

张家界国际旅游城市中英双语服务环境建设研究¹

许湘媛

(山西大学外国语学院, 山西 太原 030000)

【摘要】：张家界作为知名的旅游休闲胜地，凭借丰富的自然旅游资源和独特的人文旅游资源一直以来享誉中夕卜。近年来，由于国际知名度的提高，张家界入境旅游市场也不断扩大，入境游客更是遍及欧美、日韩和东南亚。但随之而来的语言障碍问题使张家界未来旅游发展面临巨大的挑战。针对张家界旅游城市的定位，从入境游客的体验与感知角度入手设计问卷，调查张家界中英双语服务环境的现状及存在问题，并从中英双语旅游指南和语音播报等方面提出相应对策。

【关键词】：张家界；旅游城市；中英双语；服务环境

【中图分类号】：F2 **【文献标识码】**：A **【doi】**：10.19311/j.cnki.1672-3198.2018.24.0i1

随着湖南省人民政府“加快推进张家界国家旅游综合改革试点；构建以张家界为龙头的旅游格局；简化入境旅游手续，推动长沙、张家界等一批城市外国人72小时过境免签”等关于促进旅游业改革发展的实施意见的提出，为张家界打造国际旅游城市迎来了新的契机。随后，张家界市委七届三次全体（扩大）会议审议通过了《在“锦绣潇湘”全域旅游基地建设中发挥龙头作用的意见》，要求全面实施“对标提质、旅游强市”战略：以国内外一流旅游目的地为对标，加快全域旅游发展，在“锦绣潇湘”全域旅游基地建设中发挥龙头作用。这更为张家界市建设国际旅游城市提供了有力保障。

然而，在旅游业发展的过程中，由于缺乏良好的语言服务环境，往往给外国游客在张家界旅游带来不便，不仅一定程度上影响了外国游客在旅游活动中的体验与感受，而且可能会导致旅游享受得不到满足，使张家界在他们心目中的形象大打折扣。中英双语服务环境的建设对张家界国际旅游城市的发展具有重要的推动作用，良好的中英双语服务环境不但能有效帮助外国游客解决在张家界旅游过程中遇到的各种麻烦和问题，还能长远推动旅游产业的健康发展，提升城市的旅游形象。

1、国际旅游城市中英双语服务环境建设内容

旅游城市是旅游经济、旅游产业占城市经济比重大，以旅游作为主要功能，在社会公众心中具有较强影响力的城市。语言服务环境体系，指的是政府和非政府机构，为了促进经济和社会的发展，为本区域内的居民和往来人员，有规划有计划地投入一定的资金和人力，提供的通用或者非通用语言服务，包括公共信息服务、语言处理服务系统等。

1.1 公共服务环境

公共服务环境包含公共场所的公示语、标识，语音播报以及各类服务指南，是城市中英双语服务环境的外在体现。通过对这些方面的调查可以了解城市公共设施和服务中英语的普及和规范程度。城市公示语涵盖的范围广泛，包括路标路牌、公交站牌、景区景点简介、广告宣传、温馨提示等等。语音播报是大众在公共场所获取信息的另一种方式，一般来说，车站、机场、

¹**【基金项目】**：湖南省自然与文化遗产研究基地项目（编号：16JDZB066）。

【作者简介】：许湘媛（1997-），女，汉族，湖南永兴人，本科生。

公共交通、景区及购物场所的语音播报最为常见。服务指南包括餐馆菜单、酒店入住说明、城市地图、景区旅游指南、商场商品介绍等等。

1.2 信息传递环境

城市信息传递环境涉及到官方网站建设，媒体信息发布，热线电话服务，通过对这些方面的调查可以了解城市使用英语进行信息发布的广度、深度和频度。其中，官方网站建设主要是看城市政府机构及各类企业是否实现了官方网站的中英文页面同步生成。媒体信息发布是看城市的相关媒体，如电视、广播、报纸、杂志与其他网络媒体是否实现了诸如交通出行、生活服务、旅游咨询等信息的中英文同步发布。热线电话服务则包含匪警 110，火警 119，急救中心 120，消费者申诉举报电话 12315，价格监督举报 12358，质量监督电话 12365。

1.3 社会人文环境

国际旅游城市中英双语服务环境中的社会人文环境，主要是指城市人员的英语素质和英语认知意识，可以详细划分为各“窗口”服务行业从业人员英语能力、英语志愿服务水平、市民英语素质三个方面。

2、张家界国际旅游城市中英双语服务环境建设存在的问题

2.1 城市公共环境双语服务欠规范

目前，张家界城市公示语、相关服务指南英文覆盖率低，语音播报英语普及度低。在公示语方面，张家界景区景点的公示语最为健全，而餐饮、住宿、交通、购物方面的公示语大多仅有图标和汉字，还未使用到英语。其次，各类服务指南诸如菜单、入住说明、地图、旅游手册、商品说明等几乎都只有零散的英文单词，暂无完全的中英双语版本。此外，张家界语音播报系统中英双语的使用情况也不容乐观，虽然市内公交的中英双语报站做得比较到位，但是前往景区的车辆和景区内部的环保大巴关于景区景点介绍的语音播报系统尚未建设，其他公共场所的中英双语播报也还有待完善。

2.2 信息传递环境双语服务不到位

旅游官方网站缺乏相应的英文界面。张家界市人民政府旅游官网是由张家界市政府建立并管理的，网站对张家界有着权威全面的介绍，涵盖了张家界旅游的各个方面。在页面设置上，该网站并没有英语版面的选项。虽然网站中的模块名称大部分有使用中英双语，旅游宣传片《起源张家界》也有中文、英语、芬兰语、匈牙利语、罗马尼亚语五种版本，但是其他各个部分的内容并没有实现英语同步翻译。

