

**Inglês para hotelaria: análise das necessidades de
aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de
João Pessoa/PB**

**English for hotel industry: needs analysis of professional learning in large scale
hotels of João Pessoa/PB**

**Inglés para hostelería: análisis de las necesidades de aprendizaje de
profesionales de hoteles en gran escala de João Pessoa/PB**

Jessica Cristina da Silva¹

Carla Alecsandra de Melo Bonifácio²

Resumo

Acreditando na importância do domínio do inglês para receber bem o turista estrangeiro, esta investigação pretendeu identificar as principais necessidades dos colaboradores de hotéis de grande porte no uso da língua inglesa, bem como dificuldades linguísticas enfrentadas pelos sujeitos no exercício da sua função profissional. Os questionários baseados em Hutchinson e Waters (2003) foram aplicados a recepcionistas, messageiros e gestores de hotéis de grande porte no primeiro semestre de 2013 e continham perguntas abertas e fechadas distribuídas em três seções. Concluiu-se que dentro das rotinas hoteleiras a língua inglesa precisa ser bastante utilizada em conversas espontâneas, telefonemas, *e-mails* e na tradução de cardápios de restaurantes. Os profissionais acreditam que um curso de inglês para área hoteleira precisa priorizar a conversação por meio de diálogos informais sobre passeios turísticos, serviços oferecidos pelo hotel, horários e localização e etc. Além disto, deve proporcionar melhoria da conversação, interpretação de linguagem técnica e gramática. Constatou-se também que o profissional hoteleiro, formado na área e fluente em inglês, ainda não é valorizado pela gestão dos grandes hotéis de João Pessoa, além de disputar espaço no mercado de trabalho com profissionais sem qualificação e sem domínio do idioma.

Palavras chave: Turismo. Inglês. Expectativas. Hotelaria. Hospitalidade.

¹ Universidade Federal da Paraíba, e-mail jessicacs@outlook.com.br

² Universidade Federal da Paraíba, e-mail carla.bonifacio@hotmail.com

Abstract

Believing in the importance of proficiency in English to welcome foreign tourists, this research sought to identify the main needs of employees of large hotels in the use of the English language as well as language difficulties faced by the subjects in the exercise of their professional role. Questionnaires based on Hutchinson and Waters (2003) were applied with receptionists, bell boys and managers of large hotels in the first half of 2013, and contained open and closed questions divided into three sections. It was concluded that within the hotel routines the English language to be widely used in spontaneous telephone conversations, e-mails and in translating restaurant menus. Professionals believe that an English course for the hotel sector needs to prioritize the conversation through informal dialogues on sightseeing, services offered by the hotel, times and location and etc. Furthermore, should provide an improvement on conversation, language interpretation and technical grammar. It was also found that the hotel professional, trained in the area and fluent in English, it is still not valued by the management of large hotels in Joao Pessoa, in addition to competing in the labor market space with people without professional qualification and no command of the language.

Keywords: Tourism. English. Expectations. Loading industry. Hospitality.

Resumen

Creyendo en la importancia de la competencia en Inglés para recibir a los turistas extranjeros, esta investigación buscó identificar las principales necesidades de los empleados de grandes hoteles en el uso del idioma Inglés, así como las dificultades del idioma que enfrentan los sujetos en el ejercicio de su rol profesional. Los cuestionarios basados en Hutchinson y Waters (2003) se aplicaron con los recepcionistas, mensajeros y los gestores en grandes hoteles en el primer semestre de 2013, y contenía preguntas abiertas y cerradas divididas en tres secciones. Se concluyó que dentro de las rutinas hoteleras el idioma inglés se utiliza ampliamente en las conversaciones telefónicas espontáneas, correos electrónicos y en la traducción de los menús de restaurantes. Los profesionales creen que un curso de Inglés para el sector hotelero tiene que dar prioridad a la conversación a través de diálogos informales sobre turismo, los servicios que ofrece el hotel, los horarios y la ubicación, etc. Además, debe proporcionar una mejor conversación, interpretación en lenguaje técnico y gramática. También se encontró que el profesional del hotel, capacitado en el área y con fluidez en Inglés, que aún no está valorado por la gestión de los grandes hoteles en Joao Pessoa, además de competir en el espacio del mercado de trabajo sin cualificación profesional y sin dominio de la lengua.

Palabras clave: Turismo. Inglés. Expectativas. Hostelería. Hospitalidad.

Introdução

Dentre os desafios educacionais para o ensino de línguas estrangeiras no ensino superior, a mudança na concepção de “língua como instrumento de comunicação” e “reflexo de pensamento” para “língua como lugar de interação social”, e a proposta de letramento têm implicações sociais que visam formar cidadãos capazes de pensar, agir discursivamente e, portanto, transformar a realidade que os cerca.

A escola tem por questões históricas, ideológicas e políticas deixado de cumprir seu papel de formadora ao insistir apenas no ensino sobre língua em detrimento do uso da língua, o que traz consequências sociais irreparáveis. Por entender que a proposta educacional do Ministério da Educação e Cultura (MEC) exige mudança radical das práticas atuais de sala de aula para ensino da língua estrangeira principalmente em cursos superiores, lançou-se em 2013 uma proposta visando identificar as necessidades dos colaboradores no uso da língua inglesa dentro do setor hoteleiro do município de João Pessoa, capital paraibana.

Posto isso, esta investigação pretendeu traçar as principais necessidades dos colaboradores no uso da língua inglesa no setor hoteleiro do município de João Pessoa/PB. Por meio deste objetivo maior pretendeu-se ainda, mapear os empreendimentos hoteleiros de grande porte instalados no município de João Pessoa; identificar os gêneros mais recorrentes na utilização do idioma; e observar as dificuldades linguísticas enfrentadas pelos sujeitos no exercício da sua função profissional.

Ancorando-se na proposta do dialogismo bakhtiniano, que entende o homem como um ser de linguagem que se constrói e se desenvolve a partir das inúmeras relações sócio-internacionais, consideram-se importantes os resultados desta pesquisa pela influência social que a língua inglesa tem na formação e atuação do profissional hoteleiro no Brasil, e pela influência que a mesma possui na construção de um destino mais hospitaleiro e preparado para receber bem o turista estrangeiro.

