

商务馆翻译研究丛书

Interpreting Project Management

口译项目管理

王华树 李智 编著



创立于1897

商务印书馆
The Commercial Press

商务馆翻译研究丛书

Interpreting Project Management

口译项目管理

王华树 李智 编著



创于1897

商务印书馆
The Commercial Press

2019年·北京

图书在版编目(CIP)数据

口译项目管理/王华树,李智编著. —北京:商务印书馆,2019

(商务馆翻译研究丛书)

ISBN 978-7-100-17683-5

I. ①口… II. ①王… ②李… III. ①口译—项目管理—研究 IV. ①H059

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 151388 号

权利保留,侵权必究。

商务馆翻译研究丛书

口译项目管理

王华树 李智 编著

商务印书馆出版

(北京王府井大街 36 号 邮政编码 100710)

商务印书馆发行

北京艺辉伊航图文有限公司印刷

ISBN 978-7-100-17683-5

2019 年 8 月第 1 版

开本 880×1230 1/32

2019 年 8 月北京第 1 次印刷

印张 12¼

定价:40.00 元

序言一

党的“十九大”召开以来,加强中外人文交流、推进国际传播能力建设逐渐成为语言服务的核心,讲好中国故事,推进“一带一路”倡议,弘扬丝路精神,促进文明交流互鉴,重视人文合作都需要翻译服务打前锋。口译服务也要牢牢抓住机遇,发挥好联通中外、沟通世界的重要作用,为中国与“一带一路”沿线国家之间的政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融通、民心相通提供语言服务支持。

近几年,在大数据、云计算、人工智能等技术驱动之下,语言服务蓬勃发展。翻译作为其重要组成部分,亦融入许多先进的技术,这些技术已成为翻译实践、管理、教学与研究中的重要部分。在国家创新体系的指引以及行业技术创新和推动之下,口译服务正在经历着新的变革,面临着新的挑战。语音识别、人机互译、语料库、术语管理等辅助手段已融入传统口译模式之中,远程口译、电话口译、电视口译、视频会议口译、智能机器口译等形式不断涌现;市场需求不断扩大,多语言、多领域、多工种口译服务项目逐渐增加;市场对口译人才能力的要求不断提高,译员不仅要提供口译服务,还时常要承担项目管理和协调等相关工作。口译工作不仅仅是个体译员的事,它已经发展为以项目为载体的,以职业化、市场化、流程化、协作化为鲜明特征的社会服务。面对这样的

变化,口译项目需要专业的人员进行规范化管理,优化资源配置,实现口译质量、时间和成本的最佳平衡。

在时代使命和技术创新的召唤下,口译教学与人才培养在行业转变的巨大冲击下摸索前行。在口译人才培养中,我们亟须明确人才培养理念,制订符合翻译人才特点的培养方案,走出传统外语人才培养的桎梏,强调培养懂语言、懂管理的复合型、职业化的人才。在国内口译教学中,目前主要以语言能力和口译技能培养为主,口译教材主要采用主题知识和技巧的讲授和训练,这已无法满足市场对口译人员的职业能力、项目管理能力和翻译技术能力等需求。当前时代语境正在发生巨大的变化,口译工作者、教学工作者不能仍以传统的口译理念、标准、方法论来看待今天的口译实践、口译行为和口译活动,新时代语境期待中国口译实践与研究有新的突破。

截至2017年12月,国内已出版的翻译项目管理类书籍仅有4本,目前尚未出现专门针对口译项目管理的书籍。看到《口译项目管理》的书稿,我感到非常高兴。本书可谓恰逢其时,应是国内第一本专注于口译项目管理的著作。全书围绕口译项目管理实践,以科学项目管理的框架为基础,结合新时代口译项目自身特点,从行业角度出发,依托真实口译项目案例,对口译服务进行全面探索,兼顾项目管理、口译理论与口译实践。本书兼顾理论和实践,把握时代脉搏,秉持求真务实的研究态度,遵循严谨的项目管理理念,凸显口译与项目管理相结合的崭新视角,体现了跨学科培养人才职业能力的需求,为翻译项目管理乃至翻译行业研究与实践带来了新的活力,也为口译实践、教学与研究注入了新鲜的血液。相信该书的出版会将有效推动国内口译职业化的发展,

对于我国培养应用型、实践型、职业型的口译人才具有重要的现实意义。

口译服务,作为现代语言服务的重要组成,对于翻译界贯彻落实党的“十九大”精神,推动“一带一路”国际语言服务发展,促进对外翻译和文化交流,构建国家形象和传播中华文化等都具有重要的战略意义。从多个层面上,包括口译服务在内的语言服务能力的强弱,直接反映了国家语言能力的强弱,直接影响中国声音和中国文化的国际传播。随着信息技术的不断发展和经济的日益全球化,我国综合国力的不断提升,中国的经济、文化、技术等均需要走出去,走向更广阔的国际领域,语言服务已经成为基础性和先导性工程,那么中国就必须尽可能做好语言服务工作。希望该书能够借新时代语言服务蓬勃发展的东风,为中国的口译教育和翻译事业,为中国语言能力和对外话语体系建设贡献力量。

