 家、民宿 98 家、旅拍 133 家、手工艺品店 239 家、画廊 31 户、药茶 34 家、古董店 117 家、文创店 8 家，其他各类摊位 966 家，带动就业 1.4 万人¹。综合考虑古城的街区布局、现状业态和从业人员的职业类型，调研组选择了 390 位古城从业人员作为本研究的调研对象²。具体到各个行

1 数据来源于喀什古城管理者提供的一手数据。

2 本研究所指的喀什古城从业人员为在古城景区工作并获取劳动报酬的人员，包括行政管理职工、文艺表演职工、个体流动摊贩以及在各固定摊位中工作的全职人员、兼职人员等。

业：景区管理及服务行业人员 55 人、餐饮业从业人员 120 人、住宿业从业人员 60 人、文创业从业人员 75 人，手工业从业人员 80 人，其中固定摊位从业人员 326 人，流动摊位从业人员 64 人。

（二）调研方法

根据喀什市人民政府工作报告（2024 年）公示数据，古城 2024 年接待游客 2349.36 万人次，增长 25.96%，实现旅游收入 180.05 亿元。作为典型的民族地区旅游景区，古城分东西两个区，主要游览线路 5 条，行业主要集中在 5 条街区，从业人员整体呈现出“多民族聚居”和“多语言流动”的特点，对研究民族地区从业人员的语言能力现状和语言供给短板具有一定的典型性。

研究采用访谈法，主要有两部分内容：一为古城从业人员受访者的基本信息；二为受访者的语言面貌现状。本次研究有 409 人参与访谈，其中有 390 人访谈内容较完整，访谈环境真实，数据可信度较高。

（三）调研分析

1.受访者的基本情况

受访者女性居多，其中汉族和维吾尔族占多数，年龄主要集中在 25-34 岁，以餐饮业和手工业从业人员为主。

表 1 受访者基本信息
(Table 1 Basic Information of Respondents)

统计项目		人数	占比/%
性别	男	170	43.59
	女	220	56.41
年龄	12-24 岁	40	10.26
	25-34 岁	210	53.85
	35-44 岁	70	17.95
	45-54 岁	40	10.25
	55 岁及以上	30	7.69
职业	景区管理及服务行业从业人员	55	14.10
	餐饮业从业人员	120	30.77
	住宿业从业人员	60	15.39
	文创业从业人员	75	19.23
	手工业从业人员	80	20.51
受教育程度	小学及以下	36	9.23
	初中	105	26.92
	高中	169	43.33
	大专及以上	80	20.51

2.受访者的语言面貌现状

语言面貌是景区服务能力与文化包容度的直观体现，更是支撑南疆文旅产业从“资源驱动”向“服务驱动”转型的基础要素。结合喀什古城“半商业半自住”的独特属性，本次调研聚焦商业服务主导的公共领域，从语言使用、语言能力、语言需求三个核心维度，系统剖析从业人员的语言面貌特征，为构建适配“多语种、高精度、场景化”需求的语言服务体系提供数据支撑。

(1) 受访者的语言使用

语言使用指同一社群在不同场合面对不同话语对象的语言选择（韩林涛、刘和平，2020）。在古城文旅服务场景中呈现出“功能导向、场景分化”的显著特征。本部分从语码选择与语言文明两个维度展开，精准捕捉从业人员在服务实践中的语言使用规律。

① 语码选择

语码指言语交际过程中使用的任意符号，主要指某一种语言、方言或语体。语码选择是指在不同场合下说话人使用不同语言或不同语体（刘莎，2012），本次调研从“语言类型选择”与“语体形式选择”双重视角切入，全面覆盖口语交际与书面语景观两大场景，完整呈现景区从业者语言使用实况。从使用不同语言入手，我们发现受访者在公共区域使用国家通用语言文字与本族语¹的情况，如表 2 所示。

表 2 公共区域语码选择情况
(Table 2 Code Selection Situation in Public Areas)

语码	场合：在商铺、 摊位营业	场合：和家人、邻居闲 聊天	场合：给游客指路
使用国家通用语言文字为主	32.40%	18.20%	29.20%
全部使用国家通用语言文字	22.50%	13.40%	21.60%
使用本族语为主	31.80%	46.30%	25.80%
全部使用本族语	13.30%	22.10%	23.40%

在语言类型选择上，场景正式程度直接决定语码偏好，形成清晰的使用规律。如表 2 所示，在“商铺营业”这类直接面向游客的正式服务场景中，从业人员优先选择国家通用语言文字，以保障服务的普适性与沟通效率；而在“家人邻居闲聊”等非正式私人场景中，则以本族语为主要交流载体；在“给游客指路”这类半正式服务场景中，国家通用语言文字的使用比例仍略高于本族语。这一特征与古城文旅产业面向全国乃至国际游客的服务属性高度契合，也印证了国家通用语言文字在公共服务中的核心地位。

