

# 杭城博物馆英语服务手册编制研究

葛秀华

(浙江育英职业技术学院,浙江 杭州 310018)

**摘要:**博物馆志愿者的英语语言服务能力是衡量一馆,一地国际化程度的重要标准,也是中华文化“走出去”的重要窗口。为规范杭城博物馆志愿者的英语语言运用,提升其英语服务能力,讲好“杭州故事”,“浙江故事”和“中国故事”,根据博物馆游客接待过程,编制杭城博物馆英语服务手册。

**关键词:**博物馆;志愿者;英语服务

**中图分类号:**F713.86

**文献标志码:**A

**文章编号:**0199(2022)03-0063-04

## 一、研究缘起

习近平总书记多次强调要坚持“四个自信”,而文化自信是更基础、更广泛、更深厚的自信。博物馆浓缩了一国、一地的优秀传统文化,是传承和弘扬本地、本民族优秀传统文化的重要阵地<sup>[1]</sup>。国家文物局局长李群在 2021 年“国际博物馆日”会议上指出,截至 2020 年年底,全国已备案博物馆达 5788 家,比 2019 年增加 253 家,“十三五”以来我国平均每 2 天新增 1 家博物馆。越来越多的游客进入博物馆,享受文化大餐,汲取文化营养。杭州是两朝古都,博物馆资源丰富,加上三大世界文化遗产的加持,吸引了众多中外游客。据官方统计,在新冠疫情前,2018 年浙江省博物馆参观量总计达 429 万人次;在疫情影响下,2020 年,馆区接待观众仍达 91 万人次;同年,中国丝绸博物馆共接待 40 余万人。随着 2022 年杭州亚运会的到来,将会有更多的国内外游客来参观博物馆,据浙江新闻客户端披露的数据,届时将迎来包括运动员在内的工作和参赛人员 4.5 万人,观众预计达 570 万人次。志愿者是沟通博物馆与社会公众的桥梁和纽带。杭城各大博物馆在国际化志愿服务上进行了实践探索,如浙江省博物馆、良渚博物院、中国丝绸博物馆等组建外语志愿讲解团队,录制临时展英语讲解音频、视频,并在知名平台上推送,编制文物绘本等。但是,上述外语服务实践的参与

者只是志愿者中的极少部分,涉及面小,覆盖岗位少,当前志愿者的总体英语对客服务能力仍不容乐观,因此急需面向杭城博物馆志愿者的英语服务文本,以规范志愿者的英语语言运用,普高提升志愿者队伍的英语服务能力。

## 二、志愿者英语语言服务规范化研究现状

(一)国内大型国际活动志愿者英语语言服务规范化研究

### 1. 编制志愿者培训教材

北京奥组委专门成立“北京奥运培训协调小组”,编制了《北京奥运会志愿者培训教材》,对志愿者、窗口行业从业人员等开展各种形式的外语培训工作,培训内容包括公共英语、文化交流与礼仪、奥运经典、体育英语等<sup>[2]</sup>。同时还出版了以志愿者、北京奥组委工作人员等为读者对象的教材,内容包括接待服务、比赛场馆服务、观众服务、媒体服务等<sup>[3]</sup>。

### 2. 建立英语学习网站

为成功举办上海世博会,建立世博英语学习网站,内容包括世博会历史、世博口语、行业英语、世博知识等,为世博会志愿者及广大市民提供了一个良好的语言学习平台。

### 3. 培训内容广泛,强调跨文化交际培训

为确保 2016 年 G20 峰会的顺利举行,培训手册中除了 G20 背景知识、国际礼仪、国际英语培训

收稿日期:2022-03-29

基金项目:2021 年浙江省大学生科技创新活动计划暨新苗人才计划项目:杭城博物馆旅游英语服务手册(2021R458007)

