

Važnost komunikacije na engleskom jeziku u turizmu i hotelijerstvu

The importance of communication in English in tourism and hospitality

¹Dora Radić, ²Majda Todorović, ³Antonia Tudor

^{1,2,3}Visoka škola za menadžment i dizajn Aspira, Domovinskog rata 65, Split e-mail:

¹dora.radic@aspira.hr, ²majda.todorovic@aspira.hr, ³antonia.tudor@aspira.hr

Sažetak: *Republika Hrvatska je prepoznata kao značajna turistička destinacija, a atraktivnost i kvalitetu hrvatskog turističkoga proizvoda i usluga prepoznaju kako domaći, tako i strani turisti koji većinom komuniciraju na engleskom jeziku koji se danas naziva i lingua franca, tj. svjetski jezik koji se koristi kao zajednički jezik diljem svijeta za uspostavu komunikacije. Stoga se u ovom završnom radu analizira poznavanje engleskoga jezika kao temelja komunikacije između gostiju i radnika hotela. U radu se navode i analiziraju izrazi na engleskom jeziku koji recepcionari najčešće koriste kod dočekivanja i ispraćaja gostiju iz hotela kako bi se obratila pozornost na njihov jezični oblik i značenje. U radu se analizira važnost komunikacije u poslovanju hotela uopće te se prikazuju vrste, načini i oblici komunikacije s ciljem prepoznavanja važnosti verbalne i pisane komunikacije na engleskom jeziku u komunikaciji s gostima. Može se zaključiti kako je izvrsno poznavanje engleskoga jezika neophodno kako bi se uspostavila uspješna komunikacija s gostima te kako je ulaganje u jezične vještine osoblja hotela ključno za poboljšavanje iskustva gostiju te uspješnoga poslovanja hotela.*

Ključne riječi: *hotelijerstvo, osoblje hotela, komunikacija, engleski jezik*

Abstract: *Croatia is recognized as a significant tourist destination, and the attractiveness and quality of Croatian tourist products and services are recognized by both domestic and foreign tourists who mostly communicate and use English as lingua franca, i.e. language used for communication between people who do not share a native language. Therefore, this final paper analyzes the knowledge of English as the basis of communication between guests and hotel staff. The paper lists and analyzes the expressions in English that receptionists most often use when welcoming and greeting guests in order to study their language form and meaning. The paper analyzes the importance of communication in the hotel business in general and presents the types, methods and forms of communication in order to recognize the importance of verbal and written communication in English in communication with guests. It can be concluded that an excellent knowledge of English is necessary to establish successful communication with guests and that investing in the language skills of hotel staff is a key to improving the guest experience and successful hotel business.*

Keywords: *hotel management, hotel staff, communication, English language*

1 . Važnost komunikacije u turizmu i hotelijerstvu

Komunikacija predstavlja temelj odnosa u turizmu te je nezamjenjiv oblik pružanja usluge u ugostiteljstvu. Uspješna i kvalitetna komunikacija bitan je čimbenik poslovanja u turizmu te

predstavlja važan čimbenik u pružanju usluga i prodaji turističkih proizvoda (Hrvatska turistička zajednica, 2020, 4). Na zadovoljstvo svakoga gosta utječe način i kvaliteta komunikacije koju je ostvario s turističkim djelatnikom. Komuniciranje predstavlja proces razmjene važnih informacija između osoblja hotela i gostiju ali ujedno i izlazi iz okvira samoga prijenosa informacija jer je krajnji cilj komunikacije u turizmu zadovoljavanje potreba gostiju. Stoga osim verbalne komunikacije bitna je i neverbalna komunikacija, odnosno ponašanje osoblja hotela prema gostima. Cjelokupna kvaliteta usluge te imidž hotela ovisi o razmjeni informacija i osjećaja između osoblja i gosta, odnosno verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji (Hrvatska turistička zajednica, 2020).

1.1 . Komunikacijske vještine zaposlenih

Komunikacijske vještine se mogu podijeliti na:

1. vještinu govora,
2. vještinu pisanja te
3. vještinu slušanja (Bareza, Kalinić, Tomašević, 2010, 31).

Vještina pisanja u ugostiteljskim djelatnostima za zanimanja kao što je usluživanje jela i pića u restoranima ne dolazi toliko do izražaja jer uglavnom nema potrebe za obraćanje gostu pisanim putem. Vještina pisanja u hotelijerstvu najviše dolazi do izražaja kod recepcijskoga poslovanja pri čemu recepcionar putem pisane poruke gostima odgovara na upite o rezervacijama.

