Иностранный язык как средство формирования коммуникативной компетенции у студентов специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Введение

Сектор гостиничного сервиса является одним из самых динамично развивающихся направлений в мире. С ростом международного туризма, увеличением числа иностранных гостей и глобализацией экономических отношений, знание иностранного языка стало необходимостью для профессионалов в этой области. В данной статье мы рассмотрим важность знания иностранных языков для работников гостиничного сервиса, компетенции, которые необходимы, и способы их развития.

Важность иностранного языка

 1. Улучшение качества обслуживания

Иностранные языки играют ключевую роль в предоставлении высококачественного обслуживания клиентам. Знание языка позволяет персоналу эффективно общаться с гостями, выявлять их потребности и предлагать соответствующие услуги. Это создает атмосферу доверия и улучшает общее впечатление от пребывания.

 2. Расширение клиентской базы

Владение иностранным языком открывает новые возможности для гостиниц и отелей. Предоставление услуг на языке гостей может привлечь большее количество туристов, что, в свою очередь, увеличит доходы заведения. Гостиницы с многоязычным персоналом способны обслуживать клиентов из различных стран, что делает их более конкурентоспособными.

 3. Культурная адаптация

Знание иностранного языка также способствует лучшему пониманию культурных особенностей гостей. Работники, которые могут говорить на языке клиентов, более восприимчивы к их традициям и обычаям, что позволяет предотвратить недопонимания и улучшить атмосферу гостеприимства.

Необходимые компетенции

Коммуникативная компетенция носит комплексный характер. Структурными компонентами являются лингвистическая, социолингвистическая, дискурсивная, социокультурная, стратегическая и социальная.

В совокупности указанные компетенции составляют исходную точку для формирования образовательного стандарта по иностранным языкам.

Некоторое время назад коммуникативная компетенция явно недооценивалась.

Для обеспечения подлинного общения даже в ограниченных рамках необходимы профессиональные знания и соответствующая лексика.

В этом и заключается функция коммуникативной компетенции.

Почему коммуникативная компетенция важна для будущих специалистов гостиного сервиса?

Дейл Карнеги- Американский педагог и лектор, основатель курсов по самосовершенствованию и навыкам эффективного общения, заметил, что успех того или иного человека в его финансовых делах, технической сфере или инженерном деле зависят процентов на пятьдесят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят- от его умения общаться с людьми.

Чтобы эффективно общаться с гостями, работникам гостиничного сервиса необходимо развивать различные компетенции:

 1. Разговорные навыки

Работники должны обладать хорошими разговорными навыками, чтобы вести диалог с гостями. Это включает в себя умение задавать вопросы, слушать и понимать ответы, а также поддержку беседы.

Например, обязательный “small talk” поможет расположить к себе гостя, а также даст возможность выявить в ходе беседы его потребности.

 2. Специфическая лексика

Важно знать специализированную лексику в сфере гостиничного сервиса. Это включает термины, связанные с бронированием, оплатой, услугами и удобствами отеля.

3. Умение работать с культурными различиями

Работники должны быть готовы к взаимодействию с клиентами из разных культур. Это требует знаний не только языка, но и основ культурологии.

Как то: представители КНР чаще предпочитают номера категории Twin, исторически сложилось, что большинство китайцев изначально спали на плетенных из соломы маленьких циновках,  а представители знати могли позволить себе спать на более удобных мягких и высоких матах – татами. Поэтому в настоящее время китайцы предпочитают спать на раздельных кроватях, а предложение номера с кроватью «king size» может вызвать у гостейнегодование и даже обидеть

Способы развития языковых навыков

 1. Регулярное обучение иностранным языкам

 Иностранный язык, как учебный предмет, обладает особенностями, которые раскрывают широкие возможности для развития творческих способностей студентов в процессе обучения. В связи с этим вопросы стимулирования интереса учащихся к изучению иностранных языков и определения роли творческой самостоятельной работы обучающихся в их изучении находятся в центре внимания преподавателей иностранных языков.

Следует отметить, существует множество курсов, которые помогают работникам гостиничного сервиса улучшить свои языковые навыки. Это могут быть как специализированные курсы, так и общие языковые школы.

А так же ценно общение с native speakers (носителями языка)

 2. Практика общения

Работники могут активно практиковать язык, общаясь с носителями языка или создавая языковые клубы в гостинице. Это поможет укрепить их уверенность и улучшить навыки.

 3. Использование технологий

Существуют различные приложения и онлайн-платформы, которые предлагают интерактивные занятия и тесты для изучения языков. Работники могут использовать эти ресурсы для самостоятельного обучения.

Заключение

Необходимо отметить важность знания иностранных языков для будущих и настоящих работников сферы гостиничного хозяйства.

Россия активно вступает в мировой рынок в качестве партнера ведущих стран, наблюдается рост потока деловых людей и туристов, приезжающих в Россию.

Иностранный язык в сфере гостиничного сервиса играет крайне важную роль. Он не только улучшает качество предоставляемых услуг, но и способствует расширению клиентской базы и созданию комфортной атмосферы для гостей. Развитие языковых навыков должно стать неотъемлемой частью подготовки и обучения работников гостиничного сервиса, чтобы соответствовать современным требованиям рынка и ожиданиям клиентов.

Иностранный язык объективно является общественной ценностью, его включение в программу среднего и высшего образования- социальный заказ общества.

Примечания:

1. Желнова О.А. Методологические подходы к процессу формирования профессионально-коммуникативной компетентности будущих юристов.// Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. Педагогика и психология. Майкоп, 2011, вып.2
2. Вернщагина Е.М, Костомаров В.Г. Язык и культура, М.: Рус. Яз., 1992.
3. Кошарова А.Е., Лыкова Т.Р. Роль Английского языка в гостиничном бизнесе, М., 2023г.