

EUGENE J. HALL, 1994, *ENGLISH FOR CAREERS. THE LANGUAGE OF HOTELS IN ENGLISH*, PRENTICE HALL REGENTS, ss. 119,

EUGENE J. HALL, 1994, *ENGLISH FOR CAREERS. THE LANGUAGE OF RESTAURANTS AND CATERING IN ENGLISH*, PRENTICE HALL REGENTS, ss. 122

O ile *The Language of Tourism in English*, omówiony w poprzedniej recenzji, jest adresowany do wszystkich zainteresowanych dziedziną turystyki, o tyle dwie kolejne pozycje z serii „English for Careers” są adresowane głównie do specjalistów turystyki i hotelarstwa. Pierwsza z nich to *The Language of Hotels in English* autorstwa E. J. Hall. Książka jest przeznaczona dla zaawansowanych studentów pragnących pogłębić swą wiedzę o języku angielskim o zakres związany z ich profesją. Książka obejmuje 103 strony, osiem rozdziałów, z których każdy opisuje wybrany problem poparty ilustracjami, ćwiczeniami językowymi oraz tematami do dyskusji.

Rozdział pierwszy zajmuje się bazą noclegową. Autor zarysowuje historyczny rozwój różnych obiektów noclegowych, aż do ich przekształcenia się w nowoczesne hotele. Analizowane są związki przyczynowe między rozwojem transportu masowego a rozbudową zaplecza turystycznego. Podjęto próbę sklasyfikowania obiektów hotelowych zależnie od typu świadczonych usług – komercyjne, turystyczno-wypoczynkowe, rezydencjalne (mieszkalne) oraz nastawione na obsługę kongresów. Dla określenia kategorii poszczególnych obiektów stosowany jest system różnych oznaczeń (A), (*) w skali od 1 do 5, z wyróżnieniem specjalnej kategorii *deluxe*. Poszczególne typy hoteli oraz standardowe wyposażenie każdej z kategorii są kolejno omówione.

W części analizującej organizację hotelu autor wyróżnił dwa charakterystyczne piony, tzw. „Front of the House (działy bezpośredniej obsługi klienta) oraz „Back of the House” (działy zaplecza). Przedmiotem analizy stały się również podobieństwa i różnice w funkcjonowaniu małych i dużych jednostek hotelowych.

Rozdział drugi dotyczy administracji i zarządzania hotelem. Czytelnik może zapoznać się ze strukturą organizacyjną hotelu, zakresem obowiązków poszczególnych członków zarządu, kwalifikacjami jakie muszą posiadać i gdzie je mogą zdobywać. Jednym z najważniejszych działów jest księgowość, którą autor omawia szczegółowo. Poznajemy nazwy stanowisk, operacji, procedury przepływu informacji, sposoby kontroli, tryb ustalania zdolności kredytowej gości i wiele innych szczegółów technicznych. Następną omawianą ważną funkcją administracji hotelu jest jego promocja. Jest ona realizowana przez dział *public relations*. Zadania *public relations*, formy, metody i techniki promocji są omówione szczegółowo.

Rozdział trzeci jest poświęcony omówieniu funkcjonowania obszaru recepcyjnego obejmującego tzw. *front desk*. Dział ten obejmuje rejestrację, stano-

wisko wydawania kluczy, informację oraz kasę. Rozdział opisuje szereg procedur oraz obieg dokumentów między recepcją a działami współpracującymi, np. księgowością bądź centralką telefoniczną. Podaje również szereg stanowisk pracy z opisem zakresu obowiązków. Liczba stanowisk pracy w recepcji jest bardzo duża, a nazwy zawodów niekiedy zaskakujące, np. *concierge* (franc. dozorca) okazuje się być całkiem ważną osobą, do której zadań – oprócz wydawania kluczy – należy udzielanie informacji, organizowanie lokalnego transportu, biletów do teatru czy kina itd., a np. *bellcaptain* zarządza pracą wielu pracowników pomocniczych recepcji np. *bellboys* czy *bellhops*. Końcowa część rozdziału porównuje zadania recepcji hotelowej w obiektach różnej wielkości.