Vještinu govora i slušanja trebaju savladati svi zaposlenici hotela koji su u izravnom kontaktu s gostom. Govor zaposlenika treba biti prilagođen gostu pri čemu se treba voditi računa o gestikulaciji te kontaktu pogledom. Kod vještine slušanja važno je pažljivo slušanje gosta kako bi se izbjegle moguće pogreške te kako bi gost imao osjećaj da ga se poštuje i da će njegove želje i potrebe biti ispunjene.

1.2 . Komunikacija s gostima hotela

Komunikacija s gostima važna je prije samog dolaska gosta, tijekom boravka gosta te nakon odlaska gosta. Komunikacija prije dolaska gosta podrazumijeva komunikaciju koja ima snažan informacijski karakter. Komuniciranje s gostima u početnoj fazi uglavnom se odvija digitalno i stoga sve informacije koje se gostu daju moraju biti jasne, kratke i službene. Komunikacija nakon odlaska gosta je također bitna jer se ne smije zanemariti postprodajna komunikacija. Gosti se, ako su zadovoljni s uslugom i hotelskim smještajem, ponovno vraćaju u isti hotel te je zato važna i posljednja faza u komunikaciji s gostom (Laškarić-Ažić, 2018, 188).

1.3 . Uporaba stranoga jezika u komunikaciji s gostima

Poznavanje stranih jezika najvažnija je pretpostavka za komunikaciju u hotelijerstvu i turizmu. Vještina komunikacije te upotreba stranoga jezika najvažnije su komponente kvalitetne usluge u turizmu. O nužnosti poznavanja stranih jezika zaposlenih u turizmu svjedoči Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata i skupine Hoteli prema kojem: „Osoblje koje komunicira s gostima mora poznavati najmanje jedan strani jezik“ (Narodne novine, 2016.).

U današnje vrijeme poznavanje stranih jezika igra iznimno važnu ulogu u svim gospodarskim granama, a pogotovo u području turizma i ugostiteljstva. Mogućnost zapošljavanja u tom sektoru nemoguće je bez poznavanja jednoga stranoga jezika, najčešće engleskoga jezika. Strani jezici imaju veliki utjecaj na razvoj turizma, kao i obrazovanje kadrova u turizmu. Osim poznavanja gramatike jezika važno je i poznavanje kulture i kulturnih razlika kako ne bi došlo do nesporazuma u

komunikaciji. Biti jezično kompetentan znači poznavati jezik, bonton, imati odgovarajuće prezentacijske i komunikacijske vještine te biti multikulturalno osviješten.

Strani jezik se koristi u internom i eksternom okruženju svakoga hotela. Svaki hotel bi trebao imati obučene i educirane radnike koji kreiraju pozitivna iskustva gostiju uz kvalitetnu komunikaciju na stranom jeziku. Uporaba engleskoga jezika te ostalih stranih jezika u hotelijerstvu svakodnevna je pojava. Napredno komuniciranje s gostima na stranom jeziku predstavlja siguran korak u uspostavljanju stabilnoga i trajnoga poslovnoga odnosa. Kako bi se pružila što bolja usluga, nužno je ulagati u razvoj i obrazovanje zaposlenika potičući ih na dodatno usavršavanje i učenje novih stranih jezika.

2 . Važnost uporabe engleskoga jezika u komunikaciji s gostima hotela 2 .1 . Uporaba engleskoga jezika u komunikaciji s gostima hotela

Engleski jezik je najrasprostranjeniji jezik u svijetu te ima široku primjenu u svim gospodarskim granama, a najviše u turizmu. Poznavanje engleskoga jezika neophodno je u svim turističkim zanimanjima kako bi se uspostavila uspješna komunikacija između gostiju i zaposlenika. U hotelijerstvu engleski jezik zauzima prvo mjesto na ljestvici stranih jezika koje osoblje hotela mora poznavati kako bi moglo uspješno komunicirati s gostima hotela te dati sve potrebne informacije. U hotelskom poslovanju engleski jezik primjenjuje se gotovo u svim odjelima hotela. Engleski jezik koristi se u odjelu marketinga i prodaje, odjelu rezervacija, odjelu domaćinstva, odjelu recepcije, odjelu fitness&spa, restoranu i barovima hotela te u odjelu posluge u sobu. Osoblje hotela na engleskom jeziku mora poznavati cjelokupnu ponudu hotela kako bi goste mogli informirati o uslugama i sadržajima hotela. U sljedećoj tablici prikazane su neke od najčešće korištenih riječi na engleskom jeziku koje se koriste u komunikaciji s gostom tijekom njegovog boravka u hotelu (Bosnar-Valković, B, 2003).

