

**Сарыстанова Д.А.;**  
**Абдыкадыров И.Д.**  
студенты спец. «РДГБ»

Научный руководитель:  
ст. преподаватель  
**Кастальская Т.П.**

Алматы  
Менеджмент  
Университет

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЗНАНИЙ ИНОСТРАННОГО ЯЗЫКА КАК ОДНО ИЗ ВАЖНЕЙШИХ ТРЕБОВАНИЙ ПРОФЕС- СИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

В Государственной программе развития и функционирования языков в Республике Казахстан на 2011-2020 годы Глава государства Назарбаев Н.А. отметил, что необходимо: “Совершенствование и стандартизация методологии обучения государственному языку; развитие инфраструктуры обучения государственному языку; совершенствование языковой культуры; функционирование русского языка в коммуникативно-языковом пространстве; сохранение языкового многообразия; изучение английского и других иностранных языков”. Одним из ключевых компонентов лексического капитала казахстанцев является знание иностранных языков как средство делового и международного общения. В рамках данной задачи предусмотрено сохранение широкого образовательного пространства процесса обучения иностранным языкам [1].

В настоящее время, туризм и индустрия гостеприимства являются одними из наиболее динамично развивающимися секторами экономики в мире и источником дохода страны. Несомненно на современном этапе становятся актуальными вопросы подготовки специалистов для гостиничного и ресторанного бизнеса, в связи с увеличением востребованности и в потребности в профессиональных специалистах, способных быстро адаптироваться к окружающей среде, готовых к практической деятельности, определять наиболее перспективные и гибкие решения и уметь прогнозировать спрос.

Основными Казахстанскими высшими учебными заведениями подготавливающими специалистов по специальности “Ресторанное дело и гостиничный бизнес” являются учебные заведения: Алматы Менеджмент Университет (бывший МАБ), Алматинский технологический университет (АТУ), Университет Туран, Казахский экономический университет имени Т. Рыскулова (КазЭУ, Нархоз), Казахская академия спорта и туризма, Акмолинский университет технологии и бизнеса (АкМУТБ), Кокшетауский государственный университет имени Шокана Уалиханова (КокГУ), Карагандинский экономический университет (КарЭУ).

Ни для кого не секрет, что уверенное владение иностранным языком

является ценным навыком сотрудника. Иностранный язык, в большинстве случаев английский, сегодня играет ключевую роль в успешной коммуникации сотрудников во многих международных и казахстанских компаниях. При этом еще большее значение владение иностранным языком приобретает для раскрытия и развития потенциала сотрудника в сфере гостиничных услуг.

Сегодня к обслуживающему персоналу предъявляются довольно жёсткие требования. В связи с глобальным развитием туризма, следовательно, и всё возрастающим спросом на услуги гостиниц требования к персоналу в этой сфере значительно изменились. В настоящее время горничные должны уметь изъясняться на одном, а ещё лучше двух иностранных языках. И непросто изъясняться, а уметь поддержать беседу, помочь решить ту или проблему, посоветовать что-либо. Именно работу горничной гость видит ежедневно, общаясь с ней пусть не напрямую, а косвенно, гораздо чаще, чем с администраторами или официантами, что в дальнейшем, несомненно, может повлиять на решение клиента, возвращаться ему в эту гостиницу или нет.

Проблема повышения качества знаний иностранного языка у специалистов гостиничной индустрии является очень актуальной. Это объясняется, во-первых, низким уровнем знаний в данной области ввиду недостаточного количества учебных часов по английскому языку в учебных заведениях высшего или среднего специального образования, во-вторых, ввиду отсутствия комплекса разработанных учебных программ и пособий в данной сфере, в-третьих, отсутствием взаимосвязи между образованием и индустрией. Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу гостиниц являются стандартными( см. табл. №1 ).

**Таблица №1 Требования к знанию иностранного языка предъявляемые к персоналу гостиниц различной категорий**

Категория гостиницы	Предъявляемые требования
1 звезда	Достаточно знание работниками службы приема и размещения одного иностранного языка (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиничного комплекса в этом регионе). В Республике Казахстан является английский язык.
2 звезды	Требования аналогичны предыдущим.

3 звезды	Всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного (обычно первым является английский) общения или других языков, наиболее употребляемых клиентами гостиницы в этом регионе.
4 звезды	Требования аналогичны предыдущим, но знание языков должно быть на более высоком уровне.
5 звезд	Всему персоналу, работающему с гостями, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками.