在语体形式选择上，景区公共语言景观的多语化特征尤为突出。本次收集的 145 张指示标牌、标识图片中，三语标牌占比达 57.93%（84 张），双语与四语标牌合计占 42.07%（61 张），直观呈

1 本族语指语言习得者自己的民族所使用的语言，调查中本族语指除汉语外的其他语言，如维吾尔语言、柯尔克孜语等。

现了古城“多语共生”的语言生态。从语言构成来看，国家通用语言文字始终占据主导地位，维吾尔语作为本地民族语言、英语作为国际通用语言形成有效补充，既保障了服务覆盖的全面性，又彰显了多民族文化交融的地域特色。但调研同时发现规范短板：部分标牌存在英文翻译错误、汉语拼音拼写不规范等问题，部分商业广告中还出现国家通用语言文字语病，这些细节问题不仅影响服务专业性，更与“以文塑旅、以旅彰文”的文旅融合要求存在差距，需纳入景区语言管理重点。

② 语言文明

语言文明是景区文明程度的重要标尺，其表现与交际场景的正式性呈现明显关联。如表 3 所示，礼貌用语使用频率与场景正式程度正相关：在“商铺营业”“给游客指路”等直接服务游客的正式场景中，礼貌用语使用最为普遍；而在“家人邻居闲聊”等非正式私人场景、“网络交流”等半虚拟场景中，不使用礼貌用语的现象更为突出。值得关注的是，公共服务场景中偶发的礼貌缺失问题，虽看似细微却直接影响游客体验感知，已成为制约景区服务升级的迫切问题。

表 3 公共场合使用礼貌用语和不使用礼貌用语情况均值表¹
(Table 3 Mean Table of the Situation of the Use and Non-Use of Polite Language in Public Occasions)

场合	使用礼貌用语				不使用礼貌用语			
	在商铺、 摊位营业	和家人、 邻居闲聊	给游客 指路	网络 交流	在商 铺、摊 位营业	和家人、 邻居闲聊	给游客 指路	网络交 流
均值	4.18	3.34	4.47	3.08	2.06	3.82	2.13	3.37
标准差	0.976	0.944	0.977	1.013	1.134	1.123	1.023	1.178

(2) 受访者的语言能力

语言表达能力是指以语言为基础媒介，在使用口头语及书面语过程中运用字词和句段的能力，它分为语言技能水平与语言学习水平（语言表达能力，2023）。本次调研从“语言技能水平”与“语言学习水平”双维度切入，精准识别不同群体的能力差异与提升瓶颈。

① 语言技能水平

语言技能水平以“很不熟练、不太熟练、一般、比较熟练、很熟练”为分级标准，重点考察听说、读写及网络语用等核心能力。调研显示，从业人员的语言技能水平呈现鲜明的行业分化特征。如表 4 所示，就语言和技能的熟练程度来看，受访者除本族语的听说、书写能力外，在使用国家通用语言文字的过程中出现听说、阅读能力等方面不同程度的不熟练问题。

1 表 3 中的均值代表使用礼貌用语或不使用礼貌用语的频率高低，最低为 1(几乎遇不到)，最高为 5(经常遇到)。

表4 从业人员语言技能水平(%)
(Table 4 Language Skill Level of Practitioners (%))

语码和技能 熟练程度		很不熟练	不太熟练	一般	比较熟练	很熟练
国家通用 语言文字	口语听说能力	5.10	41.60	19.10	8.40	25.80
	书面阅读能力	4.80	40.70	32.90	7.50	14.10
	基本书写能力	2.40	9.30	39.40	25.50	23.40
	网络语用能力	8.90	10.10	40.10	27.40	13.50
本族语	口语听说能力	1.10	3.40	11.20	25.50	58.80
	书面阅读能力	1.30	13.00	23.00	26.90	35.80
	基本书写能力	3.10	4.20	14.10	22.80	55.80
	网络语用能力	6.20	7.30	29.40	32.20	24.90

其中,景区管理及核心服务岗位人员的国家通用语言文字听说流畅、读写规范,技能水平普遍达到“比较熟练”及以上;而作为古城文旅特色名片的餐饮业、手工业从业者,因多为本地技艺传承者,国家通用语言文字技能水平参差不齐,部分人员存在“听说吃力、读写困难”等问题,成为语言服务体系中的突出薄弱环节。