Tablica 1. Prijevod engleskih riječi koje se upotrebljavaju u hotelu

Hotel i smještaj	
<i>check-in</i>	prijava
<i>check-out</i>	odjava
<i>reservation</i>	rezervacija
<i>vacancy</i>	slobodno mjesto
<i>to book</i>	bukirati
<i>to pay the bill</i>	platiti račun
<i>to stay at the hotel</i>	ostati u hotelu
<i>B&B (bed and breakfast)</i>	polupansion
Vrste soba	
<i>single room</i>	jednokrevetna soba
<i>double room</i>	soba s bračnim krevetom
<i>twin room</i>	dvokrevetna soba

<i>triple room</i>	trokrevetna soba
<i>suite</i>	apartman
Karakteristike soba	
<i>air conditioning</i>	klima
<i>bath</i>	kupaonica
<i>en-suite bathroom</i>	privatna kupaonica
<i>internet access</i>	pristup internetu
<i>minibar</i>	minibar
<i>safe</i>	sef
<i>shower</i>	tuš
Karakteristike hotela	
<i>bar</i>	bar
<i>parking</i>	parkiralište
<i>laundry service</i>	praonica rublja
<i>reception</i>	recepcija
<i>room service</i>	posluga u sobu
<i>swimming pool</i>	bazen
<i>wake-up call</i>	poziv na buđenje
<i>room key</i>	ključ sobe

Izvor: izrada autora prema <https://hr.speaklanguages.com/engleski/fraze/prijava> (21.07.2021.)

Pri odlasku gosta iz hotela, osoblje hotela dužno je ljubazno ispratiti gosta te ga pitati je li zadovoljan s boravkom u hotelu. Primjer komunikacije s gostom pri odlasku iz hotela prikazan je u sljedećoj tablici.

Tablica 2. Komunikacija s gostom pri odlasku iz hotela

R-recepcionar, G-gost	
<i>R: Did you enjoy your stay with us?</i>	R: Jeste li uživali u boravku s nama?
<i>G: Yes, very much. However, I now need to get to the airport. I have flight that leaves in about two hours, so what is the quickest way to get there?</i>	G: Da, jako puno. Međutim, sada moram doći do zračne luke. Imam let koji je za otprilike dva sata, koji je najbrži način da stignem?
<i>R: We do have a free airport shuttle service.</i>	R: Imamo besplatan prijevoz do zračne luke.
<i>G: That sounds great, but will it get me to the airport on time?</i>	G: To zvuči sjajno, ali hoće li me na vrijeme dovesti do zračne luke?

R: Yes, it should. The next shuttle leaves in 15 minutes, and it takes approximately 25 minutes to get to the airport.	R: Da, trebao bi. Sljedeći prijevoz polazi za 15 minuta, a do zračne luke je potrebno otprilike 25 minuta.
G: Fantastic. I'll just wait in the lounge area. Will you please let me know when it will be leaving?	G: Fantastično. Pričekati ću u dnevnom boravku. Molim vas, javite mi kada će krenuti?
R: Of course, sir. Oh, before you go would you be able to settle the mini-bar bill?	R: Naravno gospodine. Oh, prije nego što krenete, biste li mogli podmiriti račun za mini-bar.
G: Oh yes certainly. How much will that be?	G: Oh da, sigurno. Koliko će to biti?
R: Let's see. That bill comes to 28,00 EUR. How would you like to pay for that?	R: Da vidimo. Taj račun iznosi 28,00 eura. Kako biste željeli platiti?
G: I'll pay with my American Express thanks, but I'll need a receipt so I can charge it to my company.	G: Platiti ću <i>American Expressom</i> , ali trebati će mi potvrda da je mogu naplatiti svojoj tvrtki.
R: Absolutely. Here we are sir. If you like you can leave your bags with the porter and he can load them onto the shuttle for you when it arrives.	R: Aposlutno. Evo nas gospodine. Ako želite, možete ostaviti torbe kod vratara i on ih može utovariti u <i>shuttle</i> kad stigne.
G: That would be great thank you.	G: To bi bilo sjajno, hvala.
R: Would you like to fill-in the hotel questionnaire too while you wait?	R: Biste li željeli ispuniti hotelski upitnik dok čekate?
G: Sure, I had a really good stay here and I'll tell other people to come here.	G: Naravno, ovdje sam se jako lijepo proveo te ću reći drugim ljudima da dođu ovdje.
R: That's good to hear. Thank you again for staying at Radisson Blu hotel.	R: To je dobro za čuti. Hvala vam još jednom što ste odsjeli u hotelu Radisson Blu.

