

## USO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS POR RECEPCIONISTAS E MENSAGEIROS DE UMA REDE HOTELEIRA DE NOVA IGUAÇU-RJ

Antonio Ferreira da Silva Júnior\*  
Thays Moreira Castellar\*\*

**Resumo:** O presente artigo apresenta os resultados de uma pesquisa de final de curso na área de Turismo sobre a importância do uso de línguas estrangeiras por ocupantes de dois cargos de uma rede hoteleira localizada na cidade de Nova Iguaçu-RJ. O turismo no município em questão se dá no âmbito de negócios, pois é majoritariamente industrial e comercial. Como objetivo principal interessa-nos verificar a necessidade de dominar uma língua estrangeira para trabalhar em hotéis. Para desenvolver o presente artigo, realizamos uma pesquisa bibliográfica sobre o ensino de línguas para fins específicos e aplicamos um questionário como parte da etapa quanti-qualitativa na rede hoteleira 'Mont Blanc'. Na análise de dados, constatamos que somente um dos entrevistados tinha curso superior na área de turismo e que a maioria não tem conhecimento de inglês e/ou espanhol, porém os colaboradores sentem necessidade de estudar tais idiomas de modo a interagir com turistas que se hospedam esporadicamente na rede investigada. Houve unanimidade em relação ao interesse dos colaboradores em uma formação continuada em línguas estrangeiras, já que defendem que a rede hoteleira deveria fornecer tal capacitação. Como os colaboradores não demonstraram domínio formal de nenhuma língua estrangeira, não foi possível levantar os usos linguísticos no contexto pesquisado.

**Palavras-chave:** Línguas estrangeiras. Análise de necessidades. Hotelaria. Formação continuada.

**Abstract:** This article presents the results of an end-of-course research in the area of Tourism about the importance of the use of foreign languages by occupants of two positions of a hotel chain located in the city of Nova Iguaçu - RJ. The tourism in the municipality in question occurs within the scope of business, because it is mostly industrial and commercial. The main objective is to verify the need to master a foreign language to work in hotels. In order to develop this article, we carried out a bibliographical research on language teaching for specific purposes and applied a questionnaire as part of the quantitative-qualitative step in the 'Mont Blanc hotel' chain. In the analysis of data, we found that only one of the interviewees has a higher education degree in tourism and that most of them do not have knowledge of English and/or Spanish, but the employees feel the need to study such languages in order to interact with tourists who stay sporadically in the hotel chain investigated. There was unanimity regarding the interest of employees in continuing education in foreign languages, since they argue that the hotel chain should provide such training. As the participants did not demonstrate formal mastery of any foreign language, it was not possible to raise the linguistic use in the research context.

**Keywords:** Foreign languages. Needs analysis. Hospitality. Continuing education.

### 1 Introdução

No decorrer do curso de Turismo é muito comum ouvir uma crença de que os turismólogos não têm, necessariamente, o reconhecimento e o respeito por parte do mercado, já que, na maioria das vezes, não há necessidade de se ter um curso superior nessa área para

\* Professor de Língua Espanhola da Universidade Federal do Rio de Janeiro (Colégio de Aplicação-UFRJ) e Docente do curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo EAD do Cefet/Rio de Janeiro. E-mail: [afjrespanhol@gmail.com](mailto:afjrespanhol@gmail.com)

\*\* Acadêmica do último período do curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo EAD do Cefet-Rio de Janeiro. E-mail: [thaysmcc@yahoo.com.br](mailto:thaysmcc@yahoo.com.br)

poder se inserir no ramo turístico, representação social essa que acaba desmotivando muitos colegas de curso durante a formação inicial.

Exatamente por termos ouvido de um tutor que o curso em si não seria primordial para se conseguir uma vaga no mercado de trabalho na área de turismo, mas sim o fato de dominar línguas estrangeiras, por esta razão optamos por desenvolver uma pesquisa de final de curso sobre esse tema. Diante da crença mencionada anteriormente e da importância de dominar línguas estrangeiras, resolvemos encabeçar uma pesquisa com profissionais<sup>1</sup> do ramo da hotelaria. Para isso, optamos pela cidade de Nova Iguaçu/Rio de Janeiro, cidade onde se localiza o polo presencial da universidade do nosso curso. Além disso, não encontramos registros de pesquisas sobre análise de necessidades de línguas estrangeiras por profissionais atuantes em hotéis da cidade mencionada anteriormente. Portanto, acreditamos que este estudo possa contribuir para um plano de capacitação para os profissionais que exercem seus ofícios na região elencada para a investigação.

