ATLANTIS PRESS
Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), volume 314
4th International Conference on Social Sciences and Economic Development (ICSSED 2019)

A study on Cross-cultural Communication Personnel Training Against the Background of Culture and Tourism Harmonization

Shao Chunzi[1,a],Jiang Tingting[2,b]

[1,2]School of Foreign languages, Zhuhai College, Jilin University, Zhuhai, Guangdong, China

[a]shaoqidi@163.com, [b]xiotietie@163.com

Keywords: Cultural tourism; cross-cultural communication; Personnel Training; Foreign language tour guide

Abstract. When "culture + tourism" becomes a new hot spot in the tourism industry, tourism has become an important way of cultural propaganda and cultural dissemination. Although the cultivation of intercultural communicative competence of foreign language tour guides and other related industries has been paid more and more attention, there are still some problems to be solved in depth. First of all, the number of foreign language tour guides is scarce, especially in minor language. Second, the foreign language tour guide's cross-cultural communication ability is insufficient, the related ability cannot be tested in the qualification examination. Thirdly, the career promotion channel of foreign language tour guide is narrow, the promotion incentive is insufficient, and there is also a lack of relevant career guidance platform. The improvement and solution of these problems require top-down policy guidance and reform in the field of education and teaching.

文旅融合背景下跨文化交际人才培养问题研究

邵春子 [1, a]，蒋婷婷 [2,b]

[1, 2]吉林大学珠海学院外国语学院，珠海，广东，中国

[a]shaoqidi@163.com, [b]xiotietie@163.com

关键词：文化旅游；跨文化交际；人才培养；外语导游

中文摘要.当“文化+旅游”成为旅游行业的新热点，旅游也就成为了文化宣传和文化传播的重要途径。外语导游等相关行业人才的跨文化交际能力培养虽然不断得到重视，但深入来看，依然有亟待解决的问题。首先，外语导游人才数量缺乏，小语种尤其严重。其二，外语导游的跨文化交际能力不足，相关能力在资格考试中得不到检测。其三，外语导游的职业晋升通道狭窄，晋升激励不足，也缺乏相关职业指导平台。这些问题的改善和解决需要自上而下进行政策上引导和教育教学领域的改革。

1.引言

近年来，文化旅游成为旅游行业发展的热点，中国文化和旅游部也在大力推进文化和旅游融合发展，在 2018 年中国旅游科学年会等多个场合提出了“文旅融合”这一发展方向。长期来看，加快旅游开放合作，让旅游成为文化的传播载体是有很大的积极作用的。对内可以增强旅游产业、文化产业的自我发展能力，促进两大产业的转型升级；对外能够提升国家文化软实力，是一种可持续、可传承、可交流的文化传播方式。在国家“一带一路”战略不断推进的当下，文旅结合这种民间交往可以成为一个跨文化交际的良好途径，对于传播中国文化有积极意义。当前旅游市场中旅游相关基础设施和公共服务不断得到完善，旅游“硬件”

Copyright © 2019, the Authors. Published by Atlantis Press.
This is an open access article under the CC BY-NC license (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

的水准提高后，“软件”又该何去何从呢？可以说，入境游客旅游体验的优劣很大程度取决于他的跨文化沟通体验。跨文化沟通的基础是语言层面的交流。外语导游这种基础的外事接待活动就是通过口头翻译来满足游客的讲解需要及生活服务需要等，往往还代表着当地的城市形象甚至国家形象。在当前外语导游的人才培养上依然存在一些问题。

