

毕业生英语应用需求的调查及对 高校旅游英语教学的启示

崔佳春

(成都理工大学 旅游与城乡规划学院, 四川 成都 610059)

摘要:在经济全球化的背景下,国际旅游蓬勃发展,对旅游从业者英语水平要求日益提高。目前,我国高校旅游英语课程在教学定位和设计过程中对毕业生就职后英语应用需求的分析与研究明显不足。以需求分析理论为基础,对成都理工大学2009~2013届旅游管理专业毕业生进行抽样调查,从听、说、读、写四方面搜集并分析毕业生就职后在英语应用方面的需求信息,探讨其对高校旅游英语教学的启示。

关键词:需求分析;专门用途英语;旅游英语教学

中图分类号:H319 **文献标志码:**A **文章编号:**1674-5884(2014)07-0073-03

按照教育部对旅游管理专业的相关规定,旅游英语属于专业核心课程,旅游管理毕业生应“具备较高的外语水平,拥有较好的国际交流能力”。但许多毕业生的英语能力难以满足自身职业发展的需要,这不禁让人对现有高校旅游英语课程教学内容的定位和设计产生了疑问。笔者从需求分析出发,以在旅游企业中就职的毕业生为对象,进行信息搜集和分析,为高校旅游英语课程教学改革寻找思路。

1 需求分析理论

需求分析理论由 Richterich 于 1972 年提出,目的是为专门用途英语(English for Specific Purposes, ESP)教学规划教学目标和教学方向。需求分析的主要过程指通过内省、访谈、观察和问卷等手段研究需求的技术和方法(陈冰冰,2010)^[1]。通过需求分析,可以帮助教师明确学生到底需要何种专门用途英语课程。

国外研究方面,需求首先被认为是 ESP 课程学习者的学业或者工作对其提出的要求。Mackay 将需求分为两类,第一类为学术需求,即追求更高深的学术造诣;第二类为工作需求,即为了使自己具备从事某种特殊工作的能力(Mackay,2004)^[2]。其次,需求还被界定为学习者为了学会这门专业语言必须经过的学习过程(Widowson,1981)^[3]。再次,需求被理解为学习者个人希望通过 ESP

课程得到的收获(Berwick,1989)^[4]或学习者在 ESP 能力上的短板(Robison,1998)^[5]。国内研究方面,以束定芳为代表,从宏观层面将需求划分为社会需求和个人需求,前者主要指社会和用人单位对有关人员外语能力的需求,后者指学生目前水平和其希望达到的水平之间的差距(束定芳,2004)^[6]。国外学界对需求分析研究日益强调课程设计的全局性,主张采用方法分析和生态路径对 ESP 课程进行全面的分析(Holiday,1984)^[7]。国内也有学者尝试建立外语课程需求分析模型(王海啸,2004;陈冰冰,2010)^[8],其中陈冰冰主张通过学生个人需求分析和社会需求分析两个子模型考察专门用途英语课程的需求。

旅游英语属高校旅游管理专业专门用途英语课程。近年来,国内学者在旅游英语教学方面有一些探索性的研究成果。然而,以毕业生为调查对象的研究几乎没有。本文的研究将根据 Mackay 对需求的理解,分析毕业生在英语应用方面的需求信息,以丰富我国旅游英语教学改革相关成果。

2 调查设计

问卷调查对象共 168 人,均为成都理工大学旅游管理专业毕业生,毕业时间为 2009~2013 年。调查对象中,男性 52 位,女性 116 位;截至 2013 年 9 月,调查对象均就职于成都涉外旅企事业单位。调查分层抽样的具体情况见

表1。

表1 抽样调查对象构成

毕业时间/年	数量/人	比率/%
2009	34	20.2
2010	30	17.9
2011	36	21.4
2012	30	17.9
2013	38	22.6

问卷由调查对象人口学特征、从业经历简述和英语实际运用需求调查三部分组成。其中,英语实际运用需求调查包括9个封闭式选项和1个开放性问题;9个封闭式选项以5分制李克特量表和单项选择的形式,请受访者依照其在工作中对旅游英语实际运用需求的感受进行判断;1个开放性问题请毕业生对成都理工大学旅游英语课程教学提出意见和建议。