A pergunta central da pesquisa foi saber se há necessidade de dominar e usar línguas estrangeiras para trabalhar nos hotéis da cidade de Nova Iguaçu. Por isso, este artigo tem como objetivo mostrar se há necessidade por parte de recepcionistas e mensageiros de saber e usar especificamente os idiomas inglês e espanhol em uma rede hoteleira dessa cidade, e caso haja, qual é o tipo de conhecimento linguístico mais necessário: gramatical ou lexical (IRUELA, 2001; SILVA JÚNIOR, 2010). Nossa pesquisa tinha interesse em reunir diferentes profissionais atuantes no ramo da hotelaria, no entanto, acabou se restringindo aos profissionais mencionados, porque foram os únicos colaboradores do estudo.

Para alcançar os objetivos da pesquisa, optamos por dividi-lo em seções, em que cada uma trata: a) da importância da aprendizagem das línguas estrangeiras no contexto do Turismo, b) da definição do conceito de análise de necessidades, c) do desenho metodológico e d) dos dados e da discussão proposta. Ainda, inserimos as considerações finais, as referências e o anexo com o modelo do questionário aplicado.

---

<sup>1</sup> Neste artigo, também empregamos o termo “colaboradores” para fazer referência aos ‘profissionais’ da etapa de geração dos dados. Portanto, ambos os termos podem ser considerados como sinônimos.

## **2 A importância das línguas estrangeiras para a área de Turismo**

Quando pessoas que não têm a língua inglesa como língua materna, por exemplo, fazem uma viagem, elas geralmente recorrem ao uso do inglês para se comunicarem, mesmo que o destino não seja um país que tenha o inglês como língua materna. Com o espanhol isso pode acontecer, contudo é mais raro.

No entanto, nem sempre turistas de países anglo-saxônicos e hispano falantes, quando visitam outros países que não tenham sua língua como oficial, se esforçam para aprender e usar na interação o idioma do local. O Brasil é um dos casos onde os turistas internacionais que visitam suas cidades e seus pontos turísticos não se importam em aprender o português; muito pelo contrário, os funcionários dos hotéis mais renomados e bem localizados das principais cidades do país, aqueles que recebem mais turistas estrangeiros e que lidam diretamente com os hóspedes, precisam dominar, no mínimo, o inglês. Além disso, devem apresentar um inglês fluente para poder receber os visitantes. Para alguns, o uso da língua do outro na interação também é uma forma de cativar os turistas, fazê-los se sentirem bem, à vontade, para que os mesmos retornem com frequência.

Portanto, para os profissionais de turismo no Brasil é de suma importância que saibam pelo menos um idioma, e não basta que esse conhecimento seja avançado, mas sim que consigam ser fluentes em línguas. A língua inglesa se apresenta como língua franca usada majoritariamente nas relações comerciais e no turismo, conforme apontam os resultados dos estudos de Gomes (2003) e Onodera (2010). Esses estudos de caso demonstram que dominar a língua inglesa acaba sendo um diferencial para os profissionais de quaisquer áreas.

As línguas estrangeiras são de extrema importância para quem trabalha na área de turismo e, conseqüentemente, para quem atua no ramo hoteleiro, principalmente em regiões turísticas, tanto as de turismo recreativo quanto de turismo de negócios. Conforme Schmitz (2000, s.p.), citado pelo pesquisador de línguas para fins específicos Onodera:

É importante lembrar que o inglês desde muito tempo deixou de ser prioridade exclusiva de uma nação ou raça; o referido idioma é oficial ou semioficial em 60 diferentes países e tem uma posição de proeminência em outros 20. Por este motivo, pode-se falar de 'Inglês indiano', 'Inglês filipino' ou 'Inglês nigeriano'. É importante observar que existem no mundo de fala inglesa diferentes identidades e culturas. É importante para a soberania do Brasil uma abertura para essas diferentes culturas (SCHMITZ, 2000, s.p apud ONODERA, 2010, p. 14).