O que é o ESP?

O *English for Specific Purposes* (ESP), em português traduzido como inglês para fins específicos ou inglês instrumental para Ramos (2005) e Choze (2006), surgiu após a segunda guerra mundial conforme relatam Hutchinson e Waters (2003). De acordo com Dudley-Evans e St John (1998), o movimento ESP resultou da evolução geral da economia em 1950 e 1960 com o crescimento da ciência e da tecnologia, o aumento do uso de Inglês como o idioma internacional da ciência, tecnologia e negócios, o aumento da potência econômica de certos países ricos em petróleo e os números crescentes de estudantes internacionais que migravam para o Reino Unido, EUA e Austrália.

A partir da década de 70, surgiram diversas pesquisas sobre as variedades particulares do inglês, como por exemplo, a escrita científica e técnica. Percebeu-se que tanto a língua falada como a escrita varia de acordo com os contextos e situações, e isso fez com que diversos levantamentos das características de determinadas áreas fossem feitos. Esses dados passaram a embasar cursos para grupos específicos dando origem ao inglês instrumental (HUTCHINSON; WATERS, 2003).

Ainda para eles, a expansão da demanda em língua inglesa, o desenvolvimento da ciência no campo linguístico e as contribuições no campo da psicologia educacional foram fatores relevantes que contribuíram para o desenvolvimento do inglês para fins específicos. Em contribuição, Souza (2009) afirma que a linguística exerceu papel importante em seu desenvolvimento, pois os direcionamentos que essa área tem tomado estão relacionados com os progressos da ciência da linguagem.

O Modelo ESP interpreta o ensino da língua inglesa a partir de necessidades específicas dos alunos, e é uma abordagem, segundo Vilaça (2010), focada no emprego de estratégias específicas. Em conformidade, Dudley-Evans e St John (1998) afirmam que no ESP aceitam-se diferentes materiais e metodologias junto a diversificação das estratégias para potencializar o aprendizado.

No Brasil, o ESP foi inserido após a identificação das necessidades das universidades na década de 70, em dispor de professores suficientes e adequadamente

preparados para lecionar disciplinas em cursos de áreas determinadas. Outro fator que contribuiu para o desenvolvimento e a expansão do ensino de línguas para fins específicos foi à escassez de materiais didáticos (FERREIRA, ROSA, 2008; CELANI, 2005).

Análises das necessidades de aprendizado

Para Souza (2009), a análise de necessidades é um fato recorrente em todas essas pesquisas dentro da área de Línguas para Fins Específicos. E segundo Vian Jr (2008), isso não significa que nos cursos de línguas para fins gerais os alunos não possuam necessidades; o fato é que, nos cursos instrumentais, os aprendizes, são geralmente, mais conscientes de suas necessidades. A análise das necessidades se apresenta então, como sendo de suma importância, tendo em vista que é a partir dela que serão selecionados os gêneros textuais a serem estudados (ANDRADE *et. al.* 2008).

Já Dudley-Evans e St John (1998), afirmam que a análise das necessidades é a pedra angular do inglês para fins específicos. Robinson (1991) endossa que essa análise é fundamental para mapear as necessidades linguísticas dos estudantes. Hutchinson & Waters (2003) declaram que a necessidade está relacionada à aprendizagem e à atuação profissional do mercado. Partindo da opinião desses autores, entende-se que uma análise das necessidades adequada deve considerar o perfil do público-alvo tanto como estudantes, quanto como profissionais (os conhecimentos requeridos na sua função).

Vale salientar que na opinião de Gomes (2010) é a partir da análise das informações colhidas que surgem elementos para a elaboração do plano de um curso ESP, que pode colaborar efetivamente para a preparação de futuros profissionais. Acredita-se que todo esforço desempenhado para melhoria da qualidade do ensino em línguas, tem como objetivo a formação adequada do profissional para o mercado de trabalho.

Com o mesmo entendimento, Hutchinson e Waters (2003) distinguem as necessidades como da situação-alvo - que o aluno precisa realizar na situação - e as necessidades de aprendizagem - o que o aluno precisa fazer para aprender. Para Gomes

(2010) é importante obter a maior quantidade de informações possível sobre as diversas situações ou momentos em que a língua inglesa é utilizada no dia a dia do profissional. Isso possibilita o aprofundamento em técnicas de ensino e conteúdos específicos para atender as necessidades dessa demanda.

Sobre a importância desse conhecimento, Vian Jr. (2008) afirma que tanto aprendizes quanto professores e empresas devem ter consciência dessas necessidades, pois é somente a partir delas que o ensino-aprendizagem da língua estrangeira ocorrerá de maneira mais satisfatória.

Até então, pouco se aprofundou quanto ao domínio de idiomas da rede hoteleira paraibana. O estudo de Balduino (2011), dentre outras coisas, buscou identificar o uso de vocabulário instrumental em inglês e espanhol por alguns colaboradores de hotéis de João Pessoa, mas não contemplou a sua análise das necessidades.

Destaca-se que o método de análise das necessidades de aprendizado já foi utilizado para embasar o ensino do inglês aplicado para fins jurídicos por Silva (2012); para a área de engenharia por Pizzolatto *et. al.* (2008); para o curso de Letras com Carvalho (2008); para o curso de turismo por Silva (2007); e para o ensino médio por Chaves (2006).

Gêneros textuais

De acordo com Bathia (2001, p. 8) “os gêneros são o meio através do qual os membros de comunidades profissionais ou acadêmicas comunicam-se entre si”. Para ele, os gêneros são socialmente construídos e intimamente controlados pela prática social. Alguns exemplos de gêneros textuais seriam:

[...] telefonema, sermão, carta comercial, carta pessoal, romance, bilhete, reportagem jornalística, aula expositiva, reunião de condomínio, notícia jornalística, horóscopo, receita culinária, bula de remédio, lista de compras, cardápio de restaurante, instruções de uso, outdoor, inquérito policial, resenha, edital de concurso, piada, conversa espontânea, conferência, carta eletrônica, bate papo por computador, aulas virtuais e assim por diante. (MARCUSCHI, 2002, p. 23).

