Язык немецкого гостиничного бизнеса

Выполнила: Иноземцева В.Я.

обучающаяся (магистрант 1 года обучения) кафедры теории языка, литературы и социолингвистики, Институт иностранной филологии (сп), ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского», Симферополь

В современном мире все стремительно развивается. Гостиничный бизнес тоже не стоит на месте, для того чтобы гостиничное предприятие было конкурентоспособное принимается ряд мер для улучшения качества обслуживание и иностранный язык играет немаловажную роль.

Немецкий язык считает вторым языком после английского международным для общения, поэтому с большей частью клиентов можно разговаривать на этом языке. Сотрудник может рассчитывать на карьерный рост или изначально хорошее место при приеме на работу, если будет владеть разговорным уровнем общения. Кроме того, роль немецкого языка в гостиничном бизнесе в последние несколько лет стала решающей для развития.

HOTEL
Hotel Haase

HOTEL RESTAURANT
Zaglich

Для гостиничного комплекса важно, чтобы сотрудники владели иностранным языком. Рассмотрим уровни владения.

- Руководители

Fortgeschrittene-свободное владение

- Администраторы

Fortgeschrittene-свободное владение

Руководитель – лицо своего бизнеса, поэтому для решения вопросов с постояльцами, сотрудниками, поставщиками и подрядчиками он должен понимать диалог и уметь донести свое мнение.

Администратор отвечает за работу штатного персонала. В случае проблем, вопросов младший сотрудник позовет именно его, поэтому улаживать конфликты и помогать постояльцам администраторы должны, имея хорошую базу для диалога.

- Ресепшн

Fortgeschrittene-свободное владение

Ресепшен отвечает за решение всех вопросов, прием заявок, размещение и выселение клиентов. Важно, чтобы первая инстанция, куда обратится человек, могла свободно поддержать диалог на международном языке.

- Сервисные службы

Grundlagen-базовое владение терминологией

Младшие сотрудники служб должны знать гостиничную терминологию и базовые знания языка, чтобы уметь поприветствовать клиента, контактировать во время работы и понять просьбу, чтобы самостоятельно разобраться в ситуации или направить к администратору с определённой проблемой.

- Ресторан

Aufbau-пороговый или продвинутый пороговый уровень

Сотрудники ресторана должны понимать просьбы клиентов, уметь ответить на вопросы и дать рекомендации. В случае, когда потребуется глубокое знание языка, можно обратиться за помощью к администратору.

Выводы:

Гостиничная сфера ежегодно развивается. Поток туристов из разных стран, международные фестивали, соревнования, форумы и другие виды межнациональных контактов заставляют эту сферу бизнеса меняться и приспосабливаться к новому формату. Сотрудникам гостиницы придется столкнуться с иностранной речью независимо от должности, поэтому персоналу важно изучать не только английский, но и немецкий как международный язык, принятый для коммуникации.

Благодарю за внимание!