

Margarita Popova, Nikolay Stefanov

(Varna, University of Economics, Language Department, Slavic Languages Department and Western European Languages Department)

In Aid of Tourism Workers Or On Two German-Bulgarian Dictionaries with Phrasebooks

Abstract: The article presents two German-Bulgarian dictionaries combined with phrase books, that seek to facilitate quality enhancement of customer service and to improve communication in the tourism sector, particularly in the areas of **hotels and accommodation** and **restaurants and gastronomy**.

The dictionaries compile information from multiple sources and combine **specialised terminology** with **phrases and idioms** used in everyday situations at hotels and restaurants and in hotel and restaurant kitchens. They also include **sample dialogues** in German supplied with Bulgarian translation.

Маргарита Попова, Николай Стефанов

(Варна, Икономически университет, Департамент „Езиково обучение“, катедра „Славянски езици“ и катедра „Западноевропейски езици“)

В помощ на заетите в туризма или За два немско-български речника и разговорника



Представяме два немско-български речника, комбинирани с разговорници, чиято цел е подобряване качеството на обслужване и облекчаване на комуникацията в сферата на

туризма. Те са предназначени за туристическите клонове хотелиерство и ресторантьорство и гастрономия. Автор на първия речник-разговорник е ст. преп. Маргарита Попова, а вторият е изготвен в колектив – ст. преп. Маргарита Попова и ст. преп. Николай Стефанов, и двамата от Икономическия институт – Варна.

Deutsch-bulgarischer Sprachführer HOTELLERIE / Немско-български речник и разговорник ХОТЕЛИЕРСТВО, МАТКОМ, 2008, съдържа 6 глави. В първите три от тях се представя основната терминология, свързана с хотела и предлаганите в него услуги. В глава 4 са включени стандартни изрази и фрази, които би употребил потенциалният гост на хотела, а също така и такива, свързани с вежливото обслужване на гостите в хотела. В глава 5 се предлагат 27 примерни диалога на немски език при различни ситуации, възникващи в хотела, както и техният превод на български език. Глава 6 представлява речник-регистър на специализираната лексика, подредена по азбучен ред.

Deutsch-bulgarischer Sprachführer GASTSTÄTTENWESEN UND GASTRONOMIE / Немско-български речник и разговорник РЕСТОРАНТЬОРСТВО И ГАСТРОНОМИЯ, МАТКОМ, 2009 се състои от 14 глави. Първите 8 глави съдържат основна лексика, свързана с ресторанта, както и стандартни изрази и фрази, които могат да се чуят или ползват в ежедневно общуване в ресторантска среда. Глави 2 и 9 предлагат съответно 7 и 15 диалога между гост и сервитьор, между гостите и между келнерите. Глава 10 предлага лексика, свързана с кухнята, а глави 11 и 12 предлагат лексика от немската и българската кухня. Глава 13 представлява българско-немски специализиран речник с икономически понятия и понятия от гастрономията и ресторантьорството. Последната глава 14 е немско-български регистър-речник, съдържащ основна лексика и най-често употребявани изречения в заведенията за хранене.

• Идеята за изготвянето на тези помагала назряваше през годините, в които работехме със студенти от специалността „Туризм“ в Икономическия университет - Варна. Това са студенти, изучаващи немски език като първи или втори чужд език. Обучението им протича по специално разработени програми, целящи да ги запознаят с основните теми в областта на туризма и паралелно с това със специализираната лексика в тази сфера. Подготовката на групите изисква много добро познаване от страна на преподавателя както на теорията и проблематиката в един от най-важните, носещи сериозни приходи в националната ни икономика отрасли, какъвто е туризмът, така и отлично владение на специфичната за него терминология. Той трябва успешно да проведе и курс по специализиран чужд език. Във връзка с това идеята ни беше те да имат в ръцете си помагала, в които е събрана и организирана по теми необходимата специализирана лексика.

Факт е, има доста немски издания с подобна тематика, но в тях липсва превод на български език. Те биха могли да се ползват само в организирани езикови курсове под ръководството и с помощта на преподавател. За самоподготовка са удачни единствено помагалата за владеещи общия немски език, при това на езикови нива B2/C1. Дори с такова владение на езика обаче, е нужно доста време за издирване на значението на определени специфични термини и устойчиви словосъчетания, характерни за туризма. Изготвените от нас помагала далеч не са замислени като основни източници на информация, на които да се стъпи и преподава. Те са замислени по-скоро като съпровождащи и подпомагащи обучението по специализиран икономически немски език в сферите на хотелиерството, ресторантьорството и гастрономията. В тях сме се постарали да компилираме информация от много източници, което съвсем не беше