Diante dessa variedade, Ramos (2004) propõe a aplicação de estudos sobre gêneros textuais em cursos de ESP. Ela recomenda um levantamento prévio sobre o que existe acerca do gênero que se pretende trabalhar. Os gêneros de texto podem ser vistos como importantes “ferramentas”, ou seja, diferentes formas de aquisição de conhecimento no ensino, pois além de sua função primordial nas práticas sociais de linguagem que exerce na educação são uma forma de acesso e de produção de conhecimento (PAVIANI *et al.*, 2008).

Ao reforçar a importância da análise de gêneros, Bathia (2001) destaca que ela fornece uma descrição sólida do comportamento linguístico em contextos profissionais e possibilita a introdução da criatividade no ensino da língua, adaptando os propósitos comunicativos e apresentando a diversidade no uso de estratégias para o alcance de propósitos comunicativos semelhantes. Entende-se, portanto, que o levantamento das necessidades e a identificação dos gêneros textuais mais recorrentes na rotina hoteleira oferecem aporte significativo para a definição das metodologias em aula, melhorando o aprendizado e preparando melhor os profissionais do campo da hospitalidade para a atuação.

Procedimentos metodológicos

Partindo da hipótese de que os grandes meios de hospedagem possuem maior número de colaboradores e exigem destes, mais qualificação, voltou-se a pesquisa a hotéis de grande porte da cidade de João Pessoa, capital da Paraíba. Tendo a necessidade de classificação do porte dos hotéis por número de unidades habitacionais, efetuou-se uma pesquisa de todos os hotéis da cidade cadastrados na Associação Brasileira de Indústria de Hotéis da Paraíba (ABIH-PB), por entender que esta é uma das principais associações do setor, pois engloba todos os tipos de meios de hospedagem e suas diversas categorias. Após considerar todas as informações obtidas por meio de pesquisas nos sites dos próprios estabelecimentos, chegou-se ao número de oito hotéis de grande porte como universo da pesquisa. Estes empreendimentos estão representados na tabela abaixo:

Tabela 1- Hotéis de grande porte de João Pessoa associados à ABIH – PB.

<i>Hotel</i>	<i>Apartamentos</i>
Hotel A	173
Hotel B	151
Hotel C	147
Hotel D	140
Hotel E	120
Hotel F	111
Hotel G	110
Hotel H	110

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Inicialmente, o objetivo da pesquisa era contemplar todos os hotéis descritos na tabela 1 dentro da amostra, porém alguns empecilhos não permitiram o alcance deste objetivo. Os hotéis D, E e F não aceitaram participar da pesquisa devido suas políticas internas de não fornecimento de informações para pesquisas, mesmo que acadêmicas. Mediante tal quadro, a amostra da pesquisa foi composta por cinco hotéis de grande porte apontados no quadro abaixo:

Tabela 2 – Hotéis de grande porte integrantes da amostra.

<i>Hotel</i>	<i>Apartamentos</i>
Hotel A	173
Hotel B	151
Hotel C	147
Hotel G	110
Hotel H	110

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

A amostra foi obtida por acessibilidade (GIL, 2009) considerando a variabilidade no número de aplicação dos questionários, uma vez que muitos colaboradores estavam em pleno desempenho de suas funções e outros optaram por não participar da pesquisa. Para atender aos objetivos propostos, adotou-se como instrumento de pesquisa o questionário, que segundo Gil (2002), é composto por questões que são respondidas por escrito pelo indivíduo pesquisado. O questionário dividiu-se em três seções com perguntas abertas e fechadas. A primeira seção composta de oito questões sobre dados dos meios de hospedagem, a segunda com igualmente oito questões sobre dados do entrevistado (colaborador), e a última e principal seção composta por dez perguntas sobre os conhecimentos e interesses dos profissionais hoteleiros no uso da língua inglesa (RICHARDSON, 2010). É importante salientar que o instrumento de pesquisa, com destaque para a última seção, foi adaptado de Hutchinson e Waters (2003), que são considerados pioneiros no estudo do inglês para fins específicos.

Concomitantemente ao desenvolvimento e adaptação do instrumento de pesquisa, ocorreu o contato com os oito hotéis via *e-mail*, para apresentação dos objetivos do estudo e para tratar da realização da pesquisa *in loco*. Todos os *e-mails* foram enviados na mesma data, porém, apenas três aceitaram marcar a visita. As tentativas de contato com os demais hotéis continuaram sendo realizadas no primeiro semestre de 2013, mas não surtiram o efeito desejado. Buscou-se então uma nova estratégia para o alcance deste objetivo. Desta vez, o contato ocorreu com a visita dos pesquisadores nos próprios hotéis para apresentação dos objetivos da pesquisa e do questionário. A aplicação do questionário ocorreu através de contato direto individual (RICHARDSON, 2010) durante o primeiro semestre de 2013 com os cinco hotéis de grande porte tradicionais no estado.

Houve dificuldades em levantar estudos anteriores sobre a temática, buscando equilibrar as exigências do mercado com as disciplinas de língua inglesa ministradas nos cursos de hotelaria. Verificou-se também a escassez de estudos na região, tornando o contato com os hotéis mais complexo e demorado. Outro empecilho para o

prosseguimento da investigação foi a demora dos hotéis em responder os *e-mails* enviados com o modelo de questionário a ser aplicado. Alguns chegaram a demorar até um mês para dar retorno, enquanto que outros só responderam após o envio de um segundo *e-mail*.

Resultados e discussão

Perfil dos hotéis de grande porte e de seus hóspedes estrangeiros

Considerando a importância de conhecer o perfil dos meios de hospedagem de grande porte para reconstituir o cenário em que os profissionais hoteleiros atuam, apresenta-se abaixo a tabela 3:

Tabela 3 – Perfil dos Meios de Hospedagem.