② 语言学习水平

语言学习水平的调研聚焦“学习途径”与“学习难点”两大核心,结果显示其与从业人员受教育程度高度相关。在学历构成上,受访者以高中学历(43.33%)、初中学历(26.92%)为主,大专及以上学历仅占20.51%,小学及以下学历占9.23%,整体呈中下水平。这一学历特征直接导致学习途径分化:小学及初中学历者多依赖单一的学校教育基础;高中及以上学历者则能通过学校教育、网课培训等多元方式学习。总体而言,从业人员的国家通用语言文字学习途径普遍较窄,与旺盛的提升需求形成反差。

在学习难点上,问题集中于基础能力层面,其中“发音不准”等声调问题占比最高(58.5%),“找不到对应词汇”的表达障碍次之(28.6%),“听不懂他人表达”的理解问题占12.9%。这些集中性难点为后续开展精准化培训提供了明确方向,也印证了从业人员巨大的提升潜力。

(3) 受访者的语言需求

语言需求是基于现有语言使用与能力基础,对语言功能与价值的主动期待(李宇明,2021),其特征直接反映文旅产业高质量发展对语言服务的核心要求。本次调研通过分析能力与需求失衡现状,显示服务供给短板,精准定位从业人员的需求导向。

① 能力与需求失衡

以“发音标准度”为核心评价指标,调研发现从业人员的语言能力与服务需求存在明显失衡:95.38%的游客认可景区管理及服务人员的国家通用语言文字水平,住宿业、文创业人员表现次之,

这得益于其行业内定期的语言培训与明确的服务标准，也成为喀什对外展示的重要语言形象；而餐饮业、手工业从业人员的语言能力呈现“标准与带口音对半”的分化状态，核心原因在于景区管理对这类特色行业缺乏明确的语言能力要求与系统性培训支持，导致其服务能力与游客期待存在差距。

② 语言需求分析

语言需求是语言使用者受生存和发展需要驱使，基于时间与经历的变化，对语言知识、语言技能等方面产生的要求（李宇明，2021）。在南疆多语交际环境与文旅产业扩张的双重驱动下，从业人员面临语言使用范围窄、能力储备不足的核心矛盾，其语言需求已呈现基础强化、多元拓展的进阶特征。如图1所示，从业时长与语言需求呈显著正相关，即从业时间越长，对语言沟通价值的认知越深刻，需求也越强烈，这与长期服务实践中积累的问题感知直接相关。

从需求维度细分来看，呈现出清晰的结构特征：在语言种类需求上，国家通用语言文字的学习需求占比最高，同时对维吾尔语提升、英语基础等多语种能力抱有积极期待；在语言技能需求上，口语听说能力是核心诉求，这与文旅服务“即时沟通”的场景属性高度契合；在语言知识需求上，语言实用运用能力与行业服务话术知识的需求最为突出。值得关注的是，当前“低覆盖、低水平”的语言培训服务，与这种多元进阶的需求严重错位，尤其是针对餐饮、手工业等特色行业的定制化培训缺失，既无法满足从业人员的发展需求，也制约了景区整体语言服务质量的提升。

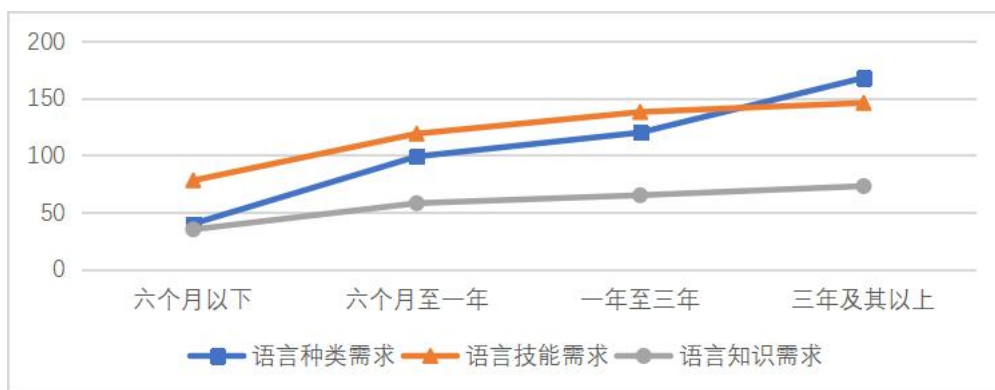


图1 访者从业时长与语言需求关系图

(Figure 1 Relationship between Respondents' Employment Duration and Language Needs)

(四) 调研结论

1. 语言使用

(1) 从业人员语言使用呈现“场景决定语码”的鲜明特征，在“商铺营业”“游客指路”等正式及半正式服务场景中，国家通用语言文字使用占比明显高于本族语，这一选择与古城文旅产业面向全国乃至国际游客的服务属性高度契合；而在“家人闲聊”等私人场景中则以本族语为主，形成功能清晰的语言使用格局。

