

## 从及物性的角度分析酒店服务英语

张贺玲

(郑州旅游职业学院 旅游外语系, 郑州 450009)

**摘要:** 酒店服务英语作为一种特殊环境特殊群体的常用语,有其鲜明的特点。本研究从功能语言学及物性的角度选取10个对话进行分析,试图发现涉外酒店从业者所使用服务用语表达概念功能时6个过程的分布比例,并对比从业者和客人使用6个过程的频率差异,最后阐述及物性分析对酒店英语听说教学的启示。

**关键词:** 酒店服务英语; 及物性; 过程; 参与者; 环境成分

**中图分类号:** H 030

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1009-895X(2013)02-0093-08

## An Analysis of Hotel English from the Perspective of Transitivity

Zhang Heling

(Department of Foreign Languages, Zhengzhou Tourism College, Zhengzhou 450009, China)

**Abstract:** Hotel English, as a frequently-used language used by a special group in special circumstances, possesses some novel features. The paper analyzes 10 dialogues in the aspect of Transitivity. It aims to work out the proportion of 6 processes used by hotel practitioners while offering services and find out the frequency differences of the 6 processes in dialogues between practitioners and guests. It also deals with the implication of Transitivity Analysis in Hotel English teaching.

**Key words:** hotel English; transitivity; process; participant; circumstantial element

系统功能语言学认为,语言是人类社会活动的产物,是反映人在相关的时间、地点、环境中的各种经历,语言在对这些经历的表述中起着不同的作用,而概念功能、人际功能、语篇功能是最主要的三种元功能。“韩礼德所说的概念功能包括经验功能和逻辑功能两部分,经验功能主要是通过及物性和语态得到体现。”<sup>[1]</sup> 及物性理论作为系统功能语言学重要的语义系统,被作为一种研究手段,广泛应用于研究各种文体,解析不同文体在表达概念功能时使用不同过程的频率和特点,从而发掘语言使用者在不同的环境、不同目的下自身情感的表现度、主动行为的参与度以及对客观世界的理解状况。戴桂玉、仇娟分析了酒店英语介绍中及物性的分布情

况,发现及物性在酒店介绍用语当中有着鲜明的特点,6个过程的分布也有着明显的差异性<sup>[2]</sup>;李杰从及物性等角度分析了英文景点介绍词,量化了及物性6个过程在介绍词中的比例<sup>[3]</sup>。及物性理论还被应用于其他的文体分析中,如广告、歌词、诗歌、新闻等,其中量化对比分析是最主要的研究方法。

目前,酒店服务英语作为涉外旅游服务业的重要职业用语,鲜有学者从及物性理论的角度对其进行研究,本文试以10篇涉外酒店从业人员与客人的对话为语料,将其分解成为小句,并从物质过程、心理过程、关系过程、行为过程、言语过程、存在过程等6个方面进行量化对比分析,目的在于发掘酒店服务用语在表达概念功能时的特点,从而为酒店

收稿日期: 2013-04-16

基金项目: 河南省政府决策研究招标办课题重点子项目(2012B729)

作者简介: 张贺玲(1964-),女,副教授。研究方向: 应用语言学、跨文化交际。E-mail: 116621492@qq.com

英语教学积累理论和方法启示。

## 一、理论基础

### (一) 及物性

在功能语法中,及物性(transitivity)是指描述小句(clause)的系统,在对小句作及物性分析时要涉及过程(process),过程的参与者(participant)和参与者的作用(role),同时还要确定环境成分

(circumstantial element)。一般说来,在界定及物性的定义时,“及物性”是指系统地表示参与某种交际的人物之间的关系并表示参与者的行为、状态或环境之间关系的语法特征。

在具体分析时,及物性理论将人们的经验感知分为6个过程:物质过程、关系过程、存在过程、行为过程、心理过程、言语过程,这6个过程中分别包括了过程、参与者和环境成分,同时,在不同的过程中,其参与者所起到不同的作用(role)和环境成分有着不同的意义。

(1) 物质过程表示做某件事的过程,即动作者(actor)完成某个目标(goal)的行为过程,参与者完成doing的行为,见例1。

例1 I | have brought you | some fresh towels, madam.

