

培养涉外导游的英语语言能力

摘要: 中国是世界上旅游业发展速度最快的国家之一。按照中国旅游业发展“十一五”规划纲要, 到 2010 年中国入境过夜旅游者人数预计将达 6880 万人次。在今后的几年中, 既通晓旅游管理知识又精通英语的涉外导游必将成为职场的热门人才。培养高素质的涉外导游人才已成为发展涉外旅游业的重中之重。

关键词: 英语语言; 涉外; 导游

Abstract :China is one of the countries in the world in which the tourism industry grows very fast . According to the “Eleventh FiveYear Plan” ,the number of tourists who stay overnight in China has been expected to reach 68. 8 million by 2010. In the following years ,tour guides who grasp tourism management knowledge as well as fluent English skills will become more popular. So it is more and more important to train professional tour guides.

Key words :English language ;foreign ;tour guide

2008 年北京奥运会的成功举办,上海世博会(2010 年)的申办成功,大大刺激了中国旅游业的发展,国际化开放式的旅游概念已经形成,中国正在逐渐成为旅游大国,来我国旅游的外国游客逐年递增。据统计,2008 年来华游客达到 1.5 亿人次,我国成为全球第四大入境旅游接待国,旅游外汇收入居全球第六位。即使在当今全球金融危机的背景下,国际旅游大鳄仍然对中国入境游市场持乐观积极判断。然而,根据国家旅游局(CNTA)“2007 年度全国旅行社业务年检情况通报”,到 2007 年底,全国共有 19720 家旅行社,其中国际旅行社 1838 家,不及总数的 10%。我国有持证导游人数突破 47 万,但外语导游不足 4 万。涉外导游队伍的发展已经远远无法满足市场的巨大需求。

涉外导游的性质虽因时代、国家、社会制度、意识形态、民族文化不同有所不同,但各国在长期旅游实践中也提炼出涉外导游的共同属性,即社会性,面对八方宾朋,是一种社会职业;文化性,传播本民族的传统文化和现代文明,同时又吸收各国各民族优秀文化;服务性,以复杂的、高智能、高技能的服务,满足游客的要求;经济性,直接创收,扩大客源、促销商品、促进经济交流;涉外性,是无冕的民间大使,增进各国人民的友谊。涉外导游除了应具有高尚的思想道德素质、良好的心理素质和强健的身体素质、广博的旅游文化知识外,在业务素质上还要求他们具有较高的语言能力。

1 涉外导游英语语言基本要求及其现状英语导游的服务对象是能以英语为母语以及其他母语为非英语但能使用英语进行交流的旅行者。英语导游肩负着用英语为其组织安排旅行和游览事项、提供讲解、解答疑问、语言翻译和旅途服务的工作。英语导游的语言表达能力是指英语导游运用英语语言向旅行者准确传递景点信息及与旅行者进行有效沟通的能力。因此,对英语导游语言表达能力的的基本要求为流利、准确、无跨文化交际障碍。

1) 英语导游要求英语口语流利,不但能通畅自如地为游客进行景点讲解,而且还能用英语回答游客的问题帮助游客解决困难处理突发事件。首先,英语导游的讲解一定要流利。就英语运用本身而言,交际的重要性大于语言本身的重要性。语言上小的错误通常是可以补救的,而交际中断会造成更大的影响。例如,在旅游车上,导游人员向游客介绍沿途景物时,如果语言不流利,就会出现导游正在讲解而旅游车已把该景物抛在后面的现象。这样就会给游客留下遗憾,导游的服务质量也会大打折扣。