<i>Hotel</i>	<i>UH</i>	<i>Colaboradores</i>	<i>Com domínio do Inglês (%)</i>
Hotel A	173	172	-
Hotel B	150	65	-
Hotel C	144	35	5,7
Hotel G	110	70	5,7
Hotel H	110	35	2,8

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Na tabela acima se observa que o cenário hoteleiro quanto ao número de profissionais que dominam a língua inglesa é claramente inadequado. Segundo as informações obtidas, são pouquíssimos os colaboradores aptos a se comunicar fluentemente com turistas estrangeiros. Tal dado torna-se mais alarmante quando se considera que muitos países adotam também o uso da língua inglesa como segundo ou terceiro idioma, e que a hotelaria de João Pessoa/PB ainda não possui elementos adequados para recepcionar estes turistas adequadamente.

A comunicação é um elemento imprescindível da hospitalidade, e quando ela é limitada de alguma forma, a percepção da hospitalidade pode ser reduzida. Para Dencker e Bueno (2003), a hospitalidade está ligada a ideia de bem receber, de acolher

os turistas de diversas formas. O trabalho de Maia e Guardia (2010) em grandes hotéis de luxo em Natal – RN mostra que a hospitalidade foi muito criticada pelo fato de os colaboradores não falarem o inglês. Deste modo, pode-se afirmar que dominar outros idiomas se faz importante como forma de demonstrar a acolhida e a disposição para receber bem as pessoas.

Outro fator de importante discussão é a variação no número de colaboradores em hotéis com número de apartamentos semelhantes. Cabe ressaltar que o número de funcionários que um meio de hospedagem possui, muda de acordo com a sua categoria e o leque de serviços oferecidos, requerendo portanto, mais ou menos mão de obra. Os hotéis com menos colaboradores podem ser considerados de categoria econômica, e os com maior número, de categoria superior.

Tabela 4 - Perfil do Hóspede Estrangeiro dos Hotéis de João Pessoa

Hotel	Media mensal de estrangeiros	Idade Média dos Hóspedes	Origem	Motivação
Hotel A	-	-	-	-
Hotel B	-	-	-	-
Hotel C	10 - 50*	35	Diversos	Lazer e negócios
Hotel G	25	50	Europeus	Negócios, lazer e turismo
Hotel H	10	25-50	EUA - Alemanha	Turismo e Negócios

*Varia de acordo com a alta e baixa temporada.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

A Tabela 4 aponta o perfil dos hóspedes estrangeiros que se hospedam na hotelaria de grande porte da capital paraibana. Percebe-se a falta de dados detalhados do Hotel A e B, que pode ter sido motivada por falta de informação dos colaboradores ou mesmo por receio de fornecer informações. De acordo ainda com a Tab. 4, os hóspedes estrangeiros são em maioria adultos com mais de 25 anos. A frequência mensal gira em torno de 10 hóspedes, sendo que a grande maioria usa o inglês como principal idioma, e este número torna-se maior em períodos de alta temporada.

Quanto à motivação dos turistas para viajar, segundo os colaboradores, destaca-se que o turismo de lazer e negócios são os grandes aliados na atração destes

estrangeiros para a Paraíba. A motivação dos turistas também é um fator a ser considerado quanto ao volume de diálogos realizados entre profissionais e hóspedes. Um turista em busca de lazer tende a fazer mais perguntas sobre atrações turísticas e curiosidades sobre a localidade, recomendações sobre alimentação e etc. Já o turista de negócios tem foco no trabalho, e as informações solicitadas geralmente estão relacionadas às facilidades do hotel e da localidade.

Não importando a motivação da viagem, todos têm algo em comum: a necessidade de comunicar-se, de entender e de ser entendido. Essa necessidade torna-se ainda mais vital quando se está fora de seu país de origem, em meio à outra cultura e outro idioma. Como já discutido nesta análise, o domínio do inglês vai além do porte ou categoria do hotel, ele está relacionado à hospitalidade, a fazer o outro se sentir mais a vontade, mesmo estando tão distante de casa.

Perfil dos colaboradores

Um hotel é um grande empreendimento que funciona com a realização de diversos processos executados por vários tipos de colaboradores. Cada profissional tem uma participação igualmente importante, porém diferente conforme suas funções e necessidades. Responderam ao questionário um total de 20 recepcionistas, 5 mensageiros e 5 gestores dos hotéis de grande porte. Levando a individualidade dos cargos em consideração, a tabulação dos dados foi realizada separando os colaboradores por função exercida.

Perfil dos recepcionistas e dificuldades no uso do inglês

Quanto à predominância do sexo, 55% dos recepcionistas são homens e 45% mulheres. A idade média dos recepcionistas está dentro do intervalo de 28 a 41 anos. A qualificação dos colaboradores foi considerada nesta pesquisa, uma vez que a rotina hoteleira exige muito preparo e conhecimento dos profissionais de recepção, que são ao

mesmo tempo alguns dos principais vendedores do hotel. Segundo os dados obtidos, apenas 30% dos recepcionistas possui ensino superior, sendo que 5% ainda estão cursando a graduação. Embora já exista há alguns anos cursos de graduação e cursos técnicos em turismo e hotelaria na cidade, 70% dos profissionais atuantes nos setores de recepção dos grandes hotéis possui apenas o ensino médio completo.

Tendo a maioria dos recepcionistas apenas o ensino médio como base para atuar no hotel, entende-se melhor o número tão baixo de funcionários que dominam o inglês apontado na tabela 3. O ensino médio não oferece o conhecimento requerido para atuar na hotelaria, nem mesmo na recepção. E há mesmo dentre os funcionários que possuem o ensino superior, os que são formados em cursos de outras áreas como letras, psicologia, administração e etc.

Conforme os dados, 80% dos recepcionistas já participaram de cursos de inglês, e dentre estes 20% não concluíram o curso por falta de motivação e por julgarem muitos conteúdos estudados desnecessários para a rotina hoteleira, o que não ocorreria em cursos de inglês específico para a hotelaria. Contudo, salienta-se que uma parcela de 20% dos recepcionistas entrevistados nunca participou de cursos de inglês por falta de tempo, motivação ou apoio dos hotéis.