Actor Process Goal

(2) 关系过程,是描述事物或事件属性的过程,分为归属和识别两种。前者的参与者包括载体(carrier)和属性(attribute);后者的参与者有被识别者(identified)和识别者(identifier)两种,参与者起到标示关系的作用。

例2 Our Housekeeping Department | has | a fine baby-sitting service. (归属)

Carrier Process Attribute

例3 The baby-sitters | are | well-educated and dependable. (识别)

Identified Process Identifier

(3) 存在过程表示的是某事物存在的过程,每个过程都有一个存在物(existent),参与者显示存在的状态。

例4 There's | a small meeting room | in the Business Center.

Existent Circumstantial

(4) 行为过程指的是人的生理行为的过程,每个过程有一个有意识的行为者(behavior),参与者起到表述人生理行为的作用。

例5 I | couldn't fall asleep | for the whole night.

Behavior Process Circumstantial

(5) 心理过程表示的是人的心理活动的过程,每个过程有感知者(senser)和被感知的现象(phenomenon),参与者的作用是表达人的心理活动。

例6 I hope we'll | enjoy | our stay here.

Senser Process Phenomenon

(6) 言语过程指的是人的言语过程,其参与者有讲话者(sayer)、讲话内容(verbiage)和听话人(receiver),参与者大多作为言语的主体出现。

例7 I | promise | you | that won't happen again.

Sayer Process Receiver Verbiage

### (二) 小句的划分

传统意义上句子的划分是以一个完整的主谓结构为单元的,而功能语言学者认为,能够表达完整概念的非谓语动词结构以及无谓语动词结构也可被称之为小句,因此,根据Thompson<sup>[4]</sup>,此处将小句分为限定小句和非限定小句。限定性小句指的是具有有限

定性谓语动词的小句;非限定性小句是指由非限定性动词词组组成的小句。《朗文英语口语及书面语法》<sup>[5]</sup>将非限定性小句分为四组:to-do clause(动词不定式小句),v.-ing clause(现在分词小句),v.-ed clause(过去分词小句)以及verbless clause(无动词小句)。

例8 When you need me || to make up your

room, || please turn off 'DND' sign || or dial 9 to the floor service desk.

从例8中可以看出,这个句子可以被分为4个小句,其中第1、3、4属于传统意义上的从句或是祈使句,而第2个小句属于不定式小句。

## 二、语料搜集

本文所有的例子和对话均来自于两本权威酒店英语教材——由北京交通大学出版社出版的全国高职高专教育精品规划教材《酒店英语》和中国纺织出

版社出版的旅游管理专业高职高专“十一五”部委级规划教材《酒店英语听说》,笔者从中选取10个涉外酒店从业人员和客人之间的对话,对话的内容涉及到涉外酒店工作的不同岗位,囊括了包括预订、入住、用餐、康乐、投诉、咨询等主题,既包括提供服务的对话又包括提供信息的对话,具有较强的代表性。

每一个对话作为语料,被首先分解成限定性或非限定性小句,而后笔者从及物性的6个方面分析小句的“过程”,最后,这些过程被从不同角度量化并计算出其比例,从而得出涉外酒店从业者和客人在表达不同过程时对主观世界和客观世界的参与程度。

A: Housekeeping. May I come in? → (a process of doing)

B: Yes, please.

A: When would you like me to do your room, sir? → (… doing (for short))

B: You can do it now || if you like. I was just about || to go down for my

(… doing) (… being) (… doing)

breakfast || when you came. But before you start, || would you do me a favor?

(… doing) (… doing) (… doing)

A: Yes, what is it? → (… being)

B: I would like you to go || and get me a flask of hot water. || I need some hot

(… doing) (… doing) (… doing)

water || to wash down medicine after breakfast….

(… doing)

## 三、过程小句的分布情况及意义分析

笔者从以下方面对比了6个过程的分布情况:

(1) 从业者和客人使用6个过程的总数及各自的比例和意义,具体举 Dialogue 1 来分析。

### Dialogue 1 Introducing Service

(A: Bellman B: Guest)

A: May I take your baggage? (a process of doing)

B: All right, || thank you very much.

