

Культура мови в готельному бізнесі

Виконала:

Студентка 1 курсу 11 групи ФРГТБ

Скопець Аліна Іванівна

Науковий керівник : доц. Гопанчук І.Г.

Сучасне суспільство важко уявити без закладів, що слугують для відпочинку громадян. Адже сьогодні всі бажають відвідувати нові країни, тобто подорожувати. І з'являється необхідність в готелях. Але головним в готельному комплексі є обслуговуючий персонал: від адміністратора на рецепшені до офіціанта в кафе, які своїми навичками мають задовольнити потреби клієнта.





На мою думку, ця тема є дуже важливою в сучасному суспільстві, тому що відображення ввічливості, уважності, доброзичливості – це головний аспект роботи будь-якого готельного комплексу. Працівник сфери гостинності – обличчя готелю і велику роль відіграє саме перше враження споживачів готельних послуг при подальшому виборі готелю.

На цьому етапі індустрія гостинності розвивається дуже стрімко. І все більше уваги приділяється професійності найманих працівників, а саме вміння правильно комунікувати з клієнтами. Керівники шукають не просто людей, які можуть себе подати, а тих, що зможуть знайти спільну мову з будь-яким клієнтом, при цьому дотримуючись етичних, культурних та моральних норм, а звісно ж мати гарну мовну компетенцію, тобто досконало володіти культурою мови.





Що ж таке мовна компетенція ?

Мовна компетенція – оволодіння усіма видами мовної діяльності й основами культури усної і писемної мови в життєво важливих для певної особи ситуаціях.



В основі формування комунікативної компетенції працівників сфери готельного бізнесу лежить мовна діяльність. Саме вона визначає кінцевий результат навчання – сформовану професійно-мовну компетенцію.

Під професійно-мовною компетенцією мається на увазі вміння доречно і практично прислужуватися мовою в конкретних професійно-комунікативних ситуаціях відповідно до своїх обов'язків.

Мовна компетенція має підкріплюватися ще й культурою поведінки. Адже грамотно обслужити клієнта завдання не з легких. Тут потрібно володіти високою особистою культурою. Працівник сфери гостинності повинен уміти володіти своїм настроєм, не піддаватися хвилинному пориву роздратування. Поганий настрій не повинен відобразитися на ставленні до клієнтів та колег.





Фахівці сфери гостинності повинні розуміти, що гостинність – це якість обслуговування, що базується на рівні підготовки фахівця, досвіді, навчанні й внутрішній культурі. Саме поведінка персоналу, рівень його професіоналізму матиме вплив на кінцевий результат роботи підприємства сфери гостинності.

На мою думку, професійний етикет працівників готельного господарства має бути бездоганим, чітким, зрозумілим, правильним, послідовним, виразним, доречним. Тому що саме в цьому, а не в будь-яких інших діях спершу буде проявлятися висока кваліфікованість та рівень обслуговування працівника.



Навіть не знаючи відповіді на питання гостя, представник готелю повинен вправно знайти відповідь та вихід із будь-якої ситуації при цьому залишивши клієнта задоволеним та сповненим бажання ще раз звернутися по допомогу.



Отже, всі працівники сфери послуг повинні слідкувати за манерою своєї поведінки, сказаними словами, зовнішнім виглядом та дотримуватися внутрішніх правил поведінки персоналу.

Література:

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ: Нац.торг.-екон. ун-т, 2006.-265 с.
2. Мунін Г.Б., Змішов А.О., Зінов'єв Г.О. Самарцев Є.В., Гаца О.О. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. / За ред. Члена-кор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І. - К.: Ліра-К, 2005.-125, 158 с.

Дякую за увагу !