作者简介:葛秀华(1977- ),女,浙江育英职业技术学院智慧旅游学院,副教授,研究方向:英语教育、专门用途英语。

外,还特别对于志愿者在与国外友人交往中的禁忌做出了详细提示。如,在泰国、缅甸、印度、马来西亚等国家忌讳用左手给别人递东西、拿食物等;西方的老人忌讳别人搀扶;严禁以手指人、随意插话,以及对于颜色、数字、饮食上面的忌讳等<sup>[4]</sup>。

### (二)博物馆志愿者英语语言服务规范化研究

刘芬根据自己的博物馆志愿服务经历,撰写了《博物馆英语》一书,用英语对藏品进行了分门别类介绍<sup>[5]</sup>,使博物馆志愿者在谈及博物馆藏品时,有书有循;陕西历史博物馆组织相关专业人员编写了《游客服务岗位英语 300 句》,此教材共分为两大板块:岗位共性用语和岗位个性用语,涉及讲解员、导览器租赁处、接待室、售票处、咨询台、安保人员、保洁人员等服务岗位<sup>[6]</sup>。

杭城博物馆相关著作虽然较多,但外语或双语著作却不多见,而现有的外语著作如《中国丝绸博物馆(汉英对照)》、《浙江省博物馆(英语)》,均以展陈文物介绍为主,涉及接待外国游客的博物馆服务英语鲜有出版。

## 三、杭城博物馆旅游英语服务手册编制

### (一)博物馆外国游客服务语料收集

#### 1.博物馆样本选定

世界各国对博物馆类型从不同的研究角度出发有不同的划分标准,如按藏品内容划分、按运营资金来源划分、按隶属关系划分、按观展人群划分、按展出方式划分、按馆舍规模划分等等。

目前,国际上通常以博物馆的藏品及基本展示内容作为类型划分的主要依据,按照此分类方法,当代博物馆基本分为五大类<sup>[7]</sup>(见表 1)。

杭州博物馆资源丰富,其中国家一级博物馆就有 7 家。根据上述博物馆分类并考虑到杭州独特的历史文化,选定了综合类 2 家(浙江省博物馆、杭州博物馆),历史类 1 家(良渚博物院),专题类 3 家(杭州南宋官窑博物馆、中国丝绸博物馆),共 6 家典型博物馆进行调查,具体见表 2。

#### 2.语料收集方法

采用实地调查与访谈相结合,进行语料收集。为确保语料广泛性、真实性,课题组采用实地调查法,到 5 家博物馆进行调查;为确保语料的全面性,深入性,笔者于暑假和节假日在浙江省博物馆做志愿者,在为游客提供服务中,深入了解游客的

表 1 当代博物馆依据藏品及展示内容的分类

博物馆类型	主要藏品及展示内容	实例博物馆类型
历史类	以历史的观点来展示藏品、事件、人物	包括各种人物或历史事件纪念馆、遗址博物馆、考古学博物馆等
艺术类	展示藏品的艺术和美学价值	卢浮宫、故宫博物院、泰特现代馆、纽约现代美术馆、上海美术馆
科学与技术类	展示自然界奥秘和历史上的科学成果	德意志科技博物馆、沃尔夫斯堡科学中心、北京天文博物馆、广东科学中心
综合类	综合展示地方的自然、历史、革命史、艺术等地方志方面的藏品	包括各种乡土博物馆、民俗博物馆、工艺美术馆、中国各省级博物馆
其他类	包括展示具有特殊形式、特殊内容以及各种专业性的博物馆	巧克力博物馆、北京电影博物馆、中国马文化博物馆、贵州梭嘎生态博物馆