(… being) (… doing)

A: Here's your room, sir. || Um… this way, please.

(a process of existing) (… existing)

B: Thanks. Oh, what a large room! || So nice!

(a process of being) (… being)

A: Oh, yes, all the rooms in our hotel are quite large, || and the rooms on this side of the building have a lovely view. (… being) (… being)

B: Oh, the view is wonderful. (… being)

A: You can look up the directory for information about room service, and our restaurant, and café.

(… doing)

|| The directory is next to your telephone. || The TV is across the room in the corner, ||

(… existing)

(… existing)

and there is a radio on the nightstand by the bed. (… existing)

B: Fine. I see. Thank you. (a process of sensing)

A: You can call the housekeeper || if you need your clothes pressed || or your laundry done. ||  
(… doing) (… doing) (… doing)

There is a pool and sauna in the basement. || I think || you can find about the hours in the directory.  
(… existing) (… sensing) (… doing)

B: Oh, that's wonderful. || Thank you very much.  
(… being) (… doing)

A: Have a nice day.  
(… doing)

在 Dialogue 1 中共出现 24 个过程,从业者(A) 量化对比,旨在发掘其深层次的意义。  
和客人(B)分别使用了不同数量的物质过程(总数 (2) 从业者在提供服务 and 提供信息时使用不同  
9 = A: 7 + B: 2)、关系过程(总数 7 = A: 2 + B: 过程小句数量的差异性和意义。  
5)、存在过程(总数 6 = A: 6 + B: 0)和心理过程 (3) 从业者在特殊场合使用物质过程的特点和  
(总数 2 = A: 1 + B: 1)。在以下 9 个对话中笔者拟 意义,具体见 Dialogue 6。

#### Dialogue 6 Making up the Room

(A: Housekeeper B: Guest)

A: Housekeeping. May I come in? (… doing)

B: Come in, please. (… doing)

A: Good afternoon, madam. May I clean your room at present? (… doing)

B: No, not now, thank you. || I'm not very well at present. || I've caught a cold.  
(… doing) (… doing)

A: Oh, sorry || to hear that. || Shall I get you a doctor, madam?  
(… being) (… doing) (… doing)

B: Not necessary. || I've got some medicine in the mini-bar  
(… being) (… doing)

A: As the Chinese saying goes, || "A hot water bath can throw off the flu." || You may take a  
(… doing) (… doing) (… doing)  
bath. || And you may try to drink as much boiled water as possible.  
(… doing)

B: Yes. Would you please switch on the mini-jar || to get me some boiled water?  
(… doing) (… doing)

A: Ok, madam. Can I replace the bathroom towels and other toilet needs? (… doing)

B: Thank you very much. (… doing)

A: Anything else I can do for you, madam?  
(… doing)

B: No, thanks a lot. || I only want to have a bath || and then have a good rest.  
(… doing) (… doing) (… doing)

A: Let me press the "Do Not Disturb" button for you. || When you need me || to make up your  
(… doing) (… doing) (… doing)  
room, || please turn off the "DND" sign || or dial 9 to the floor service desk. || I'll be back to  
(… doing) (… doing) (… being)  
your service at once.

B: You're so kind! || Thank you again.

(... being) (... doing)

A: I'm always at your service. || I hope || you'll be better soon.

(... being) (... doing) (... being)

Dialogue 6 中出现的 30 个过程,24 个属于物质过程(占到 80%),其中从业者使用 15 个,表现出了从业者在客人生病时殷切的服务愿望和行动;这种现象在 Dialogue 7 A Guest Complaints to the Manager(物质过程占总数 74%)中也表现得很明显,这体现出从业者在客人抱怨服务时用高频率的

物质过程来弥补过失。

(4) 从业者和客人在特殊场合使用关系过程的数量特点和意义。

(5) 存在过程在不同的对话中使用的数量特点和意义,如 Dialogue 3:

#### Dialogue 3 Providing Information<sup>[6]</sup>

(C: Clerk A: Guest A B: Guest B)

C: Good afternoon, sir. May I help you? (... doing)

A: Good afternoon. Could you tell me || where I can exercise?

