

国际旅游人才跨文化交际能力培养模式研究

张彦儒

(三江学院文化产业与旅游管理学院 江苏南京 210012)

【摘要】 为促进我国国际旅游业的发展,为跨文化旅游者提供高质量的服务,必须重点强化旅游业从业者的专业素质与文化理解力,使之在工作中坚持文化多元主义价值观,尊重有着不同文化传统与思维方式的旅游者,促使来自各个国家与民族的跨文化旅游者之间形成相互理解、相互包容的关系,为旅游者带来良好的文化交流体验。本文主要分析了培育国际旅游人才跨文化交际能力的现实意义与必要性,并指出了目前多数国际旅游业从业者的职业素养缺陷,总结了系统性培养跨文化交际能力的可行方法与有效策略。

【关键词】 国际旅游;跨文化交际能力;培育模式

DOI: 10.18686/jfzyj.v2i11.31687

旅游业从业者应当在为跨文化旅游者提供能够克服文化差异的高水平导游服务,保证国际游客可在短时间内理解我国本土的传统文化与社会习俗,使之获得特殊的跨文化交流体验,通过与国际游客进行沟通为其详细解说不同文化在思维方式、人际交往、生活习惯等各个方面的相同点与内在差异,并根据跨文化旅游者的个性特征与其所提出的反馈意见改变下一阶段的服务重点与沟通方式,不断调整自我定位与指导思路,主动克服民族主义、民粹主义等文化交流障碍,组织前后一致、具备内在平衡性的跨文化交际活动,开阔跨文化旅游者的眼界与文化视野,采用有实际效果的服务方式与解说策略。

1、跨文化交际能力的重要性与思想内涵分析

随着我国现代国际旅游业的蓬勃发展,旅游业从业者的专业素质不足、文化沟通能力较差的缺陷逐渐显露,为保证跨文化旅游者能够在多样化的旅游服务中感受到中华文化的特殊魅力与先进性,促进国际文化交流与优秀文化理念的传播,国际旅游业从业者应当主动强化自身的跨文化互动能力,争取在提供高质量服务的过程中避免因文化差异引发不同程度的文化冲突。旅游业从业者不仅应当具备丰富的专业知识与实用性技能,还应在组织跨文化旅游者参观景点时秉承正确的文化价值观,以亲切、和蔼的态度服务于各个国家的游客,不断分析游客的文化背景与思想理念,注意在服务过程中不触犯国际游客的文化禁忌,以此展现兼容并包、求同存异的思想品质,提高跨文化旅游者对旅游目的地文化传统的理解与认识程度,改善我国旅游业的国际形象与社会影响力^[1]。旅游业从业者必须具备详细讲解国内著名旅游景点的文化背景与所蕴含的伦理价值观的文化素养,并在引导跨文化旅游者参观景点的过程中向其传授理解区域文化必须掌握的基础性知识,使国际游客能够快速融入旅游目的地的文化氛围、理解地方性的文化传统与社会习俗。旅游业从业者只有具备较强的跨文化交际能力,才能在服务中坚持文化平等理念与积极、热情的社交态度,在互动过程中毫无偏向地讲解各类本土文化习俗的起源与发展历程,对跨文化旅游者与旅游景点附近居民的交往提供合理的帮助与指导,协调好双方之间的人际交往关系^[2]。

2、目前国际旅游业从业者专业素养缺陷分析

我国多数国际旅游业从业者对文化差异的理解方式有较大的误区,无法使跨国旅游活动具备沟通不同类型文化的互动属

性,难以引领跨文化旅游者克服潜在的文化障碍与思维壁垒,部分旅游业服务人员对其他国家与民族的社会传统、文化理念、心理特性缺乏认识与了解,无法从跨文化旅游者的言行举止中发现其情感变化、评估游客的心理状态,习惯于采用单一、过时的交际方法,无法帮助跨文化旅游者调节因文化差异而引发的心理冲击与文化震惊,由于很多旅游业服务人员未能克服地方主义、民族主义等错误社会思想观念的负面影响,经常按照本民族的文化观念武断地评判自身不完全了解的异国文化传统,因此容易引发不必要的外事纠纷与文化冲突,民族主义思想严重影响了国际旅游业服务人员理解、认识其他类型文化固有优点的能力,也损害了我国旅游业的国际声誉^[3]。