表 2 杭城博物馆调查样本

博物馆类型	选择的博物馆样本
1.综合类	浙江省博物馆
	杭州博物馆
2.历史类	良渚博物院
3.其他类	杭州南宋官窑博物馆
	中国丝绸博物馆

需求,确保游客服务环节的完整性;同时对外国游客进行访谈,了解他们在参观博物馆过程中遇到的服务困境。

### (二)编制博物馆旅游英语服务手册

#### 1.构建博物馆外宾服务场景

对所获取语料进行整理,并根据游客到馆参观过程,序化博物馆外宾服务环节,主要包括以下几个服务环节:(1)参观前咨询(开馆时间、疫情管控情况、门票、预约途径、展览展品情况、有无讲解服务等);(2)票务服务;(3)入馆安检;(4)租借服务(租借储物柜、语音导览设备等);(5)人工导览服务;(6)馆内安保服务;(7)参观中、参观后咨询服务(馆内公共设施、周边旅游设施等)。

#### 2.编制博物馆外宾服务对话

根据真实对客服务场景,遵行简单、准确原则,编制博物馆外宾服务对话,考虑到大部分志愿者英语水平一般,采用中英双语对照的形式,并配备插图,图文并茂。编制的部分对话如下:

情景 1: 开馆时间咨询 Asking for Opening Hours

V = visitor, M = museum volunteer

M: Good morning, Zhejiang Provincial Museum. Can I help you?

早上好,这里是浙江省博物馆。请问有什么可以帮您?

V: Can you tell me what time you open?

请问开馆时间?

M: Our opening hours are Tuesday to Sunday, 9:00 a.m. - 5:00 p.m.. It is closed on Mondays. And the last entry is at 4:30 a.m..

我们的开馆时间是周二到周日的早上9点到下午5点,周一闭馆。下午4点半停止入馆。

V: How about during the Chinese Spring Festival?

春节期间呢?

M: According to the latest official post, the museum is closed on New Year's Eve (January 31), the fifth day of the first lunar month (February 7), and on the morning of the first day of the first lunar month February 1.

根据最新官方的帖子,博物馆在除夕(1月31日),正月初七(2月7日)全天闭馆,正月初一(2月1日)上午闭馆。

V: OK. Thank you very much.

好的,非常感谢!

M: Is there anything else I can help you with, ma'am?

还有什么可以帮您的吗,女士?

V: No, that's all.

没有了。

M: Thank you for calling Zhejiang Provincial Museum.

感谢您的来电。

情景2: 展览咨询 Inquiry about Exhibitions

M: Good afternoon. Welcome to Zhejiang Provincial Museum. What can I do for you?

下午好,这里是浙江省博物馆。请问有什么可以帮您?

G: Yes. What exhibitions are on display today?

请问今天有什么展?

M: We have some permanent galleries, like ceramics, lacquer wares, Gallery of Chang Shuhong, named after Mr. Chang Shuhong, "The Guardian of Dunhuang".

我们几个常设展,像陶瓷、漆器、常书鸿美术馆,这个美术馆是以“敦煌守护人”常书鸿先生的名字命名的。

G: What can we see in ceramics gallery?

陶瓷馆我们能看什么?

M: You can know the history of porcelain. You

see, porcelain was first made in China, but you may not know that porcelain originated in Zhejiang.

您可以了解瓷器的发展历史。您知道中国是第一个制瓷的国家,但您可能不知道,浙江是瓷器的发源地。

G: Oh, really? So it is a must-see exhibition. How long does it normally take to go around?

哦,真的吗?那一定要看一下陶瓷展。看完要多久?

M: About one hour. And you can scan the QR code for audio guide.

一个小时左右。您可以扫二维码听语音讲解。

G: Very considerate. And you mentioned Chang Shuhong Gallery? I know he had done a lot for Dunhuang. But why a gallery here in Hangzhou?

真周到。你刚才提到常书鸿美术馆?据我所知,他为敦煌做了很多贡献,但是为什么杭州会设一个有关他的馆呢?

M: Mr. Chang was a native of Hangzhou. His family donated 40 works to our museum after his death. These works are permanently displayed in the gallery.

常先生是杭州人。在他千古后,他的家人把他创作的40幅作品捐献给了我们馆。这些作品在馆里常年展出。

G: He is a great man!