(... doing) (... doing)

C: We have a fitness center on the second floor. (... being)

A: Do you charge a fee? (... doing)

C: Registered guests can use the center || free of charge. (... being)

A: What does it have? (... doing)

C: There is an indoor swimming pool, a gym room, a bowling alley, a billiard room and a sauna and massage centre. (... existing)

A: Are there any tennis courts? (... existing)

B: Yes, it is in the yard behind our hotel. (... existing)

A: Thank you. (... doing)

C: You are welcome. (... being)

(Now Guest B is coming)

C: Good afternoon, madam.

B: Good afternoon. Excuse me, where can I buy some souvenirs and gifts? (... doing)

C: There is a gift shop on the second floor, || which sells silk, tea, pottery and handicrafts. || You

(... existing) (... doing)

can also go to the Friendship Store. || There are a rich variety of specialty goods there. || It's only 20 minutes' walk from here. (... doing) (... existing) (... being)

B: Thank you. (... doing)

C: You are welcome. (... being)

Dialogue 1 和 Dialogue 3 均是关于提供服务或者信息的对话,因此存在过程出现的频率高达 11 个,占到总数 20 个的 55%。

通过对 10 个对话及物性分析,笔者一共统计了表达及物性的 271 个小句,其中从业者表达各种过程的小句的总数占到 56%,而且在 8 个对话中,从业者都使用了比客人更多的过程小句,说明从业者较客人更积极地参与了对各种事件概念的表达,从业者更多地将自己的所见、所为表达出来。通过对比,笔者有如下发现:

首先,在每一个对话中,从业者和客人都用了较多的物质过程,从表 1(见下页)可以看出,物质过程的总数占到 271 个小句的 64.2%,远远高于其他的过程数量,这说明在涉外酒店这个服务性较强的场合,从业人员和客人都倾向使用自我参与度较高的行为过程来表达自己的动作;而在这个过程中,从业者话语中的物质过程几乎都是在主动提供服务,从业者本身就是完成物质过程的动作者(Actor),而客人话语中的物质过程一部分是要求对方提供服务/信息的,对方是完成物质过程的动作

者,另一部分才是自己完成的物质过程,这体现出在涉外酒店的工作岗位,从业者是完成做的过程的(a process of doing)主体;笔者还发现,在所有的174个物质过程中,101个是从业者的话语小句,占58%,表现出了从业者对完成工作相对的主动性和积极性。

另外,纵观10个对话,存在过程在特殊场合中使用的频率高于物质过程,虽然在提供服务的话语中,物质过程小句的数量占大多数,而在提供信息的

话语中,存在过程的小句数量占多数,如表1所示,提供信息的第1个对话和第3个对话,存在过程(a process of existing)相对于其他对话在数量上较多,这是因为从业者在提供服务时需要积极表达或是实施“做的过程”,完成对客人的各项服务;而在提供信息的话语中,表达某项设施或某项服务的存在过程被广泛使用,这是因为从业者在为客人提供信息、介绍服务的时候,需要客观明确地表达酒店的相关服务项目。

表1 10个对话中不同过程分布情况一览  
Tab.1 Distribution of Different Processes in the 10 Dialogues

| 对话                                | 物质过程        | 关系过程      | 存在过程     | 心理过程   | 合计        |
|-----------------------------------|-------------|-----------|----------|--------|-----------|
| Introducing Service               | 9(7+2)      | 7(2+5)    | 6(6+0)   | 2(1+1) | 24(16+8)  |
| Reserving a Walk-in Guest         | 11(8+3)     | 3(1+2)    | 2(1+1)   | 4(2+2) | 20(11+9)  |
| Providing Information             | 11(4+7)     | 5(5+0)    | 5(4+1)   | 0(0+0) | 21(13+8)  |
| Checking out in Cash              | 15(9+6)     | 7(4+3)    | 1(1+0)   | 1(0+1) | 24(14+10) |
| A Guest Complaints to the Manager | 29(19+10)   | 7(2+5)    | 2(1+1)   | 0(0+0) | 38(22+16) |
| Making up the Room                | 24(15+9)    | 6(4+2)    | 0(0+0)   | 0(0+0) | 30(19+11) |
| Expressing Service                | 20(12+8)    | 7(1+6)    | 0(0+0)   | 0(0+0) | 27(13+14) |
| Ordering a Western Meal           | 16(8+8)     | 6(4+2)    | 2(2+0)   | 0(0+0) | 24(14+10) |
| Booking Plane Tickets             | 20(11+9)    | 7(3+4)    | 2(1+1)   | 0(0+0) | 29(15+14) |
| Buyinga Carpet                    | 19(8+11)    | 15(6+9)   | 0(0+0)   | 0(0+0) | 34(14+20) |
| 合计                                | 174(101+73) | 70(30+40) | 20(14+6) | 7(3+4) | 271       |

