

JADRANKA ŠKUNCA, predavač
Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, Sveučilište u Rijeci

FRANCUSKI JEZIK U TURISTIČKOJ PONUDI OPATIJE

Prateći kretanja u turizmu, primijetili smo da je u Hrvatskoj, u zadnje dvije godine, broj francuskih turista osjetno porastao, pa smo odlučili ispitati kakvo je stanje turističke ponude na francuskom jeziku u Opatiji. Primijetili smo da su Francuzi zadnjih godina izdali tri kvalitetna vodiča o Hrvatskoj što govori da smo destinacija koju otkrivaju, a oni koji nas već poznaju vraćaju nam se.

Istražili smo kakva je gastro-enološka ponuda u Opatijskim hotelima i restoranima na francuskom jeziku i da li su opatijski turistički radnici upoznati s izdanjima na francuskom jeziku, a ako jesu da li su pripremili svoju ponudu i na francuskom jeziku.

Ključne riječi: turistički vodiči, gastro-enološka ponuda, francuske Internet stranice, francuski jezik.

UVOD

Naslovi u dnevnim novinama: "80% više francuskih turista nego prijašnjih godina", "Naježda Francuza" i drugi, potakli su nas na istraživanje kakva je uopće situacija u turističkoj ponudi Opatije na francuskom jeziku. Kolegica Nevenka Blažević i ja smo još 1996. godine u članku *Poznavanje stranih jezika kao pretpostavka TQM-a u hotelijerstvu i turizmu* istražile učenje u osnovnim i srednjim školama i uporabu stranih jezika i njihovu važnost u hotelijerstvu i turizmu na području Primorsko-goranske županije. Osam godina kasnije, provjerili smo da li je situacija bolja ili lošija za francuski jezik. Istražili smo putem telefona, elektroničkom poštom i osobnim kontaktima da li opatijski hoteli i restorani imaju menije i vinske karte i na francuskom jeziku i da li uopće znaju da postoje turistički vodiči o Hrvatskoj na francuskom jeziku. Rezultati su poražavajući za francuski jezik. Nije da nema brošura i na francuskom jeziku, ali su loše osmišljene, prepune grešaka, zastarjele i imaju sužen izbor ponuđenih sadržaja. Francuski je jezik, u turističkoj ponudi Opatije, postao rijetkost i čista egzotika!

PONUĐA NA FRANCUSKOM JEZIKU OPATIJI

Nije nam poznato zašto se francuski jezik smatra tako *egzotičnim* i jezikom male uporabne vrijednosti u Hrvatskoj, a Étienne Tiffou¹ smatra da je francuski jezik daleko od toga da bude ugrožen ili da mu prijete nestanak: od 6000 jezika koji se u ovom trenutku govore na zemlji, francuski jezik ulazi u grupu od stotinu jezika koji se najviše i najčešće govore. Iako je u XVIII. i XIX. stoljeću francuski jezik aristokracije i cijela sjeverna Europa (Njemačka, Poljska, Rusija) govore francuski i svi oni koji nešto znače u kulturi, a ujedno je i jezik diplomacije, danas je slika nešto drugačija. Mediji, a osobito Internet i reklame, postaju glavni jezični orijentiri, tako da francuski jezik postaje sve više jezik izvrsnosti, a engleski jezik se nametnuo kao jezik koji ima najveću uporabnu vrijednost.

Godine 1978. šetajući Opatijom mogli ste ispred većine restorana i hotela pročitati izvještene meni karte i na francuskom jeziku, a iz razgovora s pojedinim opatijskim kuharima doznali smo da su u to vrijeme, u svim boljim opatijskim hotelima, dnevne karte, u kuhinjama, bile isključivo na francuskom jeziku, što znači da je i pomoćno osoblje razumjelo i koliko toliko vladalo minimalnim jezikom struke.

"Rat je normalno stanje među jezicima" tvrdi politolog A. Laporte sa "Université de Colombie britannique" (*Langue et société*, Jacques Leclerc, Mondia, 1986.). Vrlo često ljudi miješaju kriterije ljepote nekog jezika s osjećajima koje gaje prema nekom narodu ili konkretnoj osobi koja ga govori. Po Leclercu, niti jedan jezik sam po sebi nije dominantan, nego su ljudi koji ga govore moćni i imaju važnost i ugled u nekom društvu!