O interesse de aprender uma língua estrangeira como um bem cultural e de mercado começa “[...] em fins do século XIX [...] especialmente nos EUA e na Europa, a proliferação de instituições de ensino de línguas estrangeiras” (FREITAS, 2010, p. 33). No Brasil, os cursos livres quase sempre adotaram a ênfase em um ensino mais comunicativo, portanto, tradicionalmente, a oferta de línguas para fins gerais. No entanto, a proposta do ensino de línguas em cursos livres sempre foi a de um ensino generalista, ou seja, sem estar direcionada para uma necessidade específica de uso da língua estrangeira a um determinado contexto profissional e/ou acadêmico. A partir dos anos 1980, começam a aparecer cursos de inglês em empresas, chamados de aulas ‘in company’, sendo essas realizadas na estrutura empresarial e em horários definidos pelos próprios empregadores (ONODERA, 2010, p. 1). A proposta desses cursos em um contexto laboral é direcionada para um ensino mais específico de certa realidade profissional, suficiente para que haja conversação e entendimento de excelência entre os funcionários e o público alvo, por exemplo. Um curso como esse só é possível graças ao estudo de necessidades linguísticas dos colaboradores.

Devido à existência de cursos mais voltados para fins gerais de comunicação, alunos e profissionais de turismo e hotelaria precisam aprender a língua inglesa e a espanhola mais direcionada para fins de atuação profissional. Essa prática pode ser denominada como ensino de línguas para fins específicos em oposição a um ensino mais geral, que acabou ocorrendo com maior ocorrência no decorrer do tempo.

Contudo, ainda são poucos os espaços de oferta de cursos de línguas para fins específicos (ONODERA, 2010). O ideal seria que existissem cursos de curta duração, mais específicos, voltados para as necessidades de diferentes ramos do mercado, com vocabulário e situações comunicativas focadas nas necessidades dos profissionais envolvidos. Esses cursos, quando existem, acontecem mais dentro das empresas ou em projetos específicos em universidades públicas, como por exemplo, cursos de línguas para fins acadêmicos ou para fins de negócio, saúde ou jurídico.

A língua estrangeira a ser empregada pelos colaboradores de hotéis ou qualquer outro profissional que necessite da língua para seu trabalho é entendida como uma língua para fins específicos (LinFe), portanto precisa de um ensino planejado para atender objetivos determinados dos aprendizes. Segundo Hutchinson e Waters (1987), o início da área de LinFe está no projeto de Inglês Instrumental, que os autores definem como:

[...] o ensino de inglês instrumental deve ser visto como uma abordagem, e não como um produto, que não utiliza um tipo particular de língua, metodologia ou mesmo qualquer tipo de material especializado. Trata-se de uma abordagem que enfoca a aprendizagem da língua baseada na necessidade do aprendiz (HUTCHINSON; WATERS, 1987, p.18 apud ONODERA, 2010, p. 27).

Pelo exposto, os autores retomados por Onodera (2010) apresentam um conceito que será considerado o norteador de todas as práticas do ensino de línguas para fins específicos: a noção de análise de necessidades. Na próxima seção, abordamos, brevemente, o conceito de necessidades e de ensino de línguas mais direcionado para a atividade profissional. Quando se fala em atendimento de uma necessidade, faz-se referência a um ensino de situações comunicativas, leitura, oralidade e gramática, por exemplo, mais direcionadas para os usos de quem precisa aprender e dominar a língua para uma situação de trabalho.

### **3 O conceito de análise de necessidades**

Através de leituras da área de Turismo, percebemos a necessidade de que profissionais dessa área sejam conhecedores, principalmente, da língua inglesa e cada vez mais, da importância do estudo do espanhol como uma língua de negócios. Ao direcionar esta reflexão para a área do uso de idiomas na hotelaria, notamos que, normalmente, se aprende o inglês e o espanhol em cursos de línguas estrangeiras com formação geral. Diante de tal constatação, surge o seguinte questionamento: esse profissional conhece também outras formas de aprender uma língua ou a existência de um curso direcionado para suas (futuras) necessidades de modo a realizar suas funções e se comunicar com os hóspedes com eficiência?

Quando alguém estuda um idioma em cursos de línguas estrangeiras com fins gerais, o conteúdo ensinado é de cunho muito genérico. Já quando o profissional de turismo, em particular o de hotelaria, tem que lidar com os hóspedes, normalmente, acaba por enfrentar algumas dificuldades devido à falta de preparo e de conhecimento em relação aos termos específicos. É muito importante, nesses casos, que os colaboradores e profissionais aprendam o idioma com fins específicos, como foi comentado na seção anterior. Para que isso ocorra, faz-se necessário um levantamento das necessidades de uso da língua pelos profissionais envolvidos em determinado contexto de atuação.

