

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA)**  
**INSTITUTO DE LETRAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS E LINGÜÍSTICA**

**EDINARA RITA NASCIMENTO CONCEIÇÃO**

**ENSINO DE INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS:  
CONSIDERAÇÕES ACERCA DO DESENVOLVIMENTO DA  
COMPETÊNCIA COMUNICATIVA NO ENSINO DE LÍNGUA INGLESA  
EM UMA TURMA DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM HOTELARIA E  
TURISMO DE UMA IES DO MUNICÍPIO DE LAURO DE FREITAS**

Salvador  
2006

**EDINARA RITA NASCIMENTO CONCEIÇÃO**

**ENSINO DE INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS:  
CONSIDERAÇÕES ACERCA DO DESENVOLVIMENTO DA  
COMPETÊNCIA COMUNICATIVA NO ENSINO DE LÍNGUA INGLESA  
EM UMA TURMA DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM HOTELARIA E  
TURISMO DE UMA IES DO MUNICÍPIO DE LAURO DE FREITAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras e Linguística, do Instituto de Letras da Universidade Federal da Bahia (UFBA), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Linguística Aplicada ao Ensino de Línguas Estrangeiras.

Orientador: Prof. Dr. Luciano Rodrigues Lima.

Salvador  
2006

**Biblioteca Central Reitor Macêdo Costa - UFBA**

C744 Conceição, Edinara Rita Nascimento.

Ensino de inglês para fins específicos: considerações acerca do desenvolvimento da competência comunicativa no ensino de língua inglesa em uma turma do curso de graduação em hotelaria e turismo de uma IES do município de Lauro de Freitas / Edinara Rita

Nascimento Conceição. - 2006.

132 f. : il.

Inclui apêndices e anexos.

Orientador : Prof. Dr. Luciano Rodrigues Lima.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Letras, 2006.

1. Língua inglesa - Estudo e ensino. 2. Competência comunicativa. 3. Turismo. 4. Indústria hoteleira. I. Lima, Luciano Rodrigues. II. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Letras. III. Título.

CDU - 811.111(07)

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA)**  
**INSTITUTO DE LETRAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS E LINGÜÍSTICA**

**EDINARA RITA NASCIMENTO CONCEIÇÃO**

**ENSINO DE INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS: CONSIDERAÇÕES  
ACERCA DO DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA COMUNICATIVA NO  
ENSINO DE LÍNGUA INGLESA EM UMA TURMA DO CURSO DE GRADUAÇÃO  
EM HOTELARIA E TURISMO DE UMA IES DO MUNICÍPIO DE LAURO DE  
FREITAS**

Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Letras e Lingüística

**Salvador, 27 de setembro de 2006.**

**Banca Examinadora:**

América Lúcia Silva César: \_\_\_\_\_  
Dr. em Lingüística Aplicada  
Universidade Federal da Bahia

Kátia Maria Santos Mota \_\_\_\_\_  
Dr. em Estudos Luso Brasileiros  
Universidade do Estado da Bahia

Luciano Rodrigues Lima (orientador): \_\_\_\_\_  
Dr. em Letras e Lingüística  
Universidade do Estado da Bahia

Aos meus pais que, comigo,  
compartilham mais uma conquista.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por me encher de coragem e determinação.

A Luciano Lima, pela orientação e compreensão diante das dificuldades.

Aos meus alunos dos cursos de Hotelaria e Turismo, pela especial inspiração e pelas contribuições que possibilitaram a superação de vários obstáculos encontrados ao longo da execução deste trabalho.

A Márcia Melo e Everaldo Pinheiro pela especial colaboração.

A coordenação da instituição pesquisada, pela colaboração.

Aos professores e profissionais da hospitalidade que contribuíram com valiosas sugestões.

Aos amigos Claudia Mesquita, Dora Dias, e Oseas Junior pela orientação, colaboração e atenção.

Ao amigo Paulo Roberto, pelo incentivo e colaboração em todas as etapas desta pesquisa.

A minha família, pelos momentos de estímulo e compreensão.

A Augusto Ferraz, pela paciência durante minha ausência.

A todos aqueles que de qualquer forma, direta ou indiretamente, contribuíram para a organização deste trabalho.

Quando adquirimos uma língua, não aprendemos unicamente como compor e compreender frases corretas como unidades lingüísticas isoladas de uso ocasional: aprendemos também como usar apropriadamente às frases com a finalidade de conseguir um efeito comunicativo.

H. G. Widdowson, 2005

## RESUMO

Inserida no âmbito da lingüística aplicada, esta pesquisa qualitativa de cunho etnográfico possui um caráter descritivo-interpretativo e mostra minhas reflexões acerca do ensino da língua inglesa no nível superior de ensino, tomando como ponto de partida minhas experiências em sala de aula nos cursos de Turismo e Hotelaria. Buscando responder aos questionamentos iniciais desta pesquisa, aqui resumidos em: “Como se dá o desenvolvimento da competência comunicativa em língua inglesa nos profissionais da hospitalidade através da abordagem de ensino instrumental de línguas?”, uso os conceitos desenvolvidos por Canale e Swain (1980) e Canale (1983), no que diz respeito à competência comunicativa, bem como as considerações na área da abordagem de ensino instrumental de línguas implementadas por Hutchinson e Waters (1987), por considerar as proposições que apresentam referencial teórico mais adequado ao contexto desta pesquisa. As considerações finais deste estudo apontam que a abordagem instrumental de ensino de línguas não atende às necessidades do profissional da hospitalidade, dos cursos analisados, no que diz respeito ao desenvolvimento da sua competência comunicativa em função da inviabilidade das condições de trabalho apresentadas na IES, bem como da parca atenção dada ao enfoque fonético-fonológico no tocante às estruturas trabalhadas.

**Palavras-chave:** Inglês para fins específicos. Competência comunicativa. Turismo e hotelaria.



## ABSTRACT

This qualitative work draws on ethnographic methodology to study foreign language teaching, traditionally belonging to the field of Applied Linguistics. It provides a descriptive and interpretive account of the teaching of English at the university against the touchstone of my own experience and reflections on teaching English for Tourism and Hotel undergraduates. The main question addressed in this study is how tourism and hotel professionals develop their communicative competence in English when exposed to an ESP teaching approach. In order to answer such question, I draw on the concept of communicative competence as proposed by both Canale and Swain (1980) and Canale (1983), as well as on the discussion about teaching a foreign language for specific purposes provided by Hutchinson e Waters (1987), which came to be the theoretical literature that best suits the context of this research. The findings of the study point out to the fact that an ESP approach to the teaching of English for Tourism and Hotel undergraduates, in the courses under analysis, does not answer their needs to foster their communicative competence once the conditions offered by the establishment are not appropriated such as the focus given to the speaking skill is quite none.

.

**Palavras-chave:** ESP. Communicative competence. Tourism and hotel staff.

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Perfil dos informantes: alunos.

Quadro 2 - Perfil dos informantes: coordenadora de curso, professores e profissionais da área.

Quadro 3 - Tarefas, suas funções, contexto e fonte.

Quadro 4 - Instrumentos, objetivo e período da coleta de dados.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>14</b>
2.1	COMPETÊNCIAS	14
<b>2.1.2</b>	<b>Competência comunicativa</b>	<b>15</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Competência profissional</b>	<b>20</b>
2.2	A PRAGMÁTICA LINGÜÍSTICA E A COMUNICAÇÃO	22
2.3	A ABORDAGEM INSTRUMENTAL DE ENSINO DE LÍNGUAS	26
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>29</b>
3.1	PERSPECTIVA TEÓRICO-METODOLÓGICA	29
3.2	CONTEXTO DE PESQUISA	31
3.3	SUJEITOS DE PESQUISA	32
<b>3.3.1</b>	<b>A pesquisadora</b>	<b>33</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Os alunos</b>	<b>34</b>
<b>3.3.3</b>	<b>Demais participantes</b>	<b>35</b>
3.4	INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS	37
<b>3.4.1</b>	<b>Questionário</b>	<b>37</b>
<b>3.4.2</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>38</b>
<b>3.4.3</b>	<b>Materiais didáticos</b>	<b>39</b>
<b>3.4.4</b>	<b>Diário de pesquisa</b>	<b>41</b>
<b>4</b>	<b>PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS</b>	<b>43</b>
4.1	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS	43
4.2	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	44
<b>4.2.1</b>	<b>Considerações sobre o curso e a área profissional</b>	<b>44</b>
<b>4.2.2</b>	<b>As percepções quanto ao uso da língua inglesa no âmbito profissional</b>	<b>49</b>
4.2.2.1	<i>Sujeito de pesquisa: aluno</i>	49
4.2.2.2	<i>Sujeito de pesquisa: coordenadora dos cursos</i>	51
4.2.2.3	<i>Sujeito de pesquisa: professores da área</i>	52
4.2.2.4	<i>Sujeito de pesquisa: profissionais da área</i>	53
<b>4.2.3</b>	<b>Percepções acerca da competência comunicativa e profissional na hospitalidade</b>	<b>54</b>

<b>4.2.4</b>	<b>Considerações acerca da eficácia da abordagem instrumental de ensino de línguas</b>	<b>59</b>
4.2.4.1	<i>Considerações sobre os planos de ensino</i>	63
4.2.4.2	<i>Considerações sobre os materiais didáticos</i>	64
4.2.4.3	<i>Considerações sobre as tarefas</i>	65
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>68</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>73</b>
	<b>APÊNDICES</b>	
	APÊNDICE A – Questionário de identificação	79
	APÊNDICE B – Roteiro de Entrevista: alunos	81
	APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista: coordenador de cursos	82
	APÊNDICE D – Roteiro de Entrevista: professores da área	83
	APÊNDICE E – Roteiro de Entrevista: profissionais da área	84
	APÊNDICE F – Convenções para as transcrições das entrevistas	85
	APÊNDICE G – Transcrição de entrevista: E1	86
	APÊNDICE H – Transcrição da entrevista: E2	94
	APÊNDICE I – Transcrição da entrevista: C1 e C2	98
	APÊNDICE J – Transcrição das entrevistas: P1	102
	APÊNDICE K – Transcrição das entrevistas: P2	103
	APÊNDICE L – Transcrição das entrevistas: G	107
	<b>ANEXOS</b>	
	ANEXO A – Planos de Ensino dos cursos de Hotelaria e Turismo	124
	ANEXO B – Language in context	126
	ANEXO C – Making arrangements	127
	ANEXO D – Making contact	128
	ANEXO E – At the airport	129
	ANEXO F – Reserving accommodation	130
	ANEXO G – Check-in into a hotel	131
	ANEXO H – Check-in out	132

## 1 INTRODUÇÃO

Na cidade de Salvador, a área da hospitalidade, isto é, a área referente ao turismo e à hotelaria, cresce constantemente. Apenas no período relativo ao verão e carnaval, é possível observar o significativo volume de turistas estrangeiros que visitam a cidade, o que demonstra a lucrativa relação existente entre o carnaval, o verão e o turismo. Neste aspecto, Gaudenzi (2004) citado por (PATROCÍNIO, 2004, p. 1) acentua:

O setor turístico a cada ano vem dando provas da sua importância para a economia baiana, especialmente no Carnaval. A receita resultante do turismo cresceu 6% neste Carnaval, em comparação com a festa do ano passado, de acordo com a Secretaria da Cultura e Turismo (SCT). Os cerca de 896 mil turistas que participaram da folia momesca geraram no estado uma receita de US\$280 milhões. Desse total, US\$170 milhões ficaram em Salvador, que atraiu 411 mil visitantes.

Tal realidade evidencia a necessidade de se obter profissionais da hospitalidade competentes e capazes de comunicar-se com os estrangeiros em língua inglesa e, desta forma, prestar serviços de qualidade. Convém considerar o fato de que o profissional que possui as competências necessárias para atender o cliente satisfatoriamente em uma segunda língua detém mais chances de garantia, permanência e ascensão no mercado de trabalho. O interesse deste trabalho é o acesso a essa competência, observando-se a dimensão cultural do aprendiz proporcionada pela abordagem de ensino instrumental de línguas.

É pertinente salientar que a aprendizagem de uma língua estrangeira se faz imperativa. Pensa-se na competência do falante de inglês como língua estrangeira no âmbito profissional, enquanto integrante da sociedade contemporânea que postula a qualificação profissional e a competitividade.

Este novo modelo de qualificação profissional, conforme salienta Cordeiro (2001), faz emergir uma nova postura no cenário de ensino e aprendizagem de língua estrangeira que ganha mais uma finalidade que não o tão divulgado estudo lingüístico em si mesmo, passando a ser vinculado às necessidades acadêmico-profissionais. A este respeito, Cordeiro (2001, p. 2) discute que:

[...] desenvolveu-se um campo do ensino/aprendizagem da língua inglesa que tem por base uma visão 'utilitária' da língua e do desempenho lingüístico como um 'serviço'. A ênfase é dada à utilização especializada da língua estrangeira e à satisfação das necessidades comunicativas dos aprendentes em contextos específicos.

Trata-se da abordagem de ensino denominada inglês instrumental, termo equivocadamente adaptado do respectivo acrônimo em inglês equivalente a *English for Specific Purposes* (ESP), inglês para fins específicos, que inicialmente teve o treino na habilidade de leitura como norte. Através deste modelo pedagógico, o ensino é conduzido pelo objetivo do aprendiz: inglês para secretariado, advocacia, marketing, publicidade, turismo, hotelaria, dentre outros campos profissionais. Nesta perspectiva, a língua apresenta-se fragmentada de acordo com as especificidades de cada área. Quanto a isto, Cordeiro (2001, p. 2) acentua que:

Esta fragmentação convoca a idéia de que estas variedades específicas de Inglês implicam formas isoladas da língua, blocos estanques de terminologias e vocábulos específicos a utilizar em rotinas profissionais. Supostamente, a língua é, nesta óptica, ensinada como se fosse 'um produto, uma entidade estática e maquinal', em que é fomentado o conhecimento de algo e a utilização padronizada de estruturas fixas.

Estas considerações legitimam o desenvolvimento desta pesquisa que, inserida no âmbito da lingüística aplicada e direcionada ao ensino de línguas estrangeiras, se propõe a investigar o desenvolvimento da competência comunicativa em língua inglesa no contexto da hospitalidade, através da abordagem de ensino instrumental de línguas, temática esta advinda das reflexões proporcionadas pelas observações e anotações da minha prática docente enquanto professora do componente curricular Inglês Instrumental dos cursos de graduação em Hotelaria e Turismo de uma instituição de ensino superior localizada no município de Lauro de Freitas.

Pretende-se, também, verificar as percepções dos alunos, da coordenação e dos professores e profissionais da área no que concerne ao desenvolvimento da competência comunicativa no âmbito profissional, como também, caracterizar, criticamente, a concepção de língua vinculada à abordagem de ensino instrumental de línguas, através dos materiais didáticos, observando a referência à dimensão cultural inerente ao mercado de trabalho da hospitalidade.

Os dados obtidos em sala de aula deram lugar a questionamentos referentes ao desafio de preparar estes alunos para o mercado de trabalho, sendo que, para tal, seria preciso fazer uso da abordagem de ensino instrumental de línguas, uma vez que esta é a metodologia adotada pela instituição. Mais tarde, os registros configuraram-se nos questionamentos desta pesquisa, a saber:

- a) Qual a visão dos alunos quanto ao uso da língua inglesa em ambiente profissional?
- b) Qual a relevância dada à competência comunicativa em língua inglesa para o profissional da hospitalidade em formação do ponto de vista da IES e dos profissionais estabelecidos na área?
- c) Quais as condições de ensino de língua inglesa desenvolvido na IES no que diz respeito aos referenciais metodológicos disponíveis para este fim?

Baseada nos princípios da pesquisa qualitativa de cunho etnográfico, a presente investigação desenvolveu-se a partir das observações das aulas por parte da professora-pesquisadora. Em momentos distintos, foram conduzidas entrevistas com a coordenadora dos cursos, alunos, professores e profissionais da área, bem como aplicados questionários entre os alunos. Com a obtenção destes dados, deu-se prosseguimento a análise dos dados.

A organização desta investigação consiste em cinco capítulos, sendo um deles esta *Introdução que contém as considerações iniciais sobre o trabalho investigativo ora proposto..* O intitulado *Fundamentação teórica* apresenta informações referentes aos pressupostos teóricos que embasaram esta pesquisa, tratando de aspectos referentes à noção de competência e habilidade comunicativa associada à noção de

competência no contexto profissional, aos atos de fala e à abordagem de ensino de inglês para fins específicos, apresentando inferências acerca do uso desta abordagem na formação de turismólogos e bacharéis em hotelaria. O capítulo *Metodologia* traça a metodologia empregada na condução da pesquisa, caracterizando contexto, sujeitos e os instrumentos e procedimentos de coleta de dados. O último capítulo, *Procedimentos de análise e discussão dos dados*, faz referência à análise das informações obtidas, bem como aos seus resultados. Por fim, tem-se o capítulo referente às *Considerações finais*.



## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Para discutir sobre a competência comunicativa, é necessário rever os conceitos de competência e delimitar o escopo desejado para este estudo, bem como os princípios escolhidos de acordo com a perspectiva deste trabalho. Abordo, neste capítulo, a concepção do termo competência no âmbito lingüístico, bem como trago algumas considerações acerca da pragmática lingüística e da noção do termo competência no contexto profissional. Por conseguinte, conceituo e discuto a abordagem de ensino de inglês para fins específicos, apresentando inferências acerca do uso desta abordagem na formação de turismólogos e bacharéis em hotelaria.

### **2.1 COMPETÊNCIAS**

O uso do termo competência não é unívoco. Fala-se de competência lingüística, profissional e discursiva, dentre outras concepções. Em função desta controvérsia, é mister contextualizar os princípios teóricos por diferentes ângulos, a saber; educacional, lingüístico e profissional, ao invés de apenas apresentar conceitos isolados, bem como apontar a linha seguida nesta pesquisa.

### 2.1.2 Competência comunicativa

No âmbito da lingüística, Silva (2004) faz referência à ambigüidade acerca do termo, contextualizando-o por meio de trabalhos desenvolvidos por Hymes (1979), Munby (1978), Canale e Swain (1980), Savignon (1983), Bachman (1990, 1991) e Almeida Filho (1997), dentre outros. Essa autora enfatiza que esta diversidade ocorre sem que os autores se dêem conta, divergindo de Munby (1978) que acentua o fato de que a variação no emprego dos termos ocorre em razão da tentativa dos autores em adaptar o conceito de competência as suas próprias finalidades.

A literatura nos aponta esta disparidade de conceitos já em trabalhos como o de Chomsky (1965), que introduz a dicotômica concepção de competência, ou seja, o conhecimento das estruturas e regras de uma língua, em oposição ao conceito de desempenho, sendo este referenciado quanto ao uso da língua em situações concretas. Nesta seara, Widdowson (2005, p. 16), acentua que “a noção de competência tem a ver com o conhecimento de regras lingüísticas abstratas por parte do usuário da língua”, noção esta compartilhada por Dubois (2001) e Cardoso (2004), que defendem que a competência está associada ao conhecimento lingüístico que torna o falante capaz de se comunicar.

Widdowson (2005) acrescenta que a distinção entre *use* e *usage*, anteriormente proposta por ele em Widdowson (1978), está associada aos conceitos referentes à *langue/parole* e competência/desempenho introduzidos por Saussure (2003) e Chomsky (1965), respectivamente.

À luz destes conceitos, cabe o questionamento quanto ao desenvolvimento da competência comunicativa através do conhecimento da língua embasado apenas em seus aspectos estruturais, os quais não levam em consideração a dimensão cultural de um povo que se reflete em sua língua, preocupação esta abordada em Hymes (1979) e ampliada mais tarde por Bachman (2003) que, unificando os ideais de competência e desempenho dicotomicamente desenvolvidos por Chomsky (1965), associa o uso da língua à dimensão social, enfatizando que a competência

se define no momento em que este mesmo falante se comunica de acordo com as regras características da comunidade da qual faz parte.

Neves (1996, p. 72), sem apontar dados de referencial bibliográfico, acentua que Halliday contribui para a fundamentação da abordagem comunicativa para o ensino de língua estrangeira por meio de uma perspectiva sociolingüística, pois mostra, “que o falante utiliza-se de uma grande variedade de formas para desempenhar as funções da língua.” É possível constatar que o pressuposto apontado possui relação com a teoria dos atos de fala, uma vez que esta acrescenta ao conceito de competência comunicativa a noção de funções da linguagem as quais se referem, dentre outras, aos comandos, pedidos, relatos e descrições.

Ao abordar uma proposta funcional para um programa de estudo comunicativo de línguas estrangeiras, Richards (2006, p. 16) acentua que “a competência comunicativa é vista como o domínio das funções necessárias para a comunicação, englobando um vasto leque de situações.” Neste contexto, observa-se que o autor não determina nem identifica quais são estas funções, como também não explicita as inúmeras situações envolvidas na comunicação.

Canale e Swain (1980) citado por Neves (1996, p. 73) apontam um modelo de competência comunicativa formado por quatro categorias de competências distintas entre si, a saber: competência gramatical, competência sociolingüística, competência discursiva e competência estratégica. Tal modelo, mais tarde revisado por Canale (1983), se assemelha ao modelo de habilidade comunicativa da língua (HCL) desenvolvido por Bachman (2003) que postula um modelo composto pelos componentes: competência lingüística, competência estratégica e mecanismos psicofisiológicos.

Conforme este modelo, a competência lingüística relaciona-se a um conjunto de componentes de conhecimento utilizados na comunicação via língua, sendo subdividida em competência organizacional e competência pragmática. A competência estratégica refere-se à capacidade mental de execução dos componentes da competência lingüística no que diz respeito ao uso comunicativo e contextualizado da língua.

No âmbito das estruturas lingüísticas, a noção de competência gramatical proposta por Canale (1983) está igualmente associada à noção defendida por Bachman (2003). Trata-se da competência organizacional que, por sua vez, subdivide-se em competência gramatical. Segundo o autor, a competência organizacional é definida como “[...] habilidades envolvidas no controle da estrutura formal da língua para a produção ou reconhecimento de frases gramaticalmente corretas, para a compreensão de seu conteúdo proposicional e para a sua ordenação” (BACHMAN, 2003, p. 89).

A competência sociolingüística desenvolvida por Canale e Swain (1980) e Canale (1983) assemelha-se ao modelo de competência pragmática desenvolvido por Bachman (2003), visto que ambos os modelos envolvem o uso da língua de acordo com o contexto social em que se processa a comunicação e não englobam apenas o conhecimento de elementos lingüísticos, mas o de referências culturais e regras sociolingüísticas de adequação.

Embora apresentem noções similares que envolvem a habilidade de utilização da língua em função dos contextos, convém salientar que o modelo de competência sociolingüística apresentado por Bachman (2003) configura-se de maneira mais detalhada, posto que trata de questões relacionadas a referenciais culturais não pontuados, explicitamente, por Canale e Swain (1980).

A competência estratégica apresentada por Canale (1983) assemelha-se à ampliação da proposta apresentada por Faerch e Kasper (1984 apud BACHMAN, 2003, p. 111), posto que se referem a “[...] uma parte importante de todo o uso comunicativo da língua, não somente aquele no qual as habilidades de linguagem são deficientes e precisam ser compensadas por outros meios [...]” . Ambos os pressupostos acentuam que a competência estratégica deve ser usada pelo falante como estratégias para dirimir quaisquer dos obstáculos que ocorrem no ato de comunicação em função de variáveis de desempenho insuficiente, ou para aperfeiçoar o efeito retórico dos enunciados.

Com base nos argumentos expostos, o falante alcança a competência quando este adquire, em conjunto, as quatro configurações de competência mencionadas. Esta concepção, contextualizada na prática docente, representa uma das problemáticas mais recorrentes, pois, constantemente, nós professores atuamos em classes marcadas pela heterogeneidade dos alunos no que tange ao conhecimento do inglês. Esta situação nos faz enfrentar dificuldades no sentido de levar nossos alunos a alcançarem esta competência.

Almeida Filho (1997 apud SILVA, 2004, p. 4) discute as concepções anteriores e salienta que o uso das noções de competência e desempenho deve estar vinculado na expressão competência comunicativa. Ao sintetizar a discussão em um trabalho posterior, Almeida Filho (2002, p. 9) retoma o assunto, embora não deixe claro o que vem a ser a competência comunicativa. No entanto, é possível depreender que a competência se constrói nos âmbitos gramatical e pragmático, referenciais também trabalhados por Canale e Swain (1980), Canale (1983) e Bachman (2003).

No campo educacional, Perrenoud (1999), salienta que a noção de competência está associada à capacidade de utilização integrada dos conhecimentos diante de determinada situação. Antunes (2001, p. 17), indiretamente, compartilha esta concepção através da caracterização de aluno competente, salientando que este aluno é o que “[...] enfrenta os desafios de seu tempo usando os saberes que aprendeu e empregando, em todos os campos de sua atuação, as habilidades antes apreendidas em sala de aula”.

Contextualizando à minha prática docente, esta concepção traz à tona a problemática que me faz questionar constantemente até que ponto é possível considerar um aluno como competente, uma vez que os programas de ensino formulados na maioria dos estabelecimentos reforçam a aprendizagem por meio da fragmentação dos conteúdos em partes isoladas, procedimento este que se contrapõe a proposta de Antunes (2001), que se refere à integralização do conhecimento através da interdisciplinaridade da grade curricular, o que não propicia a formação global do aluno e, conseqüentemente, não o torna competente.

A discussão apresentada ao longo deste tópico evidenciou o fato de que, para se estabelecer o que vem a ser competência, é preciso observar as particularidades de cada situação, visto que elas estão associadas a um contexto específico, sendo este, na maioria das vezes, determinado pela visão defendida por cada um dos autores.

A partir dos argumentos apresentados, é possível constatar a problemática que consiste em deliberar o conceito de competência. Neste sentido, convém ressaltar o fato de que a idéia que permeia a concepção de competência integra múltiplos aspectos, sendo por vezes, confundida com capacidade, razão esta que faz com que o uso de sinônimos se torne uma constante como uma possível alternativa para esta ambigüidade terminológica.

No que se refere à lingüística aplicada ao ensino de línguas estrangeiras, é necessário ressaltar que a competência comunicativa pode estar ligada a qualquer uma das habilidades, daí falar-se em competência em expressão escrita, oral, dentre outras.

Deste modo, considerando as contribuições teóricas apresentadas, assinalo que a concepção de competência apresentada por Canale e Swain (1980), Canale (1983) e Bachman (2003) incorpora fatores de ordem socioculturais ao processo de comunicação diferindo, portanto, do conceito introduzido por Chomsky (1965), para quem a noção de competência e falante ideal prevalece sobre o desempenho ou uso real da língua, constitui a proposição que apresenta suporte teórico pertinente para o contexto desta pesquisa, visto que atende às necessidades referentes ao uso da língua estrangeira no contexto profissional da hospitalidade.

É relevante salientar que destinei maior atenção aos princípios relacionados às competências comunicativa e estratégica, na medida em que constituem tópicos de suma importância quanto ao conceito de competência adotado neste trabalho.

### 2.1.3 Competência Profissional

O atual mercado de trabalho tem se apresentado cada vez mais exigente. A competitividade se tornou a mais marcante característica da sociedade contemporânea, o que faz com que haja uma procura freqüente por profissionais cada vez mais qualificados e em condições de atender a essas exigências.

Conforme Hirata (1996 apud ARRUDA, 2005), deste contexto deriva a concepção de competência que valoriza a atuação individual do profissional, que se torna o único responsável por sua ascensão ou exclusão do mundo do trabalho, sendo este o modelo que mais se adequa às necessidades do mercado empregatício.

Hipólito (2001 apud GALVÁN, 2005, p. 21) sinaliza que a noção de competência está diretamente associada a um modelo de gestão de pessoas que tem por parâmetro determinadas características do indivíduo, a saber: habilidades, conhecimentos e atitudes.

Por sua vez, Alessandrini (2002) e Arruda (2005) compartilham a idéia de que a competência está direcionada à capacidade do profissional em atender aos interesses da empresa. Segundo as autoras, a noção de competência profissional tem o claro propósito de corresponder às necessidades mercadológicas da organização, visto que o que caracteriza um profissional competente é caracterizado por sua capacidade de responder satisfatoriamente aos objetivos da instituição.

Desta forma, apenas a obtenção de um diploma de nível superior, não mais é garantia de competência. É preciso que o profissional, mobilizando conhecimentos e habilidades na execução de uma atividade, gere lucro para a empresa, conquistando e garantindo a fidelidade do cliente.

Arruda (2005), em consonância com Valle (2004), aponta a distinção entre qualificação e competência, ambas exigidas pelo mercado de trabalho. De acordo com Valle (2004), a atual concepção de qualificação está relacionada à assimilação da cultura técnica, ao tempo em que a competência diz respeito à capacidade pessoal de ativação desta cultura técnica. Percebe-se, portanto, a percepção da competência fundamentada no princípio da integralização dos conhecimentos, a qual exige que o profissional faça uso não apenas de conhecimentos teóricos específicos, mas também das possibilidades advindas das circunstâncias, tal como a interpretação dos sinais oferecidos pelo ambiente.

O novo modelo de qualificação profissional não só rompe com o paradigma de qualificação anterior, que privilegiava a especialização, como também com o modelo comportamental requerido ao trabalhador. O silêncio e a fragmentação de tarefas dão lugar à comunicação e à interatividade (ARRUDA, 2005).

A esta distinção entre qualificação e competência, Valle (2004) argumenta que a aprendizagem deve ser fundamentada não apenas no ambiente acadêmico, como também no ambiente de trabalho do profissional. O autor acentua que a escola reflete o espaço da qualificação, salientando que a competência se refere à mediação entre a qualificação e o desempenho no cargo. Por esta abordagem, Valle (2004) classifica a competência em competência técnica, subjetiva e social as quais se referem, respectivamente, à interpretação dos aspectos físicos e organizacionais da produção, às relações pessoais e interpessoais dentro do ambiente profissional e à interpretação do que ocorre fora dos muros da empresa.

A meu ver, esta noção de competência amplia a responsabilidade das instituições de ensino superior na organização dos currículos, na medida em que exige a inclusão, entre outros aspectos, de novos conteúdos, de novas formas de organização do trabalho, de incorporação dos conhecimentos que são adquiridos na prática, de metodologias que propiciem o desenvolvimento de capacidades para resolver problemas novos, comunicar idéias, tomar decisões, ter iniciativa, ser criativo e possuir autonomia intelectual. Estes aspectos fundamentam a noção de competência apresentada nos referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico (BRASIL, 2000).



Neste sentido, caracteriza-se a competência como sendo um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para o desenvolvimento de certas atribuições e responsabilidades, sendo competente o profissional que:

[...] mobiliza valores, conhecimentos e habilidades para a resolução de problemas não só rotineiros, mas também inusitados em seu campo de atuação profissional. Assim, age eficazmente diante do inesperado e do inabitual, superando a experiência acumulada transformada em hábito e liberando o profissional para a criatividade e a atuação transformadora (BRASIL, 2000, p. 96).

Pelo exposto, compartilho com Galván (2005, p. 24) a idéia de que o profissional da hospitalidade deve, também, estar linguisticamente preparado para lidar com as atividades inerentes à sua área de trabalho, uma vez que ele mantém contato direto e freqüente com estrangeiros, podendo, desta forma agregar valores econômicos à instituição de trabalho.

Portanto, acredito ser a competência não o uso estático de regras apreendidas teoricamente, mas a capacidade de lançar mão dos mais variados recursos, de forma criativa e eficiente, no momento adequado.

## 2.2 A PRAGMÁTICA LINGÜÍSTICA E A COMUNICAÇÃO

As discussões no campo da pragmática se iniciaram com Austin (1962), que introduziu a teoria dos atos de fala. Esta se vê apresentada por meio do pressuposto de que, com o uso da língua, não apenas se diz, mas também se age. Por essa teoria, a língua é concebida como forma de ação e como língua em funcionamento intrinsecamente associada à contextos situacionais e não apenas cognitivos. Wittgenstein, sem dados referenciais, também chegou a conceber a língua não primeiramente como um sistema da representação, mas como um veículo de expressão das várias atividades sociais realizadas pelo falante. Tais especulações são apresentadas por Searle (1981, p. 9) como objetos de estudo da filosofia da linguagem:

Como se relacionam as palavras com o mundo? Como é possível que, estando um falante diante de um ouvinte e emitindo uma seqüência acústica, se produzam factos tão interessantes como os seguintes: o locutor quer dizer alguma coisa; os sons que emite querem dizer alguma coisa; o ouvinte compreende o que é dito; o locutor faz um enunciado, faz uma pergunta, ou dá uma ordem? Como é possível, por exemplo, que quando dizemos 'João foi para casa', que de um certo modo, não é senão uma seqüência de ruídos, o que queremos dizer seja: 'João foi para casa?' Qual a diferença entre dizer alguma coisa, querer dizê-la e dizê-la sem querer dizer alguma coisa? [...] E qual a relação entre o que nós queremos dizer quando dizemos alguma coisa e o que ela significa independentemente do facto de haver ou não alguém que efetivamente a diga. Como fazem as palavras as vezes da língua? Qual a diferença entre uma seqüência de palavras com significação e uma sem significação? O que é necessário para uma coisa ser verdadeira ou ser falsa?

Trata-se dos atos do discurso, ou seja, da fala, do “enunciado efetivamente realizado por um determinado falante numa dada situação”, conforme afirma Dubois (2001, p. 78). Os estudos abordados foram iniciados no âmbito da filosofia da linguagem por Austin (1962) e desenvolvido posteriormente por Searle (1969) que argumentam que os atos de fala relacionam-se com as interações da vida real e requerem não somente o conhecimento da língua e sim a apropriação do uso dessa língua dentro de uma dada cultura.

De forma geral, os atos de fala são atos de comunicação e, nesta concepção, tanto podem conter apenas uma palavra, como em “Socorro!” ou diversas palavras ou sentenças, como em “Socorro, por favor!” e “Socorro! Eu perdi meu talão de cheques!”<sup>1</sup>, como podem variar em função da intenção do falante que pode, dentre outras possibilidades, expressar um pedido, um desejo, uma desculpa ou um pesar.

Austin (1962, p. 107) classifica os atos de discurso em ilocucionário e perlocucionário, caracterizando o ato ilocucionário como expressões em que a ação é executada pela própria sentença, ao tempo em que nos atos de discurso perlocucionários as ações não são as mesmas expressas pelo discurso, tais como observadas em "eu nomeio John presidente", "eu o condeno a dez anos de aprisionamento" e em "eu prometo recuperar o objeto danificado."

---

<sup>1</sup> Os exemplos dados são fornecidos por alunos dos cursos de Turismo e Hotelaria que, em sala de aula, demonstraram interesse em expressar estas sentenças em língua inglesa quando da simulação de uma atividade desenvolvida em classe, a qual se referia à função do profissional em fornecer ajuda ao hóspede em situação de perigo, conforme registrado no diário de pesquisa.

Com base nesta teoria, uma ilocução pode ser descrita nos termos do que está se tentando fazer. Por este princípio, Searle (1969) demonstra que o ato de se fazer uma pergunta pode expor uma tentativa do falante em obter alguma informação, da mesma forma que um agradecimento pode equivaler também a uma expressão de gratidão determinada pela intenção do falante.

Aplicável também ao ensino e aprendizagem de língua estrangeira, a pragmática refere-se ao uso apropriado da língua e na concretização de atos de fala, tais como se desculpar, pedir, elogiar, recusar e agradecer, levando em consideração a influência que o contexto exerce na interpretação do significado, bem como a relação do contexto com outras partes da mensagem e do ambiente em que a comunicação ocorreu. Considera-se, portanto, contexto o conjunto de fatores extralingüísticos, sociais, psicológicos, experiências e conhecimentos comuns ao emissor e ao receptor (DUBOIS, 2001, p. 149).

A pragmática, deste modo, concebe a língua conforme a perspectiva do uso e das escolhas que o falante realiza nas interações sociais. No enunciado “Você poderia fechar a porta?”, a pragmática analisa os elementos que fazem com que a sentença adquira, em determinada situação de uso, a conotação de questionamento ou, em outra situação, a solicitação de um pedido que implica a ação de se realizar o pedido.

No entanto, as dificuldades em se caracterizar os estudos pragmáticos no Brasil são pontuadas por Rajagopalan (1999, p. 323):

São vários os fatores que dificultam qualquer tentativa de averiguar as pesquisas no campo da pragmática no Brasil. O primeiro e o mais importante deles nada tem a ver com as condições sabidamente precárias de pesquisa no país, mas sim à própria indefinição a respeito do que vem a ser a pragmática.