是为序。

仲伟合

中国翻译协会口译服务委员会主任

2017年9月30日

序言二

现代翻译服务已经发展成为基于信息技术和泛在网络,通过团队协作、资源整合和项目管理实现语言服务增值的新兴产业。以语言能力和口译技能为主的口译人才培养在当今翻译服务产业化、协作化、精细化发展的脉络下不断受到挑战,翻译教学必须对日新月异的市场需求和挑战做出快速反应。

近年来,随着新技术不断进入翻译领域,极大地提高译者效率的同时,也改变着译者的工作面貌,口译服务尤其如此。其服务模式发生了很大的变化,出现了电话口译、视频口译、移动口译、机器口译、众包口译、VR/AR 口译、云翻译等,译者角色从“在场”延伸到“在线”,工作模式从“个体”拓展到“协作”。这是翻译技术驱动和口译市场需求变化的结果,对口译从业者的职业能力提出了新的要求,新时代的口译从业者不仅需要懂翻译,还要懂技术、懂管理。

现代语言服务生态中除了需要合格的口笔译人员之外,更需要合格的项目经理。翻译的职业化发展要求无论是口译员还是口译管理人员都具备团队协作、客户沟通、资源管理、进度监控、质量控制、风险防范等项目管理相关的能力。随着翻译生产方式和口译模式的不断变革,口译项目管理能力在企业运营和战略发展中将发挥更大的作用,口译项目经理的重要性亦更加凸显。在

教育界,早在 2005 年,欧洲翻译硕士(European Master's in Translation, EMT)就将职业能力纳入翻译能力之中,包括客户服务、行销技巧、经营管理、伦理与规章、应变协调、独立及团队作业等。其中,管理能力是职业能力的关键,联结口笔译服务各个环节。但目前为止,尚无专著系统论述口译项目管理,该书的开创性和重要性不言而喻。

《口译项目管理》创新性地将项目管理理论与口译项目实践相结合,首次从口译职业化的角度对口译项目管理的各方面进行巨细靡遗的阐述,通过一线实战经验和真实口译案例详细阐述了项目阶段、时间、财务、质量、客户、译者、风险和语言资产管理的理论、原则、方法与技巧,并对口译项目管理工具和模板、国内外的主要口译行业标准和职业道德规范进行了详细梳理,补充了多年来口译专著和教材鲜有提及甚或严重缺失的知识。

当前口译项目管理通常需要不同专业领域的人才配合协作,如市场行销、口译员、财务、行政人员等,团队协作的工作模式成为必然。在多语言综合型口译活动中(如奥运会),项目管理者如何实现团队分工专业化管理?在口译项目计划、执行、监控各阶段如何合理配置资源,充分发挥项目干系人的能力和积极性?为顺利完成口译任务,如何有效地识别和规避口译项目的风险?如何进行口译质量管理、财务管理和时间管理?如何有效地管理口译项目产生的语言资产,并创造超越项目本身的价值?这些是口译项目管理过程中的关键问题和要义所在。对于上述问题,各章节从语言服务的供应方、需求方和口译员多角度进行详尽回应,并展开论述。

语言资产是翻译服务价值的重要体现。语言资产的质量既

彰显口译服务团队或企业的硬实力,也承托译员的软实力。项目管理的过程可以说是语言资产产制的过程,高质量语言资产是口译项目团队或企业成败之要件。语言资产源于客户,生于译者,产于积累,成于管理,活于循环。语言资产管理是国际化企业知识管理的重要组成,也是口译项目的重要管理对象。以术语管理、语料库、记忆库、技术写作和翻译风格规范统一为特征的翻译知识管理对翻译活动管理、翻译企业管理和口译管理具有重要意义,对提高翻译质量与产能、培育译者、整合资源、拓展市场至关重要。因此,语言资产管理能力也成为译者职业能力的组成部分,其具体方法与策略,也可在该书中找到。

作为回应新时代发展的产物,《口译项目管理》是学界和业界同仁在语言服务人才培养迈向职业化、项目化、流程化、专业化、规模化、信息化的探索性尝试。尽管本书在深度和广度方面还有提升余地,但它是海峡两岸及香港、澳门针对口译项目管理的第一部著作。该书对于提升翻译职业化观念、强化口译项目管理思维、加强译者的职业道德修养、规范翻译市场运作机制以及促进行业标准的发展具有重要意义。它既可作为口译教学和研究的参考用书,又可作为口译项目管理者以及口译服务相关人员的有益指南。盼吸引产学研界之对话与思考,以该书为开端,拓展翻译人才培养及口笔译研究及之新面向。