A princípio, este dado de 80% de recepcionistas com participação em algum curso de inglês pode parecer animador, mas segundo a pesquisa apenas 20% destes importantes profissionais que atuam em João Pessoa são fluentes no idioma, provocando portanto, o debate sobre a eficácia destes cursos no preparo dos profissionais, visto que 60% dos que participaram dos cursos não conseguem comunicar-se fluentemente em inglês.

Cerca de 60% dos recepcionistas não recebem nenhuma bonificação por terem feito cursos de inglês ou por dominar o idioma; já 40% têm esse adicional em seus rendimentos. Essa bonificação é importante, pois serve como fator motivacional e como reconhecimento das competências individuais do profissional.

Dentre as dificuldades sentidas pelos recepcionistas no uso da língua inglesa com os hóspedes foram citados: a falta de conhecimento da linguagem técnica da hotelaria, dificuldades na conversação, dificuldades de interpretação, conhecimento

variado sobre verbos e formação de frases completas. Cerca de 10% dos recepcionistas não souberam descrever suas dificuldades. Segundo o estudo, estas dificuldades envolvem pontos fundamentais que impedem os recepcionistas de se comunicarem adequadamente, e apontam para a necessidade de mais cursos, disciplinas e materiais didáticos que contemplem diálogos e conversação dinâmica sobre a rotina em um hotel.

Quanto à frequência do uso do inglês nos hotéis, todos recepcionistas dos hotéis A, B, G e H informaram a necessidade de falar inglês uma vez por semana ou mais no ambiente de trabalho. Apenas os recepcionistas do hotel C alegaram precisar usar o inglês com maior frequência, várias vezes por semana.

Perfil dos mensageiros e suas dificuldades no uso do inglês

Dentre os mensageiros que participaram da pesquisa, todos eram homens com faixa etária média no intervalo entre 28 a 30 anos. Quanto ao seu grau de escolaridade, 80% dos mensageiros possuem ensino médio completo e 20% ensino médio incompleto.

Conforme as informações obtidas, 60% dos mensageiros nunca participaram de nenhum curso de inglês, enquanto 40% já alegaram ter participado. Contudo, todos os mensageiros alegaram não ser fluentes em inglês, ou seja, mesmo os que participaram de algum treinamento ou curso não estão preparados para conversar com hóspedes estrangeiros.

Muitos dos gestores da hotelaria alegam que os mensageiros pouco necessitam de domínio do inglês, uma vez que sua função está limitada a auxiliar com bagagens e apresentar o hotel. Contudo, esta função é de suma importância nos hotéis não só para a comodidade do hóspede, mas para a percepção da hospitalidade. É este profissional que tem a oportunidade de apresentar todo o funcionamento do apartamento e de demonstrar toda a prestatividade e hospitalidade que o hotel pode oferecer. Sem o domínio adequado do inglês, limita-se muito a sua atuação tão necessária nos hotéis de grande porte.

As principais dificuldades mencionadas pelos mensageiros na comunicação em inglês foram a interpretação, a pronúncia das palavras e a segurança quanto à utilização dos tempos verbais. A dificuldade com interpretação também é compartilhada pelos recepcionistas, porém, problemas com pronúncia das palavras e quanto ao tempo dos verbos mostram que os mensageiros requerem mais atenção quanto aos temas introdutórios do inglês.

Quanto à frequência, 60% dos mensageiros alegam precisar do inglês uma vez por semana ou mais, ao passo que os restantes (40%) precisam utilizar o inglês uma ou duas vezes por semana. Como nenhum deles é fluente, os meios utilizados para ajudar na comunicação são os gestos (60%), e ocasionalmente, recorrem a colegas de trabalho e contam com auxílio de tradutores *online* (40%).

Perfil dos gestores e dificuldades no uso do inglês

Dentre os gestores que participaram desta pesquisa estão os gerentes do setor de recepção (60%), gerentes do setor de reservas (20%) e gerentes do setor de eventos (20%). A idade média dos gerentes de recepção está em torno de 36 anos. A variação aumenta dentre os gestores de outros setores, pois o gerente de reservas possui 40 anos, e o de gerente de eventos 20 anos. Dentre os gerentes 60% eram mulheres, enquanto 40% eram homens. Quanto ao grau de escolaridade, 60% possuem ensino superior completo, ao passo que 40% possuem apenas ensino médio. Todos os gerentes já participaram de cursos de inglês, mas 60% deles não são fluentes. Algumas destas informações podem ser visualizadas a partir da observação da tabela 5:

Tabela 5 – Perfil dos Gestores dos Grandes Hotéis de João Pessoa

<i>Hotel</i>	<i>Função</i>	<i>Idade</i>	<i>Formação</i>
Hotel A	Gerente de Recepção	35	Superior
Hotel B	Gerente de Reservas	40	Médio
Hotel B	Gerente de Eventos	20	Superior
Hotel C	Gerente de Recepção	40	Médio
Hotel G	Gerente de Recepção	35	Superior

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Dentre as dificuldades citadas no domínio do idioma pelos 60% foram relatados a conversação (falar e entender o idioma), e conhecimento da utilização dos tempos verbais. Dentre os 40% dos gestores que são fluentes nenhuma dificuldade foi citada. Segundo os dados, os hotéis de grande porte de João Pessoa reconhecem as competências individuais dos gestores, pois todos os gerentes que falam a língua inglesa recebem uma bonificação salarial.

A frequência do uso do inglês no ambiente de trabalho foi bem variada, pois para 40% dos gestores é necessário falar inglês várias vezes na semana, para outros 40% essa necessidade cai para uma ou duas vezes ao mês, e 20% só precisam utilizar este idioma uma vez por semana. Toda essa variedade pode ser atribuída aos diferentes setores que estes profissionais gerenciam, variando também seu contato com hóspedes estrangeiros.

Análise das necessidades de aprendizado dos profissionais

De modo a entender as reais necessidades de aprendizado do inglês e identificar alguns gêneros mais recorrentes utilizados pelos profissionais da hotelaria de grande porte, apresenta-se a discussão dos dados com seus resultados para recepcionistas, messageiros e gerentes.