Assim sendo, são considerados neste trabalho os princípios da pragmática lingüística contextualizada à lingüística aplicada ao ensino de língua estrangeira, focalizando, prioritariamente, a linguagem como forma de comunicação que nos permite realizar promessas, elogios, queixas, pedidos, convites, agradecimentos,

solicitações, dar ordens, entre outras possibilidades. Neste aspecto, os chamados fatores extralingüísticos tornam-se relevantes na medida em que é possível afirmar que a produção de um enunciado pode estar relacionada, também, ao eixo pragmático da linguagem.

Não obstante, é relevante assinalar que a constatação das dificuldades em se delimitar a pragmática estabelece o desafio teórico de transformar estas mesmas pragmáticas em algo aplicável ao ensino de línguas.

No contexto das conversas, faz-se geralmente uma distinção pragmática entre o significado da sentença e o significado pretendido pelo falante. Fala-se, por um lado do significado literal da sentença e do outro, do significado que o falante pretende comunicar. Estas considerações dizem respeito à competência pragmática que se refere à habilidade do falante em compreender o significado pretendido por seu interlocutor e se fazer entender por ele.

A menção à teoria dos atos de fala se deve ao fato de esta representar a minha compreensão acerca da influência das circunstâncias de comunicação nas escolhas gramaticais do falante. Acredito que estas escolhas se constroem de fora para dentro, e não apenas de dentro para fora, tal como defendido por Chomsky (1965).

Ao estudar a língua e sua relação com a sociedade, Goffman (2002a) aborda a influência do contexto social na comunicação, através de uma perspectiva sóciointeracionista. Conforme o autor, “uma situação social emerge a qualquer momento em que dois ou mais indivíduos se encontram na presença imediata um do outro e perdura até que a penúltima pessoa tenha se retirado” (GOFFMAN, 2002a, p. 17). Goffman (2002a) acentua que, não obstante à idéia de organização e limites que uma situação de convivência em grupo pressupõe, as combinações sociais compartilhadas por aqueles envolvidos na situação implicam na estruturação de conduta.

Esta concepção é também compartilhada por Blom e Gumperz (2002), que apontam a interferência das relações sociais nas estruturas lingüísticas no processo de comunicação. Através destas perspectivas, é possível fazer uma alusão ao ambiente

de atuação do profissional da hospitalidade, posto que este atua, diariamente, com situações de convívio social.

Ainda que abordada em linhas gerais, as considerações acerca da pragmática lingüística, aqui referenciadas, constituem-se suficiente para o propósito desta pesquisa.

### 2.3 A ABORDAGEM INSTRUMENTAL DE ENSINO DE LÍNGUAS

A abordagem de ensino instrumental de línguas, ou ESP, segundo Hutchinson e Waters (1987, p. 6), teve início após a expansão das atividades desenvolvidas nas áreas científicas, econômicas e tecnológicas após a Segunda Guerra mundial.

Dentre outros, estes autores demonstram como principais motivos para o surgimento desta abordagem o status da língua inglesa como 'língua do mundo' e a mudança na perspectiva do ensino desta língua. Esta modificação deixa de ser voltada para a gramática tradicional e passa a enfatizar a comunicação e a influência da psicologia educacional na configuração da abordagem que demonstra maior preocupação face às necessidades e atitudes dos aprendizes, posto que, desta forma, estes se sentem mais motivados para a aprendizagem e apresentam um aprendizado mais eficaz.

Ainda segundo Hutchinson e Waters (1987, p. 9-15), esta abordagem de ensino passou por cinco fases distintas de desenvolvimento. A primeira, denominada fase de análise de registro, tinha por objetivo a identificação das características gramaticais e lexicais de textos de determinadas áreas do conhecimento. Na segunda fase, a preocupação voltou-se para a análise do discurso e análise retórica, tendo por foco o estudo sobre a maneira como as sentenças eram usadas no discurso para produção de significados. A ênfase na terceira fase voltou-se para a análise das razões pelas quais os aprendizes aprendem uma língua, direcionando o ensino para as características lingüísticas aplicadas ao contexto em que a língua será usada. A quarta fase focaliza a análise dos processos cognitivos que permeiam

o uso de uma língua, visto que houve uma preocupação em se analisar a língua além do nível da sentença especificando como ela se configura no próprio texto para a construção de significados. Por fim, a quinta fase apresentou por foco o processo de aprendizagem. A este respeito, Hutchinson e Waters (1987, p. 15) acentuam que a aprendizagem com ênfase no paradigma estrutural da linguagem não faz com que o aluno aprenda o uso da língua, pois, para isso, é necessário que se destine atenção à maneira como o aprendiz aprende a língua.

Em linhas gerais, Hutchinson e Waters (1987, p. 6) apontam que as principais características da abordagem se referem à consciência do aprendiz acerca do propósito para o qual ele aprende a língua e o fato de ser ela direcionada a um objetivo específico do aluno em aprender a língua, sendo o ensino desenvolvido para um grupo de alunos de uma mesma área de estudo ou trabalho.

Face à sua expansão, a abordagem de ensino instrumental de línguas adquiriu denominações distintas, segundo Hutchinson e Waters (1987, p. 16): *English for Occupational Purposes* (EOP) – inglês para fins ocupacionais –, destinado para pessoas que precisam de inglês para o exercício de uma tarefa no campo profissional e *English for Academic Purposes* (EAP) – inglês para fins acadêmicos, que é geralmente ensinado com propósitos acadêmicos. Por este aspecto, Cordeiro (2001, p. 1) acentua que a aprendizagem de línguas passou a ser direcionada a partir da necessidade do aluno de se atualizar acadêmica e profissionalmente, perdendo o propósito de ser “[...] um arremate na educação geral do aluno.”

No meu entender, a fragmentação da língua incutida nas modalidades acima apresentadas, representa as distintas especificidades da língua inglesa, posto que se trata do inglês geral, inglês para negócios, inglês para economia, dentre outras aplicações da língua. Percebo que há uma forte referência à idéia de língua como sintagmas isolados e vocábulos específicos a serem utilizados em determinadas áreas profissionais, ao invés da incorporação de elementos pragmáticos e culturais, acentuada por Celani (1997 apud PINTO, 2002, p. 14) que define a abordagem de ensino instrumental de línguas como “[...] essencialmente pragmática, nascida da prática [...]” Por sua vez, Lima (2004) acentua que a desconsideração aos aspectos

pragmáticos da comunicação ocorre de forma independente dos objetivos do processo de ensino-aprendizagem e justifica que tal negligência ocorre em virtude da concepção estrutural de língua que permeia a abordagem de ensino instrumental de línguas:

[...] talvez isso tenha ocorrido por questões de fundo teórico, ligadas às concepções de língua da lingüística estruturalista, considerada um sistema fechado capaz de gerar significação para o signo através da oposição binárias (Saussure), dos signos interpretantes (Peirce) e da gramaticalidade (Chomsky), tudo no âmbito interno do próprio sistema lingüístico (LIMA, 2004, p. 3).

Esta problemática é também referenciada por Cordeiro (2001, p. 2) que argumenta que a ausência dos elementos culturais na abordagem de ensino instrumental de línguas ocorre em função do foco de se aprimorar o conhecimento das estruturas e vocábulos referentes a uma determinada área do saber, o que enfatiza a concepção estruturalista da língua que permeia a condução de uma aprendizagem mecanicista. “Num âmbito profissional específico se opõe à cultura em que essa mesma língua se movimenta, e a qual é considerada irrelevante neste domínio de ensino” (CORDEIRO, 2001, p. 2).

Contextualizados no âmbito desta pesquisa, os argumentos expostos permitem afirmar que o desenvolvimento da competência comunicativa deve ser conduzido considerando-se o ambiente profissional característico da área, onde a língua deve ser concebida em consonância com os pressupostos socioculturais da competência comunicativa, o que permitirá ao profissional interagir com qualquer tipo de enunciado na língua estrangeira.

Neste sentido, para a condução desta pesquisa, seguem-se os princípios postulados por Hutchinson e Waters (1987) referentes à abordagem de ensino instrumental de línguas, inclusive no que diz respeito à terminologia EOP, inglês para fins ocupacionais, que está relacionada especificamente à disciplina que trata da aprendizagem de língua inglesa para a atuação profissional no campo da hospitalidade, tais como atendimento na recepção de hotéis e agências de viagens, acompanhamento e guiamento turístico, dentre outras.

### 3 METODOLOGIA

O presente capítulo trata da metodologia utilizada nesta investigação. Assim sendo, faz referência à perspectiva teórico-metodológica, aos sujeitos e cenários, aos instrumentos e procedimentos para coleta e análise de dados.

#### 3.1 PERSPECTIVA TEÓRICO-METODOLÓGICA

Uma pesquisa é sempre, de alguma forma, um relato de longa viagem empreendida por um sujeito cujo olhar vasculha lugares muitas vezes já visitados. Nada de absolutamente original, portanto, mas um modo diferente de olhar e pensar determinada realidade a partir de uma experiência e de uma apropriação do conhecimento que são, aí sim, bastante pessoais (DUARTE, 2002, p. 140).

A assertiva apresentada, ao ser contextualizada no âmbito da docência, isto é, a lingüística aplicada ao ensino de língua estrangeira, nos remete ao questionamento proposto por Erickson (2001, p. 10), que aponta o fato de que cada sala de aula constitui um ambiente interacional peculiar que proporciona ao professor, também pesquisador, distintas e variadas indagações no que diz respeito à melhoria da sua prática docente, bem como às possíveis contribuições à sua área de atuação.

Estes questionamentos, em função da dinamicidade característica do processo de ensino-aprendizagem, podem apagar e/ou trazer à tona inúmeros temas passíveis de suscitar um novo interesse ao professor. Da mesma forma, tal como acentua Duarte (2002, p. 140), a circunstância referenciada é comum no trabalho do pesquisador. Fica evidente, portanto, a necessidade de definição do objeto de



pesquisa e da opção metodológica que forneçam os procedimentos e instrumentos de pesquisa mais adequados à observação, análise e veracidade quanto à interpretação das informações prestadas acerca do fenômeno estudado.

Neste aspecto, a pesquisa ora relatada, motivada, sobretudo por minha experiência docente, segue os pressupostos da perspectiva de pesquisa qualitativa de cunho etnográfico.

Conforme argumenta André (1995, p. 17), a abordagem de pesquisa qualitativa prioriza a “interpretação em lugar da mensuração, a descoberta em lugar da constatação, valoriza a indução e assume que fatos e valores estão intimamente relacionados, tornando-se inaceitável uma postura neutra do pesquisador.” De modo geral, os métodos qualitativos caracterizam-se pela oposição aos métodos quantitativos, que seguem os princípios da ciência positivista e enfocam o tratamento estrutural dos dados através da manipulação experimental destes, contrapondo-se à abordagem qualitativa que privilegia o estudo do fenômeno em seu contexto social, examinando os aspectos mais profundos e subjetivos do tema em estudo.

Segundo Erickson (1986), André (1995) e Demo (2001), uma pesquisa qualitativa de cunho etnográfico caracteriza-se por sua natureza interpretativa na qual o pesquisador, imerso no contexto, assume o papel de interpretador da realidade. Os dados, tais como descrições de fenômenos e comportamentos, gravações ou transcrições de entrevistas e citações diretas de pessoas sobre suas experiências, são apresentados com maior profundidade e riqueza de detalhes, visto que proporcionam uma maior interação entre os participantes da pesquisa, sendo utilizados para propor e resolver as questões da investigação. Holisticamente, observam-se os modos como os participantes interagem com o intuito de revelar o significado de suas ações perante o mundo em que vivem.

Seguindo os princípios teóricos expostos, a implementação desta pesquisa por meio da abordagem etnográfica proporcionou o levantamento dos dados a partir das informações obtidas dos próprios participantes envolvidos nos contextos explorados,

assim como "propicia que perguntas e respostas surjam ao longo da investigação e brotem dos próprios dados" (NUNAN, 1997, p. 56-57).

### 3.2 CONTEXTO DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada no primeiro e segundo semestres de 2005, nos cursos de bacharelado em Hotelaria e Turismo de uma instituição privada de ensino superior situada no município de Lauro de Freitas, Estado da Bahia.

Oferecidos apenas no turno noturno, os cursos são compostos por oito semestres letivos, contendo os componentes curriculares, de natureza obrigatória, Inglês Instrumental I e II que são oferecidos durante o terceiro e quarto períodos com a carga horária de 72 horas/aula por semestre. A instituição não trabalha com a aplicação de testes de proficiência e adota, tal como explícito na nomenclatura da disciplina, a abordagem de ensino instrumental.

Faz-se necessário ressaltar que, durante os quatro primeiros semestres do curso, as aulas são ministradas em conjunto e, apesar de se tratarem de cursos diferentes, o plano de ensino é o mesmo aplicado nos dois semestres em que o componente é oferecido. Segundo a coordenação pedagógica da instituição, este procedimento foi adotado levando-se em consideração a natureza e as peculiaridades equivalentes dos ambientes de atuação profissional dos dois cursos.

A instituição realiza, periodicamente, práticas profissionais proporcionadas por visitas técnicas e trabalhos interdisciplinares que, elaborados com efetiva participação dos corpos docente e discente, culminam com a elaboração, por parte dos alunos, de investigação monográfica posteriormente apresentada a uma banca formada por professores visitantes e da própria instituição.

Ocorre que problemas administrativos enfrentados pela instituição levaram a direção geral a decidir pela desativação do *campus* e, conseqüentemente, pelo fechamento dos cursos a partir do semestre seguinte. Nesta ocasião, com o intuito de dirimir as

inconveniências advindas da suspensão do funcionamento dos cursos e como garantia de continuidade dos estudos e prova de preocupação com o futuro acadêmico e profissional do seu público, foi oferecida aos alunos a possibilidade de transferência para o outro *campus* desta mesma instituição ou para algumas outras que, procuradas pela direção, se disponibilizaram a acolher estes alunos, comprometendo-se em manter as vantagens e benefícios adquiridos por eles na instituição de origem.

Comunicada aos alunos ainda no decorrer do semestre, esta problemática constituiu-se em fator de evasão e desinteresse na continuidade das aulas, posto que constantemente observava-se uma acirrada discussão por parte dos alunos quanto à referida situação. No que diz respeito ao componente curricular Inglês Instrumental II, tal fato adquiriu proporções maiores, pois, ao observarem que na grade curricular do curso oferecido no *campus* para o qual seriam transferidos não havia a oferta do referido componente curricular, muitos decidiram por não continuar a freqüentá-lo, argumentando que este não teria qualquer validade e aproveitamento acadêmico quando da transferência, visto ter sido esta a opção feita pela maioria.

Após conversas mantidas com os alunos referentes à importância da disciplina no campo profissional, foi possível fazer com que um número razoável continuasse a freqüentar as aulas de forma a dar continuidade à pesquisa.

Estas informações, embora aparentemente desvinculadas do foco principal desta pesquisa, tiveram influência no universo pesquisado e no resultado da pesquisa e, por esta razão, estão registradas no corpo deste trabalho.

### 3.3 SUJEITOS DE PESQUISA

A pesquisa desenvolveu-se com a participação da professora-pesquisadora, dos alunos dos cursos de Hotelaria e Turismo, da coordenação pedagógica do curso, dos professores da instituição e dos profissionais e empresários da área que também são vistos como integrantes no contexto desta pesquisa. Convém ressaltar

que a situação de pesquisa conduzida foi exposta aos integrantes que, informalmente, foram convidados a participar. Atribuíram-se nomes fictícios aos participantes da pesquisa, bem como a todas as pessoas por eles referenciadas, sendo mantido apenas o nome da pesquisadora, quando citado. Esta atitude demonstra a preocupação em preservar suas identidades.

### **3.3.1 A pesquisadora**

Docente da instituição foco desta investigação, a pesquisadora ministrou as disciplinas de Inglês Instrumental I e II durante dois semestres consecutivos. Neste período, seguiu os planos de ensino (disponíveis no ANEXO A) previamente estabelecidos pela instituição, trabalhando com a abordagem de ensino instrumental. Tal situação propiciou, através do contato com a primeira turma, ou seja, do semestre letivo de 2005.1, os questionamentos desenvolvidos neste trabalho de pesquisa. Cabe ressaltar o fato de que, ao atuar como professora, a pesquisadora manteve-se diretamente envolvida com o processo de ensino/aprendizagem, não agindo, desta forma, como mera observadora.

Para a realização da pesquisa apresentada, a pesquisadora desenvolveu uma nova percepção ao contexto da hotelaria, considerando-o pelo aspecto profissional, bem como fundamentou seus conhecimentos educacionais no âmbito da hospitalidade a partir de pesquisas, leituras, observações das situações reais de exercício da profissão e conversas informais com docentes de outros componentes curriculares e profissionais da área.

É pertinente apontar que o uso da abordagem de ensino referenciada não representa uma opção da pesquisadora, posto que, quando da sua contratação, já se encontrava delineado o plano de ensino dos cursos e a abordagem metodológica a ser empregada. Nas entrevistas conduzidas entre os participantes desta investigação, a pesquisadora é referenciada como P.

### 3.3.2 Os alunos

Com idades variando entre 19 e 28 anos, a turma em que a pesquisa fora efetivamente desenvolvida era formada por 19 alunos do curso de Turismo e 15 do curso de Hotelaria, estando todos eles cursando regularmente o terceiro semestre.

Oriundos em sua maioria de escola pública, estes alunos caracterizam-se por serem trabalhadores, quer de áreas diversas quer da de formação que não tiveram acesso a um curso de idiomas, bem como a outro curso de nível superior. Apenas um dos discentes residiu, por se tratar de participação em programa de intercâmbio realizado na mesma área de estudo. As informações referentes ao perfil destes alunos encontram-se condensadas no quadro a seguir.

IDENTIFICAÇÃO	IDADE	FORMAÇÃO	PROFISSÃO	CONTATO COM A LÍNGUA INGLESA
A1	19	Ensino médio Rede pública	Recepcionista	Curso de idiomas há seis meses
A2	22	Ensino médio Rede pública	Auxiliar de eventos	Curso de idiomas há seis meses
A3	25	Ensino médio Rede pública	Auxiliar de farmácia	Autodidata há dois meses
A4	22	Ensino médio Rede pública	Estudante	Curso de idiomas há seis meses
A5	26	Ensino médio Rede particular	Estudante	Curso de idiomas há cinco anos
A6	25	Ensino médio Rede particular	Técnico em turismo	Curso de idiomas há um ano
A7	28	Ensino médio Rede pública	Estudante	Escola durante 1º e 2º graus
A8	23	Ensino médio Rede pública	Estudante	Curso de idiomas há seis meses

Quadro 1: Perfil dos informantes (alunos)

### 3.3.3 Demais participantes

Os participantes descritos a seguir foram selecionados em função das informações que poderiam fornecer quanto ao contexto das competências profissionais e comunicativas necessárias para o andamento da pesquisa.

A coordenadora geral dos cursos de Turismo e Hotelaria que participou desta pesquisa atua também como gerente geral de um hotel de médio porte em Salvador, além de assumir disciplinas nos dois semestres iniciais dos cursos. No decorrer da implementação da entrevista com a coordenadora, um dos instrumentos para a coleta de dados desta pesquisa, a coordenadora geral destes mesmos cursos oferecidos pela instituição no *campus* de Salvador, tomou conhecimento da condução da pesquisa e, demonstrando interesse, participou de uma das entrevistas. Doravante, elas serão designadas, respectivamente, como informantes C1 e C2.

Duas professoras da instituição participaram da pesquisa e desenvolvem atividades profissionais na área em que lecionam, possuindo ampla experiência no mercado de trabalho em foco. A primeira trabalha na área hoteleira como gerente de vendas e ministra aulas há três anos em duas instituições de ensino superior, sendo responsável pelos componentes curriculares Introdução de Meios de Hospedagem, Gestão de Processos de Meios de Hospedagem, Administração de Meios de Hospedagem, Meios de Hospedagem e Tópicos Emergentes. A segunda atua como executiva de contas de uma companhia aérea de grande porte e leciona, há um ano e meio, as disciplinas de Estágio I e Agenciamento de Viagens e Turismo em apenas na mencionada instituição.

No âmbito empresarial, contou-se com a colaboração de profissionais da hotelaria e do turismo e com a efetiva participação do gerente geral de um hotel de médio porte de Salvador que cedeu suas instalações para a realização de visitas técnicas, vivências e outras atividades decorrentes da natureza da pesquisa. Mesmo sem possuir formação específica na área, ele ocupa o cargo há quinze anos, tendo,

anteriormente, exercido a função de subgerente. A outra colaboração partiu do supervisor geral de uma companhia aérea de grande porte, que disponibilizou as dependências da empresa, localizada no Aeroporto Internacional Luís Eduardo Magalhães, para as necessidades da implantação da pesquisa. No entanto, em decorrência de compromissos profissionais, fora transferido para um outro estado logo no início dos trabalhos sem participar, portanto, das entrevistas, sendo suas informações obtidas através de observações e conversas informais mantidas com a pesquisadora, as quais se encontram registradas no diário de pesquisa.

Cabe ressaltar que, mesmo após a sua transferência, este nos autorizou a freqüentar o ambiente e, desta forma, conduzir a pesquisa. Identifica-se o gerente geral do hotel como G e o supervisor geral da companhia aérea como S, tal como visto no quadro a seguir que apresenta o perfil destes informantes.

IDENTIFICAÇÃO	IDADE	FORMAÇÃO	PROFISSÃO	CONTATO COM A ÁREA
C1	Não informada	Pós-graduação em Hotelaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenadora dos cursos de Turismo e Hotelaria</li> <li>• Professora de Introdução à Hospitalidade</li> <li>• Gerente geral de hotel</li> </ul>	14 anos
C2	Não informada	Não informada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenadora dos cursos de Turismo e Hotelaria</li> <li>• Professora de Introdução à Hospitalidade</li> <li>• Dona de agência de viagens</li> </ul>	Não informado
P1	Não informada	Pós-graduação em Gestão de Hotelaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professora de Introdução de Meios de Hospedagem, Gestão de Processos de Meios de Hospedagem, Administração de Meios de Hospedagem, Meios de Hospedagem e Tópicos Emergentes</li> <li>• Gerente de vendas de hotel</li> </ul>	17 anos
P2	Não informada	Bacharel em Turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professora de Estágio I e Agenciamento de Viagens e Turismo</li> <li>• Executiva de contas de uma companhia aérea</li> </ul>	12 anos
G	36	Engenheiro Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente geral de hotel</li> </ul>	15 anos
S	Não informada	Não informada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisor geral de uma companhia aérea</li> </ul>	Não Informado

Quadro 2: Perfil dos informantes: coordenadora de curso, professores e profissionais da área

### 3.4 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Os dados para o desenvolvimento desta pesquisa foram colhidos, em momentos distintos, a partir das observações de aulas das duas turmas e da aplicação de questionário entre os alunos da turma do segundo semestre de 2005. Em seguida, houve a condução de atividades interdisciplinares, visitas técnicas e a realização das entrevistas semi-estruturadas entre todos os participantes da pesquisa. Em todo o período foram realizadas a observação e o registro diário de aulas por parte da professora-pesquisadora.

Os instrumentos utilizados, a saber: questionário, entrevistas, diários de pesquisa e materiais didáticos, foram elaborados tomando por base as propostas de instrumentos apresentadas por Hutchinson e Waters (1987), Santos (1997), Sprenger (1997) e Galván (2005), uma vez que estes abordam, especificamente, dados relativos ao objeto deste trabalho de pesquisa: a competência comunicativa em língua inglesa através da abordagem de ensino instrumental contextualizada no setor da hospitalidade.

#### 3.4.1 Questionário

Foi distribuído um questionário (conforme APÊNDICE A) entre os alunos no início do primeiro semestre de 2005 com o propósito de identificar o perfil social, econômico e cultural do público alvo desta pesquisa e levantar dados relativos às situações de aprendizagem e expectativas com relação à língua estrangeira como elemento de comunicação e de capacitação profissional.

Torna-se pertinente apontar o fato de que, mesmo previamente informados acerca do desenvolvimento da pesquisa, apenas oito, dos trinta e um alunos, devolveram os questionários. Mesmo assinando um termo constante no próprio questionário, que



assegura o sigilo das informações prestadas e autoriza o uso destes dados a fim de pesquisa, muitos se recusaram a fazê-lo, ou por insegurança, falta de tempo para preenchê-lo, pela interferência de problemas administrativos enfrentados pela instituição ou por outros motivos não expostos. Tal situação não inviabilizou a realização da pesquisa, posto que algumas destas informações foram recuperadas quando da aplicação das entrevistas, observações de aulas e conversas informais mantidas entre a professora-pesquisadora e os alunos.

### **3.4.2 Entrevistas**

Em momentos distintos, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com os envolvidos na pesquisa. A com os alunos foi desenvolvida com o objetivo de verificar as percepções destes em relação ao curso, as suas crenças sobre a abordagem usada e o enfoque gramatical, à cultura da língua-alvo e à percepção das atividades como mecanismo eficaz para o desenvolvimento das competências necessárias à sua preparação profissional. A entrevista com a coordenação no início do semestre teve por propósito identificar os critérios usados pela instituição quando da organização do curso, no que diz respeito à capacitação e formação do aluno como profissional, levando em consideração as competências necessárias ao ambiente profissional da hospitalidade.

Sobre a entrevista com os professores, desenvolvidas no início e no final do período letivo, buscou-se listar as competências exigidas ao profissional da área do turismo e da hotelaria, bem como caracterizar a congruência dos conteúdos conduzidos em ambiente acadêmico à prática profissional. Já a conduzida com os profissionais da área, teve por intuito identificar as competências do profissional exigidas pelo mercado de trabalho e relacionar a significância dos conteúdos desenvolvidos no ambiente acadêmico à prática profissional.

As peculiaridades referentes à realização de entrevistas como instrumento de coleta de dados de pesquisa, tal como acentua Duarte (2002), levaram a pesquisadora a rever os roteiros (disponíveis nosm APÊNDICES B e E) que conduziram à pesquisa

e a anotar no diário de pesquisa as informações mais relevantes colhidas em cada um desses encontros, devido aos ruídos inerentes aos ambientes em que foram implementadas, tais como restaurante, recepção de hotel, aeroporto, sala de aula, os quais, em alguns momentos, comprometeram a qualidade das gravações.

Convém apontar que os problemas administrativos já referenciados ocasionaram inúmeros obstáculos para a realização das entrevistas, especialmente com os alunos, o que justifica o número reduzido destas. Há apenas o registro<sup>2</sup> daquelas realizadas com dois discentes que se comprometeram a participar de todas as etapas da pesquisa, enquanto os demais participaram ativamente das conversas informais registradas no diário de pesquisa. Estes alunos são respectivamente denominados E1 e E2.

### **3.4.3 Materiais didáticos**

Em virtude da proposta de se observar o desenvolvimento da competência comunicativa no âmbito profissional através do uso da abordagem instrumental, não foram criados recursos específicos de trabalho, por outro lado, foram utilizados alguns materiais didáticos produzidos e destinados aos profissionais da hospitalidade, os quais apresentam por foco a recepção hoteleira, a recepção de uma companhia aérea e o restaurante de um hotel, áreas consideradas pelos alunos, coordenação dos cursos, professores e profissionais da área como sendo as mais importantes no uso da língua inglesa, visto que são estas as que exigem um contato direto com o turista estrangeiro, o que pressupõe a necessidade da competência comunicativa do profissional.

A literatura relativa à abordagem de ensino instrumental, no que diz respeito à organização dos materiais didáticos, faz referência ao conceito de tarefas e apresenta distintas concepções entre os autores estudados, a saber: Long (1985), Willis (1998), Nunan (1997) e Hutchinson e Waters (1987).

---

<sup>2</sup> Cf. as transcrições de todas as entrevistas nos apêndices G à K.

A perspectiva defendida por Long (1985, p. 91), cita como exemplos de tarefas o ato de preencher formulários, atender telefonemas, fazer reservas, dentre outros, caracterizando-as como coisas que as pessoas fazem no dia a dia seja por vontade própria ou por determinação de outras pessoas, por lazer ou no trabalho.

Ao conceituar o termo tarefa como sendo “uma atividade orientada para um objetivo com um propósito claro”, Willis (1998) parte do ponto de vista comunicativo. Baseando-se neste mesmo enfoque e conferindo uma abordagem pedagógica, Nunan (1997, p. 24) utiliza a nomenclatura tarefas-alvo e as define como as tarefas de cunho comunicativo as quais correspondem às tarefas executadas na situação alvo de uso da língua, no seu ambiente real tais como atender telefonemas.

Hutchinson e Waters (1987, p. 109), por sua vez, caracterizam a tarefa como a parte final de cada unidade de estudo de materiais preparados em segundo os pressupostos da abordagem instrumental. Segundo os autores, os materiais usados devem apresentar tarefas comunicativas através das quais os aprendizes possam usar o conteúdo e o conhecimento da língua adquirido ao longo da unidade.

Considerando a natureza deste trabalho de pesquisa – a análise do desenvolvimento da competência comunicativa em língua estrangeira proporcionada pela abordagem de ensino instrumental, foram utilizados os conceitos propostos por Nunan (1997), uma vez que o uso da língua em contexto real é o objetivo proposto na ementa das disciplinas Inglês Instrumental I e II, bem como o de Hutchinson e Waters (1987), por entender estes como referências diretas à abordagem de ensino instrumental.

Neste aspecto, é de fundamental importância salientar que, tal como expresso no escopo deste trabalho, não fora desenvolvido, por parte do professor, qualquer material específico para a condução da pesquisa. Com relação ao conceito proposto por Hutchinson e Waters (1987), são consideradas tarefas, para o efeito desta pesquisa, os ‘materiais’ (conforme ANEXOS 2 a 10) e, conseqüentemente, os objetivos a eles atribuídos, selecionados de alguns dos livros didáticos destinados à

área da hospitalidade, que se encontram referenciados nos planos de ensino da instituição.

Assim sendo, apresento a seguir um quadro contendo as atividades utilizadas e suas respectivas funções, tais como estabelecidas no próprio material didático.

TAREFA	FONTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Language in context (ANEXO B)</li> <li>• Making arrangements (ANEXO C)</li> <li>• Making contact (ANEXO D)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Going Places, p. 18</li> <li>• Going places, p. 19</li> <li>• Going Places, p. 11</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• At the airport (ANEXO E)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basic Survival, p. 44</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reserving accommodation (ANEXO F)</li> <li>• Check-in into a hotel (ANEXO G)</li> <li>• Check in out (ANEXO H)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tourism and Catering, p. 5</li> <li>• Tourism and catering, p. 20</li> <li>• Basic survival, p. 49</li> </ul>

Quadro 3: Tarefas

#### 3.4.4 Diário de pesquisa

O uso do diário de pesquisa possibilitou o registro das observações referentes às impressões dos participantes da pesquisa, bem como do andamento e resultados das atividades trabalhadas. Realizadas durante e após as aulas dadas, assim como depois da audição de algumas gravações destas aulas e das entrevistas, estas anotações forneceram subsídios fundamentais para a descrição dos contextos de uso da língua e eliminaram algumas dúvidas que se configuraram como obstáculos para a análise dos dados além de viabilizarem a reflexão crítica necessária para a efetivação desta pesquisa.

Expostos os instrumentos de coleta de dados, segue quadro com informações condensadas referentes aos instrumentos, objetivo e período de coleta para uma melhor visualização destes dados.

INSTRUMENTO	PROPÓSITO	PERÍODO DA COLETA
Entrevista com a coordenação pedagógica do curso (APÊNDICE I)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os critérios usados pela instituição quando da organização do curso, no que diz respeito à capacitação e formação do aluno enquanto profissional, levando em consideração as competências necessárias ao cargo.</li> </ul>	No início do primeiro semestre de 2005.
Entrevistas entre os alunos (APÊNDICE G e H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar as percepções dos alunos com relação ao curso, as suas crenças sobre a abordagem usada e o enfoque a gramática, cultura da língua alvo, a percepção das atividades enquanto mecanismos para o desenvolvimento das competências necessárias a sua preparação profissional.</li> </ul>	No final do primeiro e no decorrer do segundo semestres de 2005.
Entrevista com os professores da área (APÊNDICES J e K)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elencar as competências necessárias ao cargo, bem como reconhecer a eficácia dos conteúdos conduzidos em ambiente acadêmico à prática profissional.</li> </ul>	No final do primeiro e início do segundo semestres de 2005.
Questionário para alunos (APÊNDICE A)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterizar o perfil social, econômico e cultural do aluno.</li> <li>Levantar dados relativos às situações de aprendizagem, expectativas com relação à língua estrangeira como elemento de comunicação e à capacitação profissional.</li> </ul>	Segunda semana após o início segundo semestre de 2005.
Entrevista com os profissionais da área (APÊNDICE L)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar as competências necessárias ao cargo exigidas pelo mercado de trabalho e relacionar a significância e eficácia dos conteúdos desenvolvidos no ambiente acadêmico a pratica profissional.</li> </ul>	No decorrer do semestre de 2005.
Diário de pesquisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar as observações referentes às impressões dos participantes da pesquisa, bem como ao andamento e resultados das atividades e competências trabalhadas.</li> </ul>	Durante e após as aulas dadas, bem como após a audição da gravação destas aulas e das entrevistas.

Quadro 4: Instrumentos, objetivo e período da coleta de dados.

## **4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

### **4.1 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS**

Proporcionados pelos instrumentos de pesquisa apresentados, os dados foram organizados considerando-se as perguntas de pesquisa. Desta forma, identificam-se os seguintes grupos: a) as percepções quanto ao uso da língua inglesa no âmbito profissional, b) percepções acerca da competência, comunicativa e profissional, na hospitalidade e c) considerações acerca da eficácia da abordagem instrumental de ensino de línguas no que diz respeito ao desenvolvimento da competência comunicativa na formação do profissional da hospitalidade e da adequação dos materiais didáticos disponíveis para este fim.

O uso do questionário forneceu informações referentes ao primeiro grupo, ao tempo em que os demais dados foram obtidos através das observações, conversas informais entrevistas e anotações da pesquisadora contidas no diário de pesquisa.

Após a categorização dos grupos, conduziu-se a transcrição das entrevistas que, em virtude dos objetivos desta pesquisa, e também do uso deste instrumento, seguiu uma sistemática por mim elaborada (apêndice F) que diz respeito às convenções para referentes aos ao eixo pragmático da comunicação, tais como os marcadores de discurso, a sobreposição de vozes e o barulho do ambiente, dentre outros.

## 4.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

### 4.2.1 Considerações sobre o curso e a área profissional

Através da análise dos dados, é possível afirmar que os alunos possuem o perfil necessário para a área profissional para a qual se preparam, pois houve uma convergência dos dados obtidos. Em linhas gerais, os alunos estão se preparando para atuar em um mercado que tem como marca o servir, característica esta apontada pela coordenadora e pelos professores e profissionais da área. Também foi possível depreender destes depoimentos que a característica mais acentuada refere-se à constante atualização do profissional. Observou-se que há uma complementação entre a definição da área de trabalho e a caracterização do perfil do profissional.

E1:

P: E o que é esta profissão pra você?:

E1: Agora pegou. ....

P: Você tá se preparando pra a área do turismo não eh isso?

E1: É

P: E você tá se preparando pra ser o quê? Pra exercer que profissão?

E1: Eu quero trabalhar com agência de ... agenciamento. Trabalhar com isso e trabalhar na área de receptivo porque eu gosto de me comunicar entendeu?. Eu acho que tem mais a ver com meu perfil trabalhar com receptivo porque eu tenho facilidades de lidar com pessoas.

P: E qual o perfil do profissional dessa área?

E1: Pra trabalhar ele tem que ter idioma. Ser especializado em línguas e ser uma pessoa que tenha disponibilidade pra trabalhar porque a carga horária (...) de domingo a domingo com folgas semanais e alternadas. Então, é uma área assim que eu não aconselho ninguém a entrar. Agora que eu to eu não vou desistir, eu vou continuar, mas não aconselho ninguém a entrar, não.

**E2:**

P: Que profissão é essa da hospitalidade?

E2: É promover ao turista uma boa hospedagem pra ele enquanto ele tá na sua cidade.

P: E o que é promover essa boa hospedagem?

E2: Hospedagem de qualidade, dar conforto, segurança. É como se fosse a segunda casa dele.

P: Qual o perfil do profissional na área?