Istražili smo kolika je važnost i korisnost francuskog jezika u gastro-enološkoj ponudi Opatije.

Godine 1998. u članku *Jezični standardi ponude jela i pića*, autora Blažević, N., Bosnar-Valković, B., Škunca, J., na reprezentativnom uzorku stotinu jelovnika na četiri strana jezika: engleskom, njemačkom, francuskom i talijanskom jeziku, istražene su tuđice, posuđenice i njihovi grafemi u hrvatskom jeziku. Tom prilikom je utvrđeno da vlada najveći kaos u jelovnicima i dnevnim kartama na hrvatskom jeziku, koji se često prepisuju i jer ih najčešće pišu i sastavljaju jezično nedovoljno obrazovane osobe. Mi smo pokušali saznati, koji hoteli i restorani u godini kada Opatija slavi 160 godina turizma, imaju jelovnike i vinske karte i na francuskom jeziku. Prvo smo svima poslali upit elektroničkom poštom, ali nam je odgovorio vrlo mali broj ispitanika, a onda smo ih kontaktirali telefonom ili osobno. Rezultati su sljedeći:

¹ Étienne Tiffou, rođen u Oranu (Alžir) 1935., živi i radi u Kanadi od 1963., predaje na Université de Montréal lingvistiku, svjetski priznat lingvist.

IME	Ima/nema jelovnik na francuskom jeziku
<i>Hoteli</i>	
1. ADMIRAL	Misle da imaju
2. ADRIATIC GRAND	Da
3. AMALIA	Da
4. AMBASADOR	Da (po potrebi)
5. BELLEVUE	Misle da imaju
6. BELVEDERE	Da (po potrebi)
7. GALEB	Ne
8. HOTEL VILA ARISTON	Da (po potrebi)
9. IMPERIJAL	Ne (po potrebi)
10. ISTRA	Po potrebi
11. KRISTAL	Da (po potrebi)
12. KVARNER	Da
13. MILLENIUM	Ne
14. MOZART	Ako treba, imaju
15. OPATIJA	Da
16. PALACE	Da
17. PARIS	Ne
18. RESIDENS	Po potrebi se piše /pansionski/
<i>Restorani</i>	
1. AMFORA	Ne
2. BEVANDA	Da
3. COMMODORE	Ne
4. MALI RAJ	Ne
5. PLAVI PODRUM	Ne
6. PUŽEV BREG	Da

Iz ovog kratkog istraživanja vidljivo je da hoteli uglavnom imaju jelovnike i vinske karte i na francuskom jeziku ili ako nisu direktno u funkciji, vrlo brzo ih mogu pripremiti jer su ih nekada koristili. Zanimljivo je da hotel koji se zove *Paris* nema jelovnik niti vinsku kartu i na francuskom jeziku.

Nešto lošije stanje je u ponudi naših restorana i to je šteta jer su oni u direktnom doticaju s različitim tipovima individualnih gostiju. Dobar je i pokazatelj da hotel koji se zove *Millenium* uopće nema svoju ponudu i na francuskom jeziku, a upravo su se početkom novog stoljeća Francuzi odlučili na tiskanje turističkih vodiča Hrvatske. Pretraživanjem Internet stranica pronašli smo 16 različitih vodiča na francuskom jeziku o Hrvatskoj, koji su tiskani od 1999. do 2004., od kojih su tri prestižna (Gallimard, Michelin Guide Vert, Routard) što samo govori da Francuzi ozbiljno razmišljaju o Hrvatskoj kao udarnoj destinaciji u ovom dijelu svijeta. Isto tako smo pretražili i Internet stranice o turističkoj ponudi Opatije i utvrdili ili da ih uopće nema na francuskom jeziku ili su jako loše kvalitete i prepune gramatičkih grešaka ili imaju sasvim krive i netočne podatke.