Não é comum, principalmente, para quem trabalha com Turismo ter cursos de línguas voltados para áreas profissionais nos seus respectivos locais de trabalho. A ausência desses

cursos acaba contribuindo com a dificuldade de resolução de situações que acontecem em um hotel, como por exemplo: a reação diante de um pedido de um hóspede, um imprevisto, um problema no banheiro ou outro serviço, etc. Tais episódios poderiam ser facilmente desenvolvidos em um curso de línguas para fins específicos, após a análise de necessidades dos prováveis participantes.

Mas o que é análise de necessidades? Para entender melhor tal conceito, vamos antes tratar de definir rapidamente o que é LinFe. A sigla LinFe (Línguas para fins específicos) passou a ser usada no universo acadêmico a partir de 2012 pela pesquisadora Rosinda Ramos, no entanto, a base desse conceito está presente nas discussões acadêmicas desde a década de 1960 e no Brasil em meados da década de 1970. Em um primeiro momento, adotava-se a sigla ESP, ‘English for Specific Purposes’ (CELANI, 2009). A abordagem nasceu similar ao ensino de línguas estrangeiras para fins gerais, contudo com algumas particularidades em relação ao ensino de leitura, já que essa foi uma demanda inicial do projeto a ser implementado em nosso país. No Brasil, como alguns alunos de universidades precisavam de conhecimentos específicos para seus estudos, se começou a trabalhar nas universidades com as necessidades para fins acadêmicos, direcionadas ao desenvolvimento da habilidade de compreensão leitora.

Quando se ensina deve-se pensar na necessidade dos alunos, e essas podem ser de três tipos: (1) necessidade alvo, ou seja, aqueles conhecimentos que realmente serão úteis para cada finalidade exigida, (2) os desejos, aqueles que os alunos ou as pessoas pensam que precisam, mas que não necessariamente serão úteis e (3) as lacunas, que é a parte intermediária entre o que de fato precisa ser aprendido e o que as pessoas já sabem.

No artigo ‘Uso da língua inglesa nos hotéis de Sorocaba e região: um estudo das necessidades na situação alvo’, de Luiz Fenando Gomes (2003), este pesquisador para apresentar uma diferença entre ‘as necessidades da/na situação-alvo’ e ‘as necessidades de aprendizagem’ faz uso das reflexões de Hutchinson e Walters (1987, p. 55), pois eles:

[...] subdividem as necessidades na situação-alvo em: ‘necessities’, ‘lacks’, e ‘wants’. Para eles ‘necessities’ são o tipo de necessidade determinada pelas demandas da situação-alvo, o que o aprendiz deve saber para atuar efetivamente na situação-alvo. [...] ‘lacks’ aquelas necessidades que seriam o fruto da defasagem entre a proficiência inicial dos aprendizes e a desejada. [...] ‘wants’ como sendo as necessidades de uso da língua percebidas pelos alunos, as quais, por sua vez, usualmente não coincidem com as levantadas na situação-alvo.

A partir da problematização proposta até o presente momento, vale ressaltar a importância da análise de necessidades para traçar e definir o que determinado profissional

realmente precisará aprender para poder usar da língua estrangeira em seu ambiente de trabalho. De acordo com Brindley, a análise de necessidades seria:

[...] técnicas e procedimentos de coleta de dados a serem utilizados na elaboração de programas de cursos [...] e se constituem em pré-requisito importante para o estabelecimento de objetivos de aprendizagem de línguas (BRINDLEY, 1989, apud LOURENÇO, 2013, p. 227).

No caso da área de Turismo e especificamente hotelaria, a análise de necessidades é de fundamental importância, pois para se trabalhar em um hotel precisamos saber quais as necessidades dos colaboradores em relação aos vocabulários específicos e as estruturas comunicativas básicas para lidar com os turistas.

No caso da pesquisa proposta para este artigo, elaboramos um questionário (em anexo) para o levantamento de dados em três unidades do ‘Hotel Mont Blanc’, localizado na cidade selecionada para a investigação. Acreditamos que a análise de necessidades possa contribuir, fornecendo dados que demonstrem as reais necessidades dos profissionais que atuam nos hotéis e que de certa forma nos ajudaria a responder os objetivos da pesquisa: verificar o domínio ou não de línguas estrangeiras dos colaboradores e o que estes precisam conhecer para desenvolver seu trabalho.