E2: Tem que ser comunicativo, receptivo, tomar decisões rápidas e ter carisma.

**C1 e C2:**

P: Hum, hum. E: como você classifica essa profissão da área da hospitalidade e do turismo? Que profissão é essa?

C1: (+) Que profissão é essa ((é)). Eu acho que ele é acima de tudo um gestor.

P: O profissional? E QUE profissão é essa? ( )

C1: (...) Um administrador, eu acho (+) que é uma profissão de administração, em qualquer área, tanto na área de turismo como de hotelaria, na hospitalidade de um modo geral, né? [han, han]] de administração ((é a área de administração)), eu acho.

P: E qual o perfil do profissional dessa área, tanto da, tu/.../da, área de turismo e de hotelaria?

C1: O que /.../ na verdade não é a área de hotelaria, né? a de turismo, ela abrange né?, [han, han]] a hotelaria, ela tá dentro da área de turismo. Então eu acho que o perfil desse profissional ( ), ele tem que ser uma pessoa que gosta de lidar com outras pessoas e saber que é uma área que tem dificuldades, porque quando você trabalha com o turismo, você abre mão de muita coisa inclusive da sua vida particular, porque o turismo ele não pára, você trabalha enquanto os outros se divertem, né? Então o perfil desse profissional é ele tem que se doar, tem que gostar, é ele tem que saber lidar com as pessoas, e assim, é uma área que você perde muito né? Certas pessoas, não é pra qualquer um não [risos]. ((informante pede colaboração de colega de trabalho, coordenadora dos cursos de turismo e hotelaria em outro campus da instituição que neste momento a esperava para reunião de coordenadores de cursos.)) MAIS alguma coisa que você acrescentaria no perfil Joana, de turismo?

C2: : Eu não ouvi.

C1: Perfil do profissional de turismo? Porque a gente tá falando /.../ turismo, como um todo, né? E na hotelaria, porque eu acho que a hotelaria ela tá dentro/.../ [ela tá no turismo como



um todo mesmo]], né? Turismo, então, assim, o perfil, que além de ele saber que ele vai lidar com pessoas dentro da da área, né?

C2: : O profissional de turismo (...) muito grande, tem que lidar com o outro, né?, [com as adversidades da área]] ( ), ter um, é (...) ética muito, né?, trabalhar muito essa questão da ética, porque você vai tá /.../ agora mesmo, né?, eu fui visitar na agência lá:, alguns problemas com uma pessoa que: tentou com cartão de crédito, tentou ludibriar outros, então quer dizer, você tem que ter essa questão da ética (...), com valores, (...) com expectativas, com sonhos [com vida particular, não é?]] com vida particular [porque você acaba se envolvendo com o problema deles]] e você tem que (...)muito a parte tecnológica, você tem que ter uma noção (...) saber lidar, porque hoje, porque uma empresa de turismo sem internet não é nada, sem computação, não é nada [um profissional atualizado, não é?] um profissional atualizado, inglês tem que ter, não tem jeito, não, não com/.../ agora tão falando até em chinês porque inglês já não é o bastante, espanhol já não é o bastante, alemão e agora a gente ta entrando com um outro público, neh? e eu acho que trabalhar mesmo essa questão que Maria falou entendeu?, de ter essa consciência porque você é abdicar de muita coisa (...) essa noção de que realmente uma dedicação total e plena, né?, porque (...) final de semana, feriado trabalhando.

**P1:**

P: Qual é o perfil necessário para trabalhar na área de turismo?

P2: Formação acadêmica, interesse, ser comunicativo, comprometido e ter conhecimento em idiomas.

**P2:**

P: E qual é então o perfil do profissional da hospitalidade?

P2: Primeiro ter uma boa postura. Ter uma boa apresentação, saber tratar das pessoas, que é algo fundamental nessa profissão, tanto turismo, tanto hotelaria, a pessoa que trabalha com o serviço, neh?, tem que saber tratar as pessoas, saber trabalhar com gente, gostar de servir, ter simpatia, amabilidade, ser uma pessoa, pró-ativa, sempre atenta, sempre se antecipando ao problema e sempre dar importância a evolução, sempre tá em constante desenvolvimento, neh?, atualizado, a parte de informática também, neh, tendo uma compreensão de uma forma geral e o idioma, que é inglês, no mínimo.

**G:**

P: E como você como você vê, como você descreve a área da hospitalidade? Que profissão é essa?

G:Perfeito. Eh muitas vezes confunde, né?, Isso é uma coisa assim que (...) as professoras das faculdades de hotelaria eh realmente têm uma preocupação muito grande em, eh, mostrar para os alunos a diferença que existe entre turismo e hotelaria. São duas áreas completamente diferentes, não é?, que atuam com o mesmo, com a (+) mesmo tipo de pessoa que é o turista, não é, mas são áreas completamente diferentes: o turista é do hotel pra fora, não é?, e o cli/.../cliente realmente, a hospitalidade, é do hotel pra dentro, não é?, a hotelaria, vamos dizer assim, é do hotel pra dentro. Pra mim esse é o conceito de hospitalidade: é você atender bem o turista desde o momento em que ele entra no hotel, até o momento em que ele sai do hotel, não é?,

Então isso é importante também, que você tenha essa boa vontade sempre em servir realmente ao cliente, pra mim a hospitalidade pode ser resumida, assim, numa palavra: servir. Você tem que procurar servir as pessoas e tem que gostar de pessoas e a pessoa que não gosta de servir, de trabalhar com pessoas, não pode trabalhar na área de hotelaria porque, realmente, tem que gostar de pessoas.

As considerações feitas pelos alunos quanto às expectativas com o curso foram diretamente influenciadas pelas adversidades administrativas enfrentadas pela instituição as quais incluem o desinteresse para com a disciplina de Inglês Instrumental I e II. Desta forma, constantemente se reportavam com desânimo ao serem questionados sobre estas expectativas e sobre a preparação para o mercado de trabalho.

**E1:**

E1: O curso, ele tem que dar possibilidade pra que o aluno possa ter contato com o turista, pra saber o que o turista ... por que normalmente ... lá na agência o turista que não era brasileiro ele vinha com umas dúvidas muito freqüentes, coisas assim ... ele perguntava muitas coisas relacionada aqui ... coisas assim da Bahia: o que é que a Bahia tinha pra oferecer e tal, e assim, na agência que eu trabalhava só duas pessoas falava inglês, duas pessoas falava espanhol e só uma pessoa falava francês ... então o turista que vinha pra aqui não tinha muito profissional pra tá recebendo ele, pra dar um tratamento o qual ele espera, entendeu? Quando ele vem pra aqui e ele vem filiado a uma operadora ele espera ter um cuidado maior, que a gente te há uma preocupação com ele aqui na Bahia ... então, aqui necessita de um profissional que tem ... são poucos qualificados, entendeu? ... e assim, eu acho que precisa do inglês pra poder dar segmento a profissão, dar andamento ao turismo ... não só pra o turista... (...)

P: Qual sua expectativa com, o curso que você faz?

E1: Hoje, professora, .... a expectativa que eu tenho com o curso da , já não é das melhores não, porque a senhora sabe, né?, (....) já passou por vários processos de transição, essa coisa toda e, assim, o curso pra mim perdeu o brilho.

P: Mas, assim, independente da situação que você coloca agora, da instituição que você está /.../[ que você...]

E1: E também assim, em termos do mercado de trabalho, neh? Pra quem tá iniciando agora tá horrível, porque estágio não tem, quando você encontra estágio a remuneração é muito baixa, entendeu? Tem estágio que você paga pra estagiar, pra você ter a experiência, é um investimento que você tá fazendo em relação à sua experiência, por que, pra, em termos de respaldo financeiro pra pessoa sobreviver com turismo, na Bahia, ainda precisa melhorar muito. E não é só o aluno que tá começando agora não, é pra o profissional mesmo. O campo não tá tão valorizado.

P: Você se acha preparada pra o mercado de trabalho?

E1: Neste momento não.

P: Porque você acha isso?

E1: por que o curso (....) sofreu essa mudança e ai muita coisa eu achei que, hoje a grade que eu tenho, eu achei que em relação ao que eu estudava antes, ela é muito fraca, muito fraca. São poucas as matérias que lhe dá contato com o mercado de trabalho mesmo. Porque eu estou estudando coisas que tá longe do que eu vi na prática, pela experiência que eu tive.

**E2:**

P: Você tem experiências na área?

E2: Não

P: Quais as suas expectativas com o curso?

E2: ser um bom profissional, ser reconhecido na minha área de atuação.

P: Qual o perfil do profissional na área?

E2: Tem que ser comunicativo, receptivo, tomar decisões rápidas e ter carisma.

P: Você se acha preparado para este mercado de trabalho?

E2: Acho sim.

P: E o que você faz pra isso se não tem experiência na área?

E2: Ao longo do curso, com as visitas técnicas, trabalhos, estudos... a gente vai criando capacidades de gerir um empreendimento.

E2 não faz qualquer alusão aos problemas ocorridos durante o semestre, o que demonstra que não se sentiu atingido por estes fatos. É necessário ressaltar que o aluno, sem possuir qualquer experiência na área, se considera competente e preparado para o mercado de trabalho, apenas considerando o perfil que possui, sendo este condizente à área. Profissional e linguisticamente falando, questiona-se como pode este aluno se tornar competente, sem ter antes sido exposto a qualquer situação de real da profissão. Esta referência corrobora a importância da condução do processo de ensino-aprendizagem por meio da interdisciplinaridade, da exposição freqüente dos alunos as ambientes de atuação profissional e pela implementação e uso freqüente dos laboratórios, seja de língua ou de ambientes, tais como hotéis e agências, dentre outros correlacionados.

#### **4.2.2 As percepções quanto ao uso da língua inglesa no âmbito profissional**

##### *4.2.2.1 Sujeito de pesquisa: aluno*

A importância do conhecimento da língua inglesa na formação do egresso dos cursos de Turismo e Hotelaria da instituição pesquisada, recorte desta investigação, é reconhecida por todos os participantes desta pesquisa.

Entre os alunos, as referências quanto a este questionamento constam nos seguintes itens do questionário aplicado entre os alunos:

##### **10. Para você o inglês é uma língua?**

- importante     bonita     fácil     útil     sem importância  
 interessante     difícil     inútil     chata

Justifique sua resposta: \_\_\_\_\_

Nesta questão, todos os oito alunos que devolveram o questionário, assinalaram a opção equivalente a “importante”, sendo que nenhum deles indicou se tratar de uma língua “sem importância”. As demais recorrências incidem, respectivamente, nas

opções útil, difícil, interessante e bonita, alternativas que demonstram o fato de que os alunos têm consciência de suas dificuldades quanto à aprendizagem da língua.

Esta conscientização se torna ainda mais evidente conforme demonstra os trechos das entrevistas que seguem:

**E2:**

P: Qual a importância, pra você, dentro da sua carreira profissional, em relação às línguas estrangeiras?

E1: Fundamental. Por que turismo é comunicação professora. Como é que eu vou trabalhar com o turista sem ter um idioma? Aqui é um pólo turístico e recebe pessoas de várias partes do mundo então eu preciso ao menos de inglês que é uma língua que tá se encaminhando pra ser universal. A disciplina da senhora é uma das disciplinas mais importantes do curso.

**E1:**

P: Qual é a importância da língua estrangeira na sua profissão?

E2: 100%. Você tá lidando com gente de todo o mundo e a maioria desse povo fala é inglês.

Também houve referência à dificuldade e pouco conhecimento da língua por parte dos alunos, situação esta que se constituiu em um dos maiores obstáculos para a condução das aulas em função da dificuldade em adaptar o material didático ao conhecimento lingüístico dos alunos e prepará-los para o mercado de trabalho.

**E1:**

P: Como você se vê dentro da sua profissão, de acordo com o uso da língua estrangeira.

E1: Em relação ao nível de inglês, eu consigo entender algumas coisas escritas, mas eu não tenho como me comunicar, não tenho uma boa... Como é que eu posso falar?... eu não consigo falar, mas é uma carência eu to passando agora, mas eu tenho que procurar reverter isso o mais rápido possível, porque ...

**E2:**

P: Você fala alguma língua estrangeira?

E2: Inglês. Só o Básico.

P: E destas atividades, qual a mais difícil pra você?

E2: Falar. Por causa das pronúncias. Escreve de uma forma, mas em outra pronúncia.

Conscientes de suas limitações quanto ao uso da língua, os alunos apontam algumas estratégias usadas com o intuito de dirimir estas deficiências:

**E2:**

P: O que você pra diminuir essa dificuldade?

E2: Vejo filme, ouço fitas ... eu vou entrar no curso agora....

**E1:**

P: Como?

E1: Fazendo um curso extra, porque a carga horária do curso que a gente viu é um tempo curto. A senhora fez o que pôde, se esforçou pra pasar o conteúdo, deu facilidade pra que a gente pudesse aprender, a falar, fez muito eh diálogo, aquela coisa toda, mas foi uma matéria que dentro de três meses que a gente estuda que a gente absorveu, mas precisa enriquecer o vocabulário. E inglês você tem que praticar, tem que falar, pra poder manter (...) se você não pratica você perde seu vocabulário fica .... começa a ficar pequeno porque você deixa de falar então, perde o hábito de comunicar.

#### *4.2.2.2 Sujeito de pesquisa: coordenadora dos cursos*

Apenas houve referência a este questionamento por parte de uma das coordenadoras que reconheceu a importância do conhecimento de língua estrangeira, enfatizando não se tratar apenas do conhecimento do inglês:

**C1:**

P: [[han, han]. E, assim, como você vê a função da língua estrangeira dentro do curso[fundamental]]

C1: Fundamental, hoje, hoje é pré-requisito (...) é pré-requisito do profissional da área de turismo.

P: E o que você, enquanto formador, (+) de um profissional, espera que esse profissional seja capaz de fazer em um segundo idioma?

C1: O que ele /.../ ((é)) Olha, hoje em dia, você vê, a Bahia está se consolidando com o segundo estado com o maior número de turista estrangeiro, né?, então, o profissional de turismo, ele vai tá ou trabalhando no aeroporto, num hotel, numa secretaria, é fundamental que ele tenha uma segunda língua. (...). A gente fala muito inglês e espanhol, mas a Bahia

tá crescendo tanto que hoje a gente fala em ( ) italiano, francês, (+) entendeu?, [hum, hum]]. Então essa coisa da língua universal, o inglês é uma língua universal, mas em alguns países da Europa (...) muito grande, não é?. Então, assim, pra você ter idéia, ano passado eu tive que contratar um profissional que tivesse italiano ( ).

#### 4.2.2.3 *Sujeito de pesquisa: professores da área*

A necessidade da língua inglesa na formação do profissional foi apontada pelas duas professoras que participaram da pesquisa:

**P1:**

P: Qual o papel da Língua estrangeira na formação do profissional que trabalha na área turística?

P2: De suma importância, para sua inserção e crescimento no mercado de trabalho.

Ao referenciar o papel da língua inglesa na formação do profissional, P2 faz referência à sua própria experiência, contextualizando-a através de situações que vivenciou e direcionando ao contexto da cidade de Salvador.

**P2:**

P: Dentro desta visão, como você analisa a função da língua inglesa na formação do profissional da hospitalidade?

P2: ( ) Sem comentários neh? É tipo: o quão importante é. Como eu te falei, eu me formei em 1989. Já nessa época. Quando eu fui recrutada para fazer meu último estágio porque eu fui recrutada pelo Maksoud Plaza, em 1989, pra fazer o estágio, Ednara!, a condição era que o aluno falasse inglês. E quando eu fui realizar o estágio, era pra o aluno atuar em todas as áreas do hotel, na recepção e em qualquer outra área, era de fundamental importância que ele falasse o esse idioma porque senão ele não poderia funcionar, neh?, não poderia atender a solicitações do cliente. E Salvador! É mais importante ainda, porque a gente tem um turismo internacional muito grande, e eu digo assim, esses hotéis, esses grandes de resort, neh?, onde os hóspedes ficam quase o dia todo... o hóspede tem que ter suas necessidades atendida e como é que você vai fazer isso se você não consegue entender, atender o seu cliente? Como é que você vai atender o seu cliente na recepção?

Turismo, hotelaria... é importantíssimo falar o idioma inglês. Agora uma outra coisa que vale ser ressaltado é que (+) o inglês, ele é tão importante, que depois, aí sou eu já como profissional falando, no momento de recrutar um profissional, eu, muitas vezes, dispensei um turismólogo e uma pessoa que tinha já administração hoteleira e eu peguei e contratei uma pessoa que dominava só inglês, entendeu?, eu digo assim, ela não tinha a formação, mas tinha a fluência de inglês, pela importância que ela tem ((e como lidar com isso?... Se ela não tem a formação?)) É mais fácil que ele aprenda o funcionamento do hotel no próprio hotel do que ele aprenda inglês, neh?

#### *4.2.2.4 Sujeito de pesquisa: profissionais da área*

O gerente-proprietário do hotel define o papel da língua inglesa no contexto da hospitalidade, situando o uso desta em cada segmento da hotelaria, tal como visto nos seguintes depoimentos:

**G:**

P: Você citou aí que entre esses conceitos a abordagem feita pra os idiomas. Como você vê a função da língua estrangeira na formação desse profissional?

G:Perfeito. Dentro da hotelaria, tem pessoas que estão mais próximas aos clientes e pessoas que não estão bem próximas. É claro que uma camareira, ela vai precisar falar muito menos com o cliente do que o recepcionista, então nos temos assim, não é preciso, realmente, pra que a gente admita uma camareira que ela saiba falar línguas, não eh?, é importante porque ela pode, no pequeno momento em quem ela conversa com o hóspede, recorrer ao telefone pra que outra pessoa possa conversar com o cliente, então não é uma condição necessária, agora, é claro que em outras áreas, a pessoa que vai atender o telefone e anotar o pedido do hóspede, ele vai anotar o pedido do hóspede brasileiro, mas vai anotar o pedido do hóspede alemão, australiano, do americano, do italiano, francês, e aí não vão saber falar o português, não eh?, então ou você cria, assim, mecanismos pra que o hóspede/.../ seja mais fácil pra ele pedir um certo prato, através de um número através de uma coisa, ou, realmente, você tem que preparar o seu funcionário, pra ele tá apto pra poder resolver este problema porque a comunicação vai ser tornar muito difícil entre uma pessoa que tá pedindo um prato em francês e a outra que só sabe falar o português, não eh?, e às vezes até mal, não eh?, então em certos setores, realmente, é imprescindível, não é preciso o cozinheiro saber falar, mas é preciso a pessoa, pelo menos, a pessoa que anota ter noções básicas de outras línguas que, no caso, não é preciso saber alemão nem



francês, mas o inglês e o espanhol, algumas coisas, algumas noções básicas são bem vindas e muito importantes.

Registrados no diário de pesquisa, os depoimentos do supervisor geral da companhia aérea também acentuam a importância da língua inglesa:

**S:**

P: Considerações sobre importância da língua.

S: Fundamental. Um dos requisitos para ingresso na empresa é o domínio da língua estrangeira. Inglês, principalmente.

#### **4.2.3 Percepções acerca da competência comunicativa e profissional na hospitalidade**

Os depoimentos a seguir permitem depreender que a noção de competência está vinculada à idéia da qualificação, da atualização, da busca pela renovação do conhecimento, da competitividade condicionada à sociedade contemporânea que está em constante renovação. Este conceito faz referência à noção de competência pautada no modelo de requalificação do profissional que sinaliza a competitividade, tal como defendido por Castro (2003).

**E1**

P: O que é competência pra você?

E1: É conhecimento pra atuar em algum ramo, em alguma área. Como é que eu vou explicar? Competência é a pessoa ter conhecimento entendeu pra competir no mercado, né? Que é mais?

P: Não sei! Só?

E1: Eu acho assim: é também ter força de vontade, porque se você tem conhecimento e você não explora, é inviável, é a mesma coisa que não ter. Eu acho que você tem que ter força de vontade pra correr atrás dos objetivos e o que fizer, fazer bem feito, entendeu?

P: O que é essa força de vontade que faz você explorar o conhecimento que você tem?

E1: Força de vontade? Professora, é assim: (...) Eu tive na minha vida eu tive que correr atrás, ir em busca, porque, primeiro: eu não venho de uma família que tem boas condições

financeiras pra que eu possa ficar em casa sem fazer muito esforço. Eu tenho um objetivo pra traçar e eu tenho que correr atrás dele, eu tenho que fazer algo que eu poderia fazer bem feito pra poder puxar o meu objetivo.

**E2:**

P: O que é competência pra você

E2: É uma coisa que eu sei fazer bem.

**C1**

P: Maria, há pouco você falou sobre: algo relacionado a competências [[hum hum]. O que é que você entende por competência?

C: Competência do profissional? (+) [han han] Eu acho assim, eu acho que:: acima de tudo ele tem que ser um pessoa atualizada, ta?, então (+) não pode parar, a gente não pára nunca quando a gente ta na Área, né?, porque? Porque as coisas mudam muito rápido, ta? Se você imaginar hoje o que é uma companhia aérea hoje e o que foi, nem digo há 10 anos atrás, há 5 anos atrás, o perfil mudou totalmente, ta? Então eu vejo assim a atualização dele (....)

Esta concepção também pode ser percebida através do depoimento de E2 ao caracterizar o perfil do profissional:

**E1**

E2: Tem que ser comunicativo, receptivo, tomar decisões rápidas ... é isso.

Em outro momento, C1 também faz referência ao termo competência:

**C1**

P: E qual o, quais seriam os critérios que você utiliza na organização desse curso como um todo?

C1: Quais os critérios? Bom (+) primeiro, é achar bons profissionais para estarem trabalhando comigo, ta certo?, assim, sempre que eu:, eh, entrevistei professo:r, e contratei, eu quis mostrar sempre o que era o curso, aonde a gente queria cheg/.../, quais as competências e habilidades do curso e que fosse realmente uma pessoa que também das disciplinas específicas do mercado, que eu acho que é muito importante o professor trocar com o aluno em sala de aula.

Neste trecho, o informante associa o conceito de competência do profissional às suas tarefas no campo de trabalho. É possível depreender uma associação à menção de competência como mobilização de saberes acentuada nos referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico. Seguindo a mesma linha, C2, ao ser convidada por C1 a participar da entrevista, responde ao questionamento:

**C2:**

P: Joana, o que o profissional de turismo precisa saber fazer, Joana?, referenciando mais uma vez esta concepção, como visto:

C2 O que precisa saber? Ele precisa saber gerir empresas de turismo, não é? Ele é um gestor de empresa de turismos (...) agências, operadoras, restaurantes, bares, eh::, companhias aéreas, hotéis [entretenimento]], locadoras de carros, eh::, parques temáticos e assim por diante, né?, casas de shows, museus, tudo isso, além de que tem que ser um planejador da área de turismo, não é?, o que é que é isso?: ele vai ser consultor e até mesmo trabalhar em secretarias de turismo, né?, ou na Embratur, que hoje até você tem, eh, como você tem um concurso público de auditor fiscal, você tem também pra Embratur, que aconteceu até agora, tem dois meses, com os profissionais de turismo, então, você também como planejador, como gestor, né?, ou como até mesmo como técnico da área, não é?, porque a gente só fica pensando né?, na parte macro, mas, assim, como executor mesmo de todas essas áreas aí.

Da mesma forma, o profissional da área acentua:

**G:**

P: Você falou aí algumas vezes de competência, não é? (+) e eu queria que você me dissesse o que é que você entende sobre competência o que É pra você ter competência, ser competente.

G:Ah, isso é muito importante, realmente! (+) Eu poderia dar um exemplo em relação a isso: no caso de um hotel como o nosso, um hotel de pequeno a médio porte, (+) tudo gira em torno da recepção, não é?, então o recepcionista tem um contato assim muito grande com o hóspede, não é?, um contato diário, não só de manhã, mas quando o hóspede retorna pro hotel à tarde ou à noite, o recepcionista recebe todas as informações dos hóspedes, não só dos próprios hóspedes mas também em relação ao que as camareiras possam dizer, passam pela recepção, algum problema que possa ocorrer, problemas de mensageiros, nos apartamentos, vamos dizer, algumas irregularidades, os mensageiros passam pra recepção e só depois esse recepcionista passa pra gerência caso não consigam resolver, então o

receptionista de um hotel como o nosso, ele precisa de certas competências, ele precisa ser uma pessoa que decida a coisa, tente pelo menos decidir e dar uma solução a diversos e pequenos problemas que ocorrem no hotel, quando, é claro, sai da alçada dele como um problema de manutenção, ele tem que tá preparado pra informar ao setor de manutenção, mas não só isso, ele tem que tá preparado pra isso e para corar a solução daquele problema porque ele não vai lá resolver, mas ele avisa e depois ele, com certeza, da gente, gerente, ele vai receber uma indagação: aquele problema foi resolvido? E ele tem que ter tido essa resposta pra poder devolver isso pra gente, neh?, então, no caso específico de recepção, é muito importante que ele te há competência, neh?, para poder solucionar os problemas. O que a gente avalia é que alguns colaboradores, quando entram, a gente faz essa avaliação, é a competência que ele tem pra solucionar esses pequenos problemas, porque o gerente não pode resolver tudo, não eh?, o tempo é escasso, ele precisa de colaboradores pra que resolva pelo menos aqueles problemas que são possíveis de resolver sem a presença do gerente, não eh?, claro que tem problemas que são da alçada do gerente que é preciso uma autorização, é preciso até mesmo que o gerente tenha capacidade de resolver estes problemas que o receptionista não tem, às vezes, a capacidade de resolver. Então o gerente tem que tá em todas essas áreas, tentando resolver todos esses problemas, mas a/.../o receptionista dentro de um hotel do nosso porte, ele tem que procurar resolver uma grande parte dos problemas e não só, fora essa parte que é a parte operacional, a gente diz o seguinte: que pra certas habilidades, pra certos tipos de serviços, a pessoa tem que ter uma competência, vamos dizer assim, mas uma competência inata, neh?, o que eu entendo de competência inata?: um receptionista ele tem que ser uma pessoa que goste de pessoas, não adianta a gente colocar uma pessoa na recepção, uma pessoa introspectiva, (+) uma pessoa que não goste /.../ seja uma pessoa assim que não goste de conversar, não é?, isso não dá, uma pessoa que não ri pro hóspede, não eh?, porque até mesmo nessa profissão de hotelaria, que é no sentido da hospitalidade, é preciso haver um pouco até de encenação, não é?, porque a pessoa pode estar triste, naquele dia, mas perante ao hóspede não pode estar, então os receptionistas têm que estar sempre com o sorriso aberto, não é?, para o hóspede que estar na frente dele querendo aquele sorriso, não é?, um sorriso de BOM dia, um sorriso de boa tarde ou de boa noite, não é?, é preciso tá preparado profissionalmente ter essa competência, pra dizer assim: eu sou um profissional, estou aqui pra isso, para atender dessa forma o hóspede. A gente não vê, em outros setores, uma solicitação tão grande, por exemplo, quando você vai numa loja ou supermercado, a caixa do supermercado não precisa, efetivamente, estar alegre pra você, não é?, ela tá com uma outra função ali, mas é importante um bom dia, um boa tarde e um boa noite, não é?, mas não é, ela não é muito solicitada, né?, em relação a ter que estar cem por cento voltada realmente para o cliente. Em hotelaria é diferente:

hotelaria você tem que estar desde a entrada o mensageiro /.../ é recepcionar, pegar a mala do hóspede, levar para a recepção, a camareira, todo mundo, é um treinamento muito grande, é um treinamento de hospitalidade, é um treinamento de serviço, é um treinamento de hospitalidade, de educação, de alegria, alegria contida, mas uma alegria assim que passe pro cliente uma coisa boa, pra que o cliente esteja satisfeito em estar lá, como se fosse na sua casa, não é?, então a pessoa que não tem essa habilidade, não é?, de conversar com as pessoas, de resolver certos problemas, ela não tem essa competência pra poder exercer esse cargo, às vezes ela tem uma competência pra uma outra área, mas especificamente pra área de recepção, ela não tem essa competência, então isso é uma coisa que preocupa muito porque tem pessoas que são Ótimas em um setor, mas são péssimas em outro porque não tem essa personalidade, esse jeito, não é?, e é por isso que a gente vê que tem pessoas que gostam da área um, gostam da área dois, da três da [área quatro {risos}], pessoas que gostam mais de números, da área de ciências, então cada um gosta de uma coisa e procura ser o melhor naquilo, não é?

É possível perceber que as acepções no campo da competência profissional apresentam um referencial comum que diz respeito à integralização dos conhecimentos. Portanto, profissional competente é aquele que na sua prática ativa recursos pessoais referentes à iniciativa, tomada de decisões, atitudes e valores aplicando-os adequadamente ao contexto ao invés de se limitar a usar apenas os conhecimentos teóricos adquiridos formalmente. Esta acepção, atualmente exigida no mercado de trabalho, remete ao conceito de competência adotado por Valle (2004), discutido no capítulo anterior.

Quanto a sua competência comunicativa, E1 salienta que não se sente preparada para o mercado de trabalho, uma vez que não tem habilidade na comunicação, segundo ela, fator fundamental para o profissional da área, enfatizando que o curso não atende às exigências do mercado:

**E1:**

P: Você se acha preparada pra o mercado de trabalho?

E1: Neste momento não.

P: Porque você acha isso?

E1: por que o curso (...) sofreu essa mudança e ai muita coisa eu achei que, hoje a grade que eu tenho, eu achei que em relação ao que eu estudava antes, ela é muito fraca, muito

fraca. São poucas as matérias que lhe dá contato com o mercado de trabalho mesmo. Porque eu estou estudando coisas que tá longe do que eu vi na prática, pela experiência que eu tive.

Você acha que você tem essas competências?

E1: Muito pouca. Ainda preciso melhorar muito.

P: E o que você, enquanto profissional, você acha que precisa saber fazer?

E1: Primeiro eu tenho que tá sempre ligada nas atualidades, entendeu? E Ter um idioma fluente, porque a Bahia é o maior pólo que recebe gente de toda parte do mundo, então no que eu puder me especializar em idioma, falar outras línguas é fundamental. É a ferramenta. A comunicação é tudo e turismo se não tem comunicação não gera.

#### **4.2.4 Considerações acerca da eficácia da abordagem instrumental de ensino de línguas**

A abordagem de ensino instrumental de línguas apontou algumas deficiências quanto à implementação nos cursos de Turismo e Hotelaria do estabelecimento de ensino investigada no que se refere ao desenvolvimento da competência comunicativa do alunado da organização. Em linhas gerais, a falta de apoio por parte da instituição, o excessivo foco dado à gramática, a carga horária reduzida, a precariedade dos materiais didáticos, a ausência de dados culturais e aos elementos pragmáticos da comunicação foram os elementos determinantes para o não desenvolvimento da competência comunicativa, segundo os alunos:

**E1:**

P: E nesse sentido, qual é o papel da instituição?

E1: Tá contribuindo muito pouco. Primeiro, a matéria deveria ser uma matéria que, no mínimo, deveria ser dada uns três ou quatro semestres. A gente teria que se familiarizar com o idioma e ir caminhando aos poucos. Uma carga horária de 72h é muito pouco, então a faculdade, a [ ] deixa muito a desejar nesse aspecto.

E1: O método de ensino da senhora pra mim foi legal, mesmo com os problemas, porque teve muita gramática, muita, mas teve algumas horas que falamos de cultura, pouquinho mas teve. E tinha horas que a galera tinha mania de fazer couro do que a senhora dizia, pra tentar aprender, repetindo mesmo quando a senhora não mandava. E/.../ ter mais questão

de *listening* porque pra o curso de turismo o essencial é ter prática. A gramática é interessante, mas a comunicação é mais fundamental no processo.

P: Como é isso na sua profissão? Isso de lidar com pessoas de culturas diferentes? Como é essa comunicação?

E1: A comunicação tem que ser feita, mas eu preciso saber o que dizer e como dizer também... isso eu não sei fazer. Mas a comunicação tem que existir. Ela tem que ser clara e de forma objetiva, pa que a pessoa, assim, não tenha dificuldade e assim, eu tenho que ter uma fluência e falar um inglês que possa ser bem compreendido.

P: E você acha que com o seu conhecimento de língua você seria clara?

E1: Não.

P: O que fazer então? Você disse que a comunicação tem que existir...

E1: Usaria os gestos professora... Uma atitude, um gesto, pode representar mais que um diálogo. Eu posso me comunicar de outras formas, mas, assim, eu tenho que ter pelo menos uma noção.

P: Você acha que usar estes recursos te prepara pra situações reais de uso da língua no seu trabalho?

P: Eu acho que eles sozinhos não. não [por quê?]] porque futuramente, se eu me deparar com isso vou tentar.... não sei eu acho que não prepara não... como eu vou dizer as coisas se eu não sei em inglês... eu vou tentar usar esse argumento pra associar à minha comunicação.

P: O que você achou do material didático e da metodologia usada?

E1: O material achei interessante, mas muito fraco [por que?]] por causa dessas coisas que a gente falou... isso mesmo da cultura, não tem. E também porque não tinha muito lá, a [ ] não disponibilizava recursos, entendeu? Eu vi que a senhora tirou leite de pedra, pra conduzir a turma e ter e dar também acesso a material pra a área de hospitalidade, de hotelaria e de turismo por que a [ ] não tinha. O que a senhora apresentou foi coisas assim... méritos exclusivamente seus porque a [ ] não ajudou a senhora a caminhar com a disciplina. A senhora procurou e deixou até um book pra gente lá.

**E2:**

P: Você acha que esse ensino te ajuda a ser um bom profissional?

E2: Em inglês não. Dois semestres não é suficiente pra a gente poder ter o domínio...e as atividades também... foram boas mas falta muita coisa, as xérox que a senhora levou mesmo, nenhuma falava de coisas que a gente possa usar aqui na nossa área que é a Bahia

((você tá falando de cultura, é isso?)) é sim. Não tem como a gente saber essas coisas pelo que tinha nos livros. Tinha muita coisa de gramática.

E2: A que eu mais gostei foi a de Ilhéus: tivemos um diálogo com ele [em que língua?]] em inglês. Ele era do Canadá. ( )

P: E como você se sentiu?

E:2 Massa! Consegui me comunicar, mesmo dizendo pouca coisa. Eu descobri que é diferente do livro, agente n precisa dizer todas as palavras da frase, só as palavras mais importantes e ele já entendeu. Agente pode ver realmente como um estrangeiro conversa. Aquelas frases todas qe tinha n os livros não precisou pra que ele entendesse agente, entendeu? Eu fiquei depois pensando: é tudo diferente do livro...Ali agente teve que improvisar, neh?, improvisar em inglês, risos.

P: Você acha que isso ta relacionado com sua profissão? Vai ser útil?

E:2 Muito. Principalmente na recepção porque estamos lidando com o público estrangeiro, aí na hora já ajuda neh, se agente esquecer na hora... eu mesmo já decidi usar só as palavras mais importantes, como aconteceu com aquele turista... é mais fácil. Porque pense professora, a senhora chega de viagem cansada, doida pra descansar e ainda tem eu responder todas aquelas coisas na recepção?!?! Tem que facilitar não é? Agente pode fazer todas as perguntas, mas de uma forma mais rápida e até confiante neh? Ai agente vai conseguindo todas as informações.

P: Você acha que usar estes recursos que não só é usar a língua inglesa te ajuda a comunicar e desenvolver na língua inglesa? Por quê?

E:2 Porque faz agente relacionar as coisas que agente tá aprendendo com o inglês, ajuda a gente, afinal eh tudo a mesma coisa, só que em outra língua risos.

Neste aspecto, os alunos comentam sobre as atividades desenvolvidas à luz da abordagem de ensino instrumental de línguas. Nestes comentários é possível perceber a grande necessidade e expectativa dos alunos em desenvolver competências comunicativas em língua inglesa, como também as estratégias por eles usadas pra dirimir as dificuldades.

**E2:**

P: Quais atividades apresentam um grau maior de dificuldade pra você?

E1: Falar. / Por quê? / Porque é diferente, professora, [o que é diferente?]] a pronúncia do inglês. Eu tenho dificuldades. Ler nem tanto. Eu leio ali, mas falar gera um bloqueio, assim, em mim.



P: Falando nisso, você acha importante aprender a gramática em si, de acordo com o propósito do seu curso, com o que você viu na prática?

E1: Não. Não é não. A gramática é fundamental, mas eu preciso /.../ eu tenho que ter mais agilidade ao falar, não pra escrever. Porque eu tenho que falar porque o contato é mais pessoal, é direto com o turista. Então eu tenho que falar.