Для изучения данного вопроса был проведен опрос «Знание иностранного языка, как составляющее конкурентоспособного работника индустрии гостеприимства» среди 40 учащихся Алматы Менеджмент Университет, специальности Ресторанное дело и гостиничный бизнес ( см. табл. №2 ).

**Таблица №2**

Возраст	16-20 лет				21-25лет			
	17,5%				82,5%			
Владеете ли вы государственным языком?	Да (могу писать, читать, понимать, отвечать на вопросы)				Нет (не понимаю, не разговариваю и т.д.)			
	85%				15%			
Владеете ли вы английским языком?	Уровень Elementary, Upper-Elementary и Pre-Intermediate				Уровень intermediate и			
	65%				35%			
Владеете ли вы одним из перечисленных европейских языков?	Немецкий		Французский		Итальянский		Испанский	
	Да	Нет	Да	Нет	Да	Нет	Да	Нет
		100%		100%		100%		100%

Владеете ли вы одним из перечисленных восточных языков?	Арабский		Корейский		Китайский		Турецкий	
	Да	Нет	Да	Нет	Да	Нет	Да	Нет
			100%	5%	95%		100%	5%
Какой из перечисленных языков вы хотели бы изучать?	Немецкий	Французский	Итальянский	Испанский	Арабский	Корейский	Китайский	Турецкий
	5%	27.5%	15%	10%	15%	5%	12.5%	10%

Из данных таблицы №2, видно, что будущие выпускники практически 100% не владеют никакими иностранными языками, кроме английского, что делает их неконкурентоспособными специалистами в сфере ресторанного дела и гостиничного бизнеса. Данный опрос также показывает недоработку учебной программы данной специальности, так как в ней не учтены и не отражены международные требования работодателей индустрии гостеприимства предъявляемые при трудоустройстве на работу. Это негативно сказывается на имидже данных специалистов, так как знание иностранных языков, играет одну из ключевых ролей при трудоустройстве. В настоящее время ситуация на рынке труда усиливает конкурентную борьбу и отражается на уровне заработной платы, постоянно поднимающейся все выше и выше. Знание работником иностранного языка подтверждается соответствующим документом, удостоверяющим соответствие этих знаний государственным стандартам (диплом об образовании (окончании института иностранных языков, факультета иностранных языков университета, института, зарубежных вузов), сертификат или удостоверение, выданные соответствующими учебными заведениями).

Диплом или удостоверение дает право на получение надбавки в течение пяти лет. В последующем работники, которые получают эти надбавки для подтверждения права на них должны сдавать экзамены. Устанавливать надбавки работникам гостиниц, владеющим иностранными языками и применяющим их повседневно в практической работе, возможно в дифференцированных размерах, например:

- за количество языков: знание одного языка — 10 %; двух и больше — 15 % ставки (должностного оклада);
- за знание определенного иностранного языка: английского, немецкого, польского — 10 %; восточного, финского или африканского — 15 %; китайского, японского — 25 % от ставки (должностного оклада).

Выплата же надбавки за знание иностранного языка, например, пе-

реводчикам, является, по меньшей мере, бессмысленной, поскольку это знание входит в их прямые (должностные) обязанности [2].

Сфера индустрии гостеприимства развивается - строятся новые отели, проводятся крупные международные конференции, спартакиады, Азияды, чемпионаты мира и Европы, Олимпийские игры. Эта сфера требует образованных, успешных и ярких людей. Цели высших учебных заведений должны не ограничиваться в узком спектре данной специальности "Ресторанное дело и гостиничный бизнес", но и создать конкурентоспособного специалиста мирового уровня владеющим как минимум 2 иностранными языками. В высшем учебном заведении (конкретнее в Алматы Менеджмент Университете) продлить количество часов по языковым дисциплинам до 4 курса включительно, а также ввести дополнительные предметы по желанию для изучения других языков. Данные часовые нагрузки могут оказать весьма действенное влияние на навыки построения речи и грамотности будущего специалиста. А также повысить его конкурентоспособность на мировом рынке.

### **Литература::**

1. Государственная программа развития и функционирования языков в Республике Казахстан на 2011-2020 годы
2. <http://prohotel.ru>