Iz poluslužbenih razgovora saznali smo da opatijski hoteli *Millenium* i *Mozart* npr. primaju sve više organiziranih dolazaka francuskih gostiju, a da i nisu tako dobro pripremljeni za njihov dolazak što se poznavanja francuskog jezika tiče i obučenosti svoga osoblja.

Profesori na Katedri za strane jezike Fakulteta za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, izradili su planove i programe za permanentno obrazovanje u hotelijerstvu i turizmu, za sve stupnjeve i za sva usmjerenja u učenju jezika struke, ali

na žalost, do današnjeg dana, nikada nismo bili kontaktirani niti su nas pitali za bilo kakvu pomoć, barem što se francuskog jezika tiče.

ZAKLUČAK

Smatramo kako je raznolikost turističke ponude doprinosi ljepoti i živosti nekoga kraja, isto tako i jezična različitost daje onaj poseban ton nekoj ponudi. Opatija je poznata po svojoj biljnoj šarolikosti, koja je tako izdvaja iz stereotipne turističke ponude i oduvijek je bila perjanica hrvatskog turizma, pa zašto ne bi imala i solidnu ponudu bilo gastronomsku ili neku drugu i na francuskom jeziku? Ponuda na različitim jezicima, a ne samo na njemačkom, talijanskom i engleskom može dodatno razveseliti goste i dodati sjaj odjeći *Stare dame* bez nekih većih popravaka i intervencija a zato smo u popisu literature dali važnije vodiče i Internet adrese za najzagriženije kako bi i sami, uz malo truda i dobre volje, mogli napraviti dobar posao.

Iz našeg istraživanja se može naslutiti da su hoteli nekada, u zlatno doba opatijskog turizma, imali jelovnike i vinske karte i na francuskom jeziku, koji samo čekaju da se sa njih otrese nakupljena prašina i da ih se stavi u funkciju.

Ako, po nekim pokazateljima, Francuzi izvlače sezonu, doduše na jugu Hrvatske, Dubrovnik bilježi porast od čak 80% francuskih gostiju, dozvolimo im da upoznaju i Opatiju, uz mali napor s naše strane i više jelovnika i drugih korisnih informacija na francuskom i ostalim manje zastupljenim jezicima u turizmu.

Jasno nam je da je prevlast engleskog jezika danak globalizaciji, ali ne može se jesti hamburger svaki dan, a nije zdravo ni za tijelo niti za dušu, tako da pojava brošura i meni karte na *egzotičnom jeziku* poput francuskog, može samo razgaliti i osvježiti ponudu i dan!

LITERATURA

1. Blažević, N., Škunca, J., *Poznavanje stranih jezika kao pretpostavka TQM-a u hotelijerstvu i turizmu*, zbornik radova međunarodnog kongresa, Opatija 1996., str.325-331, pregledni rad.
2. Blažević, N., Bosnar-Valković, B., Škunca, J., *Jezični standardi ponude jela i pića*, zbornik radova međunarodnog kongresa Opatija 1998., str. 667-676, prethodno priopćenje.
3. Guides:
 - a) *Croatie de Collectif*, Nouveaux Loisirs, Paris, 2004.
 - b) *Croatie 2004-2005*, Hachette, Routard Etranger, Paris, 2004.
 - c) *Croatie de Guide Vert*, Michelin Edition des Voyages, Paris, 2004.
 - d) *Croatie 2002*, Lonely Planet, Guides Lonely Planet, Paris, 2002.
 - e) *Croatie*, Guide Gallimard, Gallimard, Paris, 1999.
4. Internet adrese :
 - a) <http://francecroatie.free.fr/> 06.05.2004.
 - b) <http://monsie.wanadoo.fr/opatija/> 06.05.2004.
 - c) www.adriatica.net/ 06.05.2004.
 - d) www.amazon.fr/ 05.05.2004.
 - e) www.croatie.cc/ 06.05.2004.
 - f) www.decouverte-croatie.com/ 08.05.2004.
 - g) www.iloveomis.com/ 08.05.2004.
 - h) www.ot-croatie.com/ 20.05.2004.
 - i) www.telequebec.qc.ca/idees/chasseurs_idees_1999/archives/20000313/theme.html/ 06.05.2004.