P: Então, o que você como aluna deve fazer pra diminuir essa dificuldade que você tem na fala?

E1: Praticar, começar, assim, a insistir, mesmo errando ... falar, criar um hábito de pelo menos tentar, mesmo errando, porque você so aprende falando..

P: E nesse sentido, qual é o papel da instituição?

E1: Tá contribuindo muito pouco. Primeiro, a matéria deveria ser uma matéria que, no mínimo, deveria ser dada uns três ou quatro semestres. Agente teria que se familiarizar com o idioma e ir caminhando aos poucos. Uma carga horária de 72h é muito pouco, então a faculdade, a [ ] deixa muito a desejar nesse aspecto.

## E2

P: Qual a sua maior facilidade?

E2: Em leitura.

P: Você acha essa facilidade em leitura importante?

E2: Sim mas não muito. Em turismo e hotelaria o que menos importa é ler. Agente tem é mesmo que falar.

P: Que atividades você acha q devem ser exploradas no decorrer do curso?

E2: A comunicação. É o mais importante.

P: E destas atividades, quais as mais difícil pra você?

E2: Falar. Por causa das pronúncias. Escreve de uma forma, mas em outra pronuncia.

P: O que você pra diminuir essa dificuldade?

E2: Vejo filme, ouço fitas ... eu vou entrar no curso agora....

P: Qual o papel da instituição nisso...?

E2: Quase nenhum. Ela ofereceu... ofereceu não, porque tem que ter na grade neh?, mas fora isso as iniciativas foram quase todas da senhora, nas atividades....da parte de inglês, a senhora que se esforçou

Convém salientar que os instrumentos de coletas revelaram as habilidades de falar e ouvir como sendo fundamentais para o contexto da hospitalidade. Neste sentido, cabe ressaltar o fato de que uma das impropriedades do uso da abordagem de ensino de inglês instrumental no desenvolvimento da competência comunicativa em

língua inglesa diz respeito à ausência de recursos extras por parte da instituição de ensino.

Refiro-me à oferta de oficinas de conversação e práticas contextualizadas de uso da língua inglesa com o objetivo de expor os alunos ao ambiente de trabalho, pois com a adoção destas ações, é possível propiciar aos alunos oportunidades reais de comunicação e expressão oral em língua inglesa, que lhes possibilitará mecanismos, os quais os auxiliarão no desenvolvimento da competência comunicativa.

#### *4.2.4.1 Considerações sobre os planos de ensino*

Sobre os planos de ensino, foram analisados os seguintes tópicos: ementa, objetivos gerais e específicos, conteúdo programático, metodologia, recursos e avaliação.

<p><b>1.EMENTA</b></p> <p>Desenvolvimento da competência comunicativa oral e escrita envolvendo uso da Língua Inglesa direcionada aos profissionais de Turismo abrangendo ocorrências em aeroportos, guiamentos e hotelaria. Abordagem da leitura e interpretação de textos autênticos da área turística.</p>
<p><b>2. OBJETIVOS</b></p> <p><b>GERAIS</b></p> <p>2.1.2 Proporcionar aos alunos de Hotelaria e Turismo introdução às estruturas básicas da Língua Inglesa.</p> <p><b>2.2 ESPECÍFICOS</b></p> <p>2.2.1 Desenvolver a capacidade de leitura e interpretação textual.</p> <p>2.2.2 Estudar as estruturas gramaticais básicas através de exercícios práticos.</p> <p>2.2.3 Estabelecer referências para situações específicas na área de hotelaria.</p> <p>2.2.4 Introduzir vocabulário específico de turismo e hotelaria.</p>
<p><b>3. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b></p> <p>3.1 Apresentação da disciplina, provas e trabalhos.</p> <p>3.2 Conceitos Básicos da Língua Inglesa</p> <p>3.3 Situações de socialização</p> <p>3.4 Situações em hotéis e aeroportos</p> <p>3.5 Situações de viagens</p>
<p><b>4. METODOLOGIA</b></p> <p>4.1 As aulas serão expositivas e práticas com trabalhos em equipe, dinâmicas de grupo e organização de seminários.</p>
<p><b>5. RECURSOS</b></p> <p>5.1 - Retro-projetor / tela, data show, televisão / vídeo, quadro e textos. Seminários.</p>

A respeito da ementa, pode-se afirmar a contradição entre estes parâmetros e os objetivos, os quais se encontram de acordo com os princípios da concepção de estruturalista de ensino. Tal situação não possibilita o desempenho da competência comunicativa por estar vinculada à abordagem de ensino funcional.

Quanto ao objetivo geral, é possível depreender que este não propicia o desenvolvimento da competência comunicativa e sim o desenvolver apenas dos aspectos estruturais da língua. Esta inferência é possibilitada pela introdução às estruturas básicas da Língua Inglesa, capacidade de leitura e expressão oral e estruturas gramaticais básicas. O foco voltado para o desenvolvimento de aspectos gramaticais é também percebido nas seções referentes ao conteúdo programático e à avaliação. O item referente à metodologia e ao recurso, a meu ver, apresenta-se imprecisos quanto à determinação do contexto e propósito de ensino.

Por este contexto, se faz imperativo a urgente reformulação deste documento para que atenda aos requisitos estipulados na ementa no que diz respeito ao desenvolvimento da competência comunicativa e expressão oral em língua inglesa.

#### *4.2.4.2 Considerações sobre os materiais didáticos*

Quanto à bibliografia, foram usados os três livros da bibliografia básica indicada, a exceção do dicionário. A análise quanto à organização e ao referencial de suas atividades constantes nos mesmos, permite-me concluir que nenhum deles se destina ao desenvolvimento da abordagem comunicativa, visto que se tratam de recursos didáticos com forte ênfase ao conhecimento, ampliação e domínio das estruturas gramaticais, com freqüentes exercícios de repetição que inferem a prática da memorização características estas inerentes ao método de ensino de línguas denominado áudio-lingual.

A prática do *listening* é vista como mero exercício de repetição com foco na variedade padrão da língua inglesa, sem considerar as variantes do inglês, britânico,

jamaicano, australiano, canadense, ou seja, do inglês internacional. Foi verificado também a não referência aos elementos pragmáticos da comunicação, fundamentais na área da hospitalidade.

Dos livros elencados na bibliografia básica, para fins de análise de dados nesta pesquisa, foi feito um recorte das tarefas (ANEXOS B a H) de acordo com as situações consideradas básicas nas quais os egressos dos cursos de Turismo e Hotelaria exercerão suas funções profissionais.

Os livros analisados corroboram a premissa apresentada por Almeida Filho (2002, p. 40) que sinaliza o fato de que estes recursos adotam a concepção estrutural da língua, enfatizando a norma culta geralmente apresentada através de uma “frase modelo”. Segundo o autor, esta situação se contrapõe “ao ensino de significados veiculados no discurso propositado e retém comumente [...] uma visão behaviorista das técnicas para a apresentação e a prática” (ALMEIDA FILHO, 2002, p. 40).

#### 4.2.4.3 Considerações sobre as tarefas

A aplicação das tarefas caracterizadas pela freqüente prática de repetição, audição dos diálogos e prática de *role plays* revela-se um instrumento de refinamento do mecanismo fonético/fonológico e do domínio das estruturas pré-estabelecidas da língua inglesa nas quais prevalecem o uso da variante padrão da língua em oposição ao desenvolvimento da competência comunicativa. Constata-se a ausência, no que concerne à diversidade lingüística, de referenciais culturais.

As atividades *reserving accommodation* (ANEXO F) e *checking into a hotel* (ANEXO G) possuem as mesmas características: foco na leitura, ampliação de vocabulário e prática de conversação guiada por diálogos previamente estruturados nos quais se evidenciam a recorrente preocupação com o aperfeiçoamento das estruturas lingüísticas.

A única alusão cultural está presente apenas na atividade *checking out* (ANEXO H) e expressa apenas a sistemática de uso e conteúdo dos frigobares nos hotéis, sem fazer referência a um estabelecimento específico. A meu ver, esta menção não constitui fator de construção da diversidade cultural e organizacional dos estabelecimentos comerciais da indústria hoteleira, posto que caba por uniformizar todos estes estabelecimentos.

Tendo em vista as considerações acerca da análise dos dados apresentados, convém salientar que as informações adquiridas constituíram-se em elementos que embasaram a reflexão acerca do uso da abordagem instrumental no âmbito da hospitalidade e suas contribuições no desenvolvimento da competência comunicativa dos profissionais desta área.

Neste contexto, é possível afirmar que, quanto ao questionamento acerca das considerações da competência profissional, a concepção de competência comunicativa entre os informantes se interligam com a competência profissional, posto que ambas envolvem não apenas os conhecimentos específicos, mas capacidade de articulação de outros saberes ao desempenhar sua função ou atividade profissional.

Com base na exposição dos dados, lista-se um panorama com os resultados da análise dos dados referentes ao questionamento acerca das contribuições da abordagem instrumental de ensino de línguas no que diz respeito ao desenvolvimento da competência comunicativa do profissional da hospitalidade e à eficácia dos materiais didáticos para este fim no qual são citadas justificativas para o fato de que a abordagem de ensino instrumental não atende às necessidades de atuação profissional no que diz respeito à comunicação em língua estrangeira, posto que:

- a) A concepção estruturalista de linguagem que norteia a abordagem não reflete o uso da língua no seu contexto real de comunicação, visto que não oferece mecanismos de apreensão da dimensão cultural da língua;
- b) Não há referência à relevância dos elementos pragmáticos da comunicação;

- c) Os materiais didáticos apresentam-se descontextualizados da realidade cultural local, visto que não apresentam quaisquer referências à diversidade cultural e, desta forma, não permite com que o profissional construa uma visão global acerca de valores e atitudes não são tidos como universais, questões estas que enfocam, e também incidem, o desenvolvimento da convivência com as diferenças, característica fundamental do profissional da hospitalidade;
- d) Os materiais didáticos apresentam-se fundamentados em conteúdos isolados e sem a interdisciplinaridade requerida pelos objetivos da disciplina Inglês Instrumental I e II e o propósito da formação específica do profissional;
- e) O professor atua como transmissor de estruturas lingüísticas fixas ao invés de facilitador na busca de solução de problemas quanto ao uso da linguagem;
- f) A carga horária das disciplinas Inglês Instrumental I e II é insuficiente e não atende às expectativas e necessidades do futuro profissional da hospitalidade, bem como dos empresários da área.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por muito tempo a linguagem, como instrumento de comunicação, foi utilizada com ênfase na precisão e formalidade, ignorando, desta forma, as outras possibilidades de uso, tendência esta contraposta por Austin (1962), que postula o uso da língua contextualizado nas atividades cotidianas. Esta visão concebe a linguagem como uma ação interativa que passa a existir a partir das intenções do falante com a língua que ele transforma, impetrando significados, de acordo com a situação real de uso da língua (SILVA FILHO, 2004?, p. 5).

No cenário do ensino de línguas estrangeiras, os estudos sobre a língua como um sistema de regras e não como instrumento de comunicação propagaram ideais de que a aprendizagem de uma língua estrangeira apenas era consolidada através da análise de estruturas sintáticas e com ênfase na memorização de regras gramaticais.

Assim sendo, partindo do pressuposto de que o processo de ensino-aprendizagem de línguas estrangeiras envolve variáveis que, inseridas em práticas sociais, norteiam o ensinar e o aprender, faz-se necessário considerar, neste processo, a natureza da comunicação e do conhecimento de mundo do aprendiz, visto que estes aspectos estão arraigados à dimensão social que caracteriza uma língua e, conseqüentemente, a uma comunidade.

Na medida em que a pragmática lingüística postula a importância do contexto de comunicação no uso da língua e da sua relação com o significado das palavras, sinalizo que é possível apontar a sua eficiência no desenvolvimento da competência comunicativa em língua estrangeira, visto que esta se desenvolve a partir das relações construídas entre o significado das palavras e o ambiente em que ocorre o ato de comunicação.

Sobre a pergunta inicial desta investigação, a falta de um contato mais freqüente com o exercício da profissão constitui o fator preponderante para a equivocada noção do alunado no que diz respeito o uso da língua inglesa no campo da hospitalidade. A constatação é de que os discentes se vêem atuando fazendo uso da língua inglesa não como instrumento de comunicação, mas sim, um conjunto de enunciados lingüísticos destituídos de significados para aquele a quem se dirige.

O uso todo termo competência comunicativa constitui-se o suporte desta investigação, posto que, embora sendo atualmente empregado como modismo entre professores, alunos, proprietários de estabelecimentos de ensino, pesquisadores, entre outros envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, o meu fazer docente me faz, constantemente, refletir acerca do que é ser competente comunicativamente e com isso, pensar sobre quais conhecimentos e estratégias que devo trabalhar com meu alunado para que ele possa desenvolver essa competência e seja, portanto, capaz de se comunicar em língua estrangeira.

Neste sentido, é pertinente enfatizar que, no contexto desta investigação, cabe ao aluno agir enquanto sujeito participante da construção da sua competência lingüística e profissional, a qual infere a competência comunicativa em língua estrangeira, visto que para ser competente é preciso que domine, não apenas conhecimentos, mas também mobilize tais conhecimentos, para que possa empregá-los de forma adequada ao contexto de atuação profissional, pois a competência do profissional da hospitalidade não reside na pessoa em si e sim em sua atitude, seus valores e conhecimentos.



Quanto às reflexões propostas acerca das condições de ensino de língua inglesa desenvolvida na IES e os referenciais metodológicos concernentes ao desenvolvimento da competência comunicativa nos egressos dos cursos de Turismo e Hotelaria, contexto desta pesquisa, é possível afirmar ser esta não apropriada, sobretudo no que se refere ao tratamento dado ao enfoque fonético-fonológico é praticamente nulo no tocante às estruturas lingüísticas abordadas e à não alusão aos princípios da pragmática lingüística relativos à importância do contexto quanto ao uso da língua.

A carga horária de 72h/a disponibilizada para a disciplina na grade curricular do curso se faz insuficiente para que o aluno desenvolva a competência comunicativa necessária para o efetivo exercício da hospitalidade, posto que esta é muito mais do que o mero contato segmentado com estruturas lingüísticas padronizadas. A sugestão é de que a disciplina seja oferecida em todo o curso e que o estudo seja feito interdisciplinarmente através do diálogo com os tópicos discutidos nas demais disciplinas, proporcionando ao aluno, através da conexão com as diversas áreas de conhecimento e atuação que o curso oferece, a aquisição do idioma com sendo este um instrumento de comunicação e não um aglomerado de estruturas sintáticas.

Outro fator detectado é a superlotação das salas que determinam a redefinição dos critérios para organização das classes, pois esta situação acarreta o não recebimento, por parte do professor e coordenação acadêmica, de uma devida atenção ao tratamento de suas dificuldades e acompanhamento de seus progressos, impedindo também o delineamento de ações específicas que auxiliem o aluno na aprendizagem da língua estrangeira.

A análise depreendida acerca dos referenciais metodológicos evidencia a necessidade de revisão da proposta e do efetivo ensino de línguas conduzido na IES, envolvendo, para tal, corpo docente, discente e administrativo, uma vez que os problemas detectados ultrapassam os limites da sala de aula. Fica a sugestão para a: (a) construção de um espaço destinado ao funcionamento de um laboratório de línguas; (b) da adequação da acústica das salas de aula; (c) criação de um programa de atendimento ao aluno; (d) aquisição de novos equipamentos radiofônicos e softwares de aprendizagem de línguas e (e) implementação de uma

espécie de 'clube de conversação' que envolverá alunos e professores no processo de ensino, oferecendo maior ao aprendiz maior autonomia na aprendizagem da língua.

Considerando que na área da hospitalidade é de fundamental importância que o aluno se comunique, e em função do seu contexto, faça o uso apropriado da língua, convém acentuar que a problemática constatada nesta pesquisa consiste nas condições de uso da abordagem de ensino de línguas desenvolvida na IES.

Faz-se, portanto, necessário se pensar novas propostas para o ensino de línguas para fins ocupacionais, tendo em vista que na contemporaneidade, caracterizada pela banalização das migrações, pelo incremento do turismo e disseminação das redes de comunicação, proporcionadas pelo fenômeno da globalização, a comunicação em língua estrangeira é questão corriqueira na área da hospitalidade.

A meu ver, a abordagem de ensino instrumental de línguas, tal como apresentada nos materiais didáticos analisados, não leva o profissional em formação a alcançar a competência comunicativa, posto que apenas considera aquele profissional rotulado como falante ideal, que pertence a uma comunidade de fala homogênea, e não aquele que se vê afetado por condições momentâneas como, problemas de memória, distração, dinamismo da atividade profissional, fatores inerentes ao ambiente, seja ele interno ou externo, a necessidade de um atendimento personalizado, características de uma situação real de comunicação em língua estrangeira. É preciso, portanto, que se desenvolvam estratégias de ensino a partir do uso real da língua que leve o aluno a compreender a sua dimensão cultural, seus significados e funções, e a ser capaz de adaptá-la aos contextos reais de comunicação.

Neste aspecto, compete ao professor atuar como efetivo facilitador na busca de solução de problemas do uso da linguagem e não apenas como mero transmissor de regras e estruturas lingüísticas, que acentuam a concepção de língua enquanto um sistema fragmentado, formado por blocos isolados a serem utilizados no campo profissional, como sendo as únicas possibilidades de comunicação, interligando os conteúdos da disciplina aos objetivos gerais do curso.

À luz dos resultados desta investigação, acredito que uma abordagem com enfoque na dimensão cultural da língua, conduzida através de tarefas e atividades que proporcionem aos aprendizes reais e diversificadas oportunidades de uso da língua e atendam as necessidades dos profissionais da hospitalidade em usar a língua comunicativamente, seja a que propicie, com maior eficácia, o desenvolvimento da competência comunicativa dos profissionais da hospitalidade.

Ensinar a falar uma língua estrangeira envolve os mais distintos e complexos aspectos sociais e lingüísticos e pragmáticos. Pontuo, nesta oportunidade, a necessidade de se realizar novas investigações sobre a temática aqui apresentada na tentativa de se empreender uma mudança na qualidade do ensino e aprendizagem de língua estrangeira de forma a torná-la significativa. Eis apenas uma das inúmeras tentativas. Os questionamentos não se esgotam por aqui.

A organização deste trabalho não representa uma proposta finalizada. Por outro lado, deve ser entendida como um suporte particular, resultada através de experiências profissionais e inquietas e constantes interrogações partilhadas com colegas e professores só minimizadas após muitas leituras e reflexões. Pretende-se, a partir de agora, a (re)discussão, (re)avaliação dos resultados e a busca de novas alternativas acerca do tema aqui tratado.

## REFERÊNCIAS

ANDRÉ, Marli E. D. A. **Etnografia da prática escolar**. Campinas: Papyrus, 1995.

ALESSANDRINI, C. O Desenvolvimento de competências e a participação pessoal na construção de um novo modelo educacional. In: PERRENOUD, P.; THULER, M. G. (org.). **As competências para ensinar no século XXI: a formação dos professores e o desafio da avaliação**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

ALMEIDA FILHO, J. C. P de. A abordagem orientadora da ação do professor. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Parâmetros atuais para o ensino de português língua estrangeiro**. Campinas: Pontes, 1997, p. 151.

\_\_\_\_\_. **Dimensões comunicativas no ensino de línguas**. 2. ed. Campinas: Pontes, 2002.

ANTUNES, Celso. **Como desenvolver as competências em sala de aula**. Petrópolis: Vozes, 2001.

ARRUDA, M. da C. C. Qualificação versus competência. **Boletim Técnico do Senac**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 2, maio/ago. 2000. Disponível em: <[www.senac.br/informativo/BTS/262/boltec262b.htm](http://www.senac.br/informativo/BTS/262/boltec262b.htm)>. Acesso em: 25 ago. 2005.

AUSTIN, J. L. **How to do things with words**. Cambridge: Harvard University Press, 1962.

BACHMAN, L. **Fundamental considerations in language testing**. Oxford: Oxford University Press, 1990.

\_\_\_\_\_. What does language testing have to offer? **Tesol**. Quarterly, 25 (4), 1991, p. 671-701.

\_\_\_\_\_. A habilidade comunicativa de linguagem. **Linguagem e ensino**. Tradução Niura Maria Santana, Rio Grande do Sul, Educat, v. 6, n. 1, p. 77-128, 2003.

BLOM, Jan-Petter; GUMPERZ, John J. O significado social na estrutura lingüística: alternância de códigos na Noruega. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro M. (Org.). **Sociolingüística interacional**. São Paulo: Loyola, 2002, cap. 3.

BRASIL. Ministério da Educação. **Educação profissional**: referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico – Introdução. Brasília: MEC, 2000. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/introduc.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2005.

CANALE, Michael; SWAIN, Merrill. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. **Applied Linguistics**. Oxford: Oxford University Press, v. 1, n. 1, p. 1-47, 1980.

CANALE, M. From communicative competence to communicative language pedagogy. In: RICHARDS, J.; SCHMIDT, R. (Org.). **Language and communication**. Londres: Longman, 1983, p. 1-27.

CARDOSO, C. Z. **Inglês Instrumental para gerência de hospedagem**: recepção - análise de necessidades e sugestão de curso. 2003. Dissertação (Mestrado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2003.

CARDOSO, Rita de Cássia Tardin. **The communicative approach to foreign language teaching: a short introduction**: managing theory and practice in the classroom – a booklet for teacher development. Campinas: Pontes, 2004.

CHOMSKY, Noam. **Aspects of the theory of syntax**. Cambridge: MIT Press, 1965.

CORDEIRO, Maria João. Ensino de línguas estrangeiras para fins específicos: língua versus cultura? Exemplos do inglês empresarial e do alemão para o turismo. In: JORNADA TÉCNICO-PEDAGÓGICA DA ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO, 2., 2001, Beja. **Anais...** Beja, 22 maio 2001.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e informação qualitativa**: aportes metodológicos. Campinas: Papirus, 2001.

DUARTE, Rosália. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa**, Rio de Janeiro, n. 115, p. 139-154.2002.

DUBOIS, Jean et al. **Dicionário de lingüística**. 8. ed. São Paulo: Cultrix, 2001.

ERICKSON, Frederick. Qualitative methods in research on teaching. **Handbook of research on teaching**. 3. ed. London: Collier Macmillan, 1986.

\_\_\_\_\_. Prefácio. In: COX, Maria Inês Pagliarini; ASSIS-PETERSON, Ana Antônia (Org.). **Cenas de sala de aula**. Campinas: Mercado de Letras, 2001.

FAERCH, C.; KASPER, G. Two ways of defining communication strategies. **Language Learning**, v. 34, n. 1, p. 45-63, 1984.

GALVÁN, Claudia Bruno. **Competência comunicativa e competência profissional: espanhol instrumental para hotelaria**. 2005. 151 f. Dissertação (Mestrado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.

GAUDENZI, Paulo. **Paulo Gaudenzi: depoimento** [fev. 2004]. Entrevistadora: A. Patrocínio. Salvador, 2004.

GOFFMAN, Erving. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro M. (Org.). **Sociolingüística interacional**. São Paulo: Loyola, 2002a, cap. 1.

\_\_\_\_\_. Footing. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro M. (Org.). **Sociolingüística interacional**. São Paulo: Loyola, 2002b, cap. 5.

HIPÓLITO, J. A. M. Tendências no campo da remuneração para o novo milênio. In: DUTRA, Joel (Org.). **Gestão por competências**. São Paulo: Gente, 2001.

HIRATA, Helena. Da polarização das qualificações ao modelo da competência. In: FERRETTI, Celso João et al. **Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar**. Petrópolis: Vozes, 1996, p. 128-142.

HUTCHINSON, T.; WATERS, A. **English for specific purposes: a learning-centred approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

HYMES, D. H. On communicative competence. In: PRIDE, J. B.; HOLMES, J. (Org.) **Sociolinguistics**. Hamondsworth: Penguin, 1979.

LADOUSSE, Gilian. **Going places: english for work and travel**. Oxford: Macmillan, 1995.

LIMA, Luciano. **O ensino de inglês instrumental e a lingüística pós-estruturalista: um problema teórico**, 2004. Disponível em <<http://www.uneb.br/lucianolima/artigos/Ingles%20Instrumental.doc>>. Acesso em: 25 ago. 2005.

LONG, M. H. A role for instruction in second language acquisition: task-based language teaching. In: HYLSTENSTAM, K.; Pienemann, M. (Org.). **Modelling and assessing second language acquisition**, v. 18, Avon: Multilingual Matters, p. 77-99, 1985.

MUNBY, M.S. **Communicative syllabus design**. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.

NEVES, Maralice. S. Os mitos de abordagens tradicionais e estruturais ainda interferem na prática em sala de aula. In: PAIVA, Vera Lúcia M. (Org.). **Ensino de Língua Inglesa: reflexões e experiências**. Campinas: Pontes, 1996.

NUNAN, D. **Research methods in language learning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

PATROCÍNIO, Adriana. Turistas deixaram US\$280 mi na Bahia durante o Carnaval. **Correio da Bahia**, Salvador, 26 fev. 2004, p. 1.

PERRENOUD, Phillipe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PINTO, Márcia M. **O inglês no mercado de trabalho do secretário executivo bilíngüe: uma análise de necessidades**. 2002. 139 f. Dissertação (Mestrado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2002.

RAJAGOPALAN, Kanavillil. Os caminhos da pragmática no Brasil. **SciELO Brazil**, v. 15, São Paulo, 1999. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-44501999000300013&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-44501999000300013&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 30 out. 2004.

RICHARDS, Jack C. **O ensino comunicativo de línguas estrangeiras**. São Paulo: SBS, 2006.

ROGGERO, R. Qualificação e competência: um diálogo necessário entre sociologia, gestão e educação para alimentar as práticas pedagógicas na formação profissional. **Boletim Técnico do Senac**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 3, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/BTS/293/boltec293b.htm>>. Acesso em: 23 ago. 2005.

ROPÉ, F.; TANGUY, L. (Org.). **Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa**. São Paulo: Papyrus, 1997.

SANTOS, Edleise M. Oliveira. **Abordagem comunicativa intercultural (ACIN): uma proposta para ensinar e aprender língua no diálogo de culturas**. 2004. 347 f. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada). Universidade de Campinas, Campinas, 2004.

SAUSSURE, Ferdinand de. **Curso de lingüística geral**. Tradução A. Chelini, José P. Paes e I. Blikstein. São Paulo: Cultrix, 2003.

SAVIGNON, Sandra. **Communicative competence: theory and classroom practice**. Massachussets: Addison-Wesley Publishing, 1983.

SEARLE, J. **Speech Acts: an essay in the philosophy of language**. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.

\_\_\_\_\_. **Os actos de fala: um ensaio de filosofia da linguagem**. Tradução Carlos Vogt. Coimbra: Almedina, 1981.

SILVA, Vera Lúcia T. da. Competência comunicativa em língua estrangeira: que conceito é esse? **Revista Soletras**, v. 8, Rio de Janeiro, Universidade Estadual do Rio de Janeiro, 2004.

SILVA FILHO, Waldomiro José da. **Discursos da ação: primeiras notas para uma investigação sobre "enunciação" e "significação" no pragmatismo**. [2004?]. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/sentido/wal.html>>. Acesso em: 25 out. 2004.

SPRENGER, T. M. **Inglês para viagens e turismo: repensando um plano de curso e materiais didáticos**. 1997. 219 f. Dissertação (Mestrado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1997.



TEIXEIRA, Marilda. Competência não é privilégio. **Jornal Contexto**, Minas Gerais, Faced, a. 1, n. 6, set. 2003.

VALLE, Rogério. Sobre qualificações e competências. **Revista ComCiência**, n. 54, maio 2004. Disponível em:  
<<http://www.comciencia.br/200405/reportagens/13.shtml>>. Acesso em: 25 ago. 2005.

VINEY, Peter. **New basic survival**: international communication for professional people. [Oxford]: Macmillan, 2004.

WIDDOWSON, H. G. **O ensino de línguas para a comunicação**. Tradução José Carlos P. de Almeida Filho. Campinas: Pontes, 2005.

WILLIS, J. **Task-based learning: what kind of adventure?** 1998. Disponível em:  
<<http://langue.hyper.chubu.ac.jp/jalt/pub/tlt/98/jul/willis.html>>. Acesso em: 15 maio 2005.

WOOD, Neil. **Tourism and catering**: workshop. Oxford University Press, 2003.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO

Prezado(a) aluno(a),

Este questionário tem por finalidade colher dados sobre sua experiência de aprendiz da língua inglesa, bem como identificar seus interesses e expectativas neste aprendizado.

Os dados aqui obtidos são de uso exclusivo para o desenvolvimento da pesquisa desenvolvida por mim no curso de Mestrado em Lingüística Aplicada ao Ensino de Língua Estrangeira, junto à Universidade Federal da Bahia, sobre o ensino/aprendizagem de inglês como língua estrangeira.

Conto com sua colaboração!

Profa. Edinara Rita

### QUESTIONÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO

1. Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: F ( ) M ( )
2. Local de Nascimento: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_
3. Estado Civil: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_
4. Qual a sua formação?
 

A) ( ) Fundamental	Local: ( ) Rede pública	( ) Rede Particular
B) ( ) Médio	Local: ( ) Rede pública	( ) Rede Particular
C) ( ) Superior Completo	Local: ( ) Rede pública	( ) Rede Particular
D) ( ) Superior Incompleto	Local: ( ) Rede pública	( ) Rede Particular
5. Porque você escolheu o curso de Turismo e Hotelaria? \_\_\_\_\_
6. Já estudou inglês antes? ( ) Não ( ) Sim  
Caso sua resposta tenha sido afirmativa, responda:  
Onde? \_\_\_\_\_ Por quanto tempo? \_\_\_\_\_
7. Você costuma usar o inglês fora da sala de aula? ( ) Não ( ) Sim  
Caso sua resposta tenha sido afirmativa, responda:  
Onde? \_\_\_\_\_ Com qual freqüência? \_\_\_\_\_
8. Qual(is) outra(s) língua(s) você fala além do português? \_\_\_\_\_
9. Você estuda outra(s) língua(s) além do inglês? Qual(is)?  
\_\_\_\_\_
10. Para você o inglês é uma língua?
 

( ) importante	( ) bonita	( ) fácil	( ) útil	( ) sem importância
( ) interessante	( ) difícil	( ) inútil	( ) chata	

 Justifique sua resposta: \_\_\_\_\_
11. Como você classificaria o seu conhecimento do inglês?
 

( ) muito fraco	( ) razoável	( ) suficiente	( ) avançado
( ) insuficiente	( ) satisfatório	( ) avançado	( ) fraco

 Justifique sua resposta: \_\_\_\_\_
12. De acordo com o grau de importância (1 mais importante/6 menos importante), enumere as habilidades referentes à língua inglesa que você acha importante desenvolver em sala de aula.
 

( ) Conhecimento de aspectos lingüístico- culturais	( ) Compreensão oral
( ) Compreensão escrita(leitura)	( ) Conversação
( ) Conhecimento de gramática	( ) Produção Escrita

**13. Quais os conteúdos que você gostaria que fosse abordado em sala de aula?**

- esportes     educação     religião     lazer     música     tecnologia  
 festas populares     economia     trabalho     turismo     história     artes  
 estilos de vida     ecologia     literatura     política     opinião     cinema

**14. Em sua opinião, qual a importância do conhecimento da gramática quando se aprende uma língua estrangeira?**

- muito importante     pouco importante     desnecessário     indiferente     necessário

Justifique sua resposta: \_\_\_\_\_

**15. De acordo com o grau de importância (1 mais importante/6 menos importante), enumere a maneira pela qual você acha que a gramática deve ser estudada em um curso de língua estrangeira.**

- Através de memorização e treinamento de aspectos gramaticais  
 Com a prática de exercícios para praticar os aspectos abordados  
 Através do estudo de textos  
 A partir do uso comunicativo da língua  
 De acordo com as necessidades e interesses dos alunos  
 Através da produção de textos escritos

**16. Qual a sua opinião sobre aprender inglês tendo por foco o uso comunicativo da língua, em que a gramática é abordada, mas não como foco da aprendizagem?**

\_\_\_\_\_

**17. Ao aprender uma língua estrangeira, você acha importante aprender a cultura dos países onde essa língua é falada? Por quê?**

\_\_\_\_\_

**18. Você gostaria de aprender inglês tendo o aspecto cultural dado importante? Por quê?**

\_\_\_\_\_

**19. Você Já viajou para o exterior?                     Não                     Sim**

a) Caso sua resposta tenha sido afirmativa, responda:

Onde? \_\_\_\_\_ Quando? \_\_\_\_\_

Por quanto tempo permaneceu no país? \_\_\_\_\_

b) Caso sua resposta tenha sido negativa, responda:

Que país(es) gostaria de conhecer? \_\_\_\_\_

Por quê? \_\_\_\_\_

**20. Como você acha que devem ser as suas aulas de inglês? Por quê?**

\_\_\_\_\_

**21. O que você espera do seu curso? Por quê?**

\_\_\_\_\_

Declaro estar ciente de que as informações aqui contidas servirão de dados para a elaboração de pesquisa na área de Lingüística Aplicada ao Ensino de Língua Estrangeira, sob a responsabilidade da professora Edinara R. N. Conceição, os quais serão mantidos sob sigilo de identificação.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

### APÊNDICE B<sup>3</sup> – ROTEIRO DE ENTREVISTA: ALUNOS

1. NOME                    IDADE
2. Por que escolheu a área de hospitalidade? E porque escolheu esta instituição?
3. Qual o perfil do profissional desta área?
4. Já trabalhou ou trabalha na área de hotelaria? Onde? Mencione o tempo e motivo da saída
5. Como você descreve a área da hospitalidade? Que profissão é essa?
6. Quais são as suas expectativas com o curso?
7. Quais os temas que julga relevantes para serem explorados ao longo do curso?
8. Você se acha preparado para este mercado de trabalho?
9. O que você, enquanto profissional precisa saber fazer? Que competências você deve ter?
10. Quais as competências que você considera que indispensáveis para esta área?
11. Para você o que é competência?
12. O que você pretende fazer para alcançar estas competências?
13. Qual a importância da Língua estrangeira na sua carreira profissional?
14. Fala alguma outra língua estrangeira que não o inglês? Qual? Qual sua habilidade nesta língua para uso em contexto profissional?
15. Qual sua habilidade em inglês para uso em contexto profissional?
16. Quais são as suas expectativas quanto à disciplina de Inglês Instrumental? Justifique
17. O que você acha que você deve ser capaz de fazer em um segundo idioma?
18. Como você gostaria que fossem as aulas? Por quê?
19. Que tipo de atividades você acha que devem ser exploradas durante o curso?
20. Quanto à língua inglesa, quais as atividades que mais apresentam dificuldade para você? Por quê? O que você acha que deve ser feito para mudar esta realidade?
21. Na instituição são oferecidas oportunidades e condições para isto? O que deveria ser feito? Qual o papel da instituição neste aspecto?
22. Nas atividades praticadas em sala de aula foram enfatizados alguns aspectos específicos referentes à comunicação em língua inglesa. Você poderia citar alguns?
23. Sobre as aulas extra-classe, para você qual foi a mais importante? Por quê?
24. Cite algumas das visitas técnicas realizadas no hotel. Como você se sentiu ao realizar as atividades?
25. Para você, estas atividades e visitas técnicas estão relacionadas com o seu campo profissional? De que forma? Elas foram importantes? Por quê?
26. Você gostaria de ter realizado outras atividades? Quais? Por quê?
27. Quais sugestões você daria para torná-las mais significativas?
28. Você acha que desenvolveu competências? Quais? Como?
29. O que você entende por competência?
30. Foi preciso usar outros conhecimentos que não especificamente os referentes à língua inglesa? Quais? Por quê? Quando isso ocorreu?
31. Em sua opinião, você acha que o fato de utilizar outros conhecimentos para realizar as atividades favorece a sua preparação para situações de trabalho? Como? Por quê?
32. O que você achou da metodologia empregada durante o curso? E do material didático? Tem alguma sugestão?
33. Nestes dois semestres, foram desenvolvidas atividades interdisciplinares. O que você achou desta experiência?
34. O que foi feito especificamente?
35. Você achou válido este trabalho? Qual sua avaliação? E quais as sugestões?
36. Que aspectos você acha que devem ser explorados daqui pra frente? Por quê?
37. Você mudaria algo no curso? O que? Por quê?
38. Como você percebe sua participação e envolvimento no curso?
39. E a dos colegas? Você acha que isto interfere no processo de ensino-aprendizagem de alguma forma? Por quê?
40. E a participação e envolvimento da professora... Alguma sugestão ou comentário?

