

旅游英语中跨文化交际语用失误分析研究

李海燕

海南热带海洋学院, 海南 三亚 572200

DOI: 10.61369/RTED.2025110008

摘 要 : 随着全球化进程的加速, 国际旅游市场日益繁荣, 旅游英语在跨文化交际中的作用愈发凸显。受交际规则、价值观念和文化背景等方面的差异影响, 旅游英语跨文化交际中常出现语用失误, 影响文化交流和旅游服务质量。本文阐述旅游英语跨文化交际中的语用失误问题, 分析问题产生的原因, 并围绕重视跨文化教育培训、挖掘网络资源价值、借助软件信息工具三个方面, 针对性地提出规避策略, 为旅游从业者提供有益参考, 提高其跨文化交际能力, 促进国际旅游业的健康发展。

关 键 词 : 旅游英语; 跨文化交际; 语用失误

A Study on Pragmatic Failure in Cross-Cultural Communication in Tourism English

Li Haiyan

Hainan Tropical Ocean University, Sanya Hainan 572200

Abstract : With the acceleration of globalization, the international tourism market is increasingly prosperous, and tourism English plays an increasingly prominent role in cross-cultural communication. Due to differences in communication rules, values, and cultural backgrounds, pragmatic failures often occur in cross-cultural communication in tourism English, affecting cultural exchanges and the quality of tourism services. This paper expounds on the issue of pragmatic failure in cross-cultural communication in tourism English, analyzes the causes of the problem, and puts forward targeted avoidance strategies from three aspects: attaching importance to cross-cultural education and training, exploring the value of network resources, and using software information tools. It aims to provide useful references for tourism practitioners, improve their cross-cultural communication ability, and promote the healthy development of international tourism.

Keywords : tourism English; cross-cultural communication; pragmatic failure

引言

在全球化浪潮的推动下, 国际旅游业蓬勃发展, 旅游英语作为跨文化交际的重要工具, 其地位日益凸显。在文旅融合背景下, 我国旅游景点文化内涵日益丰富, 旅游英语的使用频率也大幅增加, 对从业人员跨文化交际能力提出了更高要求^[1]。但是, 当前旅游英语跨文化交际面临诸多挑战。不同国家和地区的文化背景、价值观念、思维方式存在差异, 导致交际双方在语言理解和表达上容易出现偏差。在旅游场景中, 语用失误指的是面对不同国度游客的语言文化背景, 导游在表达观点的过程中, 选择的语用功能或形式不准确, 使用的语言不够恰当, 使游客对实际内容产生误解。通过深入分析跨文化交际语用失误问题, 找到问题产生根源, 健全跨文化交际服务体系, 有助于提高国际游客的满意度和体验感, 促进国际旅游业高质量发展。由此, 深入研究旅游英语跨文化交际中的语用失误问题, 具有重要的现实意义。

一、旅游英语中跨文化交际语用失误分析

(一) 语言语用失误的表现形式

在旅游英语跨文化交际中, 语言语用失误主要体现为词汇歧义与句法结构误用等现象。词汇歧义是常见问题。不同文化背景下, 同一词汇可能有不同含义。比如“service”, 在英语

里有“服务”之意, 但在旅游场景中, 导游说“We offer good service”, 外国游客会联想到消费文化, 而中国游客通常直接理解为服务质量好。若未考虑到这种文化差异, 就可能引发误解。句法结构误用。中英两种语言的句法结构差异大, 导游若按中文思维组织英文句子, 易造成理解障碍。例如, 中文说“明天我们去参观那个美丽的公园”, 若直译为“Tomorrow we go to visit

that beautiful park”，就不符合英语语法习惯，正确表达为“We will visit that beautiful park tomorrow”。此外，中英直译导致的语义偏差也屡见不鲜。在导游实务场景中，这种情况尤为突出。比如，将“风水”直译为“wind-water”，外国游客根本无法理解其真正含义，因为“风水”是中国特有的文化概念，应意译为“Fengshui, a Chinese system of spatial arrangement and orientation in relation to patterns of yin and yang”才能让外国游客有初步认识^[2,3]。