Izvor: izrada autora prema Čizmar, (2015:74)

Tijekom boravka gosta u hotelu, osoblje hotela može se suočiti s konfliktnim situacijama u kojima gost ima određene pritužbe te prigovore. Gosti se mogu žaliti na uslužnost, kvalitetu, opremljenost i čistoću sobe, učinkovitost recepcije te na brojne druge stvari. U takvim situacijama vrlo je važno razumijevanje gosta te uspješno rješavanje problema kroz dobru komunikaciju. Gosta je potrebno saslušati, izraziti žaljenje te se ispričati zbog nastaloga problema. Osim toga, važno je ponuditi rješenje gostu odmah kako bi se otklonilo njegovo nezadovoljstvo. U sljedećoj tablici prikazane su korisne fraze kod primanja i rješavanje pritužbi gostiju.

Tablica 3. Fraze kod primanja i rješavanja pritužbi gostiju

Isprike kod primanja pritužbi gostiju	
Žao mi je.	<i>I'm sorry.</i>
Ispričavam se.	<i>I do apologize.</i>
Vrlo mi je žao.	<i>I'm extremely sorry.</i>
Pokazivanje interesa za ono što gost govori	
Morat ću vam to poslati odmah.	<i>I'll have it sent to you immediately.</i>
Odmah ćemo se za vas pobrinuti.	<i>We'll attend to you right now.</i>
Osigurat ću da vam se to donese odmah.	<i>I'll make sure it's brought to you now.</i>
Provjerit ću pogrešku odmah.	<i>I'll check this mistake right away.</i>

Izvor: izrada autora prema Čizmar, (2015:74)

3. Zaključak

Hotelska i ugostiteljska industrija koje su sastavni dio turističke industrije vrlo je raznolike prirode jer uključuje zaposlenike i goste s različitim jezičnim, etničkim i kulturnim porijeklom. Budući da je engleski jezik globalizirani jezik poslovnoga svijeta, učinkovita i izvrsna komunikacija te odgovarajuća kompetencija engleskoga jezika bitni su za stvaranje boljšeg iskustva gostiju, produktivnost te profitabilnost hotelijerske industrije. Osoblje hotela osim što mora uspješno komunicirati s gostima hotela mora ostvariti uspješnu komunikaciju i s ostalim zaposlenicima hotela.

Za uspješno poslovanje svakoga hotelskoga poduzeća važna je kvalitetna komunikacija između gostiju i osoblja hotela. Osoblje hotela igra ključnu ulogu u uspješnom poslovanju hotela. Jedna od najvažnijih kvalifikacija osoblja hotela je poznavanje stranih jezika, posebice engleskoga jezika. Engleski jezik, kao najrasprostranjeniji jezik u svijetu, svakodnevno se upotrebljava u komunikaciji s gostima te se od osoblja hotela očekuje njegovo izvrsno poznavanje u govoru i pismu. Engleski jezik neizbježan je u svim hotelskim odjelima. Može se zaključiti kako je izvrsno poznavanje engleskoga jezika neophodno kako bi se uspostavila uspješna komunikacija s gostima. U usporedbi s ostalim stranim jezicima, engleski jezik u turizmu i hotelijerstvu nužan je dok je poznavanje drugih jezika poželjno. Engleski jezik neizbježan je, upotrebljava se u svim gospodarskim granama, a najvažniji utjecaj ima upravo u turizmu i hotelijerstvu. Može se zaključiti kako je ulaganje u jezične vještine osoblja hotela ključno za poboljšavanje iskustva gostiju te u konačnici profitabilnosti samoga hotela također je najvažnija vještina pri obavljanju poslovnih zadataka u hotelijerstvu.

Literatura

1. Bareza, S., Kalinić, M., Tomašević, A. (2010). *Briga o gostu u sektoru turizma i ugostiteljstva*, Tiskara Zelina d.d., Zagreb
2. Bosnar-Valković, B. (2003). *Oral and written communicative patterns in English language teaching (ELT) for the hotel and tourism industry*, Tourism and hospitality management, Vol. 9 No. 1, Fakultet turizma i hotelskog menadžmenta u Rijeci, Opatija
3. Čižmar, S. (2015). *Vježbenički hotel i putnička agencija*, Ekonomsko-birotehnička škola, Slavonski Brod
4. Hrvatska turistička zajednica (2020). *Hotelski turizam Hrvatske- izdanje 2020.*, Zagreb, str. 4.
5. Hrvatska turistička zajednica (2020). *Turizam u brojkama 2019.*, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske
6. Laškarin-Ažić, M. (2018). *Upravljanje odnosima s gostima u turizmu i ugostiteljstvu*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija
7. Thammawong, J. (2017). *English for Hotel Staff*, Faculty of Humanities and Social Sciences Udon Thain Rajabhat University
8. Narodne novine (2016). *Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli*, Zagreb: Narodne novine, 56/2016 **Literatura preuzeta s internetskih stranica:**
 1. Speak languages - English language. <https://hr.speaklanguages.com/engleski/vokabular/hotel-ismještaj> (20.07.2021.)