---

<sup>3</sup> Neste apêndice, consta, de forma condensada, o roteiro de todas as entrevistas conduzidas entre os alunos.

## APÊNDICE C<sup>4</sup> – ROTEIRO DE ENTREVISTA: COORDENADORA DOS CURSOS

1. Nome, idade, formação (ano/ local)
2. Instituição(ões) onde trabalha. Há quanto tempo? Cargo(s) que ocupa.
3. Identifique sua(s) empresa: /local/estrutura/num de profissionais/público alvo....
4. Qual sua função na(s) instituição(ões)?
5. Como você descreve a área da hospitalidade? Que profissão é essa?
6. Qual o perfil do profissional desta área?
7. O que este profissional precisa saber fazer? Que competências ele precisa ter?
8. Quais são as competências que você considera que indispensáveis para esta área?
9. O que você entende por competência?
10. Quais os critérios usados na organização do curso como um todo? O que é priorizado?
11. Quais são os conceitos e/ou aspectos mais importantes defendidos pela instituição?
12. Há investimento/apoio na formação extra curricular dos alunos? Cursos, capacitação, participação em congressos...? O que é feito? Por quê? Qual o intuito?
13. Quais aspectos você considera que necessitam ser aprimorados na formação do profissional em turismo? Por quê?
14. Qual a o papel da língua estrangeira na formação do profissional que trabalha nesta área?
15. O que você, na figura do formador em potencial, espera que o profissional seja capaz de fazer em um segundo idioma?
16. No decorrer destes dois semestres letivos, foram desenvolvidas atividades interdisciplinares com componentes curriculares como Inglês Instrumental. Você considera este trabalho importante? Por quê?
17. O que foi feito especificamente?
18. Você achou válido este trabalho? Qual sua avaliação e sugestões?

---

<sup>4</sup> Neste apêndice, consta, de forma condensada, o roteiro de todas as entrevistas conduzidas com a coordenação dos cursos.

## APÊNDICE D<sup>5</sup> – ROTEIRO DE ENTREVISTA: PROFESSORES DA ÁREA

1. Nome, idade, formação (ano/local)
2. Disciplinas que ministra. Há quanto tempo?
3. Instituições onde leciona
4. Trabalha na área em que leciona? O que faz? Onde?
5. Qual a o papel da língua estrangeira na formação do profissional que trabalha na área hoteleira?
6. Qual é o perfil necessário para trabalhar na área da hospitalidade?
7. O que este profissional em formação precisa saber fazer? Que competências precisa ter?
8. Quais são as competências que você considera indispensáveis para esta área?
9. O que você entende por competência?
10. O que você acha que o profissional deve ser capaz de fazer em um segundo idioma?
11. Quais são os conceitos e temas mais importantes que você trabalha com seus alunos na sua disciplina?
12. Quais aspectos você considera que necessitam ser aprimorados na formação do profissional da hospitalidade?
13. No decorrer destes dois semestres letivos de 2005, foram desenvolvidas atividades interdisciplinares com componentes curriculares como Inglês. Você considera que poderia trabalhar de forma interdisciplinar com algum outro? Por quê? Como?
14. O que foi feito especificamente?
15. Você achou válido este trabalho?
16. Qual sua avaliação e sugestões?

---

<sup>5</sup> Neste apêndice, consta, de forma condensada, o roteiro de todas as entrevistas conduzidas entre os professores.

## APÊNDICE E<sup>6</sup> – ROTEIRO DE ENTREVISTA: PROFISSIONAIS DA ÁREA

1. Nome, idade, formação (ano/local)
2. Instituição onde trabalha. Há quanto tempo? Cargo(s) que ocupa.
3. Identifique este ambiente: hotel/local/estrutura/numero de funcionários /público alvo...
4. Como você descreve a área da hospitalidade? Que profissão é essa?
5. Qual o perfil do profissional desta área?
6. O que este profissional precisa saber fazer? Que competências ele precisa ter?
7. Quais são as competências que você considera que indispensáveis para esta área?
8. O que você entende por competência?
9. Na sua instituição, há investimento no profissional? Cursos/capacitação? O que é feito?
10. Quais são os conceitos e/ou aspectos mais importantes que se espera obter do profissional ao final destes treinamentos? Há retorno?
11. Quais aspectos você considera que necessitam ser aprimorados na formação do profissional da hospitalidade?
12. Qual a o papel da língua estrangeira na formação do profissional que trabalha na área da hospitalidade?
13. O que você espera que o profissional seja capaz de fazer em um segundo idioma?
14. Durante os dois semestres letivos de 2005, foram desenvolvidas aqui diversas atividades com os alunos dos cursos de hotelaria e turismo. O que foi feito especificamente?
15. Que você achou destas atividades? Quais as suas impressões/comentários?
16. De acordo com sua experiência, enquanto empregador, quais sugestões você daria?

---

<sup>6</sup> Neste apêndice, consta, de forma condensada, o roteiro de todas as entrevistas conduzidas entre os profissionais.

## APÊNDICE F – CONVENÇÕES PARA TRANSCRIÇÕES DAS ENTREVISTAS

P	pesquisadora
E1, E2, C1, C2, P1, P2, G	Informantes
(...)	fala incompreensível
(+)	pausa na fala/silêncio
[[ ]]	sobreposição de vozes com pesquisadora dando continuidade à fala
[ ]]	sobreposição de vozes com informante dando continuidade a fala
Maiúscula	ênfase na pronúncia
[ ]]]	sobreposição de vozes com informante 2 dando continuidade à fala
(( ))	Comentários da pesquisadora
Itálico	palavra em ingles
/.../	corte na fala
( )	barulho do ambiente
Negrito	palavra repetida
(+)	pausa de cinco segundos
[ ]	supressão do nome da instituição de ensino pesquisada
...	Pensamento incompleto



**APÊNDICE G – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA: E1**

P: (+) Qual o seu nome?

E1: Julia Sanches.

P: Quantos anos você tem?

E1: 25.

P: Porque você escolheu a área de hospitalidade?

E1: Primeiro porque tenho outras pessoas da minha família que trabalha já atua nessa área e eu achei interessante e segui.

P: Você já trabalhou ou trabalha na área?

E1: Já trabalhei.

P: Onde?

E1: Na Garcia Rosa Agência de viagens.

P: Quanto tempo você passou?

E1: Quatro meses e meio.

P: E porque você saiu?

E1: Porque a minha carga horária no estágio foi cumprida e aí eu não quis renovar o contrato porque eu moro em Camaçari e o custo tava sendo muito alto.

P: Porque você optou em seguir Turismo e hotelaria?

E1:

P: Porque você optou em estudar e se formar, se preparar para o mercado do turismo?

E1: Porque? Por que aqui na Bahia existe ... campo pra atuar na área e também assim, é um curso muito interessante. É um curso que tem um potencial riquíssimo. Você aprende muita coisa relacionada à cultura, idioma ... essas coisas. É um curso que tem uma boa grade.

P: E como você descreve essa área da hospitalidade, a área do turismo?

E1: um campo que/.../

P: Que profissão é essa pra você?

E1: É um campo, falando em relação à Bahia ... tem que mudar um monte de coisa, professora porque ainda existe muita coisa errada. O turismo daqui tá começando a caminhar agora . Tá tendo o QUALITUR que pode melhorar a qualidade dos serviços. Os serviços, até então, não tinha uma boa visão lá fora, agora tá passando (...) por que as pessoas deviam já ter começado a se preocupar com essa questão de qualidade no atendimento, no serviço, e qualificar mão de obra porque a gente não tem mão de obra qualificada, neh? Então, tá melhorando.

P: E o que é esta profissão pra você?:

E1: Agora pegou. ....

P: Você tá se preparando pra a área do turismo não eh isso?

E1: É

P: E você tá se preparando pra ser o que? Pra exercer que profissão?

E1: Eu quero trabalhar com agência de ... agenciamento. Trabalhar com isso e trabalhar na área de receptivo porque eu gosto de me comunicar entendeu?. Eu acho que tem mais a ver com meu perfil trabalhar com receptivo porque eu tenho facilidades de lidar com pessoas.

P: e Pra você qual é a diferença entre a área do turismo, a área da hotelaria ,a área da hospitalidade como um todo? Você enxerga turismo e hotelaria da mesma forma?

E1: Eu acho assim... que a hotelaria é uma área que tá dentro do turismo, porque o turismo não é só hotelaria, o turismo necessita da hotelaria pra caminhar e o turismólogo, ele tem a possibilidade de trabalhar também com outras coisas, com outros projetos (....) á cultura, a desenvolvimento local, essas coisas. Então, assim, é uma área que eu não quero atuar é trabalhar num hotel, por que eu vou ficar vinculada a tá ali preso a um a instituição que o serviço é só acolhimento, hospedagem em um certo período (....) e eu poder trabalhar em uma área do turismo que não seja a hotelaria, eu acho que eu ficaria mais satisfeita.

P: Qual sua expectativa com, o curso que você faz?

E1: Hoje, professora, .... a expectativa que eu tenho com o curso da [ ], já não é das melhores não, porque a senhora sabe, né?, (....) já passou por vários processos de transição, essa coisa toda e, assim, o curso pra mim perdeu o brilho.

P: Mas, assim, independente da situação que você coloca agora, da instituição que você está /.../[ que você...]]

E1: E também assim, em termos do mercado de trabalho, neh? Pra quem tá iniciando agora tá horrível, porque estágio não tem, quando você encontra estágio a remuneração é muito baixa, entendeu? Tem estágio que você paga pra estagiar, pra você ter a experiência, é um investimento que você tá fazendo em relação à sua experiência, por que, pra, em termos de respaldo financeiro pra pessoa sobreviver com turismo, na Bahia, ainda precisa melhorar muito. E não é só o aluno que tá começando agora não, é pra o profissional mesmo. O campo não tá tão valorizado.

P: E qual o perfil do profissional dessa área?

E1: Pra trabalhar ele tem que ter idioma. Ser especializado em línguas e ser uma pessoa que tenha disponibilidade pra trabalhar porque a carga horária (....) de domingo a domingo com folgas semanais e alternadas. Então, é uma área assim que eu não aconselho ninguém a entrar. Agora que eu to eu não vou desistir, eu vou continuar, mas no aconselho ninguém a entrar, não.

P: Você se acha preparada pra o mercado de trabalho?

E1: Neste momento não.

P: Porque você acha isso?

E1: por que o curso (....) sofreu essa mudança e ai muita coisa eu achei que, hoje a grade que eu tenho, eu achei que em relação ao que eu estudava antes, ela é muito fraca, muito fraca. São poucas as matérias que lhe dá contato com o mercado de trabalho mesmo. Porque eu estou estudando coisas que tá longe do que eu vi na prática, pela experiência que eu tive.

P: E o que você, enquanto profissional, você acha que precisa saber fazer?

E1: Primeiro eu tenho que tá sempre ligada nas atualidades, entendeu? E Ter um idioma fluente, porque a Bahia é o maior pólo que recebe gente de toda parte do mundo, então no que eu puder

me especializar em idioma, falar outras línguas, é fundamental. É a ferramenta. A comunicação é tudo e turismo se não tem comunicação não gera.

P: Quais as competências que você considera indispensáveis na área que você pretende atuar?  
Idioma, Em primeiro lugar, informática e ter um conhecimento voltado à cultura local. Por que se você trabalha na Bahia, você tá vendendo o destino Bahia. A Bahia não é só sol e mar. É cultura também.

P: Você acha que você tem essas competências?

E1: Muito pouca. Ainda preciso melhorar muito.

P: E o que você pensa em fazer pra alcançar essa competência?

E1: Acho que estudar. Estudar e correr atrás disso aí, porque o tempo tá passando e eu não posso ficar pra trás, não. Se a pessoa não evoluir, o tempo vai embora.

P: O que é competência pra você?

E1: É conhecimento pra atuar em algum ramo, em alguma área. Como é que eu vou explicar? Competência é a pessoa ter conhecimento entendeu pra competir no mercado, né? Que é mais?

P: Não sei! Só?

E1: Eu acho assim: é também ter força de vontade, porque se você tem conhecimento e você não explora, é inviável, é a mesma coisa que não ter. Eu acho que você tem que ter força de vontade pra correr atrás dos objetivos e o que fizer, fizer bem feito, entendeu?

P: O que é essa força de vontade que faz você explorar o conhecimento que você tem?

E1: Força de vontade? Professora, é assim: (...) Eu tive na minha vida eu tive que correr atrás, ir em busca, porque, primeiro: eu não venho de uma família que tem boas condições financeiras pra que eu possa ficar em casa sem fazer muito esforço. Eu tenho um objetivo pra traçar e eu tenho que correr atrás dele, eu tenho que fazer algo que eu poderia fazer bem feito pra poder puxar o meu objetivo.

P: Qual a importância, pra você, dentro da sua carreira profissional, em relação às línguas estrangeiras?

E1: Fundamental. Por que turismo é comunicação professora. Como é que eu vou trabalhar com o turista sem ter um idioma? Aqui é um pólo turístico e recebe pessoas de várias partes do mundo então eu preciso ao menos de inglês que é uma língua que tá se encaminhando pra ser universal. A disciplina da senhora é uma das disciplinas mais importantes do curso.

P: Como você se vê dentro da sua profissão, de acordo com o uso da língua estrangeira.

E1: Em relação ao nível de inglês, eu consigo entender algumas coisas escritas, mas eu não tenho como me comunicar, não tenho uma boa... Como é que eu posso falar?... eu não consigo falar, mas é uma carência eu to passando agora, mas eu tenho que procurar reverter isso o mais rápido possível, porque ...

P: Como?

E1: Fazendo um curso extra, porque a carga horária do curso que a gente viu é um tempo curto. A senhora fez o que pôde, se esforçou pra pasar o conteúdo, deu facilidade pra que a gente pudesse aprender, a falar, fez muito eh diálogo, aquela coisa toda, mas foi uma matéria que dentro de três meses que a gente estuda que agente absorveu, mas precisa enriquecer o vocabulário. E inglês

você tem que praticar, tem que falar, pra poder manter (...) se você não pratica você perde seu vocabulário fica .... começa a ficar pequeno porque você deixa de falar então, perde o hábito de comunicar.

P: Diante da necessidade das línguas estrangeiras na sua formação, quais as atividades que você acha que devem ser exploradas durante o curso.

E1: As matérias relacionadas à gestão financeira porque se você pretende trabalhar com o turismo você tem que ter um bom conhecimento do ... das questões financeiras, da burocracia pra ter uma empresa ... conhecer mesmo essa questão do financeiro da empresa e também eh ter flexibilidade pra lidar com pessoas ... ser sensível porque na agência era ... o turista vem pra aqui com uma visão, ele vem pra aqui com um sonho e você tem q fazer de tudo pra que aquele sonho possa dar certo, entendeu? Pra que amanhã ele saía e retorne com uma boa impressão do que é o destino Bahia. E conhecer o mercado mesmo. Ter muito conhecimento do que é o mercado /.../

P: E na área de língua estrangeira ...

E1: O curso, ele tem que dar possibilidade pra que o aluno possa ter contato com o turista, pra saber o que o turista ... por que normalmente ... lá na agência o turista que não era brasileiro ele vinha com umas dúvidas muito freqüentes, coisas assim ... ele perguntava muitas coisas relacionada aqui ... coisas assim da Bahia: o que é que a Bahia tinha pra oferecer e tal, e assim, na agência que eu trabalhava só duas pessoas falava inglês, duas pessoas falava espanhol e só uma pessoa falava francês ... então o turista que vinha pra aqui não tinha muito profissional pra tá recebendo ele, pra dar um tratamento o qual ele espera, entendeu? Quando ele vem pra aqui e ele vem filiado a uma operadora ele espera ter um cuidado maior, que a gente te há uma preocupação com ele aqui na Bahia ... então, aqui necessita de um profissional que tem ... são poucos qualificados, entendeu? ... e assim, eu acho que precisa do inglês pra poder dar segmento a profissão, dar andamento ao turismo ... não só pra o turista... (...)

P: Quais atividades apresentam um grau maior de dificuldade pra você?

E1: Falar. / Por quê? / Porque é diferente, professora, [o que é diferente?]] a pronúncia do inglês. Eu tenho dificuldades. Ler nem tanto. Eu leio ali, mas falar gera um bloqueio, assim, em mim.

P: Falando nisso, você acha importante aprender a gramática em si, de acordo com o propósito do seu curso, com o que você viu na prática?

E1: Não. Não é não. A gramática é fundamental, mas eu preciso /.../ eu tenho que ter mais agilidade ao falar, não pra escrever. Porque eu tenho que falar porque o contato é mais pessoal, é direto com o turista. Então eu tenho que falar.

P: Então, o que você como aluna deve fazer pra diminuir essa dificuldade que você tem na fala?

E1: Praticar, começar, assim, a insistir, mesmo errando ... falar, criar um hábito de pelo menos tentar, mesmo errando, porque você so aprende falando..

P: E nesse sentido, qual é o papel da instituição?

E1: Tá contribuindo muito pouco. Primeiro, a matéria deveria ser uma matéria que, no mínimo, deveria ser dada uns três ou quatro semestres. A gente teria que se familiarizar com o idioma e ir caminhando aos poucos. Uma carga horária de 72h é muito pouco, então a faculdade, a [ ] deixa muito a desejar nesse aspecto.

P: E como você gostaria que fossem as aulas de inglês?

E1: O método de ensino da senhora pra mim foi legal, mesmo com os problemas, porque teve muita gramática, muita, mas teve algumas horas que falamos de cultura, pouquinho mas teve. E tinha horas que a galera tinha mania de fazer couro do que a senhora dizia, pra tentar aprender, repetindo mesmo quando a senhora não mandava. E/.../ ter mais questão de *listening* porque pra o curso de turismo o essencial é ter prática. A gramática é interessante, mas a comunicação é mais fundamental no processo.

P: Você poderia citar uma das atividades desta semana?

Teve o trabalho de ler o texto voltado para o turismo, pra que a gente identificasse os falsos cognatos, o uso do dicionário, utilizar o vocabulário em sala de aula, várias coisas, mas esse foi o que eu mais gostei de fazer, porque eu me dediquei, e achei fácil, mas também porque eu já tinha uma base bem pouca ( ) teve o *listening* e as atividades de gramática no texto e nas frases dos diálogos. E que foi muitas. Na leitura dos textos, a gente pode saber o que a gente já sabe sobre o turismo, mas em outros idiomas e eu achei massa. AH! Teve a prova! Mas não foi a semana passada tem problema?

P: não. Pode falar.

E1: Assim, no início gerou aquele impacto, mas depois a gente gostou de fazer. Foi gostoso, a gente trabalhou só primeiro, depois tivemos que nos ajudar. A gente ficou com medo de perder, mas depois foi bom. A senhora levava fitas e a gente usava, pra tentar entender e repetir do jeito que eles falavam, pra a gente se acostumar.

P: Você disse que teve atividades voltadas pra gramática também. Quais dessas você acha que teve o foco só voltado pra ela?

E1: Acho que ... a interpretação [porque você acha isso?]] porque professora ali a senhora mostrou os verbos, verbos de... do futuro, como é que fala... esqueci o nome dele [*will*] é *will*. Então, teve os verbos do futuro e a senhora apresentou vários verbos e teve um monte de coisa... a gente teve que achar as palavras certas pra as coisas certas [Como assim? Não entendi?]] assim, professora, a gente teve que achar uma palavra, por exemplo que fosse sobre oposição de idéias, contrapor o que a gente disse antes [a tá!]]. Mesmo com o tempo curto, a gente fez muita coisa boa, porque assim, mesmo com as condições da faculdade, porque a faculdade não tinha livros, a quantidade de livro que tinha era aquela coisa, uma dificuldade tremenda pra que o aluno tenha acesso, se eu não me engano naquela época tinha só cinco exemplares de um livro de inglês. Alzira mesmo pegava o livro e ficava com ele dias e dias, então era lista pra pegar o livro, então não tinha recursos e a senhora fez de tudo pra tentar levar a disciplina.

P: Pra você essa atividade da interpretação, que foi a mais significativa pra você, [[não, não foi não!], digo, das que você citou [não, teve outras]]

E1: Teve outras que eu também gostei muito porque foi quando teve mais oralidade e foi interessante porque fez com que eu quebrasse barreiras, entendeu?, fez com que eu tentasse mesmo me comunicar [o que é quebrar barreiras?]] tentar a comunicação professora, a minha pronuncia deixa muito a desejar, então, ali eu comecei a praticar aquilo ali, na época eu fiz até com Simone, e a minha comunicação foi enriquecendo.

P: qual a importância, pra você, dessas atividades pra sua área profissional?

E1: Fundamental. Lembra que a senhora, assim, explicou diálogos de reserva, de como fazer uma reserva? ... e teve várias situações onde a gente pudesse se comunicar com um contato mais formal, assim, pra aquele momento.

P: e você conseguiu fazer uso disso na sua prática?

E1: Já. Até ontem mesmo na faculdade, foi um cara falar sobre câmbio, aí uma aluna lá do curso de Patamares, ela não teve inglês e aí ela não sabia o que era *travel check*, não é assim que diz?, que é cheque de viagem e aí eu achei aquilo ali um absurdo (( e ninguém de lá respondeu?)) claro, professora, claro era uma das coisas que mais a senhora falava nas aulas, e toda a hora a gente via nos textos e diálogos.

P: Você acha que o que fizemos em sala de aula no semestre desenvolveu competências em você?

E1: Sim.

P: Quais.

E1: Hoje, se eu pegar um livro sobre o turismo e a hotelaria vai ter muito vocabulário que foi trabalhado em sala de aula e eu vou poder compreender, e teve questões culturais, porque teve textos que a senhora usou e falou sobre isso [fale mais sobre isso aí...] outros textos? [sobre essas atividades que abordaram aspectos culturais], ah sim! Então ... [Você achou importante?] Achei. [Por quê?] enriquece, professora, a informação eu acho que na nossa área tudo sobre inglês tudo é importante ...

P: E dentro da sua área, como lida com essa coisa do cultural, principalmente em um outro idioma?

E1: Bom, o baiano, ele tem uma restrição muito grande de sei lá, acho que de mostrar o que é que ele tem, acho que é por insegurança, de passar o que é que a Bahia tem e eu acho que a maioria dos baianos não tem esse conhecimento, é um local que não dispõe de profissionais que queiram passar isso com tanta dedicação porque eu conheço guias que trabalharam na agência, que ele fazia um *city tour* que eles diziam o básico do básico, então eu acho assim, que ele tá vendendo o destino da Bahia, então eu acho que ele tem que fazer com que o turista venha vivenciar aspectos da Bahia que sejam aquilo que a gente vive, pra que ele possa vir novamente e queira trazer mais alguém. Eu acho que a Bahia tem muita coisa pra ser passada e por não ter profissional, capacitado pra tá passando isso pros turistas, então, o turismo aqui passa pro sérios problemas, entendeu professora? O que eu mais via de queixa lá era a questão da informação passada /você já pensou como é que você lidaria com essa questão de informar dados culturais daqui pra uma pessoa de um outro país, que fala outra língua e vive outra cultura e fazendo isso em um outro idioma? Você já se viu fazendo isso/

E1: Eu conheço muito pouco isso, de cultura, mas eu sei que uma coisa aqui na Bahia pode ser normal, mas pro lugar de onde ele vem não...

P: Como é isso na sua profissão? Isso de lidar com pessoas de culturas diferentes? Como é essa comunicação?

E: A comunicação tem que ser feita, mas eu preciso saber o que dizer e como dizer também... isso eu não sei fazer. Mas a comunicação tem que existir. Ela tem que ser clara e de forma objetiva, pra que

a pessoa, assim, não tenha dificuldade e assim, eu tenho que ter uma fluência e falar um inglês que possa ser bem compreendido.

P: E você acha que com o seu conhecimento de língua você seria clara?

E1: Não.

P: O que fazer então? Você disse que a comunicação tem que existir...

E1: Usaria os gestos professora... Uma atitude, um gesto, pode representar mais que um diálogo. Eu posso me comunicar de outras formas, mas, assim, eu tenho que ter pelo menos uma noção.

P: Você acha que usar estes recursos te prepara pra situações reais de uso da língua no seu trabalho?

P: Eu acho que eles sozinhos não. não [por quê?]] porque futuramente, se eu me deparar com isso vou tentar.... não sei eu acho que não prepara não... como eu vou dizer as coisas se eu não sei em inglês... eu vou tentar usar esse argumento pra associar à minha comunicação.

P: O que você achou do material didático e da metodologia usada?

E1: O material achei interessante, mas muito fraco [por que?]] por causa dessas coisas que a gente falou... isso mesmo da cultura, não tem. E também porque não tinha muito lá, a [ ] não disponibilizava recursos, entendeu? Eu vi que a senhora tirou leite de pedra, pra conduzir a turma e ter e dar também acesso a material pra a área de hospitalidade, de hotelaria e de turismo por que a FABC não tinha. O que a senhora apresentou foi coisas assim... méritos exclusivamente seus porque a [ ] não ajudou a senhora a caminhar com a disciplina. A senhora procurou e deixou até um *book* pra gente lá.

P: Você tem alguma sugestão sobre as coisas que foram feitas, a metodologia empregada?

E1: Que deveria melhorar mais, fazer a gente falar as coisas que a gente vai mesmo precisar, isso da cultura que é muito importante. As *xerox* que a senhora deu não tinha nada disso e o que a gente via era coisa que a senhora falava quando perguntava. Ter coisas que a gente possa fazer com outras matérias principalmente em inglês se bem que ia ter neh?, mas a gente não quis mais por causa dos problemas que teve lá... e muita visita técnica [mas teve...]] é ia falar, mas era pra ter mais.

P: O que foi feito nessas visitas?

E1: Foram interessantes. A gente foi no Pelourinho, visitamos um monte de coisa lá, a senhora mostrou algumas coisas que estavam em inglês, placas, e também algumas que estavam erradas, e ai a senhora também associou a questão da cultura do local ao idioma, língua inglesa, foi uma aula muito boa, a senhora disse, quando a gente perguntava, como dizer coisas que a gente não sabia, a senhora mostrou a gente o lado que a gente não conhecia da área. Eu vi que vai ser muito difícil fazer isso em inglês, porque o profissional tem que ter idioma que é uma ferramenta fundamental, mostrou também a questão do cardápio da culinária, e a gente tava prestes a fazer o trabalho de culinária, foi bom também por isso, a gente ficou sabendo sobre como falar essas coisas de comida que só a gente tem. Levou também a gente no restaurante do SENAC, que era nosso sonho de ir lá.

P: O que é o SENAC?

E1: Não é aquele órgão que prepara o profissional pra área d'agente? Ele dá capacitação, mão de obra...

P: Você mudaria alguma coisa na disciplina inglês instrumental?

E1: Pro recurso que teve foi muito bom. Mas eu acho assim, eu queria que a faculdade tivesse uma estrutura pra explorar a questão do *listening* porque, pra o curso de turismo, o falar é fundamental.

P: Como você descreve a sua participação no curso e de seus colegas, em relação ao desenvolvimento de vocês na disciplina?

E1: No início do semestre eu pensei que fosse a matéria que eu tivesse mais dificuldade e tive muitas, muitas dificuldades, mas por tudo que aconteceu nesse semestre, a senhora se mostrou mais perto d'agente fez até a gente não desistir da matéria, que muitos nem vão aproveitar no currículo, só na profissão mesmo, mas de minha parte eu me dediquei eu e uns outros da turma. Agora, minha turma, tem muita gente ali que só tá ali pra passar e como viram que no *campus* que a gente vai não tem a matéria, desistiram, pra eles estudar e aprender a matéria, só a notinha interessa. Tinha alunos ali que, como Alzira mesmo, viveu a disciplina e até hoje fala da importância da disciplina e que sente a necessidade de aprender o idioma... Alzira, Márcia... tinha muita gente ali que era uma aula assim, que apesar de ser na sexta-feira [e na segunda]] é na segunda também... mas sexta-feira a evasão é muito grande e colocar justo essa matéria nesse dia, não ajudou, os que ficavam era quem tinha interesse com a disciplina, tava mesmo querendo aprender.

P: e a participação da professora no decorrer da disciplina?

E1:a disciplina de inglês? (sim)) Eu já disse professora. A senhora fez o impossível pra conseguir fazer a gente aprender alguma coisa, ter entendimento, coisas que tava até fora da questão fora, como é que eu posso explicar... a senhora foi comprar livros que a senhora foi para *site* comprar pra que a gente pudesse aprender mais, colocou até seu nome na frente, porque o aluno podia te dar um calote e a própria instituição ia dizer que você comprou porque você quis, utilizou de todos os recursos pra passar a coisa da melhor forma possível, a senhora se esforçou muito, sempre levava material impresso pra que a gente não tivesse custo a mais, entendeu?.



## APÊNDICE H – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA: E2

P: Qual o seu nome?

E2: Marcelo Junior.

P: Idade?

E2: 22.

P: Qual a sua formação?

E2: Formação geral. No Acadêmico

P: Porque você escolheu a área da hospitalidade?

E2: É uma área promissora. Tá abrindo muitos hotéis. Tem mais chance de arrumar um emprego.

P: Você tem experiências na área?

E2: Não

P: Que profissão é essa da hospitalidade?

E2: É promover ao turista uma boa hospedagem pra ele enquanto ele tá na sua cidade.

P: E o que é promover essa boa hospedagem?

E2: Hospedagem de qualidade, dar conforto, segurança. É como se fosse a segunda casa dele.

P: Quais as suas expectativas com o curso?

E2: ser um bom profissional, ser reconhecido na minha área de atuação.

P: Qual o perfil do profissional na área?

E2: Tem que ser comunicativo, receptivo, tomar decisões rápidas e ter carisma.

P: Você se acha preparado para este mercado de trabalho?

E2: Acho sim.

P: E o que você faz pra isso se não tem experiência na área?

E2: Ao longo do curso, com as visitas técnicas, trabalhos, estudos... a gente vai criando capacidades de gerir um empreendimento.

P: Enquanto profissional, você precisa saber fazer o que?

E2: Saber (...) controlar o pessoal, as pessoas que trabalham com você, saber tomar as decisões certas, saber idiomas, que é importante, é isso aí?

P: E quais as competências que você deve ter?

E2:

P: O que é competência pra você

E2: Uma coisa que eu seu fazer bem.

P: Qual é a importância da língua estrangeira na sua profissão?

E2: 100%. Você tá lidando com gente de todo o mundo e a maioria desse povo fala é inglês.

P: Você fala alguma língua estrangeira?

E2: Inglês. Só o Básico.

P: Qual a sua maior facilidade?

E2: Em leitura.

P: Você acha essa facilidade em leitura importante?

E2: Sim mas não muito. Em turismo e hotelaria o que menos importa é ler. A gente tem é mesmo que falar.

P: Que atividades você acha q devem ser exploradas no decorrer do curso?

E2: A comunicação. É o mais importante.

P: E destas atividades, quais as mais difícil pra você?

E2: Falar. Por causa das pronúncias. Escreve de uma forma, mas em outra pronuncia.

P: O que você pra diminuir essa dificuldade?

E2: Vejo filme, ouço fitas ... eu vou entrar no curso agora....

P: Qual o papel da instituição nisso...?

E2: Quase nenhum. Ela ofereceu... ofereceu não, porque tem que ter na grade neh?, mas fora isso as iniciativas foram quase todas da senhora, nas atividades....da parte de inglês, a senhora que se esforçou

P: Como você gostaria que fossem as aulas de língua estrangeira?

E2: Foram boas: a gente praticou diálogo, leitura e escrita também... teve um monte de diálogo. E gramática. Só que a faculdade não dava muitos recursos, neh? Isso dificultou um pouquinho. Teve aquela de preencher endereço, ensinar a pessoa a chegar de um lugar, só que a faculdade não dava muitos recursos, neh?, audiovisual, principalmente.

P: Você acha que esse ensino te ajuda a ser um bom profissional?

E2: Em inglês não. Dois semestres não é suficiente pra a gente poder ter o domínio...e as atividades também... foram boas mas falta muita coisa, as *xérox* que a senhora levou mesmo, nenhuma falava de coisas que a gente possa usar aqui na nossa área que é a Bahia ((você tá falando de cultura, é isso?)) é sim. Não tem como a gente saber essas coisas pelo que tinha nos livros. Tinha muita coisa de gramática.

P: E sobre as atividades dessa semana? Você pode citar algumas?

E2: Diálogos [o que foi feito em sala de aula?]. Atividades de escrita, de ouvir, treinar concentração e pra gente repetir os diálogos. Teve gramática.

P: Essas atividades contribuíram pra sua formação?

E2: Sim. Eu consegui gravar mais do que só lendo.

P: E sobre as visitas técnicas ( )?

E2: A que eu mais gostei foi a de Ilhéus: tivemos um diálogo com ele [em que língua?] em inglês. Ele era do Canadá. ( )

P: E como você se sentiu?

E:2 Massa! Consegui me comunicar, mesmo dizendo pouca coisa. Eu descobri que é diferente do livro, a gente n precisa dizer todas as palavras da frase, só as palavras mais importantes e ele já entendeu. A gente pode ver realmente como um estrangeiro conversa. Aquelas frases todas qe tinha n os livros não precisou pra que ele entendesse a gente, entendeu? Eu fiquei depois pensando: é tudo diferente do livro...Ali a gente teve que improvisar, neh?, improvisar em inglês, risos.

P: Você acha que isso ta relacionado com sua profissão? Vai ser útil?

E:2 Muito. Principalmente na recepção porque estamos lidando com o público estrangeiro, aí na hora já ajuda neh, se a gente esquecer na hora... eu mesmo já decidi usar só as palavras mais importantes, como aconteceu com aquele turista... é mais fácil. Porque pense professora, a senhora chega de viagem cansada, doida pra descansar e ainda tem eu responder todas aquelas coisas na recepção?!?! Tem que facilitar não é? A gente pode fazer todas as perguntas, mas de uma forma mais rápida e até confiante neh? Ai a gente vai conseguindo todas as informações.

P: Qual foi a atividade de ontem?

E:2 Fomos ao aeroporto e lá a gente identificou as placas, as coisas que tínhamos que fazer pra guiar o turista, dar as informações pra ele, ver como é a comunicação, as frases... e cada um atendeu um turista estrangeiro com a ajuda dos funcionários da TAM. Ah, conversamos com o supervisor geral de lá e ele mostrou um monte de coisa pra gente.

P: E acha que com essa atividade você precisou usar outros recursos pra te ajudar?

E:2 conhecimentos mesmo da área de hotelaria pra poder ajudar a gente, por exemplo, professora, a gente teve que fazer as coisas com o turista lá, atender ele, entende? ((você quer dizer *check in/ check out*?)) é, é. Então, mas isso não foi a senhora que ensinou isso pra gente, foi a professora de agenciamento de viagens, entendeu, professora? A senhora ensinou a gente a falar isso em inglês.

P: E o que você achou disso?

E:2 Foi bom também, mas depois achei que ficou repetitivo, assim, a gente tava fazendo quase a mesma coisa que fez antes, entendeu? Achei que foi perda de tempo nisso, porque a gente podia ter feito isso junto, entendeu? A senhora e a outra professora, e também outras matérias é isso, aí a gente não fica aprendendo coisas soltas ou aleatórias.

P: Você acha que usar estes recursos que não só é usar a língua inglesa te ajuda a comunicar e desenvolver na língua inglesa? Por quê?

E:2 Porque faz a gente relacionar as coisas que a gente tá aprendendo com o inglês, ajuda a gente, afinal eh tudo a mesma coisa, só que em outra língua risos.

P: Você daria alguma sugestão sobre essas coisas que fizemos?

E:2 Ter essas atividades com mais frequência, neh? Porque a gente não teve muita oportunidade de fazer isso e pra nossa área é muito importante. A carga horária da disciplina devia ser maior do que 72h e ser em todos os semestres, não só em dois.

P: O que você achou da metodologia e do material empregado em língua inglesa?

E:2 Achei interessante. Só faculdade que não ofereceu muitas condições neh?, mas o que a senhora fez foi interessante, agora as coisas que tinha nas *xérox* dos livros não era muito boa ((como assim?)) é porque tinha muita gramática, coisas pra gente ficar repetindo, assim nos diálogos entendeu?, era tudo igual, só mudar uma palavra, aí a gente pegou a manha, mas n aprendeu muito por isso. E a gente só pôde trabalhar mais a repetição como eu disse, assim, quero dizer a fala, os diálogos, é isso, os diálogos.