Análise das necessidades de aprendizado dos recepcionistas

Realizar a análise das necessidades no uso do inglês é essencial para elaborar diretrizes norteadoras no ensino da língua inglesa para fins específicos. Atendendo aos objetivos iniciais desta pesquisa, além de identificar as necessidades buscou-se identificar os gêneros mais utilizados por estes profissionais. As questões adotadas pelo pesquisador nesta parte do questionário foram baseadas em Hutchinson & Waters (1987). Salienta-se mais uma vez que as perguntas que compuseram o instrumento da pesquisa eram abertas e fechadas.

Considerando que o setor de hotelaria requer domínio de vocabulário específico, e usa diversos gêneros textuais como meio para estabelecer a comunicação, é imprescindível o estudo aprofundado das interações que ocorrem dentro dos hotéis, com foco na identificação desses gêneros.

Em relação aos meios utilizados para ajudar na comunicação com os hóspedes estrangeiros foram citados por 65% dos recepcionistas o uso comum de tradutores na *internet*, 25% buscaram elementos visuais como mapas e folhetos, e 10% pedem ajuda dos colegas para prestar o atendimento adequadamente.

Quanto às situações mais frequentes em que o recepcionista precisa falar em inglês foi constatado que 60% precisam estabelecer esta comunicação logo na chegada do hóspede - *check in*, até sua saída - *check out*. Outros 20% afirmam que o uso mais frequente dá-se no balcão informando sobre a localização de pontos turísticos, repassando recados deixados por terceiros e esclarecendo dúvidas sobre os serviços oferecidos pelo o hotel. Uma parcela de 20% dos recepcionistas alegou que a utilização do inglês é mais frequente em ligações telefônicas.

No campo de estudo da administração, todo contato entre colaborador e consumidor é considerado um “momento da verdade”, e causa no cliente impressões simultâneas que podem ser positivas ou negativas. Quando questionado sobre a reação dos hóspedes estrangeiros diante das dificuldades dos profissionais com a comunicação em inglês, 90% dos hóspedes aparentemente aceitam com naturalidade, enquanto 10% demonstram claro descontentamento e impaciência.

A língua inglesa é mais utilizada em 70% das ocasiões falando presencialmente, 20% ao telefone e 10% escrevendo. A baixa frequência no uso escrito do idioma deve-se as atribuições do recepcionista, que por trabalhar no balcão lidando diretamente com pessoas, pouco contato tem com os *e-mails*, que geralmente ficam a cargo dos profissionais no setor de reservas.

As tipologias textuais mais utilizadas na língua inglesa conforme as necessidades dos recepcionistas são para 70% as conversas informais, e para 30% os manuais técnicos. Esses resultados fortalecem o argumento que os recepcionistas necessitam de cursos e materiais didáticos com conteúdo pedagógico que enfatize principalmente a conversação em inglês, e só posteriormente deve ser enfocada a leitura e a escrita tão necessárias para a interpretação de manuais técnicos e de *e-mails*.

Dentre as áreas de conteúdo mais tratadas durante o diálogo com os hóspedes estrangeiros, os passeios turísticos despontam a preferência com 40%. O segundo tema mais tratado está relacionado aos serviços oferecidos pelo hotel (35%), e outra área de conteúdo bastante presente nos diálogos em inglês são informações sobre localização (25%).

Para identificar qual o aprofundamento necessário para o adequado desempenho de sua função, questionou-se o nível de conhecimento de inglês requerido dos recepcionistas. Pelo menos 95% afirmaram que nível técnico é o mais adequado para atender as necessidades, ao passo que apenas 5% apontaram o nível de graduação como essencial para a atuação em hotéis.

Os ambientes do hotel onde a língua inglesa é mais utilizada são para 85% a recepção, e para 15% o restaurante. Ambos ambientes são frequentemente visitados pelos hóspedes e, portanto, detém o maior número de interações entre hóspedes e profissionais. Estes ambientes em especial requerem profissionais preparados para comunicar-se com facilidade e dinamismo, de modo que a satisfação do hóspede seja sempre mantida, e este seja fidelizado.

Todos os recepcionistas demonstraram ter interesse no aprendizado no inglês. Dentre os seus maiores interesses no aprendizado foram citados “ênfase na fluência”, “nas conversas informais”, “vocabulário específico de hotéis como nome de ferro de

passar, copos, lençóis, direção e etc.”. Alguns recepcionistas citaram a inadequação do ensino em alguns cursos de inglês como fator um desestimulador. Para os profissionais da hotelaria: “o método utilizado não estimula o aluno. Todos os cursos que iniciei não concluí. É preciso focar em conversação”. Estes trechos, transcritos fielmente a partir dos questionários, oferecem ricas informações sobre o direcionamento que o inglês voltado à hotelaria deve seguir para suprir as necessidades profissionais de aprendizado dos recepcionistas.

Análise das necessidades de aprendizado dos messageiros

As situações mais frequentes em que os messageiros precisam falar em inglês ocorrem para 100% nos momentos de *check in* e *check out*. Nestes momentos, a atuação dos messageiros é fundamental para tirar dúvidas, auxiliar com bagagens, acolher e repassar recados e encomendas etc.

Todos os messageiros afirmaram que os hóspedes aceitam as dificuldades de comunicação em inglês com naturalidade, contudo, este argumento não deve ser usado para justificar a falta do conhecimento necessário do inglês por estes profissionais. A pesquisa de Maia e Guardia (2010) mostra que em grau de importância, os messageiros e colaboradores da portaria são os mais lembrados pelos turistas estrangeiros, ficando a frente até dos recepcionistas. Isso confirma a necessidade de qualificação destes profissionais, e de preparo para atender hóspedes não importando seu idioma.

Para os messageiros, em 100% das ocasiões a língua inglesa é mais necessária falando, do que escrevendo ou lendo. O canal de comunicação mais adotado (100%) é o face a face, ou seja, a comunicação direta e presencial entre messageiro e hóspede.

A tipologia textual mais requerida para a profissão é a conversa informal, e as áreas de conteúdos mais tratadas nos diálogos entre messageiro e hóspede estrangeiro são para 60% passeios turísticos e para 40%, serviços do hotel. Alguns messageiros descreveram ter dificuldades para informar até mesmo horários do hotel em inglês, tal como horário de funcionamento dos restaurantes, horários da lavanderia, de *check-out* e etc.