（二）社交语用失误的典型场景

在旅游英语跨文化交际中，社交语用失误的场景多样，直接影响着交流效果和游客体验。隐私话题误触是常见场景之一。不同文化对隐私的界定和重视程度不同。在旅游行程中，一些导游会热情地询问外国游客的年龄、收入等问题，在中国人看来可能是友好的交流，但在西方文化里，这些属于隐私话题，外国游客感到很不自在，甚至产生反感。礼貌用语失当也时有发生。中英文化在礼貌表达上差异明显。例如，中国导游习惯用“You must...”这样强硬的语气安排游客行程，而在英语文化中，这种表达过于直接，不够礼貌，更合适的说法是“You may...”或“It would be better if you...”。曾有外国游客反映，导游用强硬的命令式语言要求他们集合，让他们觉得自己没有受到尊重。在餐饮文化方面，澳洲地区的正餐表达方式为tea，在未能提前了解澳洲游客文化背景的前提下，导游容易误认为游客想要口渴，要找地方喝水休息，影响游客的行程体验。

二、旅游英语中跨文化交际语用失误产生的原因

（一）文化认知差异的深层影响

文化认知差异是旅游英语跨文化交际语用失误的重要根源，尤其体现在中西方价值观与思维方式的差异上。从价值观来看，西方文化强调个人主义，注重个人的自由、权利和成就。而中国文化更倾向集体主义，强调集体的利益和和谐，个人行为常以集体目标为导向。在旅游场景中，西方游客可能更注重个人的旅游体验和选择，而中国导游若以集体安排为主，未充分考虑个体需求，就易引发语用失误。思维方式上，西方思维偏向直线式，表达直接明了；中国思维则较为曲线式，表达委婉含蓄。例如，西方游客可能会直接表达对旅游安排的不满，而中国导游可能习惯委婉表达意见或建议，这就可能导致双方理解出现偏差。

（二）语言教学与文化教育的失衡

传统的旅游英语教学存在重语法学习、轻实践运用的问题。部分高校英语课程以语法讲解和词汇记忆为主，学生花费大量时间学习语法规则和背诵单词，但缺乏实际的语言运用机会。在旅游英语教学中，学生虽然掌握了一定的英语知识，但在面对真实的跨文化交际场景时，却无法准确、流利地表达自己的意思。此外，教材文化内容缺失也是一个重要问题。现有的旅游英语教材大多侧重于语言知识的传授，而对文化背景知识的介绍相对较少，难以让学生深入了解跨文化交际的特点和规律^[4,5]。

（三）技术工具与文化资源利用不足

旅游英语从业人员对AI翻译工具与网络文化资源的利用不足。在数智化趋势下，凭借机器学习和深度学习算法优势，AI大模型适用的书面翻译和口语交际场景不断增多，能够辅助导游开

展跨文化交际工作。同时，在互联网环境下，各国文化类的学习资源快速传播，为从业者了解各国文化特点提供了条件。但是，部分导游尚未认识到数字化给跨文化交际工作带来的机遇，难以将先进技术工具运用在交际工作中，没能充分利用网络平台便捷性优势，不利于提高自身跨文化交际水平。

三、旅游英语中跨文化交际语用失误的规避策略

（一）注重跨文化教育培训，提高人才专业素养

为有效减少从业人员的语用失误，无论是高校还是旅游企业，都要注重跨文化教育培训，提高旅游从业者的专业素养。情景模拟教学法是一种有效的培训方式，要集成大数据技术、VR虚拟技术、AI大模型，开发跨文化交际资源库，通过模拟真实的旅游场景，如机场接机、景点讲解、处理游客投诉等，让学员在实践中运用英语进行交流，增强他们的实际应对能力。为进一步对接旅游英语人才需求，校企应共建跨文化工作坊，邀请一线翻译工作者、导游，以及了解文化背景的专家或学者，介绍不同国家和地区的文化习俗、价值观、思维方式等方面的知识。在工作坊运行过程中，校企双方安排教师或专家，每周开展一次角色扮演交际与一日工作体验活动，让学员互动交流，从模拟实践与真实体验案例积累经验，深入了解文化差异对跨文化交际的影响，提高他们的文化敏感度和跨文化交际能力^[6]。此外，引入外籍导师参与培训也是一个不错的建议。外籍导师具有丰富的跨文化交际经验和地道的英语表达能力，他们可以为学员提供真实的语言环境和文化视角，帮助学员更好地理解和掌握英语语言和文化知识。同时，外籍导师还可以通过角色扮演、小组讨论等方式，引导学员积极参与跨文化交际活动，提高他们的实际应用能力。