P: O que é uma metodologia interessante?

E:2 Voltada pra o nosso curso, tinha muito vocabulário.

P: Então foi boa a metodologia?

E:2Nao, professor, não é isso. É assim, As coisas eram voltadas pra nossa área, sim, mas teve as outras coisas que podia ser melhor ((outras coisas como?)) assim de repetição, de ser igual, entende? Ah, e de não mostrar pra gente aquelas coisas que a gente falou de cultura e de ser mais objetivo e rápido na conversa ((como assim rápido?)) é dinâmico, professora, ser dinâmico e objetivo, não ficar cansando o cliente com um monte de perguntas, entende? Com as coisas mais curtas e rápidas pra a gente falar melhor. É isso.

## APÊNDICE I – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA DE C1 E C2

P: ( ) Qual o seu nome?

C1: Maria Antonia Castro.

P: Maria Antonia Castro [[Maria]. Sua formação?

C1: (+) Sou formada em hotelaria e Pós-graduada em hotelaria.

P: Quando?

C1: Quando?

P: Quando você Pós graduou e formou?

C1: Eu formei, (...) eu acho que foi em 92.

P: Onde?

C1: CEFET. CEFET/Ba

P: E onde você trabalha?

C1: Eu trabalho no *Provance Pituba Apart.*

P: *Pituba Apart.* Há quanto tempo?

C1: 14 anos.

P: E qual o seu cargo?

C1: Gerente Geral.

P: Gerente Geral. Qual sua formação, sua atuação, enquanto profissional da área de turismo voltada pra formação de profissionais?

C1: (+) Agora você ta falando: da parte acadêmica, então, né?.[é]]. Bom a minha atuação, principalmente é mostrar ao aluno da importância dos cursos, né?, da profissionalização hoje, porque, veja bem todo mundo fala que o turismo ta crescendo, que Salvador é, o Estado que quer chegar em primeiro lugar no turismo e a gente nunca se preocupou muito com qualificação, né?, então, de alguns anos pra cá, as faculdades acordaram e o, e o, o empresariado também, e a gente só vai conseguir chegar se tivermos profissionais, certo? Então é isso que venho mostrando (...) me interessei por faculdade.

P: E qual o, quais seriam os critérios que você utiliza na organização desse curso como um todo?

C1: Desse curso como um todo?

P: É. Curso de turismo e hotelaria?

C1: Quais os critérios? Bom (+) primeiro, é achar bons profissionais para estarem trabalhando comigo, ta certo?, assim, sempre que eu:, eh, entrevistei professor, e contratei, eu quis mostrar sempre o que era o curso, aonde a gente queria chegar/.../, quais as competências e habilidades do curso e que fosse realmente uma pessoa que também das disciplinas específicas do mercado, que eu acho que é muito importante o professor trocar com o aluno em sala de aula.

P: Hum, hum. E: como você classifica essa profissão da área da hospitalidade e do turismo? Que profissão é essa?

C1: (+) Que profissão é essa ((é)). Eu acho que ele é acima de tudo um gestor.

P: O profissional? E QUE profissão é essa? ( )

C1: (...) Um administrador, eu acho (+) que é uma profissão de administração, em qualquer área, tanto na área de turismo como de hotelaria, na hospitalidade de um modo geral, né? [han, han]] de administração ((é a área de administração)), eu acho.

P: E qual o perfil do profissional dessa área, tanto da, tu/.../da, área de turismo e de hotelaria?

C1: O que /.../ na verdade não é a área de hotelaria, né? a de turismo, ela abrange né?, [han, han]] a hotelaria, ela tá dentro da área de turismo. Então eu acho que o perfil desse profissional ( ), ele tem que ser uma pessoa que gosta de lidar com outras pessoas e saber que é uma área que tem dificuldades, porque quando você trabalha com o turismo, você abre mão de muita coisa inclusive da sua vida particular, porque o turismo ele não pára, você trabalha enquanto os outros se divertem, né? Então o perfil desse profissional é ele tem que se doar, tem que gostar, é ele tem que saber lidar com as pessoas, e assim, é uma área que você perde muito né? Certas pessoas, não é pra qualquer um não [risos]. ((informante pede colaboração de colega de trabalho, coordenadora dos cursos de turismo e hotelaria em outro *campus* da instituição que neste momento a esperava para reunião de coordenadores de cursos.)) MAIS alguma coisa que você acrescentaria no perfil Joana<sup>7</sup>, de turismo?

C2: : Eu não ouvi.

C1: Perfil do profissional de turismo? Porque a gente tá falando /.../ turismo, como um todo, né? E na hotelaria, porque eu acho que a hotelaria ela tá dentro/.../ [ela tá no turismo como um todo mesmo]], né? Turismo, então, assim, o perfil, que além de ele saber que ele vai lidar com pessoas dentro da área, né?

C2: : O profissional de turismo (...) muito grande, tem que lidar com o outro, né?, [com as adversidades da área]] ( ), ter um, é (...) ética muito, né?, trabalhar muito essa questão da ética, porque você vai tá /.../ agora mesmo, né?, eu fui visitar na agência lá:, alguns problemas com uma pessoa que: tentou com cartão de crédito, tentou ludibriar outros, então quer dizer, você tem que ter essa questão da ética (...), com valores, (...) com expectativas, com sonhos [com vida particular, não é?]] com vida particular [porque você acaba se envolvendo com o problema deles]] e você tem que (...)muito a parte tecnológica, você tem que ter uma noção (...) saber lidar, porque hoje, porque uma empresa de turismo sem internet não é nada, sem computação, não é nada [um profissional atualizado, não é?]] um profissional atualizado, inglês tem que ter, não tem jeito, não, não com/.../ agora tão falando até em chinês porque inglês já não é o bastante, espanhol já não é o bastante, alemão e agora a gente tá entrando com um outro público, neh? e eu acho que trabalhar mesmo essa questão que Maria falou entendeu?, de ter essa consciência porque você é abdicar de muita coisa (...) essa noção de que realmente uma dedicação total e plena, né?, porque (...) final de semana, feriado trabalhando.

P: E segundo vocês , o que este profissional precisa saber fazer?

C1: Joana, o que o profissional de turismo precisa saber fazer, Joana?

C2: O que precisa saber? Ele precisa saber gerir empresas de turismo, não é? Ele é um gestor de empresa de turismo (...), agências, operadoras, restaurantes, bares, eh, companhias aéreas, hotéis [entretenimento]], locadoras de carros, eh, parques temáticos e assim por diante, né?, casas de

---

<sup>7</sup> *Idem.*

shows, museus, tudo isso, além de que tem que ser um planejador da área de turismo, não é?, o que é que é isso?: ele vai ser consultor e até mesmo trabalhar em secretarias de turismo, né?, ou na Embratur, que hoje até você tem, eh, como você tem um concurso público de auditor fiscal, você tem também pra Embratur, que aconteceu até agora, tem dois meses, com os profissionais de turismo, então, você também como planejador, como gestor, né?, ou como até mesmo como técnico da área, não é?, porque a gente só fica pensando né?, na parte macro, mas, assim, como executor mesmo de todas essas áreas aí.

P: Maria, há pouco você falou sobre: algo relacionado a competências [[hum hum]. O que é que você entende por competência?

C1: Competência do profissional? (+) [han han] Eu acho assim, eu acho que acima de tudo ele tem que ser um pessoa atualizada, ta?, então (+) não pode parar, a gente não pára nunca quando a gente ta na Área, né?, porque? Porque as coisas mudam muito rápido, ta? Se você imaginar hoje o que é uma companhia aérea hoje e o que foi, nem digo há 10 anos atrás, há 5 anos atrás, o perfil mudou totalmente, ta? Então eu vejo assim a atualização dele (...)

P: E quanto assim, aos tópicos abordados em disciplinas, ao/.../aos tópicos teóricos, qual o ponto de vista que a instituição defende como sendo o principal ou a bandeira, em função da formação desse profissional?

C1: Do teórico? Olha eu acho que o teórico /.../ o que eu acho que as instituições hoje elas estão preocupadas e é uma coisa que a gente tem que vê muito ( ) a parte teórica ela é fundamental e importante e o aluno tem que procurar mais a pesquisa. Eu acho que a faculdade hoje, ela é (...) se o aluno, se o professor chegar lá e ele dá o assunto dele, né, dentro do que a faculdade determina como ementa, seu plano de aula, de tudo, mas que o aluno tem que pesquisar ((hum, hum)) entendeu? ((hum, hum)) porque a faculdade ela é um incentivador pra pesquisa.

P: Há, nesse caso, um investimento: na formação como atividades extracurriculares que a instituição oferece?

C1: Não, não. A instituição ela não oferece como /.../

P: Por quê?

C1: Porque não oferece mesmo, não tem justificativa, não. Ela tem a grade dela normal. Todas as atividades de extensão que são oferecidas, elas são pagas, agora mesmo a gente tá lançando algumas atividades de extensão aqui, O que a gente trabalha [por exemplo?] por exemplo? Curso de inglês, (+) de espanhol, (+)ta?, governança, recepção, pra Área específica mesmo, a gente tá lançando alguns pros alunos, mas que obviamente tem um custo, um custo extra [mas é nesse sentido que o /.../] não é uma, não é uma /.../ é uma empresa privada, é um negócio, né?, então, a gente trabalha como extra mesmo. [e]O que a gente trabalha muito, o que a gente vem tentando trabalhar muito com dificuldade são as visitas técnicas, né?, que não deixa de ser um trabalho de extensão, muito cobrado em nossa área, o MEC vê muito isso, por quê?, porque é você fazer na prática, não tem como você ficar só na parte teórica sem você mostrar ao aluno /.../ você viu, acompanhou e sabe como é[com certeza]] e com todas as dificuldades, porque você trabalha com aluno carente que não tem dinheiro, não é?, mas (...) você não consegue, eh assim, eu acho que quando você entra na faculdade, você tem que investir em você, então uma viagem, às vezes o

aluno ele encara uma coisa contra ele que a faculdade tá obrigando ele a fazer aquilo e a gente não pode fazer isso, claro que você sabe que tudo que envolve dinheiro não pode ser obrigatório (...) ( ) porque pra mim /.../ eu disse pra uma aluna: eu tenho 20 anos de profissão, não de profissão, eu trabalho na área há 20 anos, então eu procuro /.../ então eu quero passar o meu conhecimento pra vocês, mas eu só posso (...) mostrando /.../ quer dizer, é fora da sala de aula. Aliás, eu acho que as faculdades hoje deviam ser muito mais fora da sala de aula do que na própria sala de aula /.../

P: Você citou aí algumas atividades que foram feitas fora da sala de aula, inclusive com a minha participação [[isso], em, caracterizando o aspecto interdisciplinar [[isso, principalmente]. que atividades você lembra, ou pode citar, que foram feitas?

C1: Nós fizemos um trabalho na Praia do Forte com a comunidade local, não foi interdisciplinar, foi com uma disciplina única, nós fizemos um trabalho na Praia do Flamengo, em Ipitanga, com conscientização no lixo e meio ambiente, com os barraqueiros (...), nós fizemos um trabalho em Morro de São Paulo, também de conscientização de limpeza das praias, e outro trabalho dentro de um *Resort* pra conhecer o funcionamento, São Francisco do Conde, a gente também fez um trabalho (...) na época

P: [[han, han]. E, assim, como você vê a função da língua estrangeira dentro do curso[fundamental]]

C1: Fundamental, hoje, hoje é pré-requisito (...) é pré-requisito do profissional da área de turismo.

P: E o que você, enquanto formador, (+) de um profissional, espera que esse profissional seja capaz de fazer em um segundo idioma?

C1: O que ele /.../ ((é)) Olha, hoje em dia, você vê, a Bahia está se consolidando com o segundo estado com o maior número de turista estrangeiro, né?, então, o profissional de turismo, ele vai tá ou trabalhando no aeroporto, num hotel, numa secretaria, é fundamental que ele tenha uma segunda língua. (...). A gente fala muito inglês e espanhol, mas a Bahia tá crescendo tanto que hoje a gente fala em ( ) italiano, francês, (+) entendeu?, [hum, hum]]. Então essa coisa da língua universal, o inglês é uma língua universal, mas em alguns países da Europa (...) muito grande, não é?. Então, assim, pra você ter idéia, ano passado eu tive que contratar um profissional que tivesse italiano ( ).



## APÊNDICE J – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA: P1

P: Nome:

P2: Tereza França

P: Formação/ano:

P2: Bacharel em Turismo/1994

P: Disciplinas que ministra

P2: Agenciamento de Viagens e Turismo (2005.2) / Estágio I (2006.1) Há quanto tempo? Desde 2º semestre 2005

P: Instituições onde leciona

P2: [ ]

P: Trabalha na área em que leciona?

P2: SIM. trabalho na TAM Linhas Aéreas como Executiva de Contas, visitando agências de viagens

P: Qual o papel da Língua estrangeira na formação do profissional que trabalha na área turística?

P2: De suma importância, para sua inserção e crescimento no mercado de trabalho.

P: Qual é o perfil necessário para trabalhar na área de turismo?

P2: Formação acadêmica, interesse, ser comunicativo, comprometido e ter conhecimento em idiomas.

P: O que este profissional em formação precisa saber fazer? Que competências precisa ter?

P2: Saber atender bem clientes, turistas ou não, conhecimento do que vende (cia aérea, cidades, países...), conhecimento em idiomas, etc.

P: Quais são as competências que você considera indispensáveis para esta área?

P2: Conhecer bem geografia turística, nomenclatura específica do turismo, idiomas e entender também especificamente da área em que atua (cia. aérea, agência de viagens, receptivo, hotel, eventos, etc).

P: O que você entende por competência?

P2: Entendimento naquilo em que se pretende atuar e o fazer bem, com eficiência.

P: Quais são os conceitos (conteúdos) e temas mais importantes que você trabalha com seus alunos na sua disciplina?

P2: Agenciamento - nomenclatura básica utilizada nas agências, o que faz uma agência de viagens e as principais responsabilidades do profissional da área.

Estágio - mercado de trabalho, perfil do profissional de turismo, importância do estágio para vida profissional do aluno.

P: Quais aspectos você considera que necessitam ser aprimorados na formação do profissional em turismo?

P2: Consciência dos próprios profissionais da importância de uma formação acadêmica para trabalhar na área, mais atividades práticas durante a formação acadêmica e exigência de matérias de idiomas durante o curso.

P2: No decorrer deste semestre letivo, foram desenvolvidas atividades interdisciplinares com componentes curriculares como Inglês. Você considera que poderia trabalhar de forma interdisciplinar com algum outro? Por que? Como?

P2: Sim. Acredito que trabalhos interdisciplinares são importantes para discentes e docentes para maior integração e entendimento do curso como um todo. Isso pode ser feito elaborando-se trabalhos únicos, que envolvem todas as disciplinas do semestre letivo, onde professores e alunos irão interagir, mas, cada um cobra o conteúdo da sua matéria.

P2: O que foi feito especificamente?

P2: No semestre passado, desenvolvemos o trabalho de elaboração de uma agência de viagens com a turma toda (eram 12 alunos) envolvida em um só trabalho e conseguimos atingir todas as disciplinas do semestre letivo (no caso 6º): Sistema de transportes e agenciamento de viagens e turismo, Urbanismo, Eventos, Estatística e Qualidade.

P: Você achou válido este trabalho?

P2: Sim.

P: Qual sua avaliação e sugestões?

P2: A turma se empenhou, estava comprometida e desenvolveu um excelente trabalho. Acho que ainda teríamos melhor resultado se a integração FACULDADE X PROFESSORES X ALUNOS fosse ainda maior para o desenvolvimento do trabalho.

## APÊNDICE K – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA: P2

P: Qual a sua formação?

P2: eu sou tecnóloga em hotelaria e tenho uma especialização em gestão ... em hotelaria.

P: e quando você conclui sua especialização?

P2: A minha graduação eu conclui em 89 e a minha especialização eu conclui em 2004.

P: Onde?

P2: FIB – Faculdade Integradas da Bahia e a graduação foi no Rio Grande do Sul, na UCS, em Caxias do Sul.

P: Qual sua profissão atualmente?

P2: Eu sou gerente de vendas e sou professora na FABC e na FIB ((de quais disciplinas?)) Eu dou aula há três anos e eu sou professora de Introdução de Meios de Hospedagem, Gestão de Processos de Hospedagem, Administração de Meios de Hospedagem e Meios de Hospedagem e também de Tópicos Emergentes. Aliás, sobre essas disciplinas, é melhor eu falar um pouquinho sobre elas, neh? ((claro, claro!)) Na parte de Introdução de Meios de Hospedagem, você vê toda a parte do histórico da hotelaria, vê toda parte dos tipos de hotel, quais são os tipos de hotel que existe, quais são as funções dentro de um hotel, você tem aquele início pra aquela pessoa que tá iniciando... depois, na parte de Meios de Hospedagem, Administração e Gestão, seria a parte de recepção, a parte de reservas, toda a área de governança, ( ...), lavanderia... parte da gestão, realmente, de um meio de hospedagem, tipo assim, você vê de uma forma geral o funcionamento de todos os setores, mas, é claro, não entra na parte de alimentos e bebidas, neh? É mais mesmo aparte de hospedagem.

P: Dentro desta visão, como você analisa a função da língua inglesa na formação do profissional da hospitalidade?

P2: ( ) Sem comentários neh? É tipo: o quão importante é. Como eu te falei, eu me formei em 1989. Já nessa época. Quando eu fui recrutada para fazer meu último estágio porque eu fui recrutada pelo *Maksoud Plaza*, em 1989, pra fazer o estágio, Ednara!, a condição era que o aluno falasse inglês. E quando eu fui realizar o estágio, era pra o aluno atuar em todas as áreas do hotel, na recepção e em qualquer outra área, era de fundamental importância que ele falasse o esse idioma porque senão ele não poderia funcionar, neh?, não poderia atender a solicitações do cliente. E Salvador! É mais importante ainda, porque agente tem um turismo internacional muito grande, e eu digo assim, esses hotéis, esses grandes de *resort*, neh?, onde os hóspedes ficam quase o dia todo... o hóspede tem que ter suas necessidades atendida e como é que você vai fazer isso se você não consegue entender, atender o seu cliente? Como é que você vai atender o seu cliente na recepção? Turismo, hotelaria... é importantíssimo falar o idioma inglês. Agora uma outra coisa que vale ser ressaltado é que (+) o inglês, ele é tão importante, que depois, aí sou eu já como profissional falando, no momento de recrutar um profissional, eu, muitas vezes, dispensei um turismólogo e uma pessoa que tinha já administração hoteleira e eu peguei e contratei uma pessoa que dominava só inglês, entendeu?, eu digo assim, ela não tinha a formação, mas

tinha a fluência de inglês, pela importância que ela tem ((e como lidar com isso?... Se ela não tem a formação?)) É mais fácil que ele aprenda o funcionamento do hotel no próprio hotel do que ele aprenda inglês, neh?

P: E qual é então o perfil do profissional da hospitalidade?

P2: Primeiro ter uma boa postura. Ter uma boa apresentação, saber tratar das pessoas, que é algo fundamental nessa profissão, tanto turismo, tanto hotelaria, a pessoa que trabalha com o serviço, neh?, tem que saber tratar as pessoas, saber trabalhar com gente, gostar de servir, ter simpatia, amabilidade, ser uma pessoa, pró-ativa, sempre atenta, sempre se antecipando ao problema e sempre dar importância a evolução, sempre tá em constante desenvolvimento, neh?, atualizado, a parte de informática também, neh, tendo uma compreensão de uma forma geral e o idioma, que é inglês, no mínimo.

P: Então, ele tem esse perfil. Mas o que ele realmente precisa saber fazer?

P2: ele vai ter que desenvolver as habilidades, competências, e atitudes para cada função. Vou pegar um exemplo aqui. No caso de um recepcionista, ele tem que ter conhecimento de todos os processos que são feitos em uma recepção, no caso, o *check-in*, o *check-out*, o atendimento a reclamações, o atendimento em relação a receber contas, e assim por diante, e hoje, mais do que nunca, estes procedimentos são escritos. Tem um programa de qualidade, neh?, que foi desenvolvido aqui pelo Governo da Bahia, o QUALITUR, onde todos os procedimentos são por inscritos, dos mais básicos como atendimento de telefone, então, ele tem que saber fazer tudo isso, neh?. E tem que saber utilizar as tecnologias também e tem que ter atitude, ser pró-ativo, ter amabilidade, cortesia.

P: Você falou ai sobre competências e habilidades [[e atitudes] e atitudes, claro. O que pra você significa cada um desses termos?

P2: (+) As competências, neh? É ele saber fazer todos os procedimentos, neh?, e ter a competência pra ele saber fazer isso tudo, certo? no caso, as habilidades, ele ter o domínio, no caso na recepção, vai ter que usar o computador, ele ai vai ter que ter essas habilidades, junto a equipamentos, máquinas de cobrança, de cartão, de tudo mais... e ele vai ter que ter atitude, no caso, no sentido de, naquela hora certa, no momento certo, se posicionar, saber atender, saber o q fazer quando atender uma reclamação, e tem aquela coisa que é que tem que ser na hora, na hora em que as coisas acontecem, porque muitas vezes, dentro de um hotel, você não toma uma atitude na hora, não é, você já perdeu o seu cliente, neh?, e hoje, Ednara, no momento Hoje, no momento em que a gente vive, onde cada vez abre novos empreendimentos, é preciso ter mais profissionais, neh?, que esteja de acordo... voltando ao inglês, qual é o hospede que quer se hospedar em um lugar que ele não pode se comunicar? Eu tenho uma experiência, neh? Com uns amigos meus que vão pro Japão, por exemplo, eles acham terrível porque ninguém fala inglês, ninguém eu quero dizer, de uma forma geral, porque no hotel as vezes sim, mas se quando eles vão pro restaurante, eles escolhem a comida por figuras e coisas assim, e vem sempre coisas que eles não suportam nem comer, então isso é pra dizer que comunicação é fundamental ((han han...)) P: Diante do que você falou sobre perfil e competência do profissional, quais os conteúdos que você trabalha em sala de aula?

P2: (+) Nesse caso, como conteúdos, eu trabalho o que é uma presa hoteleira, o que é um hotel, o que é uma diária, o que é uma unidade habitacional, categorias de apartamentos, o que é uma recepção, o que é uma governança, quais são as funções que se trabalha dentro de um hotel, o perfil de profissionais também, [e dentro deste aspecto, o perfil do profissional...] assuntos em relação... dentro dessas disciplinas, eu tenho tido experiências muito interessantes, falando em perfil, neh? Eu monto tipo um treinamento, eu faço os alunos montarem um manual para a recepção, em outra eles fazem um manual para camareira, onde eu já estou num processo em que eles já estão até dando cursos em uma comunidade carente, desenvolvendo toda essa parte de postura, ética, desenvolvimento pessoal, e a parte em que eles vão desenvolver, no caso, os processos de cada função.

P: E nesses processos que você falou, digo de cada função específica, o que você acha que deve ser abordado academicamente falando?

P2: (+) Inglês, neh, como eu já falei anteriormente da importância, neh?, a parte de alimentos e bebidas, é claro, e diversas outras disciplinas, como as da área financeira que também são importantes, as voltadas pra RH, mas eu acho assim importantíssimo ter ( ....) um curso de hotelaria e turismo e não ter o idioma inglês.

P: Quais dessas os aspectos mais importantes para o aprimoramento do profissional da área?

P2: Um das coisas é que ele deve estar em constante desenvolvimento, atualizado, e uma coisa importante, Ednara, tipo assim: os hotéis de uma forma geral, eles, oferecem muitas oportunidades, sabia? Apesar das pessoas às vezes acharem que não, tipo, vai fazer uma faculdade pra depois ser recepcionista, coisas assim, ou vai trabalhar, mas Ednara, você não imagina as oportunidades que tem, que existem, no meu próprio hotel falta uma governanta, faltava um gerente de alimentos e bebidas até pouco, e tem casos assim... só que ninguém contrata direto, tem primeiro as promoções internas, graças à Deus, neh? Só depois é que busca fora, e eu digo assim, se um estudante, por exemplo, soubesse da importância dele pegar e aceitar qualquer tipo de oportunidade que aparecer no hotel, mesmo que não seja a área dele, sabe, digamos assim, se ele quer trabalhar na área de eventos, mas ele fica assim esperando que uma vaga nesse setor, nunca vai acontecer, entendeu? Uma pessoa, assim, tem que pegar qualquer oportunidade que possa ... ele tem que tá lá dentro, ele tem muitas oportunidades pra crescer, muitas, muitas, muitas... mas pra que isso aconteça é muito importante, tipo, ele mostrar isso e principalmente ele mostrar estar de acordo com as necessidades de conhecimento também, tou dizendo assim, muitas vezes, o pré-requisito de uma área é ter uma graduação ele tem que tá acompanhando a isso tudo. Mais uma vez, em relação ao idioma... não é só o inglês, neh? O profissional de hotelaria que fale inglês, espanhol, alemão, italiano ( ) tem muitas oportunidades porque eu faço muitas visitas a agências, neh? E o pessoal sempre me pede estagiário que saiba falar a língua, neh? Ele nunca vai tá desempregado, é impressionante porque sempre tem oportunidades.

P: Essa semana fizemos algumas atividades juntas, você pode falar sobre elas?

P2: Sim. Fizemos um trabalho interdisciplinar muito importante pros alunos, acho que poderíamos fazer isso mais vezes e com a participação de mais professores, tipo assim, outras disciplinas... agora, na interdisciplinaridade de inglês com, por exemplo, eu dando uma de *check-in* eu pude

trabalhar com inglês nela, com as simulações em português e inglês, neh? O hospede chegando e eles fazendo atendimento, o hóspede fazendo perguntas sobre o hotel, sobre o apartamento que ele quer, eu pude fazer isso em inglês e inglês, agora eu poderia trabalhar isso interdisciplinarmente com alimentos e bebidas, e quando trato de funções e o perfil profissional, poderia trabalhar com RH, quando falo sobre *check-out* poderia trabalhar com o financeiro, ao invés de fazer só como fizemos com inglês, (+)

P: Fale mais sobre o trabalho que desenvolvemos...

P2: Na recepção, você encontrou um hóspede canadense que contribuiu bastante com o nosso trabalho, ele se dispôs, sentou conversou em inglês com os alunos, isso contribui muito, neh?, eu acho que ... (+) trabalhamos recepção, governança, mostramos os apartamentos, fizemos coisas da minha e da sua matéria juntos, como falar sobre as coisas que tem em um quarto, dar direções para o hospede, na área de alimentos e bebidas, mostramos como atender o cliente e tudo feito em inglês e português. Foi muito importante essa junção, essa interdisciplinaridade porque os alunos não viram só teoria ou coisas repetitivas, assim, coisas isoladas e sim como um todo, ou seja, como elas acontecem na profissão deles, ((você quer dizer em situações reais?)) isso, isso. Pra mim os resultados foram fantásticos, não só em relação a minha disciplina, ao meu trabalho, mas no resultado quanto aos alunos, foi como uma consolidação do aprendizado e isso eu digo das duas partes, do aluno e do professor, assim, qualquer duvida eles puderam tirar na prática, e não ficou só na teoria, neh?

P: Você tem alguma critica, sugestão sobre os trabalhos? Algo que você achou que não foi bom?

P2: Não. Foi uma experiência maravilhosa. Espero que tenhamos outras.

**APÊNDICE L – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA: G**

P: (+) Qual o seu nome?

G: Meu nome é Francisco Oliveira.

P: Francisco Oliveira. Sua idade?

G: 36 anos.

P: Sua formação?

G: (+) Formação é engenheiro civil.

P: Engenheiro civil.

G: Isso.

P: Quando voc/.../ foi que você formou?

G: É : em 1988.

P: E onde?

G: Na: UFBA.

P: UFBA.

G: É. Escola Politécnica Federal.

P: E hoje onde você trabalha?

G: Hoje eu trabalho como gerente geral do *Hotel Verdemar* na Pituba.

P: Há quanto tempo?

G: Há : 15 anos.

P: Quinze anos.

G: É.

P: Como você chegou a esse cargo?

G: Bom é especificamente aqui no caso do Hotel Verdemar, né, se trata de um empresa familiar, não é. Então a empresa eh entrou (+) em formação no ano de 1991 e na ocasião nós optamos primeiramente por uma adminis/.../ administração, (+) eh por um gerente, contratamos um gerente geral prá o hotel, uma pessoa, com uma larga experiência na área (+) e ele perman/.../ permaneceu aqui por mais ou menos um ano, não é, e realmente eh montou o hotel, não é, trouxe tod/.../as... o *knowhow* da área de hotelaria que ele tinha de quAtro, cinco estrelas para o nosso empreendimento (+) e eh e realmente não deu certo a partir de um ano, a experiência não deu certo por alguns motivos assim eh realmente de trabalho, não é? Então, a partir daí, nós tentamos eh com outras experiências, também com outras pessoas, e (+) optamos, depois de várias experiências, assim, que não foram muito bem sucedidas, optamos por pela própria família eh realmente gerenciar o hotel. Então tínhamos o nosso diretor, né, que é o diretor atual, Seu Antonio Pereira e : (+) eh também tem o filho dele, José Pereira, que era /.../ que que ficou também como gerente geral e eu fiquei como eh: vamos dizer assim, um subgerente, na época, não é? Eu era responsável assim pur pur eh setores assim, vamos dizer assim, mais operacionais eh eu participava do do da questão do do contas a paga:r, do contas a recebe:r, é, faturamen:to, da parte finance:ira, então a gente foi, começou mais ou menos nisso, né?, e com o tempo a gente foi eh se

aperfeiçoando mais, não é?, e então, depois de dois três anos eh houve a oportunidade de eu ficar como gerente geral e José Pereira, que foi pra um/.../ foi pra outra empresa, uma empresa (+) particular, teve um/.../ uma proposta particular, saiu e aí eu fiquei como: gerente geral do hotel. Eu já tinha, assim, uma experiência não só na área operacional, mas também na parte de gerência geral, já tava, já começando a atuar nisso, e: dentro disso a gente até hoje, não é?, a gente aprende muito, mas a nossa experiência já é o suficiente pra pelo menos tocar um hotel do nosso porte, não é?

P: Então você descreve pra mim esse hotel?

G: Com certeza, não é? O nosso hotel atualmente é um hotel eh de cate/.../ (...) tá inserido na categoria econômica, não é?, é aquele hotel com ( ) de boa acomodação, é um hotel com excelente café da manhã, é um hotel que dispõe eh de serviços, não só de serviços de mão de obra como mensageiro, recepcionista, camareira, mas também, nós temos o serviço de *room service*, não é?, que alguns hotéis econômicos não estão utilizando hoje em dia, não estão dando este tipo de serviço e nós temos o serviço completo, lavanderia, tudo que posso oferecer o melhor pro hóspede. Agora, apesar de estarmos inseridos na categoria econômica em relação à preço, a gente oferece, eh, serviços diferenciados que foi isso que eu disse pra você agora, não é? Nós temos aqui atualmente 61 apartamentos e trabalhamos, assim, eh , procuramos trabalhar sempre, desde a fundação do hotel, com um público mais, eh, que vem a negócio, a Salvador. É claro que nós sempre estamos abertos a reservas quando eles chegam através de *fax*, através de e-mails, eh , o telefone, reservas não só do Brasil, mas do mundo todo, mas procuramos, eh, trabalhar mais com empresas realmente que, eh , nós temos, não só em Salvador, mas em todos os hotéis do mundo, uma/.../ um período de baixa estação e período de alta estação, não é?, Salvador é uma cidade que é eminentemente turística, mas é uma ilusão pensar que [é alta estação o ano todo]] é alta estação o ano inteiro, não é. A alta estação só é realmente no verão, o resto do ano, todos os hotéis, realmente tem que fazer um trabalho muito bem [(...)]feito talvez até muito melhor do que o período do carnaval porque o período de carnaval, o período de janeiro, eh , muita gente do Brasil e do mundo vem até a Bahia, então é um período que é muito fácil de se vender, o difícil realmente é fazer um trabalho durante o ano inteiro pra você manter uma ocupação média de que dê, eh, dê um sustentáculo ao hotel. Entendeu, esse é o grande problema de todo hotel: não É a alta estação, é a Baixa estação realmente você deix/.../ procurar manter toda a sua mão de obra, não dispensar sua mão de obra, né?, e o hotel ter uma ocupação de no mínimo 50%, né?, e procurando sempre chegar a 70% que é o máximo que a gente consegue aqui em Salvador , é uma média assim brasileira de 70% na média, uma média assim satisfatória pra poder manter o hotel.

P: E quantos profissionais você tem aqui?

G: Olha, atualmente, nós temos aqui no hotel, eh empregados do hotel mesmo, nós temos 24 funcionários, mas tem a parte de limpeza e a parte de, eh, segurança que nós temos mais 6 funcionários, então totalizam 30 funcionários.

P: E como você como você vê, como você descreve a área da hospitalidade? Que profissão é essa?

G: Perfeito. Eh muitas vezes confunde, né?, Isso é uma coisa assim que (...) as professoras das faculdades de hotelaria eh realmente têm uma preocupação muito grande em, eh, mostrar para os

alunos a diferença que existe entre turismo e hotelaria. São duas áreas completamente diferentes, não é?, que atuam com o mesmo, com a (+) mesmo tipo de pessoa que é o turista, não é, mas são áreas completamente diferentes: o turista é do hotel pra fora, não é?, e o cli/.../cliente realmente, a hospitalidade, é do hotel pra dentro, não é?, a hotelaria, vamos dizer assim, é do hotel pra dentro. Então quando eh, chega aqui dentro do hotel. (+) o cliente chega, um turista chega dentro do hotel, ele não quer só se hospedar, não é?, ele não quer só uma cama para dormir, ele não quer só um chuveiro para tomar banho, eh, é preciso ser feito um trabalho muito bem feito em todas as áreas pra que ele não se sinta insatisfeito, porque não adianta nada ele entrar bem no hotel, ser muito bem recebido no hotel e ele se desencantar com alguns serviços que porventura ele tenha no mesmo dia, ou no outro dia, com algum outro setor do hotel, ou seja, se por um acaso ele chegar e pedir um certo produto no apartamento dele e aquele produto demorar duas horas ou três, ou seja esquecido de levar, nada vai adiantar, não é?, aquela hospitalidade, aquela boa vontade, que outros funcionários tiveram com ele antes disto acontecer, então é uma somatória, não é?, de trabalho realmente bem feito que deve ser feito em todos setores do hotel pra minimizar o máximo possível pra se evitar dessa situação ocorrer. É claro que em qualquer hotel no mundo, não é?, pode ocorrer alguma falha, mas realmente, a nossa função como gerente do hotel, eh, tentar fazer com que, eh, isso praticamente não ocorra, então o nosso grande trabalho é esse: é fazer, conscientizar os nossos funcionários e dar ferramentas também a eles para que eles possam, não é?, exercer o seu trabalho e atender o hóspede da melhor forma possível. Pra mim esse é o conceito de hospitalidade: é você atender bem o turista desde o momento em que ele entra no hotel, até o momento em que ele sai do hotel, não é?, e as vezes até, depois que ele sai do hotel, porque muitas vezes, ele, [pra manter o cliente]] ele (...) até manter um contato com a gente, pra mandar outras pessoas conhecidas deles, não é? e também dá um retorno. Então isso é importante também, que você tenha essa boa vontade sempre em servir realmente ao cliente, pra mim a hospitalidade pode ser resumida, assim, numa palavra: servir. Você tem que procurar servir as pessoas e tem que gostar de pessoas e a pessoa que não gosta de servir, de trabalhar com pessoas, não pode trabalhar na área de hotelaria porque, realmente, tem que gostar de pessoas.

P: Então continue descrevendo o perfil desse profissional da área da hospitalidade.

