

Высокая значимость ознакомления с предметами материальной культуры требует соответствующего внимания к организации формирования туристических групп, подготовки необходимой рекламной информации, подбора компетентных руководителей групп.

*Н.И. Кабушкин*  
*Белорусский государственный экономический университет (Минск)*

## **БАЗОВЫЕ КРИТЕРИИ СЕРВИСА В ГОСТИНИЦАХ И РЕСТОРАНАХ**

Сервис в данном контексте — все то, что обеспечивает качественное обслуживание клиентов гостиниц.

Базовое качество обслуживания клиентов гостиницы понимается нами как совокупность тех свойств услуги, наличие которых потребитель считает обязательным, само собой разумеющимся. Надеясь обнаружить эти качества, клиент не считает необходимым говорить о них хозяину, службам отеля.

В связи с этим выделяются два аспекта: а) отношение к клиенту в процессе обслуживания в ресторане; б) отношение к клиенту в случае, если гость остается в гостинице на ночлег.

В первом случае речь идет о качестве угощения в ресторане. В этом плане следует иметь в виду два аспекта: технический и личностный. Технический — представлен блюдами безукоризненного качества. Если качество поданных клиенту блюд не соответствует стандарту, то гость может (и должен) использовать свои гарантийные права вплоть до расторжения договора купли-продажи. Вместе с гарантийными правами клиент может предъявить к хозяину гостиницы еще и претензии по возмещению ущерба из-за некачественного обслуживания, так как в данном случае владелец гостиницы рассматривается как “изготовитель” блюд с браком.

Личностный аспект предполагает высочайший уровень внимания к клиенту со стороны обслуживающего персонала ресторана. Сюда входят:

- постоянная приветливость, подчеркнутая вежливость, радушие ко всем без исключения посетителям ресторана;
- предупредительность, готовность к услуге по выполнению любых просьб и “капризов” гостей;
- внимательное и доброжелательное отношение к претензиям клиентов ресторана независимо от их формы и справедливости;
- личная привлекательность лиц, предоставляющих услуги;
- красота обслуживания и личная эрудиция каждого работника ресторана.

Во втором случае речь идет об отношении к клиенту как к ночующему посетителю. Первый и главный критерий этой группы — соблюдение права неприкосновенности жилища. По сути, речь идет о договоре об устройстве в гостиницу, то есть платном предоставлении обставленных комнат. Особую значимость приобретает бронирование мест(а) в гостинице. Недоразумения чаще всего возникают тогда, когда до конца не выяснен вопрос о том, что речь идет о бронировании конкретного номера в гостинице или лишь о справке.

Кроме качества бронирования значение имеет и ответственность отеля за принятые и оставленные после проживания гостем вещи.

*Резюме.* Если клиент пользуется услугами отеля, то, по сути, заключается договор о приеме гостей, состоящий из двух частей: договор об угощении в ресторане и договор об устройстве в гостиницу, в которых в полном объеме оговариваются критерии сервиса.

<http://edoc.bseu.by>

*Е.С. Капинова*  
*Университет им. проф. д-ра А. Златарова (Бургас, Болгария)*

## **КОММУНИКАТИВНЫЕ ЗАДАНИЯ В СИСТЕМЕ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ КОЛЛЕДЖЕЙ ПО ТУРИЗМУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ОБЩЕНИЮ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ**

В основе обучения профессиональному общению на русском языке студентов специальности “Организация и управление гостиницей и рестораном” в колледжах по туризму лежит формирование и развитие языковой, речевой, коммуникативной и

страноведческой компетенций, которые являются залогом успешной реализации учащихся в сфере их будущей трудовой деятельности.

Профессиональная направленность обучения в колледжах по туризму имеет узкоспециализированный характер. Поэтому специфика обучения студентов иностранному (русскому) языку, деловому общению на русском языке усложняется не только определением содержания учебного материала, но и способом его интерпретации и презентации. Конечная цель обучения русскому языку студентов — свободная коммуникация в сфере обслуживания русскоговорящих туристов и решение профессиональных проблем и задач средствами языка. Это предопределяет включение в учебный процесс специально разработанных коммуникативных заданий (далее КЗ). В системе обучения профессиональному общению на русском языке КЗ занимают центральное место. Они являются ядром данной системы, где, с одной стороны, КЗ отрабатывают уже пройденный материал, а, с другой — представляют собой основу, дающую возможность студентам проводить профессионально-деловые игры. КЗ обусловлены важными коммуникативными задачами и потребностями будущей практической деятельности студентов колледжей по туризму.

Основные особенности КЗ в системе обучения деловому общению на русском языке следующие:

— формируются на основе комплексного использования лингвистического и экстралингвистического материала и являются важным дидактическим средством формирования коммуникативной компетенции студентов. КЗ представляют собой заключительный этап работы над пройденным учебным материалом в рамках каждой подтемы двух разделов узкоспециализированных тем “Гостиница” и “Ресторан”. Они являются и начальным этапом подготовки и проведения профессионально-деловых игр (ПДИ), которые проводятся в конце усвоения профессиональных тем;

— позволяют производить контроль над усвоенным учебным материалом. Причем, контрольные показатели усвоения знаний в полной мере соответствуют задачам профессиональной коммуникации в диаде обслуживающий — гость в сфере иностранного туризма;

— предопределяют отбор и интерпретацию подготовительных упражнений (предкоммуникативных и полукommunikативных).