(2) 语言文明建设成为景区服务升级的迫切需求。调研发现，礼貌用语使用频率与场景正式性

直接相关, 虽在核心服务场景中使用普遍, 但公共服务场景中偶发的礼貌缺失问题, 既影响游客体验感知, 也与“以文塑旅、以旅彰文”的文旅融合要求存在差距, 需纳入语言服务体系重点建设内容。

(3) 公共领域语言景观呈现多语化发展趋势, 双语标识、双语服务已成为景区常态, 国家通用语言文字的主体地位得到充分体现, 维吾尔语、英语形成有效补充, 既保障了服务的普适性, 也彰显了多民族文化交融的特色。但部分标牌存在英文翻译错误、国家通用语言文字语病等规范问题, 亟待针对性修正。

2. 语言能力

(1) 国家通用语言已成为从业人员与游客沟通的主流载体, 但能力水平呈现明显的行业分化。景区管理及核心服务岗位人员普通话语音标准、表达流畅, 而作为古城文旅特色名片的餐饮业、手工业从业者, 因多为本地技艺传承者, 普通话水平参差不齐, 成为语言服务的薄弱环节。

(2) 从业人员总体受教育程度以大专及初高中学历为主, 国家通用语言学习面临“途径窄、难点多”的困境, 学习途径以学校教育为主, 多元学习渠道缺失; 旺盛的培训需求与巨大的提升潜力形成鲜明对照, 为精准培训提供了明确方向。

3. 语言需求

(1) 从业人员的语言需求呈现基础强化、多元拓展的进阶特征, 且与从业经验深度关联。不仅对国家通用语言学习需求强烈, 对多语种能力提升也抱有积极期望。且从业时间越长, 对语言沟通价值的认知越深刻, 语言需求与从业经验呈正相关关系。

(2) 当前语言服务供给存在“三低一不匹配”问题: 培训覆盖低、服务水平低、翻译响应不及时, 与文旅产业高质量发展所需的“多语种、高精度、场景化”语言服务需求严重脱节, 也无法适应古城文旅经济扩张与文明建设的现实要求, 亟待通过系统性语言治理加以破解。

(3) 服务供给与行业需求的错位在特色行业中尤为明显。餐饮业、手工业等核心从业群体对现有培训满意度偏低, 现有培训缺乏行业定制化内容, 无法满足其技艺讲解、营销推广等高层次语言需求, 强化这类重点行业的精准培训成为提升景区整体服务水平的关键抓手。

本次调研系统勾勒了喀什古城景区的语言服务全貌, 结合南疆文旅产业从“资源驱动”向“服务驱动”转型的核心目标, 以下四类突出问题需重点关注: 其一, 喀什作为“一带一路”沿线新兴文旅枢纽, 游客规模激增推动语言面貌快速变化, 但现有语言培训内容更新滞后, 难以匹配动态需求; 其二, 游客地域与文化背景的多样性, 对语言服务的综合性提出更高要求, 而当前培训仍局限于“听说读写”基础能力, 缺乏跨文化交际素养培养; 其三, 服务意识与非语言沟通能力被严重忽视, 肢体语言规范、文明服务用语等内容在培训中缺位, 制约服务品质升级; 其四, 培训内容缺乏行业针对性, 无法满足餐饮、手作等特色行业的营销推广、技艺讲解等高层次需求。总体而言, 南疆地区国家通用语言推广成效显著, 其在喀什古城文旅行业中已成为服务与沟通的核心载体。但语言服务在精准性、专业性、综合性上仍有巨大提升空间, 为后续构建政府、社区、商铺、家庭、高校“五元多维融合”的语言服务模式提供了现实依据, 也为新疆自贸试验区文旅产业集群升级提供了实践支撑。

二、语言服务赋能文旅产业高质量发展的路径——五元多维模式

高质量发展背景下，语言服务已成为破解文旅产业沟通壁垒、推动产业升级的核心支撑。新疆依托“一带一路”与自贸试验区建设机遇，文旅产业的语言需求已呈现“多语种、高精度、场景化”的进阶特征。喀什古城作为南疆文旅产业的核心载体，其从业人员“多民族聚居、多语言流动”的特点，以及语言使用不规范、能力行业分化、供需错位等问题，迫切需要构建系统性语言服务体系。基于此，本文提出以政府、社区、商铺经营者、居住家庭、高校为核心主体，以观念革新、方法创新、体系构建为实施维度的“五元多维”语言服务可持续模式，精准回应产业需求，助力文旅产业从“资源驱动”向“服务驱动”转型，为新疆自贸试验区建设与文旅集群升级提供实践路径。