他真伟大!

M: We are very proud of him. And if you are interested in Chinese painting, you can visit Huang Binghong Art Museum. We have a large collection of Mr. Huang's works. He is considered one of the last innovators in the literati style of painting and is noted for his freehand landscapes.

我们因常先生而倍感自豪。如果您对中国画感兴趣的话,您可以参黄宾虹艺术馆,我们收藏了黄先生的大量作品。黄先生被认为是文人画的最后创始人之一,以写意山水画闻名。

G: Great! One more thing, is there any special temporary exhibitions?

太好了!再问下,有临时特展吗?

M: Yes, an exhibition called "Human and Gods" is on display. It is about Sanxingdui, mysterious ancient Shu civilization. The exhibition

will run until January 4 next year.

现在有个“人与神”的展,讲的是古蜀文明三星堆。这个展到明年 1 月 4 日结束。

G: Sounds interesting. My children would love it. Where can I buy the ticket?

听起来很有意思,我的孩子肯定喜欢。哪里买票?

M: Go straight ahead for about 3 minutes, and you will find the box office on your left hand side.

向前直走大约 3 分钟,在您左手边您可以看到售票处。

G: Thank you very much.

非常感谢!

M: Glad that I can help.

不客气。

#### 四、结语

国家文物局明确规定,将博物馆志愿者服务作为评估博物馆发展的一个重要指标<sup>⑧</sup>。博物馆志愿者英语语言服务能力是衡量一馆,一地的国际化程度的重要标准,也是杭州文化,浙江文化,中华文化“走出去”的重要窗口。课题组在完成手册编制后,便分发给馆内志愿者。为便于随时随地学习,同时在微信上发布,采用线上线下相结合,培训与自主学习相结合的模式,打造一支国际化志愿者队伍,为 2022 年杭州亚运会期间讲好“浙江故事”,“中国故事”作好充分准备。

#### 参考文献:

- [1] 罗松晨.博物馆的文化自信与传承创新[J].文物鉴定与鉴赏,2019(4):122-123.
- [2] 中国青年志愿者网.北京奥运会志愿者培训教材[EB/OL].(2011-11-09)[2021-01-18][http://www.zgzyz.org.cn/content/2011-11/09/content\\_5150329.htm](http://www.zgzyz.org.cn/content/2011-11/09/content_5150329.htm),2011-11-09.
- [3] 王继辉.北京奥运会英语口语读本(高级本)[M].北京:北京师范大学社,2007.
- [4] 彭小菲.局面 95%G20 峰会志愿者英语水平六级以上需培训国际礼仪[N].中国青年报,2016-01-10(6).
- [5] 刘芬.博物馆英语[M].天津:天津大学出版社,2018.
- [6] 南昌汉代海昏侯国遗址管理局.陕西历史博物馆编发《游客服务岗位英语 300 句》手册[EB/OL].(2017-03-08)[2021-01-18]<http://www.hhh.gov.cn/index.php/article/1413.html>,2017-03-08.
- [7] 何小欣.当代博物馆的复合化设计策略研究[D].广州:华南理工大学,2011.
- [8] 姜英辉等.浅谈我国无障碍博物馆建设中的志愿者服务[J].西南农业大学学报(社会科学版),2010(2):114-117.

## Study on the Compilation of English Service Manual of Hangzhou Museum

Ge Xiuhua

(Zhejiang Yuying College of Vocational Technology, Hangzhou Zhejiang 310018)

**Abstract:** The English language service ability of museum volunteers is an important measurement of internationalization of a museum and a place. It is also a major window for Chinese culture to “go out”. In order to standardize museum volunteers’ English language in Hangzhou city, improve their English service ability so as to tell “Hangzhou Story”, “Zhejiang Story” and “China story” better, Hangzhou Museum English Service Manual is compiled following the museum visitor reception procedure.

**Key words:** museum; volunteer; English language service

(责任编辑:叶卫玲)