лесно. Така се улеснява значително усвояването на поднесен материал и се пести време в издирването и в други речници. Освен специализирана терминология, предлагаме и устойчиви словосъчетания в обичайни ситуации в хотела или в заведенията за хранене и в кухнята, както и примерни диалози, задължително преведени на български език. Чрез тях би трябвало да се развият уменията на обучаемите за адекватна езикова и поведенческа реакция в определена комуникативна ситуация. Преподавателите биха могли да ги ползват по предпочитание, съобразявайки се с общото езиково ниво на групите, с които работят, и да поставят различни задачи като например:

1. Описание / Задаване на казус и съставяне на диалог по него в писмена или устна форма;

2. Изслушване или прочитане на диалог (без превод на български език) и изискване след това за описание на ситуацията в монологичен вариант;

3. Задаване на диалог на български език със задача да се преведе на немски, след което да се провери преводът, да се сравни с този в помагалото и да се обсъдят още възможни варианти за оформяне или разнообразяване на изказа.

4. Изготвяне на курсова работа – презентация на хотел или ресторант по избор (разположение, обзавеждане, помещения, предлагани услуги и т.н.);

5. Изготвяне на общо меню или меню за деня за заведение за хранене.

Има и много други възможности за включване на помагалата в преподавателската работа и е въпрос единствено на творческа фантазия как те да се използват, за да доведат до оптимални резултати.

Надяваме се, че двете помагала биха били от полза на колегите, преподаватели по специализиран немски език, което беше и една от основните ни цели при съставянето им.

Естествено, помагалата са замислени да подпомогнат и другата страна в процеса на обучение – обучаемите. Именно заради това те представляват съчетание от речник и разговорник. Двата полезни, изчерпателни и удобни наръчника (формат 70x100/32) могат да се ползват от ученици в специализираните гимназии, от студенти в колежи по туризъм и в университети в специалността „Туризъм“, а също и от заетите в тази сфера на най-различни нива (от обслужващ персонал до висши управленски кадри) и за самоподготовка. Задължителна предпоставка за ползването им обаче е наличието на предварителни основни познания по немски език (ниво A2-B1). Владенето на разговорен немски език, особено от хората на по-висши ръководни или управленски позиции в туристическия бранш, вече съвсем не е достатъчно за извършване на ежедневните им дейности. За тях са предназначени по-специализираните глави от помагалата като „Категоризация на хотелите“, „Видове места за настаняване“, „Хотелски отдели“, „Важни помещения в хотела / ресторанта / кухнята“, „Начини на разплащане в туризма“, „Оборудване на хотела / ресторанта / кухнята“ и т.н. Познаването на тази специализирана терминология е задължително, иначе съществува реален риск да се стигне до сериозни недоразумения в деловите отношения (водене на преговори, подписване на договори и т.н.) с немскоговорящи бизнес партньори.

• Лексическият материал е предоставен по достъпен и четивен начин, който да облекчи ползвателите в максимална степен при усвояването му. Стандартните фрази и изрази, които се използват по необходимост в хотела или ресторанта, биха помогнали на обучаемите успешно да се справят на достойно професионално ниво при общуването с говорещите немски език туристи. Предложените примерни диалози имат за цел да им дадат възможност да видят как точно се извършва комуникацията в

конкретна обстановка, какви въпроси биха получили, каква би следвало да е езиковата им реакция на тях.

- При общуването с гостите от другите страни е необходимо обаче да се знае не само езика им, а да се познава и културата и менталитета им. Ето защо на места е обяснено как точно би трябвало да се реагира в даден случай, как би се изтъкувало отношението и поведението на обслужващия персонал от чуждите туристи, какво е прието при тях, какво би трябвало да се избягва като изказ или реакция. Съвсем нормално е например гостите да бъдат попитани откъде идват и как се чувстват, какви са впечатленията им от нашата страна, харесва ли им дъждовното време или как понасят горещините на нашата географска ширина и т.н. Гостите сигурно пак ще дойдат, щом знаят, че тук има някой, с когото могат да разговарят. Много малко е нужно, а твърде малко се знае и прави в тази насока. По отношение на културата на обслужване ние, българите, имаме все още сериозни пропуски. Ето защо, тъкмо на нея ние като автори поставяме сериозен акцент. Тази социокултурна информация е абсолютно необходима.

- Речникът-регистър в края на помагалата, съдържащ основната терминология, подредена по азбучен ред, и устойчивите словосъчетания по гореспоменатите теми, също ще улесни хората, които ще ползват нашите помагала. Те са съобразени с актуалния говорим език в немскоезичните държави и имат определено конкретна практическа насоченост.

Владеенето на общ разговорен, но и на специализиран език с неговата специфика, би било още един плюс в кариерата. Вярваме, че речниците и разговорниците ще бъдат полезни за всички, които ги изберат.