2.3 社会人文环境双语建设匮乏

“窗口”服务行业从业人员英语水平有待提高。这些“窗口”服务行业的第一线服务人员的英语水平大多仅局限在一些简单的日常基本用语，无法用相对流利准确的英语为外国游客提供服务，往往导致双方沟通困难，使得外国游客的相应需求得不到满足。英语服务志愿者队伍未能有效组建。一方面，英语服务志愿者队伍的建设能够充分发掘英语人才，提高市民学习英语的积极性；另一方面，英语服务志愿者队伍的建设能够有效帮助外国游客解决问题，体现人文关怀。市民英语素质普遍较低。由于张家界地处湖南西北部的经济相对落后地区，教育资源比较匮乏，无法与日益腾飞的旅游发展相适应，英语的普及化程度不高。

3、张家界国际旅游城市中英双语服务环境建设的对策

3.1 公共服务环境方面

完善城市双语公示语系统。张家界城市中英双语公示语就好比是外国游客的引路标。通过实地考察发现，张家界景区景点的双语公示语较为完善，给外国游客的游览活动提供了有效帮助，因此评价较好。而其他地方，如道路、商场、车站等几乎看不到任何双语公示语，同时政府也没有建设意识，因此评价结果不尽如人意。因此，可以借鉴景区双语公示语系统的建设经验，对大型商场、主要街道、机场、火车站、汽车站等公共服务场所的中英双语公示语进行合理的设置，并对已有的英语公示语进行考察，及时修改错误，加以规范。

打造专属双语旅游指南。一份张家界专属的中英双语旅游指南，既是张家界独具特色的城市名片，也是外国游客快速了解张家界的旅游宝典，因此务必要高度重视专属双语旅游指南的打造和宣传。

加强语音播报系统建设规划。语音播报系统的建设和规范是一项艰巨的长期工作。通过语音播报系统的建设，真正实现各方面的中英双语语音播报，达到让外国游客感受到一个亲切的中英双语服务环境的效果。

制定相关服务指南的英语翻译标准。目前张家界许多餐馆都没有设置相应的英文菜单，很多酒店也没有提供针对外国游客的英文入住说明，这给外国游客在张家界的旅游生活带来了诸多不便。因此，当务之急是张家界市人民政府要重视英语翻译标准的制定，在有效制定后实行推广餐馆菜单和酒店入住说明的英语翻译标准，统一规范餐饮业和住宿业的服务。

3.2 信息传递环境方面

实现旅游官方网站中英文同步建设。旅游网站是外国游客通过互联网了解张家界的有效途径，然而目前张家界旅游网站的建设还不乐观。从浏览的结果来看，张家界市人民政府及张家界大小旅行社虽然都拥有各自的旅游官方网站，但基本都只有中文版面，并未设置英文版面，无法为外国游客提供任何便利。

开设英语广播电台。英语广播电台是外国游客在张家界旅游生活中获取信息的另一种途径，但从目前张家界的情况来看，似乎对此暂无考虑。因此，可以开设英语广播电台，播报张家界旅游新闻、张家界主要道路交通状况、张家界景区景点流量情况等，并提供整点报时、交流互动服务。

开通城市实时英语服务热线。目前，虽然各类热线服务比较完善，但都是以国人为服务对象。由于缺乏对外服务意识，专门针对外国人的英语服务热线并没有开通。为此，张家界有必要提升对外服务意识，开通城市实时英语服务热线，针对外国游客，实行 24 小时人工服务，对外国游客在紧急情况下的报警、求救等进行处理，提供咨询和帮助服务，保障他们的人身和财产安全。

3.3 社会人文环境方面

提高各“窗口”服务行业人员英语水平。积极支持全市涉外部门和餐馆、酒店、商场、旅游景区等窗口服务行业率先在中英双语服务环境建设方面行动起来。通过加大教育宣传力度，让各服务行业从业人员真正地正视并重视英语的重要性，同时也要敦促企业建立相关员工英语培训机制，切实提高员工面对外国客人时的服务水平。

建设高素质志愿者服务队伍。张家界目前有吉首大学张家界校区、吉首大学张家界学院以及航空航天职业技术学院三所高校。因此，应该加强各大高校志愿者招募力度，组建一支以高校大学生为主的机动能干的英语服务志愿者队伍，为张家界的外语语言环境建设提供志愿服务。

增强市民英语学习意识。要提高市民的英语素质，就必须让市民真正参与到张家界中英双语服务环境的建设中来。建议市政府定期开展英语学习活动和英语相关的座谈会，倡导全民英语阅读，营造良好的英语氛围，鼓励引导市民积极参与英语课程学习，全面提升个人英语能力。

[参考文献]:

[1]Antonio & Maria.Minority languages in the linguistic landscape of tourism: the case of Catalan in Mallorca[J].Journal of Multilingual and Multicultural Development, 2015, (6) .

[2]韩宁.大庆市外语语言服务环境规划建设策略[J].大庆社会科学, 2015, (04): 93-94.

[3]支瑾, 袁义.在“京津冀一体化”背景下建设秦皇岛旅游中英双语微信公众平台[J].科技展望, 2016, (33): 290-291.

[4]宋晓焕, 刘娟.外籍人士对西安市中英双语公示语使用满意度调查报告[J].海外英语, 2017, (9): 97-98.