O trabalho com LinFE deve ser focado no aprendiz e em como estes aprendem, pois, conforme Hutchinson e Walters (1987), ideia retomada no texto de Lourenço (2013, p. 228), “alguns métodos dão excessiva atenção às necessidades linguísticas, enquanto maior atenção deveria ser dada a como os alunos aprendem.” A aprendizagem deve ser pragmática, possibilitando que o aprendiz consiga desenvolver uma interação de modo eficaz em determinado campo profissional, por isso, o desenho do curso deve atender às demandas reais e necessidades de quem precisa da língua estrangeira para exercer um ofício.

### **3 Desenho metodológico**

Para o desenvolvimento da pesquisa, adotamos uma etapa bibliográfica para revisar alguns conceitos importantes da área de ensino de línguas estrangeiras para fins específicos, em particular, para a área de Turismo. Como forma de aproximação a esses conceitos,

recorremos a leituras de autores como: Celani, Hutchinson & Waters, Onodera, Ramos, Lourenço e Gomes.

Além dessa etapa, optamos também pela pesquisa quanti-qualitativa (ANGELO, 2013) mediante o uso de um questionário (em anexo) com questões fechadas e abertas, instrumento esse destinado aos colaboradores da área hoteleira de três unidades do hotel 'Mont Blanc'. A cidade de Nova Iguaçu foi escolhida porque nos interessava verificar seu crescimento no ramo e por essa comportar redes hoteleiras conhecidas internacionalmente, o que indica que se existem estabelecimentos desse porte é porque há procura de hospedagem. A rede hoteleira escolhida foi por conta da existência de maior número de franquias na cidade investigada.

O questionário foi elaborado com perguntas de cunho pessoal sobre idade e sexo dos colaboradores e de natureza profissional, tais como a formação acadêmica, o tempo de atuação no ramo hoteleiro, a realização de cursos extracurriculares na área de turismo e de língua estrangeira, o conhecimento e a opinião sobre cursos de línguas estrangeiras para fins específicos. Perguntamos sobre a importância de se ter conhecimento de línguas estrangeiras para atuar na hotelaria e sobre o uso no ambiente laboral. Isso nos ajudou a identificar os contextos, os usos e as dificuldades no uso da língua utilizada.

Em relação ao trabalho nos hotéis, também perguntamos sobre quais foram as exigências do estabelecimento no momento da seleção no tocante ao conhecimento de línguas e se o colaborador, ao ter contato com turistas estrangeiros, apresentou alguma dificuldade de comunicação.

O motivo de escolha pelas perguntas do instrumento de dados foi compreender as atividades desempenhadas pelos colaboradores do hotel, em particular as necessidades e as dificuldades em relação ao conhecimento de línguas estrangeiras. Esse interesse visou aperfeiçoar o trabalho dos colaboradores, a partir do momento que nossa proposta pretende retornar os dados gerados e conscientizar a direção do estabelecimento para o desenvolvimento de ações de formação continuada para seus funcionários.

O questionário foi respondido por 06 (seis) colaboradores de uma única rede hoteleira. Os dados dos questionários podem ser considerados válidos pelo fato de a pesquisa ter sido feita em um dos principais e maiores hotéis da cidade selecionada. Na próxima seção, comentamos mais sobre a etapa de geração dos dados.

#### 4 Apresentação dos dados e discussão

Por meio de e-mails e ligações, entramos em contato com as três unidades da rede hoteleira ‘Mont Blanc’ para pedirmos permissão para realização da pesquisa mediante exposição dos motivos e interesses do estudo. O estabelecimento demonstrou interesse em colaborar com a pesquisa e destacou sua relevância para área de hospitalidade. Contactamos os funcionários do hotel e eles se prontificaram em pedir para que alguns colaboradores respondessem ao questionário. Após o contato e interesse na cooperação, encaminhamos os questionários por e-mail e aguardamos um primeiro prazo estabelecido para retorno. No entanto, não obtivemos nenhuma resposta deles, inclusive, foi necessário retomar o contato.

Comparecemos pessoalmente nas três unidades do hotel selecionado e pedimos que alguns funcionários nos ajudassem a responder ao questionário de forma manuscrita e, dessa forma, por boa vontade dos colaboradores que estavam trabalhando no dia da visita, conseguimos gerar os dados.

Os dados apresentados neste artigo são referentes a alguns colaboradores das unidades ‘Mont Blanc Apart Hotel’, localizado no Centro de Nova Iguaçu, ‘Mont Blanc Suítes’, localizado no bairro Jardim São João e ‘Mont Blanc Diamond Flat’, situado também no Centro.

