

УДК 811.111'276.6:338.48

Покайло С.Л.

студ. гр. МТЕ-137 НУ «Запорізька політехніка»

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ МОВИ ХОСТЕС НА МІЖНАРОДНИХ ТУРИСТИЧНИХ КУОРТАХ

Одним із вирішальних чинників професійного становлення і розвитку в туристичній галузі є вміння спілкуватися іноземною мовою, щонайперше англійською. При цьому зростає потреба в комплексних соціальних і когнітивних вміннях, коли вживається не лише англійська, а й рідна та інші мови залежно від професійної ситуації. Аналіз літератури про роль і особливості іноземної мови для фахівців сервісних індустрій, зокрема готельно-ресторанної справи, показує, що разом з вимогою знання бізнесу йде необхідність володіння навичками спілкування іноземною мовою з клієнтами і партнерами, що сприяє належному задоволенню потреб споживачів та ефективності роботи підприємства.

Для персоналу сфери надання послуг першочерговим є вміння усного спілкування іноземною мовою, далі йде слухання, читання і письмо. Спираючись на існуючі дослідження з даної проблематики та власний досвід роботи під час туристичного сезону в Туреччині, ставимо за мету розкрити особливості професійної мови хостес шляхом вирішення таких завдань: виявити типові штампи повсякденного професійного спілкування хостеси, акцентувати на особливостях англійської мови в галузі туризму, з'ясувати труднощі, з якими стикаються фахівці в процесі роботи.

Хостеса (hostess) в перекладі з англійської означає: адміністратор залу в ресторані, господиня, хазяйка готелю чи розважального закладу, чергова на поверсі в готелі, стюардеса. Хостеси, які працюють в ресторанах на міжнародних курортах, це обличчя закладу, оскільки вони мають справляти перше позитивне враження на клієнта якісним виконанням своїх обов'язків і власним шармом. Вони зустрічають гостей ввічливим привітанням і посмішкою та проводять їх до столиків. Типові штампи етикету спілкування в цій ситуації включають: Hello, welcome! Glad to see you! A table for two? A table for how many people do you need? Do you want to sit on the terrace or in the hall? Let me show your table, follow me, please. I see you have come with a child; do you need a baby chair? Would you prefer a smoking or non-smoking zone?

Від них залежить наскільки приємним буде туристичний досвід і враження гостей, а тому вони повинні гарно виглядати, працювати швидко, бути постійно на ногах, вміти ефективно співпрацювати з персоналом офіціантів, щоб добре розмістити гостей та вчасно і смачно нагодувати. Вони є свого роду посередниками між гостями та обслуговуючим персоналом: Here's your menu. Your waiter will come to you now. Have a nice dinner / lunch / breakfast! Enjoy your meal! Bon appetite!

Хостеси зазвичай доброзичливі, уважні, спостережливі і вміють вести розмову ясно, природно і невимушено. Знання телефонного етикету спілкування є також важливим, оскільки їм нерідко доводиться відповідати на дзвінки та приймати замовлення тощо. Важливим є також фізична витривалість і здатність протидії стресам, бо в пік сезону іноді доводиться працювати вночі і без вихідних. Успіх в роботі стає помітним, коли вони розкривають свій хист до справи і транлюють непідробну симпатію і прихильність до людей: Have you enjoyed your dinner? I hope you enjoyed your meal! Looking forward to seeing you again! Have a good evening/day! У проблемних ситуаціях, скаргах, головне вислухати клієнта, вибачитись і знайти оптимальне рішення: Can I help you? How can we solve this problem? I do apologize for the inconvenience. I understand what you actually feel. Can I offer you dinner at our restaurant as an apology? Let us cook this dish again! I'll send someone to clean it right away.

Мовні штампи, які ми щоденно вживали під час практики в Турції, переважно прості й орієнтовані на наших гостей. Мала місце так звана культурна адаптація до цільової аудиторії. Крім англійської, професіоналу сфери туризму слід засвоїти мову і культуру країни, в якій він працює, та мову клієнтів, яким надаються туристичні послуги. Під час тривалої літньої практики в Туреччині студенти різною мірою вживають українську, російську, англійську і турецьку. Останню засвоюють перебуваючи в мовному середовищі і в процесі контактів з турецькими колегами.

Труднощі, які можуть виникати в процесі роботи, включають: 1) подолання психологічного бар'єру, страху помилок і спілкування англійською, особливо на початку сезону; 2) здатність витримувати напругу і емоційне навантаження, насичений робочий графік; 3) роботу зі скаргами і непростими клієнтами, які не оминають жоден бізнес. У цілому, робота хостеси цікава, щоденно сповнена нових зустрічей і вражень, але водночас складна і вимоглива. Наведемо для підтвердження оголошення англійською про роботу хостеси: *Our casual, laid-back bistro seeks a friendly, upbeat Hostess to work variable shifts, including weekends. The ideal candidate loves making small talk with customers and is willing to learn patrons' names in our small-town establishment. She should be willing to fill in as needed for busboys, servers and bartenders to keep up with busy shifts. If you love restaurant business and genuinely enjoy people, we need to hear from you.*

Словниковий запас студента чи фахівця туризму має постійно збагачуватися, мовлення ставати цікавішим, змістовнішим, таким, що відображає індивідуальність мовця, коли набувається вміння уникати частого вживання нейтральної повсякденної лексики, а натомість формується і розвивається навичка вживання стилістичних синонімів, експресивних порівнянь, вірного порядку означень в атрибутивному словосполученні. Крім вміння застосовувати мову в ситуаціях обслуговування клієнтів у готелі чи ресторані, всім фахівцям туризму і хостесам включно потрібно добре засвоїти притаманні описовому туристичному тексту стилістичні особливості, серед яких, зокрема, розмаїття описових елементів з позитивною семантикою, що виражено в експресивних адвербіально-ад'єктивних формах, усталених висловах, сурядних словосполученнях, ідіомах, художніх формах.

Мова туристичного тексту естетично вишукана і приваблива для сприйняття. Наведемо для ілюстрації фрагмент опису туристичного курорту, в якому вживаються вищі ступені порівняння, епітети, гіпербола, художні форми словосполучень замість речень, що поетизує звучання цього тексту : *On San Juan's finest beach a vision in pink shimmers by the sea. Inside, hand-carved mahogany. Four wonderful restaurants, ranging from an intimate, European room to the relaxed tropical breeze dining of La Veranda. The casino is surely the*

Caribbean's most opulent. You haven't been in San Juan until you've at least visited El San Juan Hotel & Casino. It's a resort that does justice to the entire concept of lavish. Успішні фахівці галузі вміють працювати з текстами туристичної реклами, брошур, пугівників, екскурсій. Вміння знаходити і правильно вживати словосполучки та слова дає змогу ясно й дохідливо висловити думку, описати ситуацію чи подію.

Отже, особливості професійної мови хостес включають: знання етикету в ситуаціях професійного спілкування; знання стилістики англійської мови туризму, гарні комунікативні навички, звання людей і культур та вміння адаптуватися залежно від мовного і культурного середовища.