调查小组主要采取了“面谈+电话+网络”的问卷采集形式。第一阶段的调查时间为:2012年8月10~19日;第二阶段的调查时间为:2012年11月20~28日;第三阶段的调查时间为:2013年8月23日~9月2日。笔者运用克隆巴赫系数(Cronbach's Alpha)对问卷进行信度检验显示,总体一致性系数为0.823($\alpha > 0.5$),说明问卷具备同质稳定性。

调查完成后,采用SPSS18.0对数据进行处理。对于前5个封闭式选项的调查结果,使用5分制李克特量表,衡量毕业生就职后对英语重要性的认知和对具体能力的需求程度(判断标准见表2),并采用平均值(\bar{x})和标准差(S. D.)进行衡量和组内离散比较。对于后4个单项选择的调查结果,采用频次(Frequency, f)和百分比(%)来进行讨论。

表2 计分判断标准

量度	平均值范围	需求程度
5	4.50~5.00	非常高
4	3.50~4.49	较高
3	2.50~3.49	一般
2	1.50~2.49	较低
1	1.00~1.49	低

3 调查结果与分析

3.1 英语能力需求程度

调查对象就英语综合能力、听力、口语、阅读和写作四方面的具体能力在其工作中的重要性打分,调查结果如表3所示。

调查结果表明,毕业生认可英语综合能力在工作中的重要性。(1)对口语能力的需求程度排在第一位。调查对象认为“口语不像其他方面的能力,很难事先准备和

事后弥补,全靠平时积累”,“现场感”极强,较于其他方面的能力,更容易让毕业生感到自身能力的不足。国内外相关研究也得出了类似的结果(Shelby, 1997; 王叶丁, 2013)^[9-10]。(2)对英语听力的需求程度排在第二位。听力的核心在于“识别与理解”,是旅游从业者了解客人需求的关键。笔者认为,听力能力与口语能力对旅游从业者同等重要。在很多工作场合,听说不可分家。(3)需求程度调查中排名第三的是英文阅读能力。阅读是从书面材料中获取信息的主观过程。旅游行业从业者常需要阅读英文文献,但相比听力和口语,某受访毕业生认为“阅读不需要立刻做出反应,不懂的还可以查查字典或者用软件翻译一下,感觉没那么紧张”。“现场感”和“即时性”的欠缺是阅读能力需求程度得分相对较低的原因。(4)写作能力的需求程度得分“一般”。旅游行业工作中涉及的英文写作多为程式化内容,较易掌握,但调查结果也显示,有部分毕业生对自身英文写作能力(主要包括英文电子邮件沟通、英文企划方案和工作报告撰写等)更加重视。

表3 旅游专业毕业生就职后英语能力需求分析

英语能力	\bar{x}	S. D.	需求程度	排列
综合能力	4.29	0.88	较高	—
听力	4.23	1.04	较高	2
口语	4.40	1.09	较高	1
阅读	3.79	0.93	较高	3
写作	3.20	0.90	一般	4

3.2 英语实际运用中遇到的问题

这部分调查旨在了解毕业生在英语实际运用中遇到的问题。调查对象被要求单选出在听力、口语、阅读、写作方面遇到的最大困难,调查结果如表4所示。

调查结果表明:(1)听力方面,“交流对象英语语速快时很难听懂”的问题最为突出($f = 68, 40.48\%$)。很多毕业生缺乏对英语正常语速的认知,对英语发音中的吞音和省音等习惯不熟悉,引发沟通问题。此外,选择“带口音的英语听不懂”的毕业生也不少($f = 47, 27.98\%$)。很多学生习惯于用“标准英语”进行听力练习,而在实际工作中,“非标准英语”出现的几率远高于“标准英语”。(2)在口语实际运用方面,相当比例的毕业生表达了他们在工作“单词或表达方式使用不地道”的烦恼($f = 110, 65.47\%$)。笔者认为,大部分学生跨文化沟通能力较弱,对单词使用的情景条件或文化背景缺乏了解,是问题出现的主要原因。(3)阅读方面,“单词量不够,影响阅读”的问题非常突出($f = 121, 72.02\%$)。旅游行业综合性极强,涉及词汇面较广,而旅游英语课程教授的词汇毕竟有限。若学生对英语词汇的扩展学习毫无头绪或兴趣,其工作后在阅读方面遇到问题也就不足为奇了。(4)写作