Da amostra dos funcionários do ‘Mont Blanc Suítes’, 01 (uma) recepcionista respondeu ao questionário requisitado.

A funcionária tem 35 (trinta e cinco) anos, trabalha na área hoteleira há 08 (oito) anos, mas no hotel pesquisado está há 03 (três) anos. Possui superior completo em Turismo, porém nunca realizou curso extracurricular na área de turismo. Já fez curso de inglês e espanhol para fins gerais e considera importante o conhecimento dessas línguas. Informou que, esporadicamente, existem hóspedes que não falam português e que ela precisa se comunicar com os mesmos, inclusive, informou que de todas as habilidades linguísticas da língua estrangeira, a fala é a que mais utiliza e emprega em seu ambiente de trabalho. Suas maiores dificuldades são entender os diferentes sotaques. Informou que nem no ato da seleção ou após o início de suas atividades no hotel houve exigência para que dominasse ou estudasse línguas estrangeiras. Informou que já teve dificuldade para se comunicar com turistas estrangeiros por não dominar as línguas, apesar de já ter estudado em curso para fins gerais e afirma que o hotel poderia proporcionar aos seus funcionários curso de línguas estrangeiras para fins de

hotelaria, pois, dessa forma, aumentaria a produtividade e o relacionamento com os turistas estrangeiros. A colaboradora não deixa evidente no questionário a quais línguas estrangeiras faz referência.

Da amostra dos funcionários do ‘Apart Hotel Mont Blanc Diamond Flat’, responderam 01 (uma) recepcionista e 01 (um) mensageiro.

A recepcionista tem 24 (vinte e quatro) anos e trabalha tanto no ramo de hotelaria como no hotel citado há 04 (quatro) anos e 03 (três) meses. Sua formação acadêmica é de curso normal de nível médio e, ainda, não realizou nem cursos extracurriculares na área de turismo nem de línguas estrangeiras. Afirmou que não encontrou nenhum local que fosse de seu agrado para aprender línguas estrangeiras, no entanto, avalia que tal conhecimento é de suma importância, pois facilita a comunicação entre as pessoas e seria fundamental para o exercício da atividade de recepcionista, sendo, inclusive, um requisito. A participante disse também que recebeu muitos turistas durante o período das Olimpíadas e que teve que utilizar línguas estrangeiras para interagir com eles, apesar de não ter conhecimento (ela não expressou qual língua estrangeira teve que usar). Nessa situação, segundo ela, empregou mais a fala, a audição e a escrita. Informou que teve dificuldade em se comunicar com os hóspedes devido à pronúncia e à velocidade da fala, contudo, não informou em qual língua. Explicou que os obstáculos na comunicação com os turistas foram porque alguns dos hóspedes misturavam inglês e espanhol na busca por falar o português, resultando em dificuldade de comunicação. Não há exigência do hotel para se dominar línguas estrangeiras, por outro lado, a colaboradora considera que seria interessante para a sua atuação profissional que o hotel investisse em cursos de línguas estrangeiras para os funcionários.

O outro funcionário entrevistado nessa unidade foi um mensageiro. O participante tem 21 (vinte e um) anos e trabalha tanto no ramo hoteleiro como no hotel mencionado anteriormente há dois anos e cinco meses. Possui o ensino médio completo e nunca realizou nem curso extracurricular de turismo, nem de línguas estrangeiras, contudo, considera importante o estudo de línguas. Deixou evidente que quase nunca usou línguas estrangeiras no contexto de trabalho. Também explicitou que não houve exigência do hotel para que dominasse alguma língua estrangeira na seleção, por outra parte, revela uma situação em que teve dificuldade quando precisou se comunicar com os turistas. O participante considera que a direção do hotel teria condições de fornecer cursos de línguas estrangeiras para os colaboradores, pois muitas pessoas não têm condições financeiras e tempo livre fora do

trabalho para realizar um curso. O colaborador não deixa evidente no questionário a quais línguas estrangeiras faz referência.

Em relação aos funcionários do ‘Mont Blanc Apart Hotel’, foram entrevistados 02 (dois) recepcionistas, ambos do sexo masculino e 01 (um) mensageiro.