（一）政府主导统筹，构建标准化语言服务体系

政府作为语言服务的主导者，需立足喀什古城“半商用半自住”的特殊格局，将语言服务纳入文旅高质量发展总体规划，针对调研中凸显的规范缺失、培训不足等问题，构建“需求导向、分级分类”的标准化体系。

1. 观念引领，锚定语言文明与通用语主体地位

以社会主义精神文明建设为引领，强化语言文明在景区发展中的核心价值。针对公共服务场景中礼貌用语缺失的问题，将“文旅服务规范用语”纳入景区文明创建考核指标，编制《喀什古城文旅服务语言手册》，明确“商铺营业”“游客指引”等核心场景的礼貌用语标准。通过政策宣讲、案例示范等方式，让从业人员认识到规范使用国家通用语言不仅是减少沟通障碍的关键，更是塑造喀什对外文旅形象、落实“文化润疆”战略的重要举措，夯实“以旅兴疆”的语言基础。

2. 体系构建，建立分级激励与精准服务机制

针对不同行业能力分化的现状，建立“行业差异化”语言能力标准体系。将景区管理岗、餐饮手工业岗等进行分类，明确国家通用语言“听说读写”的分级要求，即对管理岗要求“熟练运用”，对餐饮手工业岗要求“基础流畅”。同时，建立“语言能力与利益挂钩”机制，将国家通用语言等级、服务话术水平与从业人员薪酬、评优直接关联，激发提升动力。聚焦营销需求短板，联合专业机构开发“特色行业营销话术课程”，针对手工艺品讲解、特色美食推荐等场景设计实战内容，提升从业人员的消费引导能力。

3. 资源整合，拓宽培训渠道与翻译服务供给

针对从业人员学历偏低、学习途径窄的问题，构建线上与线下结合的多元化培训网络。线下依托社区活动中心设立语言培训点，邀请高校教师、语言专家开展定期授课；线上开发古城语言学习小程序，上传发音纠正、词汇积累等微课程，解决从业员工工学矛盾。同时，针对多语种需求与翻译响应不及时问题，建立应急翻译服务平台，整合高校外语专业学生、本地双语人才资源，为景区提供即时性维汉、英汉翻译服务，匹配国际化文旅枢纽的发展定位。

（二）社区基层联动，营造沉浸式语言学习氛围

社区作为从业人员日常活动的核心场景，需发挥“贴近基层、精准触达”的优势，针对年龄偏大、学历偏低等重点群体，打造场景化、互动式的语言学习环境，弥补政府服务的基层空白。

1.意识强化,以“评优激励”激活学习主动性

树立“从业人员为景区建设主体”的理念,定期开展“古城语言服务之星”评选活动,围绕国家通用语言流畅度、服务礼貌用语使用等维度设置奖项,给予物质与荣誉双重激励。通过表彰先进典型,让从业人员直观感受到语言能力提升带来的职业价值,尤其让餐饮、手工业从业者认识到,良好的语言表达能更好传递古城文化内涵,增强从业自豪感与学习动力。

2.精准培训,实施“分层分类”实战教学

结合调研中发音不准、词汇匮乏的核心难点,开展针对性培训。对年龄大、学历低的从业者,聚焦游客接待、价格沟通等基础场景进行反复演练;对年轻从业者,讲解不同地域游客的沟通习惯,弥补现有培训中综合素养培养的缺失。同时,将肢体语言规范、服务礼仪等内容纳入培训,全面提升服务品质。

(三) 商铺主体落实,推动语言能力与经营融合

商铺作为文旅服务的直接载体,其从业人员语言能力直接影响经营效益。商铺经营者需将语言服务作为核心竞争力,落实政府与社区的培训要求,构建“内部互助、学用结合”的提升机制。

1.观念革新,确立“语言赋能经营”的发展思路

主动对接政府、社区的培训资源,将国家通用语言培训纳入商铺日常管理。通过调整排班时间、提供培训补贴等方式,鼓励从业人员参与各类学习活动,打破“重技艺轻语言”的传统认知。让经营者与员工明确精准的手工艺品讲解、生动的美食文化介绍,能有效提升游客消费意愿,实现“语言能力”向“经营效益”的转化。

2.内部联动,建立“传帮带”互助机制

针对商铺内从业人员能力差异,建立“一对一”帮扶制度,由国家通用语言水平高的员工带动基础薄弱者,利用班前班后时间开展“实战练习”。同时,设立“每日语言小课堂”,聚焦当日接待中出现的沟通问题进行即时复盘,如“如何用简洁语言解释手工地毯工艺”“如何清晰说明美食成分”等,让语言学习与经营实践紧密结合。