Rozdział czwarty zajmuje się trzema działami: gospodarczym *House-keeping*, inżynieryjno-technicznym *Engineering* oraz konserwatorskim *Maintenance*, należącymi do pionu „Back of the House”. Dla każdego z tych działów są kolejno omawiane kompetencje, podział zadań w ramach struktury hotelu, zawody i stanowiska pracy ze szczegółowym opisem zakresu obowiązków. Dla profesjonalisty hotelarstwa rozdział ten jest źródłem szczególnie cennych informacji, albowiem wymieniono w nim ogromną liczbę przedmiotów składających się na wyposażenie hotelu, od popielniczki po system klimatyzacji. W rozdziale omówiono również trudny do zaszeregowania dział utrzymania terenu zielonego wokół hotelu, zatrudniający ogrodników, a nawet projektantów tzw. *landscape architects*.

W rozdziale piątym omówiono pion usług gastronomicznych świadczonych zarówno w ramach „Room Service”, jak i restauracji czy baru. Przedstawiono system zarządzania restauracją we wszystkich fazach – od planowania, zaopatrzenia, przechowywania i przygotowania do wydania. Opisano szczegółowo obszar konsumpcyjny restauracji z omówieniem pracy kelnerów, barmanów, busboy’ów itp. Polskiego czytelnika zainteresują stanowiska np. *sommelier* (kelner serwujący wino) lub fakt, że *captain waiter* i *maitre d’hotel* to ta sama osoba, która, gdy jest kobietą nazywa się *a hostess*. W rozdziale tym dużo miejsca poświęcono zapleczu restauracji, głównie kuchni. Poznajemy poszczególne stanowiska, od pomywaczki do szefa kuchni. Szef kuchni nadzoruje pracę kilku specjalistów nazywanych zależnie od specjalności *a salad chef*, *a sauce chef* itd. Omówiono również sprzęt, z którego korzystają.

Rozdział szósty zajmuje się „Special Services and Facilities”, czyli usługami specjalnymi oraz urządzeniami i udogodnieniami, w jakie wyposażony jest obiekt hotelowy. Do kategorii „specjalne” autor zalicza kompleksową obsługę takich wydarzeń, jak: konwencje, zjazdy, konferencje czy kongresy. Wymaga to od hotelu dostarczenia różnej wielkości pomieszczeń dodatkowych na seminaria, warsztaty, profesjonalne wystawy lub bankiety. Hotel świadczący obsługę konwencji musi być również wyposażony w centrum biznesowe z dostępem do komputerów, teleksów, *E-mail*, urządzeń biurowych w połączeniu z profesjonalnymi usługami stenografów, operatorów czy tłumaczy. Obsługa konwencji wymaga koordynacji działań poszczególnych pionów i służb, aby sprostać „na-

jazdowi” gości. W artykule podkreślono tendencję przenoszenia *convention trading* z komercyjnych hoteli miejskich do hoteli – ośrodków turystycznych.

Druga grupa usług omawiana w tym rozdziale dotyczy urządzeń o charakterze rekreacyjnym. Wymieniono ich cały szereg, m.in. baseny, korty tenisowe czy golfowe, trasy do jazdy konnej, wyciągi narciarskie itp., wszystkie odpowiednio wyposażone, utrzymane i prowadzone pod nadzorem instruktorów, ratowników itp.

W rozdziale siódmym omówiono różne formy organizacyjne przemysłu hotelowego, np. firmy macierzyste, filie, hotele działające w sieci oraz w systemie *referral* (kooperacyjny system rezerwacji). Autor analizuje przyczyny łączenia się hoteli w formy typu „sieć” („łańcuch”), a także korzyści z tego płynące. Oprócz korzyści oczywistych, jak wzrost efektywności, obniżka kosztów itp., autor wymienia standaryzację wyposażenia i procedur operacyjnych. Hotele w sieci, zarządzane zgodnie z wytycznymi, osiągają w efekcie pożądaną jakość i jednolity standard we wszystkich obiektach, wyrazem czego jest wspólne dla sieci logo. Wiele hoteli łączy się w sieć tylko poprzez wspólny, skomputeryzowany system rezerwacji, tzw. *referral system*. W końcowej części rozdziału autor omawia formy ekspansji sieci. Jedną z nich są kontrakty menadżerskie, inne to wspólne przedsięwzięcia *joint ventures* oraz formy sprzedaży licencji typu *franchising*.