杨承淑

台湾辅仁大学翻译研究所所长

2018年1月1日

前 言

在全球化和信息化发展的新时代,口译工作呈现职业化、项目化、流程化、专业化、规模化、信息化等特征。口译形式、口译员技能、口译设备以及口译管理等都发生着巨大的变化:口译服务内容和服务语言呈现多样化发展;口译形式不拘泥于同声传译和交替传译;口译活动之中不断引进先进的口译技术和设备;口译项目借鉴先进的管理理念和方法;口译众包平台和交易平台日益增多,口译服务模式呈现新的变化。这些变化对职业译员的素养和翻译项目管理水平提出了更高的要求,过去译员单打独斗的局面已经逐渐被团队合作取代,如何总结、描述口译项目管理的理论与实践,如何呈现口译项目管理的全貌及其独特性,如何提升口译项目管理的质量和效率,这些都是口译项目管理必须关注的问题。

尽管口译在各行各业中发挥着重要的作用,且正经历着巨大的变化,但是迄今为止口译项目管理尚未得到学界足够的重视,国内尚未出版针对口译项目管理的著作。本书借鉴国际上管理学中先进的理论体系,按照国际项目管理理念编排,力求将口译项目的管理理论和实践融会贯通,详细介绍口译项目管理中的各个阶段及相关事项,系统阐述口译活动管理的要素。具体来说,全书分为九个章节,基本涵盖了口译项目涉及的主要管理领域。

第一章:口译项目管理概述。本章介绍了口译项目管理所需的口译基本内容,介绍了口译和口译项目的基本概念、类型、特征、干系人及当前较为主流的口译硬件设备和软件技术。此外,还探讨了科学技术、大数据环境为口译项目管理带来的机遇与挑战。

第二章:口译项目阶段管理。依照项目管理进程的五大阶段,本章将口译项目管理划分为启动阶段、计划阶段、执行阶段、监控阶段和收尾阶段。这一章分别介绍五大阶段进程中,作为项目负责人(或项目经理)进行管理的基本流程和注意事项,并列举实际案例进行分析。

第三章:口译项目时间管理。时间管理是通过对资源、成本、流程的控制合理、系统地统筹项目,实现项目的预期目标。本章着重探讨大中型口译项目的时间管理,并列举分析四个典型的案例。

第四章:口译项目财务管理。在现代财务管理体系框架下,本章针对口译项目的不同阶段,阐述项目启动和计划阶段的财务预算,项目执行过程中的财务监控,项目收尾阶段的财务审核兑现,确保项目的财务状况在预期和控制之中。

第五章:口译项目质量管理。本章从口译项目质量规划、质量监控和质量回顾三个方面进行阐述。在项目启动和计划阶段进行口译质量规划,明确制订译员水平和口译质量标准;在执行和监控阶段,监控译员现场口译质量、口译设备等;在收尾阶段,回顾口译项目并及时进行客户反馈。

第六章:口译项目客户管理。客户需求是项目的重要要求,首先需要充分了解客户,明确客户需求,适当进行客户教育,进行项目合理报价。项目进行及时提醒客户验收,客户提出变更和

异议时,依据现场情况采取不同策略与客户沟通,尽可能实现双赢。项目收尾阶段及时进行客户追踪回访,为未来合作奠定基础。

第七章:口译项目译员管理。项目经理需要明确告知译员口译项目的基本安排,制定译员能力评估准则,针对项目中译员出现的紧急状况及时采取措施。本章还详细阐述了项目各阶段与译员沟通的要点,同时强调要关注项目中译员的安全、交通、食宿等问题。本章以南京青奥会和北京奥运会为例,简要介绍了体育赛事中专业译员和志愿者译员的管理方法。

第八章:口译项目风险管理。本章针对项目的启动和计划阶段、实施阶段和收尾阶段,从需求方、供应方和译员三个主要维度,阐述风险识别、风险分析和风险应对,深入探讨口译项目过程中风险管理的方法和要点,最后辅以案例分析。

第九章:口译项目语言资产管理。本章将现代语言资产管理的理念引入到口译项目管理之中,首先明确口译语言资产的基本概念、范畴及管理意义,然后重点讨论口译项目中文档类、术语类、多媒体文件类和语料类语言资产的管理方法和要点。

本书旨在将项目管理理论与口译项目实践相结合,内容丰富,具有层次性、专业性、实践性、应用性等特点,力争每个章节既涵盖理论,又包含项目实例分析。每章附有参考文献,方便读者深入研究与探索。附录部分提供了口译项目的多种合同模板、口译员常用语料库和口译服务标准或规范,有助于提升口译实践能力,拓展口译服务和项目管理的视野。