多数国际旅游业从业者习惯于采用偏激、促狭的思想观点解释其他民族或国家社会生活中常见的文化现象,意识不到跨文化交往中应当持续坚持的一般性客观规律,对某一种文化的信奉者与来自某个民族的跨文化旅游者抱有脱离现实的刻板印象以及偏见,这种错误的印象容易影响国际旅游业服务人员与跨文化游客进行积极、密切的互动与友好交流,容易造成文化歧视现象与沟通不畅、言语误会等意外的特殊问题,极大地降低跨文化旅游者对我国旅游业的好感与质量评价。国际旅游业服务人员会因对某一类游客的刻板印象而故意避免与其进行互动,游客无法获得全面性、不间断的旅游指导,无法克服心理层面与情感层面的障碍与来自其他社群的旅游者进行互动,导致旅游互动气氛压抑沉闷,观感体验不佳^[4]。

3、培育国际旅游人才跨文化交际能力的可行策略研究

3.1 转变思想观念,正确理解文化差异

国际旅游业从业者应当从整体的角度看待来自不同国家、不同民族的旅游者的行为习惯,坚持平等、公正的服务原则为跨文化游客提供同样的高质量服务,顺应国际旅游业多元化的客观发展趋势,主动与国际游客就各类常见的文化问题与社会信息进行深入的讨论,调整自身认识文化差异性的思维方式,了解到与本民族文化不同的其他类型文化的存在意义与社会价值,吸纳来自世界各地的文化理念,放弃一元化的文化民族主义与地方主义,以开放、包容的心态与周到、亲切的服务态度面对跨文化游客。国际旅游业从业者必须立足于文化差异组织可控的跨文化交际活动,以超越于个人社会地位的历史性眼光分析各文化的基本特性与社会价值,对本土文化的特殊表现形式进行适度、客观的评价与介绍,避免激起跨文化游客的反

感情绪与抵触心理,通过提高自身文化敏感性、转变服务理念,可更好地利用旅游目的地的文化资源,设身处地为国际游客着想,养成站在跨文化游客的地位上用全新的角度去观察文化现象、思考文化问题,并寻找符合多元文化理念的正确答案^[5]。

3.2 进行自主学习,提高跨文化沟通能力

国际旅游业从业者应当克服自身对个别国家与民族的旅游者的刻板印象,在缓解自身工作压力的同时为跨文化旅游者提供质量更高的导游服务,旅游业从业者必须认识到异国文化与生活习俗的正面价值与有益性,避免在服务过程中对来自不同国家的游客进行差别对待。旅游业从业者应当主动克服文化壁垒,准确辨别各类负面信息的准确性与可信度,并根据自身的导游经验分析多数国际游客的行为模式与思考习惯,在适宜的条件下与游客进行深入的社会交流与多维互动,拓展跨文化旅游者学习我国文化理念、体验本土化社会生活的路径,在服务过程中尽量以平等、热诚的态度对待每一个游客,尽力消除互相之间的成见与负面印象,使跨文化旅游者对我国文化做出公正、客观的评价。旅游业从业者必须主动构建稳定、和谐的文化交流环境,努力适应、理解、学习各类具有一定思想深度的异质文化,并引导跨文化游客从不同角度思考在旅游活动中发现的各种文化现象,使之采用有效策略应对文化冲击,帮助跨文化旅游者克服心理障碍与思想局限,满足其对文化交流互动的期待与客观需求^[6]。

