

УДК 811.161.2

Наумчук Т. І.¹

Базюк А. С.²

¹ канд. філол. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

² студ. гр. МТЕ-119 НУ «Запорізька політехніка»

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ МОВИ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЮ

Працівники готелю надають послуги вітчизняним та іноземним гостям. Тому неухильним правилом для персоналу є поважне відношення до будь-яких культурних традицій і способу мислення, а також готовність до спілкування без перешкод. Гордістю будь-якого готелю є персонал, здатний говорити різними мовами і справляти добре враження на гостя рівнем своїх знань і гнучкістю спілкування. Відтак, важливим є, перш за все, володіння англійською мовою, яка є мовою міжнародного спілкування.

Англійська професійна мова працівників готелю охоплює лексичний склад загальноповживаної мови, а також професійні слова та терміни цієї сфери. Тому, у процесі оволодіння англійською мовою важливо охопити такі теми, як, наприклад професії працівників готелю. Перша людина, яка зустрічає гостей в готелі, – це швейцар (*a doorman*). Далі постоялець

проходить до стійки реєстрації, де його черговою усмішкою вітає адміністратор (*a receptionist* – BrE, *a front desk clerk* – AmE). З доставкою багажу і їжі в номер допоможе коридорний, він же посильний (*a bellboy* – BrE, *a bellhop* – AmE), а в ліфті зустрічає ліфтер (*a liftman* – BrE, *an elevator operator* – AmE) в ідеально випрасованій уніформі. Функцію прибирання в готелі виконую покоївка (*a chambermaid*, *a hotel maid*, *a room attendant*).

У готелях класом вище гостям доступні послуги консьєржа (*a concierge*, *a guest relations manager/officer*), який виконує особливі доручення гостей, наприклад, дістати квитки в оперу, показати незвичайні пам'ятки і т. д. Власник або керуючий готелю (*a hotelier*) - верхня кар'єрна планка в сфері гостинності.

Важливо також знати обов'язки (*duties*) у сфері обслуговування гостей. Золотий стандарт обслуговування в кращих готелях світу – щиро посміхатися гостю на протязі спілкування з ним. Адже головне в роботі співробітника готелю – доброзичливість та позитивний настрій. Обслуговування клієнтів зазвичай супроводжується привітанням гостей (*to welcome guests*), перевіркою даних кредитної картки (*get credit card information*), прийманням вхідних дзвінків (*to receive incoming calls*), бронюванням номерів (*to take room reservations*, *to book rooms*) і скасуванням бронювань (*to turn down bookings*, *to cancel reservations*), реєстрацією прибуття та виселення гостей (*to check in and check out*), роботою з проханнями та вимогами (*to deal with requests*).

Спілкування з гостем починається зі знайомства. Адміністратор ввічливо вітає (*to greet politely*) постояльця фразою «Ласкаво просимо!» (*Welcome!*), Звертаючись (*to address*) до нього «сер» (*sir*) або «мем» (*ma'am*), після чого сам представляється (*to introduce oneself*), називаючи своє ім'я та посаду. Гостей без попереднього бронювання (*walk-in guests*) слід в першу чергу запитати про бажаний тип номеру (*a preferred room type*). Потім необхідно запитати про кількість гостей - дорослих і дітей (*a number of guests* - *adults and children*) і тривалості проживання (*the length of stay*), після чого потрібно підшукати вільний номер (*a vacancy*). Гостей, які оформили бронь (*with reservations*), слід запитати тільки про номер броні (*a reservation number*). Далі необхідно попросити гостя заповнити реєстраційну форму (*to fill in a registration form*), після чого приступити до заселення його в номер (*room assignment*) і видати ключ / карту від номера (*to issue a room key / card*).

У спілкуванні з клієнтами стануть у пригоді наступні фрази: *May I have your name and telephone number, please? Could you please fill in this registration form? What type of room would you prefer? Do you want to have breakfast included? Breakfast is served from 6 to 9 a.m. in the dining area. Now, we don't have any double rooms, but there's a triple one available. You have to pay in advance. There are no available rooms at the moment. The rate includes ... We*

require your credit card number for a deposit. Could I have your passport? Could you please sign here? Could I have your room number and key, please? Your total is \$XXX. How will you be paying with cash or credit card, please? Enjoy your stay!

В жодному випадку не можна давати гостям занудьгувати, поки вони чекають заселення в номер, і вміти підтримати розмову на різні теми (*to practice small talk*) або розповісти, які пам'ятки можна відвідати (*to tell about tourist attractions / sights*), а також найбільш популярні місця (*hotspots*).

Невід'ємною частиною професійної мови є знання вузькоспеціалізованої термінології. Так, працівникам готелю, слід знати наступні терміни та їхні скорочення: B&B (*bed and breakfast*) – тип готелю, де можна зупинитись на ніч та поснідати, HB (*half board*) – полупансіон (обід не входить у вартість проживання), FB (*full board*) – повний пансіон (проживання з трьохразовим харчуванням).

Під час бронювання вживаються такі професійні терміни-скорочення, як CD (*Cancelled*) – зняття бронювання, D.N.A. (*Did Not Arrive*) – гість не заселився, але бронювання дійсне, LOS (*Length Of Stay*) – період перебування гостей у готелі (кількість ночей), NFR (*Non-Refundable Rate*) – тариф у розмірі повної вартості проживання, який не можна скасувати або перенести та повернути, UPG (*Upgrade*) – заселення в номер більш високої категорії без додаткової плати, якщо зайняті всі номери категорії, яка була заброньована, WIG (*Walk In Guest*) – прибулий гість без попереднього бронювання.

Окрім того, FOC (*Free Of Charge*) позначає перелік безкоштовних послуг, Luggage Tag (*Luggage Ticket*) – квитанцію, де маркується багаж, що здається в камеру зберігання та VAT (*value added tax*) – податок на додану вартість. У професійному жаргоні вживаються такі лексичні одиниці, як No Show – так називають людину, що не заселилася в готель і не повідомила адміністрацію; Slip – номер зайнятий, а рахунок не оплачений, Skipper – гість, який поїхав без оплати рахунку.

Отже, англійська професійна мова для працівників готелю охоплює різні тематичні блоки, а до її складу входять загальновживані слова, терміни та професіоналізми. Рівень володіння мовою дозволяє підвищити рівень якості обслуговування клієнтів. А вміння персоналу справити гарне враження на гостей, у свою чергу, позитивно відзначається на репутації готелю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Борисюк Е. Англійські вислови для працівників готелю [Електронний ресурс]. Yappi posts. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://yappi.com.ua/posts/read/anglijskie-vyrazheniya-dlya-rabotnikov-otelya>.