本书是教育界和产业界在口译项目实践方面的经验总结,也是校企在口译科研领域协同创新的新尝试。本书适用于口译员、

口译项目管理人员、语言服务企业管理者、高校翻译专业学生和教师以及翻译研究人员。

王华树负责全书策划、设计、统筹及统稿工作,并承担第九章的编写工作;李智负责编写第一章、第五章和附录;柴瑛、王超和谢玲(中译语通)负责编写第二章和第四章;王芳(传神)负责编写第三章;许立群、贾岚(思必锐)负责编写第六章;樊爱、万富刚(英华博译)负责编写第七章;张雪涛、朱华(甲申同文)负责编写第八章。

由于口译活动极其复杂,编写的过程中经常遇到资料收集等问题,成书仓促,还存在许多不足之处,欢迎业内专家、同行和读者批评指正,我们会根据大家的反馈,适时地更正和完善本书内容,并真诚地向各位读者表示感谢。

编者

2018年2月2日

目 录

第一章 口译项目管理概述	1
1.1 口译基础知识	1
1.1.1 口译的历史	1
1.1.2 口译的定义	3
1.1.3 口译的基本分类	3
1.1.4 口译的主要特征	4
1.1.5 口译的基本训练模式	5
1.2 口译项目管理基础	8
1.2.1 项目及项目管理概述	8
1.2.2 口译项目管理的基本概念	10
1.2.3 口译项目的基本分类	10
1.2.4 口译项目的主要特征	13
1.3 口译项目的干系人	14
1.3.1 客户方	16
1.3.2 项目经理	16
1.3.3 口译员	18
1.3.4 设备供应商	19
1.4 口译项目中的技术应用	19

1.4.1	口译与口译设备	19
1.4.2	口译与语料库	25
1.4.3	口译与语音识别	27
1.4.4	口译与机器翻译	29
1.4.5	口译与网络平台	32
1.4.6	口译与其他技术	34
1.5	大数据时代口译管理的新变化	35
1.5.1	口译项目需求多样化	36
1.5.2	口译项目流程标准化	37
1.5.3	口译项目管理云端化	38
第二章 口译项目阶段管理		44
2.1	口译项目的启动阶段	44
2.1.1	项目分析管理	45
2.1.2	项目评估管理	45
2.1.3	项目合同管理	46
2.1.4	项目资源管理	49
2.2	口译项目的计划阶段	52
2.2.1	项目信息管理	52
2.2.2	项目人员管理	56
2.2.3	项目进度规划管理	57
2.3	口译项目的执行阶段	58
2.3.1	项目进度管理	58
2.3.2	项目质量管理	61
2.3.3	项目中的译员管理	62

2.3.4	项目设备的管理	63
2.3.5	客户验收	66
2.4	口译项目的监控阶段	66
2.4.1	项目变更管理	67
2.4.2	人员协调管理	68
2.4.3	突发事件管理	68
2.4.4	质量异议管理	70
2.5	口译项目的收尾阶段	71
2.5.1	客户满意度管理	71
2.5.2	项目结算管理	72
2.5.3	项目总结管理	74
2.5.4	项目数据库管理	75
2.6	外派口译项目管理案例分析	75
2.6.1	派驻译员项目情况介绍	75
2.6.2	启动和计划阶段的项目管理	75
2.6.3	执行和监控阶段的项目管理	77
2.6.4	收尾阶段的项目管理	79
第三章	口译项目时间管理	82
3.1	启动阶段的时间管理	82
3.2	计划阶段的时间管理	84
3.2.1	估算项目资源	84
3.2.2	估算项目活动时间	85
3.2.3	制订项目进度表和项目日历	85
3.2.4	项目计划阶段活动清单	87

3.3	执行和监控阶段的时间管理	91
3.3.1	设备监控	91
3.3.2	人员监控	92
3.3.3	风险监控	93
3.4	收尾阶段的时间管理	94
3.4.1	实际工作时间确认	94
3.4.2	同传设备数量清点确认	94
3.4.3	撤展	94
3.5	口译项目时间管理案例分析	95
3.5.1	广州大型体育赛事项目时间管理分析	95
3.5.2	北京移动科技论坛同传翻译项目时间管理 分析	97
3.5.3	大连中日韩软件博览会项目时间管理 分析	98
3.5.4	法规行业专业会议项目时间管理分析	99
第四章	口译项目财务管理	102
4.1	启动阶段的财务管理	102
4.1.1	口译项目预算制订	103
4.1.2	口译项目盈利性评估	108
4.2	计划阶段的财务管理	108
4.2.1	编制项目报价单	109
4.2.2	签署项目合同	113
4.3	执行和监控阶段的财务管理	115
4.3.1	财务变更管理	115