3.3 合理使用信息科技手段

国际旅游业从业者应当顺应现代信息科技发展浪潮,在提供导游服务的过程中根据具体情况合理运用现代化新媒体技术与社交媒体平台,与跨文化旅游者进行全面、持续的互动交流,探明旅游者的文化背景、生活习惯、社交方式,提前做好应对措施与双语互动准备,借助微信、抖音、微博等国际化社交媒体平台满足国际游客的线上互动需求,参照其他优秀旅游工作者的服务经验与成功事例,对优质的多媒体资源进行重复性的利用,向国际游客详细介绍本土文化的基本特点,并使用各类实时语音翻译软件弥补导游自身的语言能力短板,与使用不同语言的国际游客进行融洽的对话交流,并使用手语、身势语进行间接性的互动,克服阻碍跨文化交际正常进行的语言文

化障碍。国际旅游业从业者还应定期利用新媒体平台与游客进行集体互动,鼓励游客针对下一阶段的参观活动提出个性化的要求与合理建议,以此为参考调整旅游计划与指导方式,并合理利用先进的信息技术手段灵活处理各类常见的文化交流问题与特殊障碍,为跨文化旅游者提供专业化的高水平导游服务。

3.4 进行系统化岗前工作能力培训

国际旅游业应当组织从业者参加系统性的岗前培训,提高行业准入能力门槛与企业用人要求,面向社会招募具备较高语言沟通能力与文化理解力的优秀人才,组建高素质的导游队伍,并开办文化沟通技能培训班与以跨文化互动为主题的学术讲座,使旅游业从业者前往有着不同文化背景的国家进行实地考察,获取第一手的文化互动经验与独特的个人体验,强化旅游业从业者的文化互动能力与沟通意识,使之能够在短时间内从跨文化旅游者的行为举止中提炼出文化信息,增强旅游业从业者对异质文化的敏感性与感知能力,时刻注意自身的言行,避免引起严重的文化纠纷与误会。旅游业经营者必须创设贴近现实的跨文化互动情境,促使旅游业从业者运用在专业培训中学得的知识与技能进行演练,使之学会熟练使用各类有效的对话策略、文明礼仪用语、肢体语言,分析、探究具有一定理论价值的特殊案例。

4、结语

高校旅游专业与国际旅游业应当重点培育从业者的跨文化交际能力,提高其文化理解力与沟通意识,强化其对文化差异的情感认知与理论认识,保证旅游业从业者能够快速识别来自不同国家与民族的跨文化游客所体现的文化特性,并根据思考路径、交际能力、生活习惯等不同领域的异同选择服务重点,调整对话模式,根据具体情况选择使用恰当的交流策略,消除客观存在的文化交际壁垒与阻碍性因素,在跨文化旅游者与旅游业服务人员之间建立共识与良好的合作关系。

教改课题: 旅游管理专业国际旅游方向课程群建设, (项目编号:J18034)

参考文献

- [1] 郝照蕊,王晓菲.泰安市旅游从业人员跨文化交际能力的现状调查研究[J].中国商论,2019(15):196-197.
- [2] 刘淑义.跨文化交际中的文化认知差异对涉外导游的启示[J].湖北函授大学学报,2013,26(12):78-79.
- [3] 张亚丽.从中西文化差异看山西旅游文本的翻译——以中国山西首届一带一路古城古镇国际旅游文化节宣传册为例[J].陕西学前师范学院学报,2016,32(03):70-72+80.
- [4] 王珊.海南国际旅游岛建设视域中的大学英语跨文化教学探讨[J].吉林广播电视大学学报,2016(06):107-108+133.
- [5] 何升华.海南国际旅游岛建设中“跨文化交流”意识和行为建设[J].旅游纵览(下半月),2012(08):16-17.
- [6] 廖林萍.国际旅游胜地建设视域下桂林旅游从业人员英语素养提升的有效途径研究[J].柳州师专学报,2015,30(04):95-98.