注: 括号内第一个数字为从业者使用的“过程”小句数量,第二个数字为客人使用的“过程”小句数量

其次,在关于处理投诉的第5个对话中,物质过程的数量高达29个,占到小句总数38的76%(见例5),这是因为从业者在处理客人投诉的时候,除了表达歉意之外,高频率地使用“做的过程”来补偿“失败的物质过程”,以此来表达酒店作为服务者愿意为客人提供积极全面的服务,充分体现了从

业者作为动作者(actor)的积极意愿,弥补已经发生的“做的过程”的过失,从而换取客人的原谅。说明:物质过程和从业者提供服务的积极性有正相关性,更多的物质过程能够体现从业者提供相关服务的主动性。

Dialogue 5 A Guest Complaints to the Manager<sup>[7]</sup>

A: Guest B: Manager

A: May I speak to the hotel manager please? (… doing)  
B: Yes ,this is Hill Black,the manager of Peace Hotel. || How can I help you?  
(… being) (… doing)  
A: Hi. My name is Sophia White. || I would like to || file a complaint about your hotel’s poor  
(… being) (… sensing) (… doing)  
service. || This is my first time to stay in your hotel || and it will be my last time too.  
(… being) (… being)  
B: I am sorry || to hear that. Could you tell me || exactly what happened?  
(… being) (… doing) (… doing) (… doing)

- A: When I checked in yesterday, || the two girls at the front desk were quite rude. || They were  
(... doing) (... being)  
chatting with each other. And then I asked for some information about the local scenery, || they  
(... doing) (... doing)  
just threw a pamphlet on the desk || and continued chatting. || That was very unprofessional and  
(... doing) (... doing) (... being)  
disappointing.
- B: Madam, I apologize for || what happened. || I will || look into it || and give you a reply as  
(... doing) (... doing) (... sensing) (... doing) (... doing)  
soon as possible.
- A: Thank you for your attention to this matter. || I really appreciate that.  
(... doing) (... doing)
- B: Could you give me a number || where I can reach you? || And, how shall I address you?  
(... doing) (... doing) (... doing)
- A: 0800 4653724. Mrs. White.
- B: OK. Mrs White. Thank you so much || for calling. I sincerely ask you || to come back to our  
(... doing) (... doing) (... doing) (... doing)  
hotel again || and I promise you || that what happened to you yesterday || will not happen  
(... doing) (... doing) (... doing)  
again. || Have a good day.  
(... doing)
- A: You, too.

再则,关系过程小句的数量在从业者和客人之间的分布以及在10个对话之间的分布均不存在明显差异,但是,笔者发现:客人在涉外酒店的环境中较从业者使用了更多的描述性的小句,客人更倾向于对酒店或者酒店从业者的服务进行评价;另外,在描述购物的第10个对话中,从业者和客人都较为频繁地使用了关系过程小句,这说明在存在产品买卖的情况下,买者和卖者都倾向于使用归属性的关系过程来描述对产品的主观感受,从而影响正在进行的交易。

最后,在涉外酒店这样的公共服务性场所,从业者和客人都较少地使用心理过程。显然,心理过程具有很强的情感色彩,表述的是自我的喜好、感知等,这说明,酒店从业者在为客人提供服务的时候,更多的是用实际行动和服务来赢得客人的满意和好感,而不是使用更明显的感情色彩来影响客人,而且,酒店人员提供的是既定的流程化的服务,就有较强的提前预知性和客观性,从业人员很少使用表达自我感知的小句,而客人在接受已基本预知的服务或使用酒店的设施时,也极少及时表露主观的喜好和评价。即便是在客人投诉的时候,也没有使用心