O primeiro recepcionista tem 22 (vinte e dois) anos e trabalha tanto na rede hoteleira mencionada quanto na área dos meios de hospedagem há um ano e possui ensino médio completo. Nunca realizou nem cursos de línguas estrangeiras nem extracurriculares na área de turismo, justificando que a não realização é devido à falta de tempo. No entanto, considera importante saber línguas estrangeiras, pois, às vezes, é necessário para lidar com turistas estrangeiros. Deixou evidente também que já precisou usar língua estrangeira em seu trabalho e não teve muitas dificuldades, mas que se tivesse feito algum curso, a comunicação teria sido melhor. Das habilidades mais necessárias, o participante afirmou que teve que usar a fala e a audição quando precisou recepcionar os turistas estrangeiros. Sinalizou sua dificuldade com a escrita em espanhol e que não houve exigência do hotel sobre o conhecimento de línguas estrangeiras no ato da seleção. Segundo o recepcionista, ele considera isso um contrassenso, pois tal conhecimento não é exigido pelo hotel, mas é recomendável para se comunicar com os turistas. Em sua opinião, o hotel deveria proporcionar curso de línguas estrangeiras para seus funcionários, pois seria um benefício para todos. O colaborador não deixa evidente no questionário a quais línguas estrangeiras faz referência, somente em um momento que expressa sua carência na habilidade escrita na língua espanhola.

O próximo recepcionista tem 51 (cinquenta e um) anos, trabalha no ramo de hotelaria há 28 (vinte e oito) anos e nesta unidade do ‘Mont Blanc’ está há 13 (treze) anos, sua formação acadêmica é de ensino fundamental, cursou até a oitava série, porém já realizou um curso extracurricular na área de turismo sobre como se relacionar com hóspedes. Ademais, já fez curso de línguas estrangeiras, tanto de inglês como de espanhol há 15 (quinze) anos atrás. Informou que saber línguas estrangeiras é essencial para se trabalhar em hotelaria. Já utilizou línguas estrangeiras em seu trabalho, quando precisou falar com alguns hóspedes na Copa do Mundo realizada no Brasil em 2014, no período do carnaval e nas Olimpíadas realizadas no Rio de Janeiro em 2016. Informou que das habilidades da língua usa mais a fala e não apresenta muitas dificuldades em se comunicar com os turistas. O participante também afirma que não houve exigência do hotel em exigir o conhecimento de línguas estrangeiras na contratação e pensa ser válida a oferta de cursos pelo próprio hotel na área de ensino de

línguas para a hotelaria, pois contribuiria para o próprio hotel em qualidade de serviços e os colaboradores para prestar melhor atendimento. O colaborador não deixa evidente quais são as línguas estrangeiras a que faz referência em seu questionário.

O último a responder o questionário foi o mensageiro do hotel. Ele tem 47 (quarenta e sete) anos, trabalha tanto no ramo hoteleiro como no hotel há 02 (dois) anos e meio, possui ensino médio e nunca realizou nem curso extracurricular de turismo nem de línguas estrangeiras. O participante informou que nunca teve interesse, porém considera importante saber línguas estrangeiras para poder se comunicar com os hóspedes. Demonstra que já precisou usar o inglês em seu trabalho, mas o uso foi muito pouco ou quase nenhum, sendo esse somente necessário para localizar a recepção do hotel para o hóspede. Comenta que teve dificuldade em se comunicar em inglês já que não possui nenhum conhecimento da língua. O hotel não exigiu certificações em línguas estrangeiras para que ocupasse o posto de trabalho de mensageiro. Ele opina que tenha sido devido à função exercida. Assim como os demais colaboradores da pesquisa, pontua que seria muito útil se o hotel oferecesse cursos de línguas para seus funcionários, pois ajudaria tanto o hotel quanto seus funcionários.

Do questionário proposto aos funcionários, portanto, identificamos que somente um dos colaboradores, atuantes na rede hoteleira, possui curso superior em Turismo, reforçando a crença inicial de que não há necessidade de se ter curso superior na área para exercer e trabalhar em estabelecimentos de renome, pelo menos no contexto selecionado para esta pesquisa.