2．外语导游人才供求失衡

以福建省 2017 年的数据为例，截至 2017 年 7 月，共有 31410 人取得导游员资格证书（含电子导游证）。而取得外语导游证的目前只有 867 人，占导游总数不足 5%，其中：英语和日语导游分别为 734 人和 84 人，而其他语种如法语、德语、意大利语以及俄语等总共只有 49 人[1]。参考到福建省当年度 292 万人次的入境外国籍游客数量，可以说外语导游的数量是非常缺乏的，既不能满足旅游和文化交流的需要，进而影响到相关的经济利益。与此需求矛盾的是，在大专院校的旅游相关专业，考到外语导游的人却并不多。根据我国高考外语的实际情况，在大专院校的旅游管理等相关专业中，大学英语是开设最多最久的外语课程，一般为四个学期。其他小语种如日语、韩语等一般仅能开设一到两个学期让有余力的学生选修。这样的结果，一是小语种导游几乎无人报考；二是各语种学生的外语技能得不到锻炼，往往口语基础较差。在外语导游考试中，英语考生也大多收到传统应试教育的影响，口译环节表现较弱；零基础小语种外语学习的情况更甚。因此，外语导游证通过率很低，相关人才储备不足。

3.跨文化交际能力培养不足

旅游市场散客化已经成为我国旅游市场的一个大趋势，而且和以往的由旅行社组织的观光旅游、景点旅游不同，非景点旅游的占比已经达到了 80%（2017 年）[2]。换句话说，传统的一位导游举着一个喇叭在景点前对一群人讲解的场面已经越来越少，喜爱异国各种文化体验的入境散客不断增多。这种旅游业态的多元化，实际上需要外语导游具备更好的跨文化交际能力，应对入境游客的不同需求。但无论是从资格审查还是教学培训上，还存在很多问题。

3.1资格审查

我国导游行业需要持证上岗，想要成为一名外语导游需要参加笔试的《政策与法律法规》、《导游业务》、《全国导游基础知识》、《地方导游基础知识》这四个科目，只有科目五的导游服务能力需要在现场使用外语进行交流[3]。而现场口试主要包含模拟景点讲解、知识问答以及语言与仪态三部分。很明显，这种考核的核心内容与目标依然是观光旅游服务型的导游，侧重的是景点知识解说和答疑，并没有考虑到旅游产品与消费者精神需求上的结合点，这种解说型的“交际”无法有效适应当下迅猛发展的旅游新业态所需要的导游服务。

3.2人才培养

在外语人才培养上，教育部在 2017 年颁布了新的大学英语教学指南。根据不同的院校情况，分设了三级外语教学目标，依次为基础、提高、发展；教学内容上也进行了较大的调整，主要有通用英语、专门用途英语以及跨文化交际教学。虽然这些新变化已经突出了外语教学的工具性和人文性的双重特点来适应新时代的发展和教学需要，但相应的师资和教学资源建设尚需要时间来检验。根据颜静兰（2012）针对外语教材使用培训班的 78 名教师所作调查显示，没有受到过跨文化交际或文化培训的外语教师达到 82%(18%的教师参加过跨文化交际培训班、语言文化短训班等)[4]。再加上作为外语教师本身并不需要留学或出国访问的经历，很多教师自身只能基于书本理论来进行跨文化交际教学，教学效果有限。另一方面，由于目前外语导游报名的学历要求为高等中学、中专及以上学历，外语导游的报名者中超过半数以上缺乏跨文化交际内容的学习经历，听说读写译的水平大多处于基础阶段，即便考取了资格在职业发展上也是比较困难的。这些制约因素的改变既需要自上而下的政策引导，也离不开

教育教学的改革创新。

4.职业晋升与规划问题

导游群体中的一个显著特点是初级水平的人数较多，有经验的中高级导游较少。这是由于职业晋升通道狭窄，导游员晋升激励不充分，也缺乏统一的职业指导和培训平台。这虽然是行业普遍问题，但对外语导游人才的影响更为突出。