理过程,而是使用较多的物质过程来描述曾经发生的事情,说明客人在抱怨和投诉的时候,注重了事件的客观性和真实性。

#### 四、教学启示

通过以上语料分析,笔者发现及物性分析对酒店英语教学有如下三点启示。首先,教师在教学中可以更多地使用案例教学法,用视频资源将场景和对话直观地呈现给学生,并对案例进行分析,解析对话以发掘酒店服务者如何用各种过程表达概念,从语法的范畴找出动作者、作用、过程、环境、载体、属性等标示。例如:在物质过程中,说话者很频繁地使用动态动词来体现动作的主动性,学生可以从动词出发来衍生更多的服务性的物质过程,而客人在要求服务的时候却更多地使用了被动语态;再例如:在存在过程中,从业者介绍酒店的服务和设施时较多地使用了there be句型,体现客观性和真实性,而客人较多地使用了问句,表达出很强的询问性。其次,教学活动可以使用交际法,以小组协作的形式开展,教师为学生分配工作任务,学生以对话的

形式完成不同场景的对话,角色的扮演和替换让学生有机会了解特殊场合关系过程、存在过程和物质过程使用的差异性;第三,教学活动要坚持工作过程和学习过程的统一,及物性分析是对人们表达概念形式的分析,学生应该被给予更多的机会了解作为涉外酒店从业者表达主观世界和客观世界的途径,作为服务人员,应该更为积极地提供服务即做的过程,在表述关系和存在过程时注意客观性和准确性,而较少使用个人情感色彩较浓的行为过程和心理过程。

## 五、小结

综上所述,笔者从及物性的6个过程分析10个酒店服务英语对话,发现在涉外酒店这样特殊的场合,酒店从业人员和客人较频繁地使用物质过程来提供服务和索要服务,而从业者使用更多的动态动词表现服务的积极性;特别是在处理投诉及其他事件时,从业者大量使用“做的过程”来表现为客人服务的热情和质量;而在提供信息时,从业者使用了更为客观的存在过程而非言语过程。这种从语法

范畴对服务英语对话的量化分析,从科学的角度为酒店英语教学提供了一个新的视角,对教学者和学习者都有一定的启示。

### 参考文献:

- [1] 胡壮麟,朱永生,张德禄,等.系统功能语言学概论[M].北京:北京大学出版社,2008.
- [2] 戴桂玉,仇娟.语言、环境、社会——生态酒店英文简介之生态批评话语分析[J].外语与外语教学,2012(1):48-52.
- [3] 李杰.英文景点介绍词的功能特征和语类特征的分析[J].2010(2):21-24.
- [4] Thompson G. Introducing Functional Grammar [M]. London: Edward Arnold,2000:13-17.
- [5] Biber D. Longman Grammar of Spoken and Written English (朗文英语口语和笔语语法)[M]. Beijing: Foreign Language Teaching and Research Press,2000:400-471.
- [6] 马竞侠,蔡登火.酒店英语听说[M].北京:中国纺织出版社,2009.
- [7] 张贺玲,吴皓.酒店英语[M].北京:北京交通大学出版社,2008.

◇ 下期论文摘要预告 ◇

## ESP 的历史、现状与前景

邓志勇<sup>1</sup>, 倪 蓉<sup>2</sup>

(1. 上海大学 外语学院, 上海 200444; 2. 上海理工大学 外语学院, 上海 200093)

**摘要:** 专门用途英语(ESP)的产生有其社会背景和理论根基。阐述了自上世纪70年代以来ESP在中国的快速发展,指出在理论上仅仅关注各专业语体的语言层次上的特征是不够的,还应该探讨它们的修辞策略层面;在实践上也有待完善,应该解决好ESP在高校教育中的定位、教材、师资和教学方法等问题。本研究认为,社会需求是ESP发展的主要驱动力,ESP在中国有广阔的发展前景。