（二）挖掘网络资源价值，加强语言文化研究

在数字技术飞速发展的今天，挖掘网络资源价值对于加强旅游英语语言文化研究具有重要意义。多语种旅游文化语料库是一种非常有价值的网络资源，收集了大量不同语言的旅游相关文本，包括景点介绍、旅游攻略、游客评价等。通过对这些语料的分析和研究，可以深入了解不同语言在旅游领域的表达方式和文化内涵，为旅游从业者提供准确、实用的语言参考。例如，利用多语种旅游文化语料库，导游可以查找不同语言中对同一景点的描述方式，学习如何用恰当的语言向外国游客介绍景点的特色和历史文化^[7,8]。同时，语料库还可以帮助旅游从业者了解不同文化背景下游客的需求和期望，从而提供更加个性化、专业化的服务。社交媒体舆情分析也能起到辅助作用。通过对社交媒体上游客的评论和反馈进行分析，可以及时了解游客对旅游服务的满意度和意见建议，发现旅游英语跨文化交际中存在的问题和不足。旅游企业可以根据舆情分析结果，及时调整服务策略，改进语言表达和沟通方式，提高游客的满意度。

（三）借助软件信息工具，深入了解文化差异

借助软件信息工具是深入了解文化差异、规避语用失误的有效途径。文化交流网站、AI大模型可以直观地展示不同文化之间的差异，包括价值观、礼仪习俗、语言习惯等方面^[9]。利用网站

平台功能与 AI 智能，旅游从业者可以快速了解目标文化的特点，明确游客所在国家特色习俗和禁忌，避免因文化差异而产生的语用失误。同时，基于人工智能技术平台，AI 大模型可以根据用户需求，介绍各国家和地区的见面礼仪、饮食文化、禁忌等信息。导游在接待外国游客前，可以充分使用互联网和软件信息工具，对照国外网站，使用 AI 平台快速学习，甄别信息是否准确，做好充分的准备。同时，人工智能翻译系统也具有实时翻译和纠错功能^[10]。旅游从业者进行英语交流时，可以打开 AI 翻译工具，实时监测语言表达的准确性和得体性，并及时参考纠错建议，在工作过程中加深对文化差异的了解，提高自身跨文化交际能力。

四、结束语

综上所述，在国家文化交流日益密切的时代，语言语用失误

和社交语用失误在旅游英语跨文化交际中较为常见，规避跨文化交际语用问题，有助于提高专业人员的跨文化交际能力，进而提升旅游服务质量，促进国际旅游业的健康发展。因此，旅游行业、高校和从业人员应结合实际情况，进一步分析语用失误的原因，通过加强专业教育培训、开发网络文化资源、发挥信息软件工具的辅助作用，提升涉外旅游从业人员的专业素养与国际旅游服务质量。未来研究可进一步拓展研究范围，如对更多旅游场景和不同文化背景下的语用失误进行深入分析。还可加强技术应用研究，探索如何更好地利用人工智能等技术手段来规避语用失误，推动旅游英语跨文化交际研究的不断发展。

参考文献

- [1] 刘欣. 跨文化交际视角下旅游英语翻译研究 [J]. 国际公关, 2023, (17): 134-136.
- [2] 尹红心. 跨文化交际下的旅游英语翻译策略研究 [J]. 中国民族博览, 2023, (12): 229-231.
- [3] 张晓峰. 中西方跨文化交际语用失误问题探究 [J]. 现代英语, 2023, (01): 75-78.
- [4] 彭云霞. 信息化时代的旅游英语中跨文化交际语用失误分析 [J]. 数字通信世界, 2022, (03): 125-127.
- [5] 李利. 基于信息化时代的旅游英语中跨文化交际语用失误分析 [J]. 中国新通信, 2020, 22(21): 193-194.
- [6] 张铭. 跨文化视角下的旅游公示语翻译的语用失误研究 [D]. 北京: 对外经济贸易大学, 2018.
- [7] 邓雨露. 信息化时代的旅游英语跨文化交际语用失误分析 [J]. 当代旅游, 2021, 19(32): 56-58.
- [8] 彭云霞. 信息化时代的旅游英语中跨文化交际语用失误分析 [J]. 数字通信世界, 2022(3): 125-127.
- [9] 沈宏. 旅游英语中跨文化交际语用失误探讨 [J]. 旅游纵览, 2024(5): 46-48.
- [10] 刘亮. 旅游英语中跨文化交际语用失误分析 [J]. 英语广场 (中旬刊), 2022(1): 62-64.