Tematem rozdziału ósmego są kariery zawodowe w przemyśle hotelowym. Autor omawia kolejno różne stanowiska w zarządzie sieci, opisuje wymagane kwalifikacje, doświadczenie, wykształcenie, szczeble kariery zawodowej. Podkreśla znaczenie personelu restauracji, a zwłaszcza kuchni. Szef kuchni w dobrym hotelu musi być ekspertem w swojej dziedzinie, a jego praca jest często uważana za sztukę. Większość pozostałych pracowników hotelu jest przypisana do trzech kategorii: wykwalifikowani (stolarze, elektrycy), z niepełnymi kwalifikacjami (kelnerzy) oraz niewykwalifikowani (pomocnicy, pomywaczki). Hotele tworzą miejsca pracy dla pracowników, których nie można uważać za personel typowo hotelowy, np. instruktorzy, muzycy, wokaliści.

Autor wskazuje na korzyści płynące z pracy w tym sektorze. Zalicza do nich wysokie pensje, tygodniówki, dniówki oraz dodatkowe korzyści bezpośrednie, np. napiwki, a także pośrednie, np. bezpłatne wyżywienie i służbowe mieszkanie w hotelu. Końcowa część rozdziału podkreśla znaczenie znajomości języków obcych, a zwłaszcza potrzebę atmosfery gościnności, jaką winni tworzyć pracownicy hoteli przyjmując gości pod swój dach.

Jak wynika z zaprezentowanego powyżej materiału, *Language of Hotels* stanowi wszechstronne i kompleksowe spojrzenie na dziedzinę hotelarstwa, dając jednocześnie okazję do poznania rozległego słownictwa specjalistycznego.

Trzecia z proponowanych książek, *Restaurants and Catering in English*, wprowadza czytelnika w terminologię związaną z restauracjami oraz usługami gastronomicznymi. Książka obejmuje 122 strony i składa się z dziesięciu rozdziałów, z których każdy dotyczy innego aspektu przemysłu żywnościowego.

Rozdział pierwszy jest ogólnym wprowadzeniem w zagadnienia „Food-service Industry”, czyli przemysłu, na który składają się różne typy restauracji i innych kolejno omawianych placówek żywieniowych, a także tzw. *catering*, czyli usługi gastronomiczne sprzedawane odbiorcom zewnętrznym, np. na bankiety, zebrania, konwencje lub dla linii lotniczych.

Kolejne rozdziały wprowadzają czytelnika w szczegóły funkcjonowania kuchni i jej zaplecza, sali konsumpcyjnej restauracji, placówek serwujących napoje alkoholowe. Omówiona jest praca działów zaopatrzenia, magazynu, księgowości itp. Niektóre rozdziały pogłębiają tylko informacje zawarte w książkach poprzednich. Inne są opracowane bardziej szczegółowo, czyniąc tę pozycję znakomitym uzupełnieniem dwóch pierwszych.

Obecność tych książek na polskim rynku księgarskim należy odnotować jako cenne przedsięwzięcie wydawnicze z uwagi na to, że wypełniają lukę w ofercie podręczników do nauki języka angielskiego.

Mgr Barbara Dobrzańska
Studium Języków Obcych
Uniwersytet Łódzki
ul. Polskiej Organizacji Wojskowej 3/5
90-255 Łódź

Wpłynęło:
15 maja 1996 r.

RZEKI. KULTURA – CYWILIZACJA – HISTORIA, POD RED. JERZEGO KUŁTUNIAKA, T. 1(1992), T. 2(1993), T. 3(1994), T. 4(1995), WYDAWNICTWO ŚLĄSKIE, KATOWICE.

Począwszy od 1992 r. w odstępach rocznych ukazują się kolejne tomy nowego, oryginalnego wydawnictwa naukowego poświęconego rzekom. Ponad 40 artykułów i rozpraw napisanych przez autorów prezentujących kilkanaście dyscyplin naukowych – taki, pod względem ilościowym, jest bilans czterech wydanych dotychczas tomów serii „Rzeki. Kultura–cywilizacja–historia” – redagowanej przez Jerzego Kułtuniaka i ukazującej się od tomu drugiego nakładem oficyny wydawniczej „Śląsk” (pierwszy tom sygnowało Muzeum Śląskie w Katowicach).

W informacji odredakcyjnej czytamy, iż „Rzeki” to „periodyk upowszechniający w interdyscyplinarnym ujęciu wiedzę o rzekach, we wzajemnych zależnościach między przyrodą, kulturą, techniką”. Główne wątki tematyczne związane są z takimi zagadnieniami, jak: dziedzictwo przestrzeni kulturowej rzek, zagadnienie jego ochrony, żywotności, spożytkowania m.in. w rozwiązywaniu współczesnych problemów nadrzecznych miast i regionów; możliwość wypra-