方面,“缺乏写作的机会”广受毕业生抱怨($f = 82$, 48.81%),很多调查对象认为工作后很少有机会进行英文写作。

表4 旅游专业毕业生就职后英语实际运用问题

	具体问题	频数(f)	百分比/%
听力方面	语速快时很难听懂	68	40.48
	某些单词听不明白	37	22.02
	缺乏听到英语的机会	16	9.52
	带口音的英语听不懂	47	27.98
口语方面	发音不标准	42	25.00
	单词或表达方式使用不地道	110	65.47
	语法经常出错	5	2.98
	没自信,基本不敢开口	11	6.55
阅读方面	难以阅读太长的文献	5	2.98
	难以阅读陌生的文献	16	9.52
	单词量不够,影响阅读	121	72.02
	很难理解专业词汇	26	15.48
写作方面	语法经常出错	26	15.48
	单词量不够,影响写作	44	26.19
	缺乏写作的机会	82	48.81
	根本就不知道该怎么写	16	9.52

3.3 开放式问题搜集的意见与建议

这部分调查旨在搜集毕业生对旅游英语课程教学的意见和建议。笔者对调查结果进行了归纳,代表性意见和建议包括:“教材过时且不实用”,“加强口语、听力方面的内容”,希望增加“主题表演、实景演练”等类型活动,希望能“采取一些较为新颖、全面的考核方法”。调查中还发现,随着中国出境旅游市场的蓬勃发展,传统旅游英语课程“为入境旅游客人服务”而设置的教学内容已不能完全满足行业需要。这些意见和建议与前述调查中得到的结论互相印证,较为真实地反映了旅游英语课程存在的问题。

4 启示

上述调查反映出在行业特殊背景下,旅游管理专业毕业生就职后在听力、口语、阅读和写作方面存在的需求和面临的问题。笔者就调查结果分析,认为调查结果对高校旅游英语教学改革有如下启示:(1)听力方面。课堂

教学应注重创造真实的英语环境,对学生课外听力训练材料选择要进行引导。(2)口语方面。切实加强口语能力的培养和考核,重视学生跨文化沟通能力的培养,关注行业职业英语口语考试的内容,加强针对性。(3)阅读方面。根据行业需求选取旅游英语阅读材料,以小组讨论、主题表演等形式对静态阅读进行“活化”,培养学生的学习兴趣。(4)写作方面。对学生写作能力的培养应立足长远,从旅游从业者自身发展的角度加强实用英语写作方面的教学内容。

参考文献:

- [1] 陈冰冰. 大学英语需求分析模型的理论构建[J]. 外语学刊, 2010(2):120-123.
- [2] Mackay R, Mountford A. English for specific purposes: A case study approach [M]. London: Longman Press, 2004.
- [3] Widowson H G. English for specific purposes: Criteria for course design [M]. Oxford: Oxford University Press, 1981.
- [4] Berwick R. Needs assessments in large programming: From theory to practice [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.
- [5] Robinson P C. ESP today: A practitioner's guide [M]. New York: Prentice Hall, 1998.
- [6] 束定芳. 外语教学改革:问题与对策[M]. 上海:上海外语出版社, 2004.
- [7] Holliday A. Research into classroom culture as necessary input into syllabus design [C]// In J. Swales & H. Mustafa. English for Specific Purposes in the Arab World. Birmingham: University of Aston, 1984.
- [8] 王海啸. 个性化大学英语教学大纲设计中的需求与条件分析[J]. 中国外语, 2004(1):21-26.
- [9] Reinsch L, Shelby N. What communication abilities do practitioners needs? Evidence from MBA students [J]. Business Communication Quarterly, 1997(60):7-29.
- [10] 王叶丁. 基于ESP需求分析的国际化旅游英语课程改革探究[J]. 科教导刊, 2013(2):166-167.

(责任校对 罗 渊)