3.技能升级,分层提升营业语言服务水平

将营业技能与语言服务分为“基础层”与“提升层”。基础层聚焦问候、咨询等规范用语,确保服务礼貌性;提升层针对营销推广、纠纷处理等场景,开展专项训练。例如,为手工业商铺设计技艺传承、产品价值的讲解话术,为餐饮商铺开发食材特色、文化寓意的推荐用语,满足高层次经营需求,让语言成为商铺增收的软实力。

(四) 家庭基础支撑,培育多语融合的语言生态

家庭作为语言学习的初级场所,需立足古城“半自住”的居住特点,构建“代际传承、多语共生”的语言环境,为文旅语言服务储备后备力量,夯实长期发展基础。

1.观念转变,树立“语言是发展资源”的认知

家长需转变传统观念,认识到国家通用语言不仅是沟通工具,更是子女未来参与文旅产业、融入社会发展的核心资源。在家庭交流中,既尊重本族语的文化价值,又主动营造国家通用语言使用场景,如用国家通用语言讲述古城历史、讨论游客接待案例,让子女从小树立多语能力等发展优势

的认知。

2.规划引导，助力下一代语言能力全面发展

结合孩子的兴趣与成长规律，制定国家通用语言与特色语种结合的学习规划。充分利用社区图书馆、景区文化驿站等资源，鼓励孩子参与“古城小导游”“语言故事汇”等主题活动，在实践中提升国家通用语言表达能力。同时，引导孩子学习基础英语、常用旅游外语，匹配喀什“一带一路”文旅枢纽的定位，为未来从事文旅服务奠定基础。

（五）高校智力赋能，激活语言服务升级新引擎

高校作为语言服务人才与资源的核心供给方，需立足南疆区位优势，将学术研究与一线需求结合，为古城提供“专业化、一站式”的语言服务支持，破解培训针对性不足的难题。

1.精准培训，聚焦特色行业痛点开展定制服务

发挥南疆语言服务团队优势，深入餐饮、手工业商铺开展需求调研，开发“行业定制化”培训课程。针对手工业从业者技艺讲解困难的问题，设计非遗术语与故事化表达结合的课程；针对餐饮从业者营销能力弱的问题，开发美食文化与消费心理学融合的课程。采用一对一辅导与集中实训结合的方式，重点纠正发音不准等基础问题，同时融入跨文化沟通技巧，提升培训专业性与实用性。

2.平台搭建，构建线上与线下结合的全方位服务体系

线下在古城核心区域设立“高校语言服务驿站”，组织大学生志愿服务团队，提供游客指引、多语翻译、纠纷调解等即时服务；线上开发“喀什古城语言服务”综合平台，整合三大核心资源，即面向从业人员的培训服务话术、发音方法的课程、面向游客的多语导览系统、面向经营者的营销素材库。同时，开通留言反馈模块，根据从业人员与游客的建议实时更新资源，实现语言服务的动态优化。

（六）五元协同，构建多维联动的语言服务生态

“五元多维”模式的核心在于打破主体壁垒，形成“政府统筹规划、社区精准落地、商铺实践转化、家庭基础培育、高校智力支撑”的联动机制。政府通过政策与资源整合搭建框架，社区与高校聚焦“精准培训”解决一线痛点，商铺将语言能力转化为经营效益，家庭为产业发展储备人才，各主体围绕“语言服务赋能文旅高质量发展”的核心目标，从观念、方法、体系三个维度协同发力，破解当前语言供给短板。这一模式既精准回应了喀什古城“多语种、高精度、场景化”的语言需求，又将语言服务与“产业兴疆”“文化润疆”战略深度融合，通过提升从业人员语言能力，改善游客体验、激活消费潜力，推动文旅产业实现质的提升，为新疆自贸试验区建设与区域高质量发展提供有力支撑。

三、高质量发展格局下语言服务赋能经济发展的思考

高质量发展本质是全民族全行业的提质增效，而语言服务作为破解沟通壁垒、激活要素流动的关键支撑，正成为驱动经济高质量发展的重要“软实力”。新疆依托“一带一路”倡议纵深推进与自贸试验区建设的双重机遇，文旅产业实现跨越式发展，语言需求已呈现“多语种、高精度、场景化”的进阶特征。基于喀什古城5A级景区从业人员语言面貌的调研实证，我们得以更清晰地认知

语言服务与经济内在关联，为高质量发展格局下发挥语言经济功能、探索服务路径提供现实遵循。

（一）高质量发展需以顺畅语言交际筑牢要素流通根基

信息高效传递是经济活动的核心前提。语言能力差异已成为要素流通的重要影响因素。部分从业者因通用语不熟练制约服务质量与交易达成，构成经济发展的隐性阻滞。需将语言交际优化纳入区域规划：一方面以推广规范通用语为核心，按行业、学历实施分级培育，让通用语成为要素流通的通用接口；另一方面尊重多语特质，构建通用语、民族语与外语结合的服务体系，将语言资源转化为区域发展的凝聚力与竞争力。