2) 英语导游语言的准确主要是指语音语调、语法用词的准确。如果关键词说错,就可能闹大笑话。比如一位桂林的导游要极力说服客人去参观芦笛岩,他把芦笛岩的英文名 Reed Flute Cave 念成了 Red fruit cake (红色水果蛋糕),客人觉得蛋糕没有什么好看的,就不愿去。第一次带团来桂林的一位领队到旅行社里问,你们的蛋糕到底是怎么做的,有什么特别之处?经过了解,社里才知道有这么一个笑话。英语导游人员不但要有丰厚的英语知识还要在合适的场合,准确地使用语言。例如,有人介绍秦始皇陵墓用了“tomb”,用的就不够准确。因为普通百姓死后所葬之地为“tomb”,而帝王国戚葬身之地是“mausoleum”。又例如,英语导游在语用上常出现的另一个失误就是对反义疑问句的回答上。例如,当游客对旅行社任意改变行程向导游抱怨时说“You did not know that beforehand, did you?”确实不知情的导游应该回答“No, I didn't.”而实际上很多导游对于这样的问句的回答是“Yes。”

3) 英语导游在和旅行者沟通交流的过程中,还需要尽量做到语言表达无跨文化交流障碍。英语导游的

服务对象主要来自以英语为母语的美国、英国、加拿大、澳大利亚等西方国家。中西方由于历史传统、地理位置等因素的影响,在价值观方面存在很大异同,由此导致中西方文化的差异。比如游客在向导游道谢的时候,导游往往回答“it's my duty.”或者“It's what I should do.”那么听者就会觉得他们是在完成任务而不是出于自愿做好工作。当游客夸奖导游“Your English is pretty good.”,“You look so pretty.”导游会谦虚地说“No! No! No!”对于游客的称赞,导游要大方一些,直接回答“Thank you.”就可以了。但也不是直截了当,开门见山就是得体了。英语导游应该深入了解中西方文化的差异,比较英语和母语的异同,选择恰当的用语,尽量避免语用失误。

2 涉外导游语言培养策略

2.1 培养扎实的英语语言基本功扎实的英语语言基本功是良好的语言表达能力的基础。英语语言的基础知识包括语音、语调、词汇、语法等。培养和纠正正确的语音语调可以通过观看原版英文影像资料,模仿其地道的发音来实现。英语导游词汇量一般要求达到大学六级考试词汇量水平,一般掌握的词汇量应达到6500个单词和1700个词组。其中3000为积极单词,要求会读,能听懂,会应用。扩大词汇量除了需要下功夫背单词外,也可以运用一些比较灵活的方法。比如联想法和对比法。其中,导游专业词汇更需要英语导游掌握并自如应用。语法是保证语意正确表达的基础。语法错误会削弱和影响语言水平的提高,造成理解上的错误。在理解的基础上记住语法,通过多做练习检验巩固语法。背诵常用句型,固定用法,达到境界:脱口而出,说的时候不去考虑语法,而语法运用正确。

2.2 培养文化差异意识,避免语用失误

涉外导游专业是一个跨文化性很强的专业,这要求涉外导游要加大对跨文化知识的掌握。通过对西方国家文化的了解,输入涉外交往的礼节,不同的文化价值观和交流及文化差异,西方国家中称呼、介绍、访问、宴请、告别等社会交往的文化因素,提高语言形式的正确性,重视语言应用的得体性,从而逐步获得跨文化的敏感,提高跨文化交际意识的自主性。可以通过分析成功与失败的交际的具体实例来提高涉外导游的语用能力,避免语用失误。

2.3 培养现场感和实际交际能力

再多的语言基础知识和文化差异意识如果不能运用到实际的交际中也是徒劳无功。导游的语言表达能力需要在实践中得以发挥和提高。可以通过模拟情景和参加比赛等形式来训练涉外导游的英语语言表达能力。良好的语言表达能力,对于涉外导游正确传达景点信息,和旅行者进行有效地沟通起着十分重要的作用。培养涉外导游的英语语言表达能力是一个循序渐进的过程,需要把掌握的英语语言基础知识和文化差异意识恰当巧妙地运用到实际工作中。只有这样才能培养出合格的导游。

参考文献:

- [1] 苏承志. 英语交际能力与策略[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2004.
- [2] 蒋亚瑜, 刘世文. 提高学生文化表达能力的方法和途径[J]. 集美大学学报, 2005, 8(1): 65~68.
- [3] 田穗文, 龙晓明. 旅游发展中的跨文化研究[J]. 经济与社会发展, 2003, (7): 30 - 34.