Os mensageiros dos grandes hotéis de João Pessoa afirmaram (100%) que o nível técnico de conhecimento de inglês satisfaz plenamente as necessidades de desempenho da função. E segundo eles, o ambiente do hotel que mais requer domínio de inglês é a recepção, local onde a maioria dos mensageiros atua. Os recepcionistas e mensageiros são profissionais do *front office* do hotel, e nesta discussão verifica-se que ambos, embora separados pelo balcão, compartilham também a necessidade de ter boa fluência no inglês para conversas informais sobre passeios turísticos e serviços do hotel.

Quanto ao interesse no aprendizado do inglês, todos os mensageiros afirmaram querer aprofundar mais seus conhecimentos. Um dos motivos citados por um dos mensageiros foi: “para evitar situações constrangedoras no ambiente de trabalho”. Essa citação do profissional mostra que a falta de domínio do idioma incomoda os próprios colaboradores que “constrangidos” por não conseguirem interpretar ou responder aos hóspedes, recorrem a colegas de trabalho ou tradutores virtuais.

Análise das necessidades de aprendizado dos gerentes

Os meios utilizados para auxiliar na comunicação em inglês são para 60% dos gerentes a *internet*, e 40% recorrem a meios visuais. As situações mais frequentes em que estes profissionais precisam usar o inglês são no atendimento em geral (40%) como *check in* e *check out*, para 40% em ligações e em e-mails, e outra parcela de 20% informando sobre restaurantes e indicações turísticas. Vale ressaltar que tanto recepcionistas e mensageiros, quanto gerentes apontam os momentos de *check in* e *check out* como situações recorrentes em que a língua inglesa é mais requerida. Alguns gerentes destacaram ainda que “saber informar valores sobre tarifas em inglês no *check out* é muito complicado”. Isso porque no momento do *check out* as contas dos hóspedes são encerradas e muitas vezes as despesas do cliente precisam ser especificadas uma a uma pelo profissional, como por exemplo: taxa por lençol extra, copo quebrado, impressões de documentos, empréstimos de ferro de passar, adaptadores de tomada e secadores, cobrança de ligações telefônicas e etc.

As dificuldades de comunicação em inglês são encaradas com normalidade pelos hóspedes estrangeiros segundo todos os gerentes. No entanto, mesmo para os gerentes este argumento não pode ser utilizado como justificativa para não dominar um idioma tão importante. O número de colaboradores que dominam este idioma é tão relevante dentro do ambiente hoteleiro que o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem 2011 (SBClass), considera profissionais fluentes como quesito importante a ser atendido para a classificação do empreendimento nas categorias oferecidas (MENEZES; SILVA, 2013).

O modo como a língua é mais usada na atividade profissional foi diversificado, pois segundo 60% dos gerentes o inglês é mais usado falando com o hóspede face a face. Para outros 20% é mais usado escrevendo *e-mails*, e para 20% lendo e traduzindo cardápios para alguns hóspedes. Fica evidente para o profissional que atua na hotelaria que a fluência na comunicação falada, a escrita e também a interpretação são fundamentais.

Dentre os canais de comunicação mais utilizados no ambiente de trabalho foram citados: telefone (40%), face a face (40%) e *e-mails* (20%). As tipologias textuais mais comuns a serem adotadas na atuação profissional são as conversas informais (60%), e os manuais técnicos (40%).

As áreas de conteúdo mais tratadas durante o diálogo em inglês são os serviços do hotel (60%), os passeios turísticos (20%), e informações sobre localização (20%). Quanto ao nível de conhecimento de inglês exigido para o adequado desempenho da sua função, o mais citado por 80% dos gerentes foi o técnico, mas 20% dos gerentes acreditam que o curso a nível de graduação seria o mais interessante.

Os ambientes em que a língua inglesa é mais utilizada pelos gerentes são a recepção (60%), o restaurante (20%) e o auditório (20%). Os gerentes ainda afirmaram querer melhorar seus conhecimentos em inglês, ou seja, todos eles têm interesse no aprendizado do idioma. Alguns gerentes citaram que gostariam de conhecer cursos de inglês mais interativos e que contemplassem mais a conversação do que a escrita. Um dos gerentes relatou seu interesse em participar de um curso, desde que este fosse gratuito e com horários flexíveis.

Considerando os dados apresentados neste tópico, observa-se que algumas dificuldades e necessidades são compartilhadas tanto por recepcionistas e mensageiros como por gerentes de diversos setores. Embora a recepção tenha sido eleita o local em que o domínio do inglês seja mais necessário num hotel, constata-se que outros locais com grande fluxo de hóspedes como restaurante, auditórios, salas de eventos e até mesmo áreas de lazer não devem ser esquecidos.

Dentro de uma breve comparação, os gerentes de grandes hotéis lidam menos com hóspedes do que os recepcionistas, mas continuam tendo grande necessidade de fluência no inglês, pois além de lidarem com alguns clientes, recebem telefonemas e respondem muitos *e-mails* no idioma.

Considerações finais

Atendendo aos objetivos propostos, constatou-se que um curso de inglês específico para área hoteleira deve focar em conversação por meio de diálogos informais sobre passeios turísticos, serviços oferecidos pelo hotel, horários, localização e etc. Além disto, deve proporcionar melhoria da conversação, interpretação de linguagem técnica e gramática.

Os ambientes do hotel em que se utiliza a língua inglesa com mais recorrência são na recepção, restaurantes, espaço de eventos e áreas de lazer. Esses ambientes contam com maior circulação de hóspedes, aumentando a necessidade de profissionais com fluência em inglês para atender as possíveis solicitações e desenvolver diálogos.

Evidenciou-se que o profissional da hotelaria, com exceção dos gerentes, que é formado na área e fluente em inglês, ainda não é devidamente valorizado pelos grandes hotéis de João Pessoa, principalmente no que tange a remuneração. Isso pode ser afirmado porque no cenário geral descrito pelos colaboradores, o profissional graduado disputa espaço no mercado com profissionais sem graduação e que não dominam o inglês. Para que a hotelaria avance tanto em estrutura quanto em qualidade no atendimento, conhecimentos específicos na área hoteleira e domínio de idiomas são

fundamentais, e a motivação positiva dos funcionamentos é primordial para a hospitalidade.