G:Certo. Bom, eh, realmente quem trabalha como gerente, né?, de hotel, é preciso, realmente, ter uma habilidade, ser um profissional de uma habilidade muito grande, não só na área de administração, não é?, porque em qualquer empresa você, eh, formado em administração você tem conhecimentos de muitas áreas como área de recursos humanos, etc., mas em hotelaria você tem que ir um pouco além disso, você tem que tá apto, pra, eh, resolver qualquer tipo de problema, seja um problema /.../você tem que tá apto até pra poder, eh, criar no hotel outras soluções. Vou dar um exemplo pra você pra que fique bem claro: (+) as tecnologias, não é?, no momento atual, tem mudado assim de uma forma muito rápida, não é?, então, ah, há cinco/.../ há (...) há cinco, seis anos atrás, por incrível que pareça, não se falava em internet, muito ainda em hotelaria, era uma coisa (...) que um cinco estrelas, assim grandes, que tinham internet, tal (...), hoje, em qualquer hotel, seja ele uma, duas, três, quatro, cinco estrelas, é uma ferramenta, assim, poderosíssima. O hotel não pode ficar sem, se o hotel perder o link da internet, é PIOR, hoje em dia, do que perder o telefone. O



telefone, eh, já é menos necessário do que a internet dentro do hotel, então é uma coisa que, eh, a coisa vai evoluindo, vão se tornando outras tecnologias, algumas vão se tornando obsoletas, não é, então é necessário o /.../ pra o profissional estar preparado não só pra implantar as tecnologias que tem no hotel, mas também pra outras coisas: ele tem que entender de decoração, pra poder, realmente, verificar, dar uma sugestão em relação a algum melhoramento, que possa ser feito no serviço do apartamento, porque as vezes o profissional decorador que vem decorar o hotel, quando é o caso, ele entende as vezes de decoração mas não entende o que o cliente de um hotel gostaria, são pouc/.../ são poucos os que têm essa experiência e que já trabalharam nessa área, é preciso ele já tá, ele já ter feito algum projeto e um projeto que tenha dado certo, então o profissional de hotelaria, o gerente, ele precisa conhecer de tudo: ele precisa conhecer de decoração pra poder dar uma sugestão, no apa/.../ na reforma do apartamento, ele precisa tá, eh, bem conectado com as inovações tecnológicas, não é?, hoje em dia é preciso você ter na recepção do hotel, pelo menos uns três pontos de internet pra que os hóspedes possam utilizar, não é?, você precisa conhecer até um pouco de *software* pra poder passar isso pra o/.../ os funcionários porque se der algum problema, como resolver o problema, como ensinar, então isso é uma coisa que você/.../ é bom que você até passa também pra outras pessoas porque hoje um mensageiro, uma pessoa de recepção/.../ a gente tem que tá apto, não só pra falar com o cliente em outras línguas, mas também falar na área da tecnologia, não é?, porque ele é que vai resolver. Se der um problema onze horas da noite, possa ser que o gerente não esteja aqui e não só ele pode resolver, não é, a pessoa tem que tá apta, tem que saber um pouquinho até de computação pra poder abrir o programa, verificar o que é tá ocorrendo, abrir um link, não é? [então você diz que estas são as competências, o que ELE precisa saber fazer?]] Exatamente. O gerente, ele precisa realmente saber de tudo e pra saber de um pouco mais de tudo, ele tem que ter feito, tem que ter passado por todos os setores.

P: E o funcionário?

P: Também, mas o funcionário, ele não pode, eh, a gente não pode/.../ ele tem a sua formação e a gente não pode assim interligar ele com outros setores, entendeu, ou seja, quem é camareira recebe o treinamento específico pra camareira, quem é mensageiro, recebe um treinamento específico para mensageiro, não pode haver, assim, uma interligação entre as (...) em relação a uma pessoa só, é claro que os setores estão interligados, mas as pessoas não podem ter a mesma formação porque senão criaria assim funcionários polivalentes o que não é o caso assim de fazer, cada um tem de fazer o seu trabalho da maneira melhor possível [e essa polivalência seria então atribuição do gerente?]] Ac/.../acredito que sim! É verdade, porque o gerente é importante ele saber tudo, foi o que eu disse pra você o gerente, ele, tem que saber arrumar uma cama antes da camareira, porque ele [senão ele não tem como cobrar]] ele não tem como cobrar, não é?, então a gente tem que/.../o gerente também tem que, de uma certa forma, por exemplo, se sai uma supervisora das camareiras que é a pessoa que realmente ensina as camareiras, que dá aquele treinamento, se a supervisora sai, é o gerente tem que tá apto pra poder se uma nova camareira chegar, ensinar aquilo, se a supervisora sai o gerente tem que tá apto a ensinar, ver se a nova supervisora tem competência realmente pra aquele cargo e em todos os cargos ocorre a mesma coisa: na recepção, o gerente tem que dar a palavra final e ver se aquele funcionário tem competência praquilo, em hotel a manutenção

também, não é?, É muito importante você fazer manutenção, principalmente aqui em Salvador onde nos temos problemas técnicos em tecnologia, então é muito importante esse setor, você tem que ter realmente pessoas representativas na área de elétricas, na área de hidráulica, na área de ar-condicionado pra poder realmente você minimizar os problemas que possam ocorrer em relação à manutenção que é uma coisa que, eh, dá muito prejuízo ao hotel, porque um apartamento fechado com um ar-condicionado mal colocado, que tenha tido uma manutenção mal feita, você perde aquele apartamento e nunca mais vai ser retornada aquele diária daquele apartamento que você perdeu, não é?, principalmente no período de carnaval: você tem que tá com todos o seu material em perfeitas condições de funcionamento, não é?, pra que você não perca um apartamento durante aquele dia, é como você estar num avião: em um avião, você não pode perder uma poltrona, se perder, já é um prejuízo, não é?.

P: Agora, assim, pelo ponto de vista do gerente e do funcionário, me diga algumas competências que você considere indispensáveis pra um funcionário, seja o gerente e os outros funcionários das outras áreas do hotel.

G:Perfeito. Bom, eh, cada empresa tem a sua a sua forma de fazer uma avaliação em relação aos funcionários, não é?, é claro que nós somos seres humanos, nós somos imperfeitos, não é?, e nem todo mundo, eh, dispõe, não é?, de habilidades que torne assim a pessoa imprescindível, vamos dizer assim, não é?, mas, eh, o que a gente aqui no Hotel Verdemar mais preza em relação ao funcionário não tenha dúvida que é o interesse dele em relação ao trabalho, não é?, e esse interesse ele tá, assim, vinculado ao quê? a ele ter uma, um equilíbrio em relação a chegar sempre no seu horário, a sair sempre no seu horário, a ter uma disciplina realmente de trabalho. Às vezes, a gente preza até mais isso do que a própria competência do profissional (++) a gente sabe que tem profissionais que a gente pode até encontrar uma pessoa mais competente, uma pessoa mais habilitada pra aquele cargo, mas que talvez não tenha essa disciplina realmente de estar sempre aqui, sempre a postos, sempre procurando fazer o melhor sempre procurando dar o melhor atendimento ao cliente, não é?, é uma coisa que a gente preza muito, realmente, a gente quer o equilíbrio do funcionário em relação a empresa: aquele funcionário que cumpre, não eh?, com as suas obrigações, não é?, que a empresa determina, o regulamento, uma pessoa que, principalmente, sabe conviver, não só com as pessoas, mas com os seus colaboradores, não é?, é muito importante isso, um pessoa se entrosar, não é?, com a equipe, viver em grupo, não é?, então é uma pessoa que é mais aberta a este tipo de coisa, eu acredito que tem uma vantagem muito grande, porque ela sabe conviver, não só com as animosidades, mas também com as adversidades, não é?, porque a gente é como um mar, um dia a gente tá, não é?, bem alegre, bem bonito no outro dia a gente tá raivoso, a gente tá, não é?, não tá com a mesma cor, tá com uma cor diferente, tá com uma cor, não é?, tá com verde, a gente tá mais marrom, mas é assim, a vida é assim: a gente tem dias /.../ e em hotelaria, nós vivemos vinte e quatro horas juntos, não é?, então é um setor assim que a pessoa trabalha, tem suas folgas normais e tal, mas trabalha aos sábados, trabalha aos domingos, não é?, às vezes convive mais no hotel , não é?, do que com a sua própria família, principalmente a gerência, então realmente a gente ver muito isso, a pessoa que, realmente, tem que ter um bom relacionamento, não só com a gerência, mas com seus colegas isso é muito importante porque cri/.../cria um ambiente muito

positivo dentro da empresa, então pra gente além da competência, daquilo que é imprescindível, mas também pra gente, eh (+) a própria forma de interesse da pessoa, não é?, querendo se juntar aos outros, manter uma boa amizade com todos os funcionários, isso é muito positivo pra gente.

P: E sobre o gerente?

G: Em relação a?

P: A o que você considera indispensável pra gerencia? [[perfeito]. Seria também nesse esquema ou teria algo em especial?

G: Não teria algo em especial, com certeza! Pra gerencia é um pouco diferente porque a gerencia, eh , nós encontramos dentro da nossa experiência desses quinze anos, muitas pessoas com esses predicados que eu te falei agora, não é?, que é uma pessoa com competência, com uma capacidade muito grande de aglutinar, mas para a gerência é preciso haver um pouco mais, não é?, então pra gerência é preciso haver capacidade de liderança, então realmente isso é imprescindível, porque , eh , capacidade de liderança e liderança é uma coisa assim que a gente até acredita que seja inata, pode se aprender na teoria, mas na prática não funciona, , não é?, então é muito importante. Só pode se ver se a pessoa realmente é líder, quando ele lidera as pessoas aí a gente avalia se há uma liderança dessa pessoa, quando você, eh (+), atua em cima de um setor e você vê que os responsáveis por aquele setor estão fazendo os/.../as coisas de acordo com o que fora estipulado, co/.../como foram determinadas, não é?, então quando as coisas saem certas realmente, é claro que demanda um tempo pra poder dar certo, mas quando o que tiver alcançado, a gente considera que realmente a pessoa tem uma liderança, não é?, sobre seus colaboradores e, muitas vezes, algumas coisas /.../ tentam botar em prática não funcionam com o gerente, então é um sinal que tá havendo alguma discordância, algum sinal de que não tá havendo liderança, não conseguiu ainda aglutinar as pessoas pra fazer aquele determinado tipo de serviço. Ocorre e sempre ocorrerá e a gente tem que fazer o possível, não é?, pra poder solucionar esses problemas, porque a coisa não pára, nós temos que estar sempre preocupados, né?, com um passo à frente: não existe, nunca, eh , em nenhuma empresa, principalmente em hotelaria, um momento de descanso, você precisa sempre/.../descanso que eu falo em relação a preocupações, não é?, você sempre precisa estar preocupado em inovar alguma coisa, não é?, em preparar alguma coisa de novo, em modificar alguma coisa que tá em (....) nunca as coisas está perfeitamente certas, nos seus devidos lugares, então quando você encerra alguma coisa, quando você completou aquele círculo, você já tem que tá preparado pra abrir outra coisa, né?, uma outra preocupação pra poder realmente resolver aquele problema, eu digo isso pra você agora, porque nós estamos agora terminando o carnaval, né?, e nós temos que trocar, a partir de agora, toda a fiação de televisão à cabo aqui do hotel, nós temos que trocar agora, porque ela já está com cinco anos de uso e nós já estamos sentindo que tá havendo interferências, então é uma das preocupações dos seis itens que nós temos que fazer agora [(....)], sempre aparece mais um, então quando aparece tem que fazer, a partir de agora vamos ter que fazer toda a fiação do hotel que é uma coisa extremamente trabalhosa a gente tem que selecionar os apartamentos pra poder ficarem vazios, pra poder fazer a troca, cada dia é um, é uma coisa realmente mais complicada, mas que com experiência e com trabalho a gente consegue chegar lá.

P: Você falou aí algumas vezes de competência, não é? (+) e eu queria que você me dissesse o que é que você entende sobre competência o que É pra você ter competência, ser competente.

G: Ah, isso é muito importante, realmente! (+) Eu poderia dar um exemplo em relação a isso: no caso de um hotel como o nosso, um hotel de pequeno a médio porte, (+) tudo gira em torno da recepção, não é?, então o recepcionista tem um contato assim muito grande com o hóspede, não é?, um contato diário, não só de manhã, mas quando o hóspede retorna pro hotel à tarde ou à noite, o recepcionista recebe todas as informações dos hóspedes, não só dos próprios hóspedes mas também em relação ao que as camareiras possam dizer, passam pela recepção, algum problema que possa ocorrer, problemas de messageiros, nos apartamentos, vamos dizer, algumas irregularidades, os messageiros passam pra recepção e só depois esse recepcionista passa pra gerência caso não consigam resolver, então o recepcionista de um hotel como o nosso, ele precisa de certas competências, ele precisa ser uma pessoa que decida a coisa, tente pelo menos decidir e dar uma solução a diversos e pequenos problemas que ocorrem no hotel, quando, é claro, sai da alçada dele como um problema de manutenção, ele tem que tá preparado pra informar ao setor de manutenção, mas não só isso, ele tem que tá preparado pra isso e para corar a solução daquele problema porque ele não vai lá resolver, mas ele avisa e depois ele, com certeza, da gente, gerente, ele vai receber uma indagação: aquele problema foi resolvido? E ele tem que ter tido essa resposta pra poder devolver isso pra gente, neh?, então, no caso específico de recepção, é muito importante que ele tenha competência, neh?, para poder solucionar os problemas. O que a gente avalia é que alguns colaboradores, quando entram, a gente faz essa avaliação, é a competência que ele tem pra solucionar esses pequenos problemas, porque o gerente não pode resolver tudo, não eh?, o tempo é escasso, ele precisa de colaboradores pra que resolva pelo menos aqueles problemas que são possíveis de resolver sem a presença do gerente, não eh?, claro que tem problemas que são da alçada do gerente que é preciso uma autorização, é preciso até mesmo que o gerente tenha capacidade de resolver estes problemas que o recepcionista não tem, às vezes, a capacidade de resolver. Então o gerente tem que tá em todas essas áreas, tentando resolver todos esses problemas, mas a/.../o recepcionista dentro de um hotel do nosso porte, ele tem que procurar resolver uma grande parte dos problemas e não só, fora essa parte que é a parte operacional, a gente diz o seguinte: que pra certas habilidades, pra certos tipos de serviços, a pessoa tem que ter uma competência, vamos dizer assim, mas uma competência inata, neh?, o que eu entendo de competência inata?: um recepcionista ele tem que ser uma pessoa que goste de pessoas, não adianta a gente colocar uma pessoa na recepção, uma pessoa introspectiva, (+) uma pessoa que não goste /.../ seja uma pessoa assim que não goste de conversar, não é?, isso não dá, uma pessoa que não ri pro hóspede, não eh?, porque até mesmo nessa profissão de hotelaria, que é no sentido da hospitalidade, é preciso haver um pouco até de encenação, não é?, porque a pessoa pode estar triste, naquele dia, mas perante ao hóspede não pode estar, então os recepcionistas têm que estar sempre com o sorriso aberto, não é?, para o hóspede que estar na frente dele querendo aquele sorriso, não é?, um sorriso de BOM dia, um sorriso de boa tarde ou de boa noite, não é?, é preciso tá preparado profissionalmente ter essa competência, pra dizer assim: eu sou um profissional, estou aqui pra isso, para atender dessa forma o hóspede. A gente não vê, em outros setores, uma

solicitação tão grande, por exemplo, quando você vai numa loja ou supermercado, a caixa do supermercado não precisa, efetivamente, estar alegre pra você, não é?, ela tá com uma outra função ali, mas é importante um bom dia, um boa tarde e um boa noite, não é?, mas não é, ela não é muito solicitada, né?, em relação a ter que estar cem por cento voltada realmente para o cliente. Em hotelaria é diferente: hotelaria você tem que estar desde a entrada o mensageiro /.../ é recepcionar, pegar a mala do hóspede, levar para a recepção, a camareira, todo mundo, é um treinamento muito grande, é um treinamento de hospitalidade, é um treinamento de serviço, é um treinamento de hospitalidade, de educação, de alegria, alegria contida, mas uma alegria assim que passe pro cliente uma coisa boa, pra que o cliente esteja satisfeito em estar lá, como se fosse na sua casa, não é?, então a pessoa que não tem essa habilidade, não é?, de conversar com as pessoas, de resolver certos problemas, ela não tem essa competência pra poder exercer esse cargo, às vezes ela tem uma competência pra uma outra área, mas especificamente pra área de recepção, ela não tem essa competência, então isso é uma coisa que preocupa muito porque tem pessoas que são Ótimas em um setor, mas são péssimas em outro porque não tem essa personalidade, esse jeito, não é?, e é por isso que a gente vê que tem pessoas que gostam da área um, gostam da área dois, da três da [área quatro {risos}], pessoas que gostam mais de número os, da área de ciências, então cada um gosta de uma coisa e procura ser o melhor naquilo, não é?

P: E pra você, então competência e habilidade é a mesma coisa?

G: Eh, existe assim, vamos dizer, uma linha assim bem tênue entre as duas coisas porque competência assim, em relação a pessoa não só tá habilitada, mas ter jeito pra aquilo, (+) e habilidade não, habilidade é você, eh, é treinado pra aquilo, não é?, e pode exercer cem por cento da sua habilidade, ou não, (+), neh?, a habilidade é uma coisa que você pega, não só com a sua teoria, mas com a prática também, agora competência não, a competência, pra nós, é um sentido assim mais amplo da habilidade que a pessoa, realmente, tem que tá prep/.../apta praquele tipo de serviço, não é?, apta e vou dizerem não só na parte emocional, mas também até na parte realmente física, vamos dizer assim, porque você não pode colocar uma pessoa que pese oitenta quilos, não é, cem quilos, pra poder ser camareira, porque? ela vai precisar do corpo dela pra poder exercer a sua função, então é uma coisa que não capta muito bem, não, quer dizer, não [então isso aí foi falta de competência, aptidão, habilidade...] para quê? O fato de ela tá fora do peso [ela não tá apta para aquela função], mas tá apta pra outras, pode tá pra outras, entendeu?, ela não é uma pessoa incompetente, aí é uma questão de habilidade [aí você já tá falando de habilidade ou de aptidão?] é uma questão de aptidão, vamos dizer assim, ela pode até ser apta pra aquilo, é claro, mas ela não vai ter a habilidade necessária pra poder exercer sua profissão, é isso que pode ocorrer (+) ela está no lugar errado, tem que tá em outro setor, entendeu?, senão ela não vai exercer a sua função cem por cento satisfatoriamente. Uma pessoa que tem uma habilidade física maior vai poder fazer, vamos dizer, vinte apartamentos e a pessoa que não tem vai fazer quantos, não eh?, devido ao tempo vai demorar mais, então é preciso, realmente, selecionar, não só a habilidade emocional da pessoa, mas saber pra eu setor aquela pessoa encaixa melhor, pra que perfil dentro de uma industria que é o hotel a pessoa pode se encaixar melhor, não é?, a pessoa pode ser, por exemplo, uma excelente copeira, uma pessoa que prepare pratos maravilhosos, ela não vai precisar /.../pode ter cem quilos, pode ter

quarenta quilos, não vai influir em nadado trabalho dela, mas um trabalho que exige aptidão física vai exigir.

P: Você falou aí também que cada funcionário, em cada cargo, recebe um treinamento específico, [[isso] não é isso[[é verdade]. O que é que você faz, você enquanto gerente, o que é que você faz, o que é que você oferece pra que esses funcionários sejam treinados pra que ele seja qualificado, pra que lê também tenha/.../ se sinta aperfeiçoando as habilidades que[/.../isso é verdade]].

G:Seguinte, nós, quando admitimos um funcionário para um setor, é claro que todas as informações que a gente tem, um trabalho específico pra cada função do hotel, um trabalho não só baseado em nossas experiências, nós temos assim, catalogado, o que deve ser feito pra cada função, mas também através de vídeos, existem hoje vídeos ilustrativos, muito bons pra área de hotelaria, e a gente aproveita também, não eh?, pra que a pessoa tenha uma noção melhor, tenha uma noção áudio-visual, melhor do que a gente tá só explicando sobre aquela função dele, então especificamente, eu como gerente, é claro, tenho que treinar os supervisores de cada setor, pra que ele faça o treinamento de seus colaboradores. É claro que num hotel de médio porte como o nosso, nem todas as áreas, tem um supervisor, não é?, não funcionamos com um gerente vinculado a esse setor, por exemplo o setor de manutenção não tem, nos temos pessoas que trabalha naquele setor que são diretamente ligados a nos da gerência, não há uma pessoa de supervisão, então tudo que se retrate ao que é de manutenção vem através da gerência, mas em outros setores, por exemplo, como o setor de camareira, o setor de copas, o setor de alimentação de um hotel como aqui que especificamente pe pra café da manhã, e refeição em cada apartamento, já que a gente não dispõe de restaurante aqui,pra esses setores, é preciso, um supervisor, porque o supervisor vão estar em contato no dia a dia, direto, porque é um setor que exige muita supervisão, porque são diversos probleminhas que ocorrem durante o dia que são preciso serem resolvidos o mais rápido possível, não eh?, então é difícil, o gerente não pode supervisionar se um apartamento não foi bem arrumado, se não foi bem limpo, se não foi bem varrido, não faz parte da gerência isso, é claro eu o gerente tem que fazer de vez em quando uma verificação aleatória nos apartamentos para verificar se tá tudo indo bem, não é?, porque são nessas verificações aleatórias que a gente enxerga os defeitos, não é?, então isso tem que ser feito, sistematicamente, então todos os dias, vamos dizer assim, nos temos que subir pelo menos três apartamentos pra olhar se estão bem arrumados, se estão bem limpos, e a limpeza não é assim, uma coisa que tem que ser batida no olho, em todo o hotel, e isso é uma característica de um gerente realmente muito bom, um gerente que tenha competência, é a atenção aos detalhes, não é?, a atenção aos detalhes, então um detalhe é você verificar p fundo de um *frigobar*, porque um *frigobar* fica ali a vida inteira, ele pode ficar ali por uns dez anos, e você não vê nunca a poeira que esta debaixo dele, não é?, mas é preciso, de vez em quando /.../ a gente tem um programa de limpeza, é preciso pelo menos de uma vez por mês limpar a parte de baixo do *frigobar* é preciso verificar se foram limpos, não é?, já o piso de um ar-condicionado, por exemplo, como esse daqui, é preciso limpar o filtro de dois em dois dias, então é uma coisa que você precisa ter um pouco mais de atenção, porque você vai lá e encontra o filtro sujo, isso quer dizer que há mais de dois dias ele não foi limpo, então a gente chama o responsável por aquele andar, chama o supervisor pra poder checar o que aconteceu, mas, (+) especificamente o que você me falou, você me perguntou

que? [quais são, qual é o treinamento?]] o treinamento que é feito com esses profissionais, bom, (+) é muito importante primeiramente quando você admite um funcionário que ele verifique as regras e as determinações que aquela empresa quer que ele faça, porque todas as empresas são diferentes uma das outras, então, não adianta nada você querer aqui no hotel uma pessoa que já trabalhou num outro hotel, até numa categoria superior, a experiência dele será adicional, mas será suficiente para as nossas necessidades, eu acredito que vai ser totalmente diferente [isso você fala em relação ao Verdemar ou a hotelaria em geral ?]], não eu falo em relação ao Verdemar, cada empresa tem uma forma de atuação, entendeu?, a gente verifica isso, as vezes uma pessoa, que vem de um hotel cinco estrelas, não dar certo aqui, que é uma situação totalmente diferente apesar de ser hotel, então as pessoas, as vezes quando a gente faz um seleção, a primeira coisa que a pessoa quer pra gente é assim “não, eu já trabalhei em hotel” (+) e pra gente isso pode ser importante, mas pode n ser, porque o treinamento que nós vamos dar a ele é um treinamento, acredito eu, bastante diferente do treinamento que ele teve em outros hotéis, apesar das funções serem praticamente iguais, então, um mensageiro de um outro hotel, vai fazer as mesmas coisas que ele fazia no outro, mas a postura dele em relação ao nosso hóspede, com certeza será diferente,,: lá eles tinham uma cultura, teve um supervisor, um supervisor que talvez seja bem diferente do supervisor que nós temos aqui (+) atue de uma maneira diferente e ele tem também atribuições a menos ou a mais, nos por exemplo aqui, exigimos das camareiras que elas verifiquem realmente as roupas de cama pra ver se estão em um bom estado, elas é que fazem aqui dentro do hotel a avaliação do estado geral das roupas pra que elas sejam substituídas, isso, já num hotel de cinco estrelas, já é função da governanta, , não é?, a governanta é que é responsável por uma avaliação de todas as roupas, nos aqui damos atribuições, os mensageiros as vezes, em certos hotéis são responsáveis por só ficar na frente do estabelecimento, nós aqui atuamos com os mensageiros não só na parte da frente, as também na parte interna, às vezes é preciso fazer uma verificação de *frigobar* e são os mensageiros que fazem essa verificação de *frigobar*, quer dizer, cada hotel tem uma política de trabalho, então o treinamento, com certeza, serão diferenciados, então temos regras escritas já estabelecidas, que a gente pratica essas regras e durante o período de experiência, noventa dias, fazemos uma avaliação rigorosa da pessoa, quanto ao sentido de desempenho,(+) pontualidade, (+) relacionamento com seus colegas, relacionamento de cordialidade com os hóspedes, índice de erros, o que acontece em índices de erros com os frigobares, saídas, às vezes pode acontecer numa saída estar faltando algum produto dentro de um apartamento, ou alguma coisa estar quebrada, então, mesmo que isso não seja cobrado do hóspede, mas é preciso que haja atenção , que isso seja comunicado ao supervisor para providenciar repor aquele material, então as vezes isso não é percebido pelo funcionário e a gente dá um treinamento específico pra que ele tenha atenção nessas áreas, pra que os problemas sejam resolvidos de maneira mais rápida possível, pra não criar um problema pra um outro hospede que por um acaso venha a se hospedar depois desse hóspede que teve um problema, então é um treinamento que a gente dá, em relação a isso, a gente tem treinamento em áudio-visual também, que a gente considera importante, os treinamentos áudio-visuais através de v vídeos, eles têm uma experiência muito grande em como falar isso, em como transmitir, então eles já estão preparados pra transmitir esse tipo de coisa, apesar de a gente aqui no hotel ser mais detalhista do que os vídeos,

então a gente fala a respeito de algumas coisas, mostra coisas que especificamente ocorrem dentro deste hotel Verdemar e o vídeo é mais abrangente, o vídeo mostra coisas desde uma pousada até um hotel cinco estrelas, mas é muito importante a forma, a apresentação e até ensina a pessoa a ter uma boa aparência, em cuidar de sua farda para exercer o seu trabalho da melhor forma possível, é muito importante isso. Eh, aqui no hotel, por exemplo, a gente, preza que nossos recepcionistas estejam todos de terno, gravata, não eh?, é muito importante isso, a gente faz um estudo de fardamento, não eh?, não só para o fardamento ser o mais bonito possível, mas que seja também o mais confortável, para que tenha um lugar certo para se colocar uma caneta, um lugar certo para se colocar uma chave, não eh?, para não ficar uma coisa apertada, uma coisa assim que não dê uma funcionalidade ao/.../até à maneira da pessoa se vestir, então a gente procura desta forma, estudar até um uniforme pra saber como vai ficar melhor pra poder ele exercer a sua função da melhor maneira possível. Isso é um aperfeiçoamento, assim, contínuo a gente não chegou ainda lá estamos aperfeiçoando, aperfeiçoando, até a gente chegar no /.../.

P: o que me chamou à atenção é que você falou que um dos critérios que você (+) procura buscar no momento do treinamento (+) é a questão do desempenho. O que é desempenho?

G: Bom, o desempenho é uma/.../eh está ligado a uma estatística, não eh?., vamos dizer assim, uma estatística de que, uma estatística de você ter em mãos meios de fazer uma avaliação deste desempenho da pessoa dentro do setor que ele estiver, então, eh aquilo que eu te disse: vai depender postura, você vai fazer uma avaliação da postura, (++) relacionamento com o cliente através de informações do cliente que hoje é muito importante e tem praticamente em todas as empresas, muitas empresas dispõe de formulários para que o hósp/.../ para que o cliente faça uma avaliação, não eh?, se for um restaurante, dá pra você avaliar a comida, como você foi servido, se a comida veio rápida, se não veio, então hoje a gente vê/.../ antigamente ninguém preenchia isso não, mas hoje é uma coisa que é muito preenchida, realmente, o hóspede tem assim dão, assim, muita sugestões pra a gente, mas nem todas são aproveitadas e às vezes não são sugestões boas, mas noventa por cento são sugestões excelentes e que a gente aproveita, então dentre essas sugestões tem quem fale: “olha o mensageiro não tá me atendendo muito bem”; “o mensageiro tava dormindo”, não eh?, “o recepcionista está com cara fechada”, não eh?, “a comida/.../ eh o filé estava muito passado”, entendeu? Então esse tipo de coisa é que realmente dá um *feedback* pra que nós possamos melhorar. A função não é chegar e reclamar com os nossos funcionários, é chamar conversar pra que ele tenha em mente que o serviço q ele fez pro hóspede não foi satisfatório e se não foi satisfatório, pra nós é uma coisa muito boa que o cliente reclame, não eh?, pra a gente quando um cliente diz que tá tudo excelente (+) não é importante isso pra a gente: o estar excelente pra a gente é uma obrigação (+) o importante pra gente é que a gente gosta muito do cliente que critica, porque quando o cliente critica, aí é que a gente vai fazer uma avaliação sobre o que a gente errou, não eh?, e aí a partir disso aí, há um melhoramento do hotel, a gente vai procurar saber o que deu errado e corrigir isso pra que não venha a ocorrer novamente. Então, em relação, ao conceito de desempenho, é isso: nós fazemos uma avaliação de vários itens dos fatores emocionais dos fatores de relacionamento dos fatores de cultura e até de fatores em relação a erros que podem ocorrer naquele setor, em cada setor, e desses tipos de erros. Só pra citar um exemplo, eh, o mensageiro por



exemplo (...) a erros de *frigobar* ele pode errar em/..../nos produtos que são consumidos no *frigobar* nas saídas e aí isso gera um prejuízo, as camareiras: existe coisa mais chata que o hóspede chegar aqui a meia noite no apartamento e ligar dizendo “olha, no meu apartamento não tem sabonete!”, quer dizer, puxa, não eh?, meia noite, a gente vai criar um problema grande pra uma pessoa, tal, quer dizer o sabonete já devia estar lá, então isso também é anotado, para que a pessoa não esqueça é um item obrigatório que a pessoa não pode esquecer, , não eh?, e isso pra todas as funções, até pra nos gerentes, que também temos que temos que fazer, temos que ter, né?, por parte da diretoria, e até que nós mesmos, não eh?, uma avaliação do nosso desempenho, porque nós estamos ligados a vários setores, então o insucesso de um setor, tá gerado talvez a uma escolha errada que um gerente fez, às vezes pode acontecer esse tipo de coisa, não tá funcionando aquele setor, você já tentou de tudo, já colocou as pessoas no lugar certo, deu todas as ferramentas pra ela trabalhar bem, mas não está dando certo, então, às vezes pode ser uma má escolha da gerência. Pode ocorrer e é preciso haver, assim, a humildade pra se dizer assim, não eh?, a gente errou e vamos procurar consertar, pode acontecer também . Então o desempenho realmente é uma coisa que tem, uma coisa assim, estatísticas em que há meios, assim, como disse pra você, d’agente poder verificar e isso se a pessoa (+) comete os erros assim com uma freqüência muito grande (+) é sinal de que, realmente, ela não tem nem habilidade nem competência para estar ali , pode ter pra uma outra coisa, mas pra ali não tem. Aí a gente tem que fazer essa avaliação através do seu desempenho.

P: No início você falou que a área de hospitalidade e a área de turismo são áreas, eh , divergentes uma da outra, que nada têm haver, a não ser o fato de que trabalham com o mesmo, de certa forma, produto [[isso] que vem ser o turista [[exatamente].(+) Dentro desse conceito pra questão Da hotelaria, quais seriam, pra você, os conceitos ou conteúdos que deveriam ser abordados dentro do no caso de : um a instituição preparatória para técnicos em hotelaria? O que é que deve ser trabalhado?

G:Perfeito. (+) Bom, em relação à hotelaria, eu pelo menos tenho, assim, uma visão de que (+), eh, são trabalhados conceitos, não eh?, conceitos em relação a administração, não eh?, conceitos em relação a relacionamentos interpessoais, conceitos assim de habilidades, não eh?, em relação a línguas, não eh?, habilidades, eh, em relação talvez a informática, não eh?, habilidades em gerais, vamos dizer assim, pelo menos é o conceito que eu tenho visto em alguns órgãos, assim, é que estão atuando na industria hoteleira, né?, há uma necessidade, assim, de informar quem é o turista, pra que nós temos que ter atenção com esse turista, , não eh?, e que vai haver de retorno em relação a isso, então eu vejo que há uma preocupação muito, realmente, em sair pra ver o que é o turismo antes de saber o que é importante para o turista dentro do hotel. Então a minha visão pessoal em relação a isso. Eu estou vendo que as pessoas estão com um certo interesse que eu não posso avaliar se é certo ou errado que, realmente, em demonstrar o que é o turismo como um todo, o que é o turista, porque é importante nós estarmos preparados para receber o turista, não eh?, que não deixa de ser uma visão importante porque (+) em muitos lugares do mundo há um certo preconceito em relação ao turista, não eh?, acham que tá cheio demais ou que o turista tem que ser maltratado, alguma coisa desse tipo e não é, realmente, por aí. Acho que nessa parte nós temos até um (...) do que em outros países, não eh?, pelo menos eu vejo assim que turistas em outros países não são tão

bem tratados como são tratados aqui no Brasil, especialmente na Bahia, não eh?, nós temos uma forma de ser muito mais cordial que às vezes nós não encontramos em outros países tanta cordialidade (+) mas de certa forma existe um profissionalismo muito grande no exterior, até mais do que aqui dentro do Brasil, mas que nós estamos aprendendo a realmente ter isso, não eh?, agora eu acho, eh , importantíssimo, não eh?, que as pessoas, eh que instruem, não eh?, os nossos jovens , os nossos estudantes pra área de hotelaria ampliem um pouco mais esse conceito: esse conceito é importante pro turismo, que é assim, uma maneira fundamental, não tenha dúvida que é fundamental dizer pra eles o que é o turismo, qual a importância do turismo, principalmente pra um país como o Brasil, um país do terceiro mundo, e principalmente pra Bahia, não eh?, porque (+) o setor de serviços que é esse setor de hotelaria, sinceramente, é o único que pode realmente crescer, em termos de gama de empregos, em termos de gerar outros negócios, não eh?, porque se o setor do turismo abre mais hotéis, não tenha duvida de que vai precisar de mais restaurantes pra poder abrigar as pessoas dos hotéis, não eh?, é como o carnaval com o carnaval as pessoas vêm pra brincar nos blocos, quer dizer, compra um abadá pra brincar nos blocos, mas ela tem que dormir em algum lugar [tem que comer em algum lugar]], ela tem que comer em algum lugar, ela tem que comprar um remédio em algum lugar, ela tem que pra um supermercado fazer a compra básica dela, ela tem que ir num banco... então ela gera uma serie de outros serviços adicionais na viagem dela, ela paga o taxista, não eh?, então, eh , a questão do turismo não está voltado/.../ o hotel é apenas um ponto do turismo, mas existem vários pontos ao redor: o turista desde o momento em que ele sai do aeroporto e paga o táxi, ele vai pro hotel, mas ele também vai sair do hotel porque ele vai a um *shopping*, ele vai pra o Mercado Modelo, ele vai comprar as lembranças da Bahia, quer dizer, é uma movimentação que a hotelaria é apenas um ponto do turismo, não eh?, e às vezes o hotel é lembrado como o turismo como um todo, mas não é: o hotel é uma pequena parte do turismo, é só onde ele vai dormir, onde ele vai talvez se alimentar, achar um ponto de apoio, então eu vejo que em certos institutos que atuam com o turismo, quando eles vêm aqui nos procurar pra a gente dar uma palestra, geralmente eles não têm, realmente, com uma noção do que seja um hotel, não tem noção, pode ter até uma noção do turismo, de que é preciso tratar bem o turista, servir melhor, que é preciso estar preparado, não eh?, pra poder falar alguma coisa, dar uma informação, sobre algum lugar, um restaurante, mas ele não tá, assim, muito interligado com a área de hotelaria, é uma coisa que a gente vê que a pessoa não tem muita noção de como é a indústria do turismo dentro do hotel, não eh?, que a pessoa entra num hotel, às vezes como Sauípe, como o complexo Sauípe, não sabe o que se passa ali dentro: aquilo é uma indústria, você tem dois mil e quinhentos apartamentos, não eh?, com lavanderias, com restaurantes, com geradores de energia, com complexos sistemas hidráulicos, para onde todo os dejetos daqueles vão? Não somem. Eles vão todos pra natureza, não eh?, então é extremamente complexo, não eh?, um sistema de hotelaria desses é uma indústria, realmente, onde você tem vários setores dentro de cada hotel e , eh , eu vejo que os estudantes não têm uma noção muito grande disso. Por isso que é importantíssimo realmente visitar os hotéis, não eh?, fazer um *city tour* mesmo, fazer um 'hotel *tour*[risos]] pra que eles entendam, realmente, que o hotel é um ponto de apoio do turista na cidade, não eh?, e que é preciso a gente tá muito bem reparado pra isso, pra poder o turista se sentir satisfeito e voltar pra nossa terra.