（二）高质量发展需以特色语言产业激活经济新动能

语言服务与语言产业互为支撑，是丝路经济带建设的重要保障。需以需求导向发展语言产业，即培训领域依托高校开发定制课程，构建政府购买、高校输出、市场转化的闭环产业链；翻译领域整合资源，搭建线下驿站与线上平台结合的即时服务体系；技术领域开发多语特色产品，推动语言产业与文旅、外贸融合，释放“语言红利”助力自贸试验区建设。

（三）高质量发展需以和谐语言环境夯实经济保障

和谐语言环境是经济发展的隐性基础设施，核心是确立通用语主体地位并包容多元文化。构建和谐环境需精准施策，即政府将语言规范纳入考核，统一标识标准；基层以评优激励营造文明氛围；在网络上依托平台引导规范用网，避免文化误解。规范与包容并存的环境既能保障经济效率，又能彰显民族交融特色，为“文化润疆”“产业兴疆”护航。

（四）高质量发展需以语言服务塑造区域经济文化品牌

区域经济竞争力的核心是文化独特性，语言服务则是传递文化价值的关键。各民族文化遗产与特色产业的经济价值转化，离不开精准的语言阐释。语言与文化传播能力的提升，可有效增强产品附加值，实现文化向经济价值的高效转化。以语言服务塑品牌，需聚焦文化传递与产业赋能，一方面挖掘民族语言文化资源，将民间故事、技艺内涵融入服务与传播；另一方面在标识、包装中构建通用语为主、多语补充的体系，兼顾普适性与文化辨识度。通过精准赋能，推动区域IP从“资源型”向“品牌型”升级，提升经济文化附加值。

（五）高质量发展需以语言技术创新提升服务效能

丝路经济带推动人员与信息高频流通，对语言服务的专业性、即时性提出更高要求，技术创新是破局核心。语言服务中工学矛盾突出、响应低效等问题，凸显了技术赋能的迫切性。推动语言技术创新需深化技术与服务融合，即依托大数据精准开发培训资源，借助5G与云计算搭建线上与线下结合的服务平台，攻关多语语音识别、智能翻译等技术，降低经营主体服务成本。通过技术赋能，让语言服务匹配“多语种、高精度、场景化”需求，支撑文旅产业向“服务驱动”转型。

综上，语言服务是融入经济高质量发展的核心要素，价值贯穿要素流通、产业升级等全过程。“五元多维”模式通过政府、社区等主体协同，构建了适配新疆的语言服务体系。新疆自贸试验区建设中，唯有强化语言服务的精准性与创新性，才能充分释放其经济功能，为高质量发展提供坚实支撑。

四、结 语

高质量发展是中国式现代化的核心任务，更是推动民族地区进步的关键遵循。推动民族地区高质量发展，需立足区域特色资源与产业需求，精准锚定发展短板。本次以南疆 5A 级景区喀什古城为核心的调研，通过剖析从业人员语言面貌与服务需求，为破解文旅产业转型瓶颈提供了实证样本。作为南疆文旅产业核心载体与新疆多民族语言生态缩影，喀什古城呈现的语言能力行业分化、服务供给与场景需求错位等问题，本质是民族地区文旅产业从资源驱动向服务驱动转型中语言支撑不足的集中体现。语言服务与经济发展深度绑定、相辅相成，既通过语言扶贫、语言扶智理念改善各族群众语言面貌与发展能力，又以多语种、高精度、场景化的服务供给激活文旅产业价值。本次研究提出的政府统筹、社区落地、商铺转化、家庭培育、高校赋能五元多维融合模式，针对喀什古城服务短板构建，以提升国家通用语言文字应用能力为根基，兼顾民族语言文化传承与外语服务需求，既解决从业人员听说吃力、培训缺位的现实难题，又为特色产业搭建文化传递与经营增效的语言桥梁，充分释放文旅经济的带动效应。

新疆自贸试验区作为党中央的战略举措，对语言服务现代化提出更高要求。喀什古城的语言服务实践，正是自贸试验区语言需求的生动缩影，其供给短板亦是产业转型必须破解的关键命题。高质量语言服务以精准赋能拉动区域经济增长，在要素流通层面破除沟通壁垒，在产业升级层面激活语言红利，在品牌塑造层面传递民族文化，推动文旅产业实现经济形态与质态双重转型。从喀什古城的“小场景”到自贸试验区的“大格局”，语言服务正成为构建高质量发展格局的重要支撑。它不仅为新疆文旅产业集群升级提供实践路径，更助力自贸试验区从“试验田”升级为“高产田”，为其打造高水平对外开放门户枢纽城市、形成核心竞争优势注入“语言动能”。在文化润疆、产业兴疆战略指引下，深化五元多维模式实践，必将让语言服务释放经济与社会双重价值，为民族地区高质量发展与高水平对外开放筑牢根基。