Принципы формулировки КЗ определяются ситуациями профессионального общения дежурного администратора в гостинице, метрдотеля или официанта в ресторане, их коммуникативными намерениями, а также средствами вербального и невербального общения с туристами. На основе анализа сферы деятельности обслуживающего были определены следующие принципы формулировки КЗ:

— с информативной функцией (проинформируйте гостя отеля, ресторана о наличии чего-либо);

— с побудительной функцией (посоветуйте гостю отеля, ресторана что-либо сделать).

— с познавательной функцией (ознакомьте гостя отеля, ресторана с чем-либо).

Данные КЗ касаются продуктивных коммуникативных речевых заданий. Для аудирования и чтения разработаны соответствующие типы КЗ. Приведенные три типа КЗ представляют собой систему упражнений, занимающую центральное место в системе обучения профессиональному общению на русском языке студентов (рис.).



Рис. Место КЗ в системе обучения

Достаточное количество КЗ обеспечивает хорошую профессиональную подготовку студентов для реализации ПДИ, у учащихся развиваются речевая, коммуника-

тивная и становедческая компетенции, что и ведет к достижению конечной цели обучения студентов русскому языку в колледжах по туризму.

*Е.С. Капинова, В.П. Бонев, А.В. Енева  
Университет им. проф. д-ра А. Златарова (Бургас, Босария)*

## **СИСТЕМА УЧЕБНИКОВ ПО РУССКОМУ ЯЗЫКУ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ КОЛЛЕДЖЕЙ ПО ТУРИЗМУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ОБЩЕНИЮ**

Вопрос о создании системы учебников по русскому языку для студентов колледжей по туризму — будущих специалистов гостиничного и ресторанного дела — особенно актуально стоит сегодня в Болгарии на пороге нового тысячелетия. Реформы в образовательной системе ставят перед преподавателями вузов задачи принятия радикальных действий для ее эффективного функционирования в условиях современного рынка труда. Наступившие перемены в реальной действительности за последние десять лет затронули и сферу иностранного туризма, отразившись на содержании и целях обучения, на целостной подготовке туристических кадров. Сегодняшние цели обучения иностранному (русскому) языку в колледжах по туризму не могут быть реализованы в использованных до сих пор учебниках. В них не затрагивается специфика дальнейшей профессиональной реализации студентов, что отражается на уровне языковой подготовки кадров.

Для оптимизации содержания обучения русскому языку студентов специальности “Организация и управление гостиницей и рестораном” в Колледже по туризму в Бургасе с целью создания системы учебников и учебных пособий авторским коллективом преподавателей кафедры славянских языков были проведены следующие исследования: анализ сфер коммуникации и мотивационная активность студентов; анализ сфер профессионального общения на русском языке обслуживающего с гостем; определение коммуникативных намерений гостя и обслуживающего в гостинице и ресторане в момент их общения; отбор ситуаций профессионального общения обслуживающего с гостем на русском языке.

Данное направление исследования обусловилось двумя основными требованиями: стратегия преподавания должна была быть максимально приближенной к профессиональному общению студентов; в процессе учебной деятельности необходимо было учитывать механизм мотивационной активности студентов. Научные основы системы обучения русскому языку специалистов в сфере иностранного туризма построены на исследованиях сфер речевого общения обслуживающего и гостя, на анализе и определении объема и параметров языкового и коммуникативного содержания профессионального общения коммуникантов и на анализе мотивации среднеруководящих кадров данной сферы обслуживания.

Учитывая это, авторский коллектив разработал систему учебников и учебных пособий для студентов первого и второго курсов специальности “Организация и управление гостиницей и рестораном”, которая в процессе апробации доказала свою эффективность.

### **1. Для первого курса:**

— учебник русского языка (предлагает богатый лексико-грамматический материал для развития коммуникативной компетентности по основным разговорно-бытовым темам, чья цель подготовить студентов к овладению профессиональной речью);

— учебное пособие по русской грамматике (представлены разнообразные грамматические упражнения, чья цель формировать умения и навыки правильного употребления основных грамматических категорий русского языка, автоматизировать, активизировать и усовершенствовать их, свободно пользоваться основными морфологическими категориями русского языка);

— учебное пособие по страноведению “В мире русских народных промыслов” (предлагает богатый материал для работы по усвоению страноведческих реалий, грамматических конструкций и фразеологических оборотов; упражнения для корректировки навыков в области различных видов речевой деятельности; коммуникативно направленный учебный материал для обсуждений и дискуссий).

### **2. Для второго курса:**

— учебник “Гостиница — какая она есть?” (состоит из двух частей по основным профессиональным темам “Гостиница” и “Ресторан”; включает разнообразные