Também foi possível constatar que alguns colaboradores sentem-se desestimulados a participar de cursos de inglês por não acharem o conteúdo de ensino relevante para sua atuação profissional. Acredita-se que os resultados dessa pesquisa fornecem dados importantes para adaptação e melhoria das aulas de inglês para o curso de Hotelaria, bem como das metodologias e estratégias utilizadas no ensino. Melhorias em materiais didáticos a partir das necessidades identificadas podem ser aplicadas, enriquecendo a listagem reduzida encontrada atualmente.

Compreende-se a limitação da pesquisa em relação ao alcance de todos os portes de meio de hospedagem e, conseqüentemente, o alcance de mais profissionais da hotelaria paraibana. Contudo, entende-se que diante do objetivo proposto, o fluxo de hóspedes estrangeiros em hotéis de grande porte é maior, de modo que os resultados finais desta investigação não foram comprometidos.

Referências

ANDRADE, A. A. C.de et al. Gêneros textuais nos exames de língua inglesa do Cefet-Pb: um estudo de caso. *PROLÍNGUA*, v. 1, n. 1, 2008.

BALDUINO, J. C. *Caracterização do setor de hospedagem dos grandes hotéis de João Pessoa-PB*. Monografia. Mamanguape: Universidade Federal da Paraíba. [s.n.] 2011.

BATHIA, Vijay K. *Análise de gêneros hoje*. Tradução: Benedito Gomes Bezerra. *Revista. de letras*. n. 23 - vol. ½ - jan./dez. 2001.

CARVALHO, K. R. R. de. *Análise das necessidades para disciplina língua inglesa em um curso de letras*. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.

CHAVES, D. F. *O ensino de línguas para fins específicos como uma proposta de abordagem da lingual estrangeira no ensino médio*. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Universidade de Brasília, Brasília: DF, 10 de Mar. 2006.

CELANI, M. A. A.; DEYES, A. F.; HOLMES, J. L.; SCOTT, M. R. *ESP in Brazil: 25 years of reflection and evolution*. Campinas: Mercado de Letras, 2005.

CHOZE, Iza. *Ensino de línguas no contexto da hotelaria: problematizando o conceito de análise de necessidades*. Dissertação. Universidade Federal da Uberlândia. Minas Gerais: Uberlândia, 2006.

DENCKER, A. de F. M. e BUENO, M. S. (Orgs). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DUDLEY-EVANS T.; ST JOHN, M. Jo. *Developments in English for Specific Purposes: a Multi-Disciplinary Approach*. Cambridge University Press, 1998.

FERREIRA, L. M. C. B.; ROSA, M. A. C. da. A origem do inglês instrumental. *Revista HELB - História do Ensino de Línguas no Brasil*. Ano 2. N.2. - 1/2008.

GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Luiz F. Uso da língua inglesa nos hotéis de sorocaba e região: um estudo das necessidades na situação-alvo. *The ESPecialist*. São Paulo, vol. 24, nº 1. 2010.

GONÇALVES, H. de A. *Manual de Metodologia da Pesquisa Científica*. São Paulo: Avercamp, 2005.

HUTCHINSON, T., WATERS A. *English for Specific Purposes: a learning-centred approach*. Cambridge, Cambridge University Press, 2003.

MAIA, J. P. P. L.; GUARDIA, M. S. de A. B. Hotelaria Competitiva: um estudo da hospitalidade oferecida a turistas estrangeiros em Natal/RN. *Anais do VII Seminário ANPTur*. São Paulo, 2010.

MARCUSCHI, L. A. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONISIO, A. P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (orgs.). *Gêneros Textuais & Ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

SILVA, Jessica Cristina da; BONIFÁCIO, Carla Alecsandra de Melo. Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa/PB. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. 1, p. 438- 462, jun. 2015.

MENEZES, P. D. L de.; SILVA, J. C. da. Análise do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem do Brasil. *Revista Ibero-americana de Turismo (RITur)*. v.3, n.1. 2013.

PAVIANI, J. et al. Gêneros textuais, esferas profissionais e educação. *Rev. Conexão - Comunicação e Cultura*. USC, Caxias do Sul: v.7, n. 13, jan./jun. 2008.

PIZZOLATTO, C. E. *et al.* O inglês instrumental em cursos de engenharia e a construção de sentidos. *Revista REVERTE*, São Paulo, n.6, p.1 – 15. 2008.

RAMOS, R. C. G. Instrumental no Brasil: a desconstrução de mitos e a construção do futuro. In: FREIRE, M.; ABRAHÃO, M. H. V.; BARCELOS, A. M. F. (Org.). *Linguística Aplicada e Contemporaneidade*. Campinas, SP: Pontes, 2005.

RAMOS, R. de C. G. Análise de necessidades: identificando gêneros acadêmicos em um curso de leitura instrumental. *The ESPecialist*, vol.25, nº1, (1-29), 2004.

RICHARSON, R. J. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 2010

ROBINSON, P. *ESP today: a practitioner's guide* (pp. 1-6). Hertfordshire: Prentice-hall International, 1991.

SOUZA, R. A. de. *Análise de necessidades do uso da língua inglesa em contexto profissional: área editorial*. São Paulo: 108f. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2009.

SIMÕES, R. M. *Proposta de Módulo de Inglês Instrumental para curso superior de Hotelaria*. Dissertação (Especialização) – SENAC: São Paulo, 2008.

VIAN JR, O. A análise de necessidades no ensino de inglês em contextos profissionais. *the ESPecialist*, vol. 29, nº 2 (139-158) 2008.

VILAÇA, M. L. C. English for specifics purposes: fundamentos do ensino do inglês para fins específicos. *Rev. Eletrônica do Instituto de Humanidades*. Número XXXIV. 2010.

Recebido em março de 2015.

Aprovado em maio de 2015.