基金项目：国家语委科研项目“新疆南疆国家通用语言助力乡村振兴的理论与实践研究”（YB145-60）、喀什大学 2025 年度校级课题“数字时代南疆地区应急语言服务需求与实践研究”（022025545）、喀什大学南疆经济与社会发展研究中心课题“新质生产力背景下行业语言服务能力提升赋能喀什自贸区发展研究”（NFK2503）、南疆国家语言文字应用与服务研究中心、中国（新疆）自由贸易试验区喀什片区语言服务研究团队的阶段性成果。

Conflicts of Interest: The authors declare no conflict of interest.

ORCID

Lin Qing ^{ID} <https://orcid.org/0009-0007-2364-6559>

Li Xiaoman ^{ID} <https://orcid.org/0009-0007-5737-6788>

References

屈哨兵、王海兰（2023）：“数字经济发展中的四大基本语言服务能力建设”，《广州大学学报（社会科学版）》（05）：112-121。

[Qu Shaobing, Wang Hailan (2023). “Construction of Four Basic Language Service Capabilities in the Development of Digital Economy.” *Journal of Guangzhou University Social Science Edition* (05): 112-121.]

孙佳莹、王海兰（2025）：“做好语言服务助力现代化强国”，《语言生活与语言服务学刊》（01）：1-9。

[Sun Jiaying, Wang Hailan (2025). “Doing a Good Job in Language Services to Assist the Modern Powerful Country.” *Journal of Language Life and Language Services* (01): 1-9.]

刘爱彬、姚铃、张耀军（2023）：“数字经济视域下‘一带一路’跨国语言服务优化升级路径探析”，《国际贸易》（11）：25-37。

[Liu Aibin, Yao Ling, Zhang Yaojun (2023). “Analysis on the Optimization and Upgrading Path of ‘the Belt and Road’ Cross-border Language Services from the Perspective of Digital Economy.” *International Trade* (11): 25-37.]

肖俊敏、邓超（2024）：“语言服务产业对区域经济高质量发展的影响研究——基于语言服务产业指数的实证分析”，《湖南师范大学社会科学学报》（05）：62-75。

[Xiao Junmin, Deng Chao (2024). “Study on the Impact of Language Service Industry on High-quality Regional Economic Development: An Empirical Analysis Based on Language Service Industry Index.” *Journal of Social Sciences of Hunan Normal University* (05): 62-75.]

石琳（2019）：“语言经济视域下少数民族文化和旅游产业的深度融合与发展”，《社会科学家》（02）：101-106。

[Shi Lin (2019). “In-depth Integration and Development of Ethnic Minority Culture and Tourism Industry from the Perspective of Language Economy.” *Social Scientist* (02): 101-106.]

王立非、周芷伊、颜文瑾（2025）：“西部地区语言服务发展：现状、挑战与建议”，《外语教学》（06）：1-7。

[Wang Lifei, Zhou Zhiyi, Yan Wenjin (2015). “Development of Language Services in Western China: Current Situation, Challenges and Suggestions.” *Foreign Language Teaching* (06): 1-7.]

韩林涛、刘和平（2020）：“语言服务本科人才培养：‘翻译+技术’模式探索”，《中国翻译》（3）：59-66。

[Han Lintao, Liu Heping (2020). “Undergraduate Talent Cultivation in Language Services: Exploration of the ‘Translation + Technology’ Model.” *Chinese Translators Journal* (3): 59-66.]

刘莎（2012）：“谈跨文化交际视野下语码转换的原因”，《语文学刊》（01）：33-34。

[Liu Sha (2012). “On the Reasons for Code-switching from the Perspective of Cross-cultural Communication.” *Journal of Language and Literature Studies* (01): 33-34.]

语言表达能力：2023-05-01, [EB/OL], [2023-09-12]: <https://baike.sogou.com/v8090307.htm>.

[Language Expression Ability. 2023-05-01. [EB/OL]. [2023-09-12]. <https://baike.sogou.com/v8090307.htm>.]

李宇明（2021）：“试论个人语言能力和国家语言能力”，《语言文字应用》（03）：2-16。

[Li Yuming (2021). “On Individual Language Competence and National Language Capacity.” *Applied Linguistics* (03): 2-16.]

崔启亮（2025）：“人工智能时代的语言服务行业发展趋势”，《北京第二外国语学院学报》（01）：62-72。

[Cui Qiliang (2025). “Development Trends of Language Service Industry in the Era of Artificial Intelligence.” *Beijing Second Foreign Language University Journal* (01): 62-72.]