根据广东省 2018 年换发电子导游证统计，全省持有电子导游证 51299 人，其中初级导游 49279 人，中级 1828 人，高级 192 人[5]。全省的中、高级导游总占比仅有 3.9%，导游结构分布不合理。根据《导游人员管理条例》(1999）以及《关于全国导游员实行等级评定的意见》《导游员职业等级标准》(1994）的内容，导游分为初级、中级、高级和特级四个等级以及中文导游、外语导游两个系列。在向高一级别的晋升上，规定了比较严格的知识要求、技能要求、业绩要求、学历要求和资历要求。在 2017 年之前的中高级外语导游员的外语知识要求上，可操作性较差。以英语为例，中级外语导游原有要求是“外语专业本科毕业水平”，但是专业英语等级的考试也只有在校的相关专业学生可以参加，除此之外并没有等级相当的外语资格证明可以体现。如果想要通过考试或培训来进行提升和进修，这条路也并不好走。在过去的 20 年间,晋升高级导游人员的考试从 2001 年开始停考，直到 2011 年 3 月国家旅游局才恢复考试（中级导游晋升考试在 2007 年恢复)。这些情况，在 2016、2017 年才得到了好转。2016 年 11 月起国家旅游局正式开始全国性的中高级导游考试，2017 年则出台了正式文件--《全国中高级导游等级考试工作实施方案》[6]，明确了报名条件。大专以上学历可以报考中级外语导游，本科及以上学历或旅游类、外语类大专学历可以报考高级外语导游。但高级考试中的外语科目的命题和外语作答都仅限于英语，对于小语种的高级导游员考试则没有相关考试说明，另外特级导游的考试几乎是一片空白，仅有 1995 和 1998 年两次评审历史。

另外，中高级导游并不属于国家职称序列,同样也不存在与级别挂钩的薪酬体系或福利待遇[7],而这在很大程度上减少了导游晋升的动力。特别是外语导游的工作涵盖了“随行翻译”、“生活助理”等职能，许多有晋升意愿的外语导游在积累一定经验后往往会选择转行成为翻译，其中更也不乏有人参与翻译序列的职称评审，改善工资和福利。但在这一过程中，由于欠缺针对职业规划和行业分析等方面的综合指导，很多人进入职业倦怠期后匆匆转行或止步于初级资格，进一步加剧了人才结构的不合理。

5.结束语

随着大数据技术和人工智能技术的进步，现如今中外游客中也不乏有使用旅游翻译软件来观光游览之人。单纯的字、词翻译在人机对比下，人力并没有什么优势。但除了语言能力、沟通能力之外，在跨文化交往中真正有优势的是基于人才所受教育所培养出来的令人愉悦的跨文化交际能力。自上而下的改善这些问题，进而培养和输出更多跨文化交际人才对我国“一带一路”战略的推进具有更大的意义。

致谢

本文为 2021 年广东省教育厅重点平台和重大项目《“一带一路”背景下广东省旅游文化的翻译与传播策略研究″》（项目编号 2017WQNCX175)、吉林大学珠海学创新能力培育工程项目《日语旅游翻译与文化传播策略研究》（项目编号 2017XJCQ030）的阶段性成果之一。

References

[1] Public information from website of Tourism and Development Committee of Fujian Province.

[2] Depict from Director of Nation Tourism Administration, Li Jinzao, in the collective interview of the Two Sessions (National People's Congress &Chinese People's Political Consultative Conference), on March 12th, 2017.

[3] Cai Jiacheng. *Research on Chinese Travel Service Industry*. China Travel&Tourism Press: Beijing, China, pp.178-187, 2005.

[4]Yan Jinglan, A Study of "Gap" and "Patching" of Intercultural Communication Competence of Foreign Language Teachers, *Journal of Shanghai Normal University(Philosophy & Social Sciences Edition)*, Vol.43, pp. 138-140, 2014.

[5] Date from Information Delivery, the official website of Ministry of Cuture and Tourism of PRC.

[6] Notice on 2017 National Medium and Advanced Tour Guide Test, published by Ministry of Culture and Tourism of PRC.

[7] Zhang Jianrong, Zhan Zhaozong. *Research on the Status of Tour Guides in China and Its Salary and Security System*. China Travel & Tourism Press: Beijing, China, pp.3-26. 2008