P: Você citou aí que entre esses conceitos a abordagem feita pra os idiomas. Como você vê a função da língua estrangeira na formação desse profissional?

G: Perfeito. Dentro da hotelaria, tem pessoas que estão mais próximas aos clientes e pessoas que não estão bem próximas. É claro que uma camareira, ela vai precisar falar muito menos com o cliente do que o recepcionista, então nos temos assim, não é preciso, realmente, pra que a gente admita uma camareira que ela saiba falar línguas, não eh?, é importante porque ela pode, no pequeno momento em quem ela conversa com o hóspede, recorrer ao telefone pra que outra pessoa possa conversar com o cliente, então não é uma condição necessária, agora, é claro que em outras áreas, a pessoa que vai atender o telefone e anotar o pedido do hóspede, ele vai anotar o pedido do hóspede brasileiro, mas vai anotar o pedido do hóspede alemão, australiano, do americano, do italiano, francês, e aí não vão saber falar o português, não eh?, então ou você cria, assim, mecanismos pra que o hóspede/.../ seja mais fácil pra ele pedir um certo prato, através de um número através de uma coisa, ou, realmente, você tem que preparar o seu funcionário, pra ele tá apto pra poder resolver este problema porque a comunicação vai ser tornar muito difícil entre uma pessoa que tá pedindo um prato em francês e a outra que só sabe falar o português, não eh?, e às vezes até mal, não eh?, então em certos setores, realmente, é imprescindível, não é preciso o cozinheiro saber falar, mas é preciso a pessoa, pelo menos, a pessoa que anota ter noções básicas de outras línguas que, no caso, não é preciso saber alemão nem francês, mas o inglês e o espanhol, algumas coisas, algumas noções básicas são bem vindas e muito importantes.

P: Então o que você acha que esse funcionário e profissional que lida diretamente com o hóspede, ele precisa saber fazer em um segundo idioma?

G: certo. Perfeito. (+) Bom, pela nossa experiência aqui, (+) mais importante até do que uma língua, é a habilidade da pessoa tem de se comunicar, não eh?, porque o que nós vimos aqui, às vezes ocorre até uma pessoa não saber falar italiano e nós nos comunicamos muito bem, não eh?, com um sorriso, um escrever, um desenho, varias formas de comunicação, não eh?, mas as vezes, isso não é uma condição que resolva, às vezes, a pessoa deseja algo um pouco mais complicado e é preciso que você se comunique em uma língua estrangeira com ele, não eh?, então pra isso, numa função por exemplo de um recepcionista, é importante que ele realmente tenha não só noções básicas, não precisa falar fluentemente, não eh?, isso é uma coisa difícil, acho que é importante isso pra uma gerência, pra uma gerência é importante que vá conversar um pouco mais com o hóspede a respeito de outros problemas, as vezes a gerência tem a função até de conversar um pouco mais com o hóspede pra fazer ele se sentir mais em casa, e é preciso até a gerência estar informado um pouco mais sobre coisas do país dele, não eh?, sobre quem é o presidente de lá, qual é a capital e a maior cidade de lá, então o gerente tem que ter uma cultura geral boa, pra conversar com o hóspede pra que o hóspede sinta uma confiança nele, não eh?, e que (...) seja solicitado alguma coisa, possa ele dar uma solução, possa dar uma idéia pra ele, agora, eh, diretamente com o recepcionista, é importante, realmente, que esse recepcionista saiba informar, dar informações gerais sobre a cidade, não eh?, informações sobre o hotel, não eh?, é importante (...) noções básicas pra o turista estrangeiro, mas que, realmente, são condições necessárias pra que sejam (...) porque até pra receber, o setor de reservas por exemplos, pra receber uma reserva, você tem que ter pessoas aptas

que não só falem mas que também escrevam, não eh?, a gente recebe solicitações de todos os países e é preciso escrever, pelo menos inglês, bem escrito, pra que a gente possa dar uma resposta satisfatória pro cliente, não eh?

P: E : então me diz, assim, o que você, enquanto gerente, o que é que você faz no momento em que você detecta que esse funcionário que, segundo você, precisa saber usar o idioma, ele não tem essa/.../esse conhecimento necessário da língua pra poder aplicar em suas funções. O que é que você faz?

G:(+) Bom, aí a gente tem que dar um treinamento mais satisfatório a ele, não eh?, É claro que esse treinamento não pode ser dado pela gente, porque esse treinamento de inglês não é a uma aptidão do funcionário de hotelaria, nem do gerente de hotelaria porque o gerente também não tem aptidão e nem pode de maneira nenhuma ensinar inglês porque ele não vai saber fazer isso, não eh?, aí é uma questão que não pode ser feito (...) de jeito nenhum, tem que ser feito por um cursinho de inglês ou de um profissional habilitado, não eh?, ou através de uma escola específica pra cada idioma, e que a gente procure dar uma ênfase, não eh?, não só nas noções básicas, mas também na área de hotelaria, não eh?, e isso em relação a área de hotelaria, e pode ser até que o hotel prepare algum material que nós já temos até informações de que alguns hotéis preparam o material, por exemplo, se for para um cozinheiro, todo o seu cardápio, né?, então, dentro daquele cardápio, os nomes dos pratos, e tudo que os pra/.../ se compõem os pratos, todos os tipos de (...) desde o sal, açúcar, todos os ingredientes, melhor dizendo dos pratos, têm que ser, eh , bem ditos, bem memorizados, por todos os garçons, os *maitres*, pessoal de cozinha, então aquilo ali, realmente, é um treinamento específico pra aquela área porque, realmente, o cozinheiro não vai precisar explicar pro hóspede (...), não eh?, não vai precisar, mas é importante, porque se por um acaso ele for chamado pra ir à mesa, aí ele vai ter que saber como explicar de que é feito aquele prato, às vezes até a origem do prato, se for uma comida típica, não eh?, é importante que ele saiba dizer da maneira dele da maneira que ele estudou, da maneira como ele aprendeu, como aquele prato foi elaborado, como surgiu (+) aquele prato. Então, acho que , dentro de cada competência , dentro de cada setor, as pessoas têm de saber um pouquinho disso e isso tem que ser dado através da escola que, (+) sabe realmente fazer isso, não eh?, é uma questão de licenciatura, uma questão de aprender com um professor, que vai ter aquela habilidade necessária pra poder transmitir isso pra eles, porque nós não temos essa habilidade e isso, acho que deve ser preparado também em cada hotel um material, não eh?, o nosso, por exemplo, o nosso cardápio aqui é feito em duas línguas: em português e inglês, não eh?, todos os nossos encartes, encartes que o hóspede tem acesso, lavanderia, rol de roupas, são feitos em inglês e português, e nós já estamos querendo até expandir para o espanhol porque sabemos que tem pessoas falantes de espanhol que não falam o inglês nem o português, então, e também tá havendo uma demanda, né?, de pessoas língua latina que estão vindo e a gente tá vendo que há necessidade e com certeza, daqui a algum tempo nós vamos mudar o nosso formulário também pra espanhol.

P: Agora, me diga uma coisa: dentro do desenrolar do semestre letivo foram algumas atividades com alunos dentro do seu espaço, eu trouxe para aqui alguns alunos de uma turma e nós desenvolvemos alguns trabalhos aqui. Que trabalho foi especificamente desenvolvido aqui?

G: Bom, nós tivemos uma palestra, não eh?, uma palestra muito agradável e que teve uma participação muito grande dos alunos, não eh?, e notei assim uma necessidade, assim, em relação a eles de terem informações de como funciona o hotel, não eh?, e até (+) achei até que no início eles não ficaram muito acreditando que poderiam colher algumas informações do hotel de pequeno porte, mas ao final, não eh?, quando a gente chegou até o apartamento, pra demonstração do apartamento, vi que realmente a coisa foi crescendo e o interesse foi crescendo, não eh?, e, às vezes, até não deu tempo de responder a todas as perguntas, não eh?, quer dizer, a coisa, realmente, foi crescendo e acho que a gente conseguiu passar algumas coisas assim que eles jamais tinham idéia do que poderia ocorrer na indústria hoteleira e que um hotel não é só uma cama, não é só uma televisão, é um trabalho todo por trás de diversos setores pra que todo mundo envolvido (...) pra que a hospedagem do cliente se torne assim, realmente, efetiva, não eh?, então eu acho que eles até se surpreenderam um pouco, não eh?, com isso que eu falei da indústria hoteleira, o que gera por trás pra poder atender ao cliente dentro do hotel, não eh?, e achei também que foi muito importante porque eles viram essa parte da língua, não só inglesa, mas a língua espanhola também, no contato com o cliente. Eles verificaram que o primeiro contato se trava até dentro da casa do cliente com o hotel que é através da internet: é o primeiro contato que ele tem com o cliente estrangeiro é através do e-mail em inglês, em espanhol ou em outra língua com o hotel, então é o primeiro fator de um hóspede chegar no hotel, um hóspede estrangeiro, é o contato com a língua, não eh?, porque se ele não tiver uma resposta satisfatória, caso ele não entenda a respostas, o preço, a tarifa, as condições de pagamento, ele não vai ter aquela confiança necessária de sair do país dele para vir para um país estranho e não ter aquela confiança que o estabelecimento está preparado para recebê-lo, não eh?, então isso é um fator que já começa desde o momento da reserva, então depois passa para o momento em que ele entra no hotel e depois passa para o momento em que ele permanece no hotel, usufruindo de todos os serviços, pedindo um pedido na copa, pedindo pra passar uma roupa, pedindo para fazer uma ligação, às vezes ele não consegue, não tem o número, informações sobre o que tem na cidade de atrações, os passeios, então tudo isso eles verificaram dentro do hotel é necessário, não eh?, que isso acontece na prática, que jamais o cliente vai chegar aqui sem falar português e vai aparecer uma tradução pra ele automática, não acontece isso.

P: E qual sua avaliação sobre o trabalho realizado? [[eh, com os alunos?] Sobre essa atividade ...

G: Eu achei, muito, muito válido porque não só eles saem um pouco da teoria que é uma condição muito importante, não eh?, mas eles verificam o que eles estudaram, na prática, não eh?, através do profissional e dos profissionais que já estão atuando no setor, não eh?, então ele verifica que tudo aquilo, não eh?, que ele observou em sala de aula vai ter uma aplicação, mais cedo ou mais tarde, dentro do ambiente que ele vai trabalhar. NADA, nada, eh, realmente, vai ser desperdiçado, qualquer coisa, qualquer informação que ele adicione em termos de hotelaria, vai ser importante pra ele. Posso dar um exemplo, assim, macro, não eh?, em relação a contratação que um gerente de hotel cinco estrelas, ou de um gerente de *resort*, não eh?, um gerente desse nível, ele tem que saber falar, pelo menos, quatro línguas fluentemente, então esse, às vezes, é o diferencial de um gerente de um hotel cinco estrelas, para um gerente de hotel de médio porte em que não é necessário tudo isso, não eh?, mas o gerente de hotel cinco estrelas, ele vai sair daqui de Salvador, e vai ser transferido para a

Tailândia, e isso ocorre todos os dias e chegando lá, ele tem que ter as aptidões para trabalhar naquele local, dali ele vai precisar [inclusive o idioma]], inclusive o idioma, porque ele pode até não saber o idioma local, mas ele com outros idiomas, já que ele vai receber hóspedes de outros países, ele já tem uma experiência pra atuar naquele setor, naquele país, não eh?, e aí a gente vê que em uma grande rede de multinacionais de hotelaria, há uma transferência muito grande dos gerentes de um lugar para o outro, eh, não só por interesse da empresa, mas para que a pessoa, para que o grupo tenha pessoas que estejam preparadas pra atuar em todas as regiões do planeta. Então a visão que a gente tem das multinacionais de hotelaria é essa, preparar o profissional pra que ele esteja habilitado a trabalhar em qualquer lugar do mundo. Trazendo isso pro nosso mundo, é (...) na sala de aula: são os alunos que tenham uma experiência muito grande uma capacidade de informações hoje muito grande, mas que, realmente, é importante que eles conheçam a industria dentro da prática e isso que a gente notou aqui foi de uma importância fundamental: eles vieram e verificaram *in loco* como funciona um hotel e até se surpreenderam como um hotel de pequeno porte funciona igualzinho a um hotel de grande porte, as diferenças só são nos tamanhos da maquete.

## ANEXO A – PLANOS DE ENSINO DOS CURSOS DE HOTELARIA E TURISMO

### PLANO DE ENSINO

**COORDENAÇÃO DE TURISMO E HOTELARIA**  
**DISCIPLINA: INGLÊS INSTRUMENTAL I**  
**PROFª: EDINARA RITA N. CONCEIÇÃO**

**PERÍODO LETIVO: 2005.1**  
**CÓDIGO DA DISCIPLINA: INGL01**  
**CARGA HORÁRIA: 72h**

#### 1. EMENTA

Desenvolvimento da competência comunicativa oral e escrita envolvendo uso da Língua Inglesa direcionada aos profissionais de Turismo abrangendo ocorrências em aeroportos, guiamentos e hotelaria. Abordagem da leitura e interpretação de textos autênticos da área turística.

#### 2. OBJETIVOS

##### 2.1 GERAIS

2.1.2 Proporcionar aos alunos de Hotelaria e Turismo introdução às estruturas básicas da Língua Inglesa.

##### 2.2 ESPECÍFICOS

2.2.1 Desenvolver a capacidade de leitura e interpretação textual.

2.2.2 Estudar as estruturas gramaticais básicas através de exercícios práticos.

2.2.3 Estabelecer referências para situações específicas na área de hotelaria.

2.2.4 Introduzir vocabulário específico de turismo e hotelaria.

#### 3. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

3.1 Apresentação da disciplina, provas e trabalhos.

3.2 Conceitos Básicos da Língua Inglesa

3.3 Situações de socialização

3.4 Situações em hotéis e aeroportos

3.5 Situações de viagens

#### 4. METODOLOGIA

4.1 - As aulas serão expositivas e práticas com trabalhos em equipe, dinâmicas de grupo e organização de seminários.

#### 5. RECURSOS

5.1 - Retro-projetor / tela, data show, televisão / vídeo, quadro e textos. Seminários.

#### 6. AVALIAÇÃO

6.1 – Trabalho em equipe

6.2 – Para solidificação dos conteúdos discutidos os alunos serão submetidos a duas provas individuais escritas.

#### 7. BIBLIOGRAFIA

##### 7.1 BÁSICA

LADOUSSE, Gilian P. **Going places**: English for work and travel. Macmillan, 1995.

CATUREGLY, M.G. **Dicionário inglês – Português**: turismo, hotelaria e comércio exterior.

VINEY, Peter. **New Basic Survival**: international communication for professional people. Macmillan, 2004.

WOOD, Neil. **Tourism and catering**: workshop. Oxford University Press, 2003.

##### 7.2 COMPLEMENTAR

AMARAL, Luciano. **Inglês para estudantes de turismo**: English for tourism students. Roca, 2001.

BERLITZ EDITORS. **Inglês para viagem. São Paulo**: Siciliano, 2000.

BIAGGI, ENAURA DE. **Enjoy your stay**: inglês para hotelaria e turismo. DISAL, 2004.

CATUREGLY, M.G. **Dicionário inglês – Português**: turismo, hotelaria e comércio exterior.

CRUZ, Décio T. **Inglês para turismo e hotelaria**. DISAL, 2005.

MARTINEZ, Ron. **Como dizer tudo em inglês**: Editora Campus.

MUNHOZ, Rosangela. **Inglês Instrumental**: estratégias de leitura. Texto Novo, 2000.

RILEY, D. **Check your vocabulary for hotels, tourism, catering, management**. Peter Collins, 1995.

SEBRAE. **Série turismo: Inglês para hotelaria**. SEBRAE, 2001.

THERESA Davidson, **Série turismo: Inglês para bares e restaurantes**. SEBRAE, 2001.

VINCE, Michael. **Intermediate language practice**. Cambridge University Press, 1997.

**PLANO DE ENSINO**

**COORDENAÇÃO DE TURISMO E HOTELARIA**  
**DISCIPLINA: INGLÊS INSTRUMENTAL II**  
**PROFª: EDINARA RITA N. CONCEIÇÃO**

**PERÍODO LETIVO: 2005.2**  
**CÓDIGO DA DISCIPLINA: INGL02**  
**CARGA HORÁRIA: 72h**

<p><b>1.EMENTA</b>          Desenvolvimento da competência comunicativa oral e escrita envolvendo uso da Língua Inglesa direcionada aos profissionais de Turismo abrangendo ocorrências em aeroportos, guaiamentos e hotelaria. Abordagem da leitura e interpretação de textos autênticos da área turística.</p>
<p><b>2. OBJETIVOS</b>  <b>2.2 GERAIS</b>          2.1.2 Proporcionar aos alunos de Hotelaria e Turismo introdução às estruturas básicas da Língua Inglesa.  <b>2.2 ESPECÍFICOS</b>          2.2.1 Desenvolver a capacidade de leitura e interpretação textual.          2.2.2 Estudar as estruturas gramaticais básicas através de exercícios práticos.          2.2.3 Estabelecer referências para situações específicas na área de hotelaria.          2.2.4 Introduzir vocabulário específico de turismo e hotelaria.</p>
<p><b>3. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>          3.1 Apresentação da disciplina, provas e trabalhos.          3.2 Conceitos Básicos da Língua Inglesa          3.3 Situações de socialização          3.4 Situações em hotéis e aeroportos          3.5 Situações de viagens</p>
<p><b>4. METODOLOGIA</b>          4.1 - As aulas serão expositivas e práticas com trabalhos em equipe, dinâmicas de grupo e organização de seminários.</p>
<p><b>5. RECURSOS</b>          5.1 - Retro-projetor / tela, data show, televisão / vídeo, quadro e textos. Seminários.</p>
<p><b>6. AVALIAÇÃO</b>          6.1 – Trabalho em equipe          6.2 – Para solidificação dos conteúdos discutidos os alunos serão submetidos a duas provas individuais escritas.</p>
<p><b>7. BIBLIOGRAFIA</b>  <b>7.1 BÁSICA</b>          LADOUSSE, Gilian P. <b>Going places:</b> English for work and travel. Macmillan, 1995.          CATUREGLY, M.G. <b>Dicionário inglês – Português:</b> turismo, hotelaria e comércio exterior.          VINEY, Peter. <b>New Basic Survival:</b> international communication for professional people. Macmillan, 2004.          WOOD, Neil. <b>Tourism and catering:</b> workshop. Oxford University Press, 2003.  <b>7.2 COMPLEMENTAR</b>          AMARAL, Luciano. <b>Inglês para estudantes de turismo:</b> English for tourism students. Roca, 2001.          BERLITZ EDITORS. <b>Inglês para viagem. São Paulo:</b> Siciliano, 2000.          BIAGGI, ENAURA DE. <b>Enjoy your stay:</b> inglês para hotelaria e turismo. DISAL, 2004.          CATUREGLY, M.G. <b>Dicionário inglês – Português:</b> turismo, hotelaria e comércio exterior.          CRUZ, Décio T. <b>Inglês para turismo e hotelaria.</b> DISAL, 2005.          MARTINEZ, Ron. <b>Como dizer tudo em inglês:</b> Editora Campus.          MUNHOZ, Rosangela. <b>Inglês Instrumental:</b> estratégias de leitura. Texto Novo, 2000.          RILEY, D. <b>Check your vocabulary for hotels, tourism, catering, management.</b> Peter Collins, 1995.          SEBRAE. <b>Série turismo: Inglês para hotelaria.</b> SEBRAE, 2001.          THERESA Davidson, <b>Série turismo: Inglês para bares e restaurantes.</b> SEBRAE, 2001.          VINCE, Michael. <b>Intermediate language practice.</b> Cambridge University Press, 1997.</p>



**ANEXO B – LANGUAGE IN CONTEXT**

**Language in context**

1  Read and listen to part 1 of dialogue 1.



Travel agent Can I help you, Madam?  
 Customer Yes, I'd like to book a flight to Madrid, please.  
 Travel agent Yes, certainly. When do you want to leave?  
 Customer On Friday 6 March.  
 Travel agent Morning or afternoon?  
 Customer Morning.  
 Travel agent Is ten o'clock OK?  
 Customer Yes, that's fine. What's the arrival time?  
 Travel agent Eleven thirty, local time. OK?

Listen again and complete the first part of the table for dialogue 1.

2  Read and listen to part 2 of the dialogue.

Travel agent Right, can you give me your name, please?  
 Customer Sarah Spiegel.  
 Travel agent Can you spell that, please?  
 Customer S-A-R-A-H S-P-I-E-G-E-L.  
 Travel agent And how do you want to pay? Credit card or cheque?  
 Customer Credit card, please.  
 Travel agent OK. Can you give me the number?  
 Customer 4471 5671 8932 3988.  
 Travel agent Sorry?  
 Customer 4471 5671 8932 3988.  
 Travel agent Right. Here you are, Madrid, 6 March, 10am.  
 Customer Thanks.

3  Listen to dialogues 2 and 3 and complete the rest of the table.

	1	2	3
destination			
date			
departure time			
arrival time			

**ANEXO C – MAKING ARRANGEMENTS**

**Pronunciation: intonation**

☑ Listen to the sentences. Does the voice go up (↗) or down (↘)?

- 1 Can I book a flight to Tokyo?
- 2 Is ten o'clock OK?
- 3 When do you want to leave?
- 4 Can I pay by credit card?
- 5 How do you want to pay?
- 6 Morning or evening?

2 Work with a partner. Practise ordering and paying by phone. Student A: look at dossier 9. Student B: look at dossier 10.

**Practice**

1 Complete the sentences with the verbs in the box.

pay give book leave spell help want

- 1 A Good morning. Can I \_\_\_ you?  
B Yes, can I \_\_\_ a flight to Tokyo, please?  
A Yes, certainly. When do you want to \_\_\_?  
B On Friday.
- 2 A What's your name?  
B Schiff.  
A Can you \_\_\_ that, please?  
B S-C-H-I-F-F.
- 3 A How do you \_\_\_ to pay?  
B Can I \_\_\_ by credit card?  
A Yes, certainly. Can you \_\_\_ me the number, please?

2 Work with a partner. Practise booking a flight.  
Student A: look at dossier 7.  
Student B: look at dossier 8.

**Transfer situation: paying by phone**

1 ☑ Read and listen to the dialogue.

Florist Hello, Flowerama.  
Customer I'd like to order some flowers, please.  
Florist Certainly. What day?  
Customer On Friday, 22 March.  
Florist And the name and address?  
Customer Sam Milton, 8 Sunset Boulevard.  
Florist Is there a message?  
Customer Yes. Happy birthday, Sam.  
Florist How do you want to pay?  
Customer Credit card, please. The number



**Language check**

**Questions**  
When/How do you want to go?  
want to pay?

**Requests**  
Can I book a flight, please?  
I'd like to order some flowers, please.

**Words and expressions to remember**  
Cities: Berlin Budapest Cairo Madrid New York Paris  
Rio de Janeiro Rome Singapore Tokyo  
help book pay by credit card/cheque leave give order want  
travel agent's destination departure/arrival time flight local time  
Here you are. Happy birthday.

**ANEXO D – MAKING CONTACT**

**Practice**

1 Complete the dialogue.

Waiter (1) \_\_\_\_, Luigi's.  
 Customer Yes, a table for two, (2) \_\_\_\_.  
 Waiter And what name, (3) \_\_\_\_, Madam?  
 Customer Ms Leach. That's L-E-A-C-H.  
 Waiter Right. A table for two at eight.  
 Customer (4) \_\_\_\_, Goodbye.  
 Waiter (5) \_\_\_\_, Madam.

2 Work with a partner. Practise the dialogues.

	Student A	Student B
restaurant number	Chez Julien 4	Paradise Gardens 5
name	Delmas	Spoladore

3 Practise the dialogue with a restaurant you know.

**Transfer situation: booking a hotel**

1 Read and listen to the dialogue.

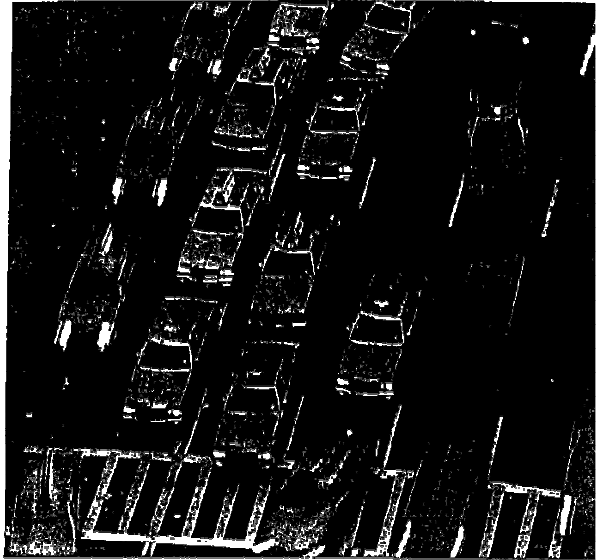


Receptionist Hello, Meridien Hotel.  
 Client A room for two for tonight, please.  
 Receptionist Yes. What name, please?  
 Client Tanaka, that's T-A-N-A-K-A.  
 Receptionist Right, a room for two.  
 Client Thank you. Goodbye.

2 Work with a partner. Practise the dialogue.

**Booking a taxi**

1 Read and listen to the dialogue.



Taxi company Hello, City Taxis.  
 Client Hello, a taxi for Chez Julien, please. I'm at the Meridien Hotel.  
 Taxi company Yes, of course. What name, please?  
 Client Perez. That's P-E-R-E-Z.  
 Taxi company Is five minutes OK?  
 Client Fine, thanks. Goodbye.

2 Add two names and two places to the table.

name	place	time
Saluan	Paradise Gardens	2 minutes
Rinaldi	The Casino	5 minutes
_____	_____	10 minutes
_____	_____	5 minutes

Work with a partner. Practise the dialogue.

**Words and expressions to remember**

Can you spell it? What name/time, please? thank you goodbye  
 certainly of course Sir/Madam

book a table/room/taxi hotel client reservation

(five) minutes a table for (two) a room for (one) at (eight)

## ANEXO E – AT THE AIRPORT

1 Complete the conversation at the check-in desk. Use these words:

suitcase window pack boarding pass none ~~ticket~~ baggage aisle scales

- Check-in clerk: Can I see your ticket, please?
- Passenger: Sure, I'd like a \_\_\_\_\_ seat, please. I like to see outside.
- Check-in clerk: I'm afraid the plane's nearly full. There are \_\_\_\_\_ left.
- Passenger: Well, can I have an \_\_\_\_\_ seat then?
- Check-in clerk: Yes, ma'am. Here's your \_\_\_\_\_. Gate 34.  
Do you have any \_\_\_\_\_?
- Passenger: Yes, just one \_\_\_\_\_.
- Check-in clerk: Did you \_\_\_\_\_ it yourself?
- Passenger: Yes, I did.
- Check-in clerk: OK, then. Could you put it on the \_\_\_\_\_, please?

2 Write short answers.

- |  |                    |
|--|--------------------|
| a Did you pack it yourself?                    | Yes, <u>I did.</u> |
| b Do you have any carry-on baggage?            | No, _____.         |
| c Are there any window seats?                  | Yes, _____.        |
| d Is the flight full?                          | No, _____.         |
| e Has your baggage been with you at all times? | Yes, _____.        |
| f Has anyone given you anything to carry on?   | No, _____.         |

3 Complete the sentences with *none* or *all*.

- a All of the aisle seats are free.
- b There are no window seats. There are \_\_\_\_\_ left.
- c \_\_\_\_\_ the passengers are in the departure lounge now.
- d These passengers are \_\_\_\_\_ waiting in line.
- e Yes, I packed \_\_\_\_\_ of my bags myself.
- f No, \_\_\_\_\_ of those bags are mine.

4 Match the information to the definition.

- |           |  |               |
|-----------|--|---------------|
| a AA 8921 |  | Gate          |
| b 57K     |  | Flight number |
| c 11:35   |  | Destination   |

ANEXO F – RESERVING ACCMODATION

**4 Reserving accommodation**

**Before you read**

1 Match the words and phrases (a-f) with the pictures (1-6).

- a single room
- b double room
- c twin room
- d family room
- e en suite room
- f dormitory



**Vocabulary**

4 Complete the second part of the dialogue with the words in the box.

confirmed ■ credit card ■ expiry date ■ name

R Can I have your \_\_\_\_\_, please?  
 G Yes, it's Dowling, Anita Dowling.  
 R Sorry, can you spell that, please?  
 G Yes, it's A-N-I-T-A, Dowling, D-O-W-L-I-N-G.  
 R OK. Can I take your \_\_\_\_\_ details?  
 G It's a Visa card, number 4838 1867 3324 0089.  
 R Let me just check ... 4838 1867 3324 0089.  
 G That's right.  
 R And what's the \_\_\_\_\_?  
 G It's 09/05 – September 2005.  
 R OK, that's all \_\_\_\_\_ for you, Ms Dowling. We'll look forward to seeing you on 24th June.  
 G Thank you very much. Goodbye.

**Reading**

2 The receptionist (R) at the Hotel di Lago is taking a telephone reservation from a guest (G). Read the first part of the dialogue below. How many functions (a-f) does (R) do, and in what order?

- a Ask when the reservation is for.
- b Ask for the guest's name.
- c Give the price of the room.
- d Ask how many nights the guest is staying.
- e Give the name of the hotel.
- f Ask for a credit card number.

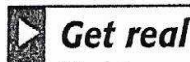
R Hello. Hotel di Lago. Can I help you?  
 G Hello. I'd like to make a reservation, please.  
 R Certainly. When is it for?  
 G For the weekend of 25th and 26th June.  
 R OK. How many nights is that for?  
 G Three nights – Friday, Saturday, and Sunday.  
 R Is that a single or a double room?  
 G A double room, please. With a bathroom.  
 R All our rooms have a bathroom. That's 120 euros per night, including tax.  
 G That's fine.  
 R Would you like a smoking or non-smoking room?  
 G Non-smoking, please.  
 R OK, so that's a double room, non-smoking, for three nights, from Friday 24th to Sunday 26th June.

**Speaking**

5 Work in pairs. Read the telephone dialogues in Exercises 2 and 4 aloud.

6 Work in pairs. Read the reservation form and role play a dialogue between a guest and a receptionist.

Hotel Dubrovnik	Customer reservations
Arrival date	16 March
Departure date	18 March
Room type	single, non-smoking
Guest's name	Tony Jamieson
Telephone no.	(00 44) 020 8769 7883
E-mail address	tdjamieson@totalize.co.uk
Room rates	Single 125 Double 150
<b>Credit card details</b>	
Type of card (Visa, Amex, etc.)	Mastercard
Cardholder's name	Mr T. Jamieson
Card number	5432 6172 2351 9846
Expiry date	11/04



## ANEXO G – CHECKING INTO A HOTEL

## Checking into a hotel

### Before you read

- 1 Look at these stages in the process of checking in a new guest. Number them in the order you think they might happen.
- a Ask to see their passport.
  - b Welcome the guest.
  - c Give them their key.
  - d Ask them to sign the check-in form.
  - e Wish them a nice stay.
  - f Ask if they have a reservation.

### Reading

- 2 Read the dialogue between the receptionist (R) and Mr Brolin (B). Check your answers to Exercise 1.

R Good evening.  
 B Good evening. My name is Lars Brolin.  
 R Welcome to London, Mr Brolin. Do you have a reservation?  
 B Yes, I do.  
 R Let's see ... a single room for three nights?  
 B That's right.  
 R Can I see your passport, please?  
 B Yes, of course.  
 R Thank you ... Can you sign here, please?  
 B Sure.  
 R Here's your key. You're in room 415 on the fourth floor. Breakfast is from 7 a.m.  
 B Thanks. Oh, where's the swimming pool? I might have a swim later.  
 R It's in the basement. Would you like any help with your luggage?  
 B No, I'm fine, thanks.  
 R The lift is just over there, on your left. Enjoy your stay.

### Speaking

- 3 Work in pairs. Read the dialogue aloud, taking it in turns to read each part.

### Vocabulary

- 4 Work in pairs. Test each other. You are in a hotel lift. How do you say these floors?

### Speaking

- 5 Work in pairs. Ask and answer questions about the facilities at the conference centre on the board below. Give the location and the floor in your answer.

A Where's the lecture hall?

B It's in the conference suite, on the first floor.

Facilities	location	floor
sauna and pool	health suite	B
Greens salad bar	dining area	G
lecture hall	conference suite	1
Internet access	business centre	2
seminar rooms	study area	3, 4
bedrooms	residential area	5, 6, 7
Rooftops bar	leisure centre	9

- 6 Work in pairs. Role play similar dialogues to the one in Exercise 2. Use your own names.

#### Hotel receptionist

- Welcome the guest.
- Check their reservation.
- Ask to see their passport.
- Ask them to sign the registration form.
- Wish them a pleasant stay.

#### Guest

- Give your name.
- Say you have a reservation for a double room for two nights.
- Ask what time breakfast is.
- Ask where the bar is.

### Get real

Work in pairs. Use guidebooks, hotel information, or the Internet to get printed information about hotels and conference centres around the world. Work with another pair. Give them a short description of one of the hotels, for example, 'It has a gym on the third floor and a roof top bar'. They should look at the details you have collected, and say which hotel you are describing.

ANEXO H – CHECKING OUT

43 Checking out



249 Conversation A  
Alicia is leaving the Columbia Towers Hotel.

Alicia: I'm \_\_\_\_\_ today.  
 Pearl: Oh, really? We'll miss you. Did you enjoy your stay?  
 Alicia: \_\_\_\_\_  
 Pearl: That's good. Where are you going now?  
 Alicia: I'm going on \_\_\_\_\_  
 Pearl: Alaska? I'm sure you'll enjoy it.

250 Conversation B  
 Pearl: Did you have anything from the minibar last night?  
 Alicia: Yes.  
 Pearl: Fine. I'll just print out your check. It won't take long.



1 Role-play Conversation A replacing the highlighted words, e.g.

Was everything all right? /

2 Role-play Conversation B replacing the highlighted words, e.g.

/ It'll only take a moment.

251 Conversation C  
 Pearl: Do you want to just check this over?  
 Alicia: Thanks. Yes, everything's fine.  
 Pearl: We have a record of your Visa card. Do you want to change everything to Visa?  
 Alicia: Please.  
 Pearl: OK. Sign here. And here's a copy for your records. We hope you'll stay with us again.  
 Alicia: I will. \_\_\_\_\_ all your help.  
 Pearl: You're very welcome ... er, did you complete your Guest Comments form?  
 Alicia: Oh, yes. There you go. Well, goodbye.  
 Pearl: Goodbye. Have a good trip.

MINIBAR LIST



DATE: \_\_\_\_\_  
 NAME: Edgar Young  
 ROOM NO: \_\_\_\_\_

Please enter the number of items consumed and hand this list to the cashier on departure

ITEM	PRICE	NUMBER	ITEM	PRICE	NUMBER
Champagne (1/2 bt)	\$29.75	.....	Cola, Sprite, Fanta	\$3.95	.....
Vodka	\$8.59	.....	Perrier, Evian (25 cl)	\$4.50	.....
Wine (white, red)	\$15.99	.....	Orange, Apple juice	\$4.50	.....
Beer	\$9.95	.....	Assorted nuts	\$6.00	.....
Whiskey	\$8.95	.....	Abs. Arizona (50cl)	\$3.15	.....
Gin, Brandy, Rum	\$8.95	.....	Chocolate bar	\$3.50	.....
COLUMN TOTAL:	.....		COLUMN TOTAL:	.....	

Guest signature \_\_\_\_\_

3 Role-play Conversation C replacing the highlighted words, e.g.

American Express / Do you want to put it all on your card? / Please come back and stay with us again. / \_\_\_\_\_ everything.

4 COMMUNICATION ACTIVITIES  
 Student 1 - Go to Communication Activity K  
 Student 2 - Go to Communication Activity X

5 Complete the minibar list for yourself for a weekend (or for Edgar Young). Interview a