A maioria dos colaboradores também não tem conhecimentos de inglês e espanhol e mesmo assim trabalha em um dos principais hotéis da cidade pesquisada. Foram poucos os sujeitos que sinalizaram ter um estudo formal dessas línguas. Em relação às habilidades usadas no contexto de trabalho, a destreza oral é a mais usada e considerada mais importante, sendo também aquela que os mesmos têm maior dificuldade. Pela ausência de profissionais interessados e disponíveis de outras funções do ramo da hotelaria para responder ao instrumento de dados e devido aos colaboradores não terem explicitado as situações de uso das línguas estrangeiras no contexto de trabalho, não foi possível mapear as reais necessidades de uso de idiomas. Por outro lado, os dados demonstram a presença das línguas estrangeiras em situações esporádicas no contexto investigado e uma necessidade urgente de formação continuada na área de línguas para fins específicos. Pela nossa experiência na área,

também estamos supondo que as línguas estrangeiras mencionadas implicitamente sejam o inglês e o espanhol, mas tais dados não eram demarcados nas respostas dos sujeitos.

Outro aspecto bastante reforçado nos dados gerados e apontado com unanimidade foi o fato de todos os colaboradores entrevistados terem o desejo de que a rede hoteleira forneça cursos de línguas, pois tal ação pode contribuir para a melhoria dos serviços do hotel em questão. A maior parte sente dificuldade quando precisa falar com os turistas e mesmo os que não tiveram muita dificuldade apoiam a realização de cursos de línguas para fins específicos, já que desconhecem esses cursos e como se daria a aprendizagem de uma língua para um desempenho eficiente da função.

A parte mais curiosa da pesquisa foi descobrir que, justamente, o entrevistado mais velho e que tem somente a oitava série é o que tem mais conhecimento da área de turismo, tanto por já ter estudado línguas (apesar de a única funcionária que possui curso superior em Turismo também já ter feito curso para fins gerais de inglês e espanhol) quanto por já ter feito curso extracurricular na área de turismo e ser o que atua na área hoteleira por mais tempo. Também expressamos nossa surpresa com a não participação e adesão do hotel 'Mercure' na pesquisa proposta. Como foi exposto ao funcionário que nos atendeu, os dados poderiam contribuir com informações e encaminhamentos para ações de formação continuada destinadas ao hotel e bem-estar dos funcionários.

## **5 Considerações finais**

Neste artigo, buscamos saber se o uso de línguas estrangeiras é realmente necessário para se trabalhar em hotéis de renome na cidade de Nova Iguaçu. Além disso, nosso interesse estava em apontar que aspectos gramaticais ou lexicais eram necessários para uma boa comunicação na língua estrangeira para o atendimento aos hóspedes turistas. Para os dois objetivos apontados, acreditamos que, neste artigo, conseguimos somente gerar dados para responder ao primeiro. O segundo não foi possível tendo em vista o próprio perfil de público que colaborou com a pesquisa.

Dos dados gerados e após compilação dos mesmos, verificamos que somente uma pessoa possui curso superior na área de Turismo. Outro aspecto foi que a rede de hotel pesquisada não exige que o futuro funcionário, seja recepcionista ou mensageiro, demonstre

conhecimentos de inglês ou espanhol apesar de ser importante para o desenvolvimento de suas funções no ramo da hotelaria.

Portanto, apesar do hotel pesquisado não exigir que seus contratados tenham conhecimento de línguas, foi unânime a vontade dos funcionários de que o hotel forneça cursos de línguas, pois para os mesmos seria um conhecimento relevante para ambas as partes e não somente um benefício para os funcionários. Através dessa constatação, podemos perceber que não é frequente que estrangeiros frequentam o hotel, porém quando isso ocorre, é necessário que os colaboradores tenham conhecimento de línguas para uma melhor comunicação com os turistas.

Mesmo que somente um dos colaboradores tenha curso superior em Turismo, fica evidente que isso não é o essencial para poder trabalhar na área e que a maioria tem vontade de aprender uma língua para facilitar seu trabalho no hotel. Também ficou perceptível que a maior dificuldade de todos é em relação à parte oral, pois precisam da fala para se comunicarem com os hóspedes, tanto na recepção como o profissional que ocupa o posto de mensageiro, pois esse pode ter que dar alguma informação sobre o hotel ou localizações da cidade para o turista.

Apesar de a pesquisa pautar-se no questionário e somente alguns colaboradores terem participado, acreditamos que conseguimos responder nossa questão central de interesse para o artigo. No entanto, podemos ressaltar alguns contratempos como a pequena quantidade de pessoas que responderam, apesar dos repetidos contatos via e-mail, telefone e visitas presenciais aos hotéis. Outro aspecto passível de crítica é o fato de não ficar evidente nos dados quais idiomas os funcionários precisam aprender. De posse da leitura de trabalhos acadêmicos como o de Gomes (2003) e de Silva Júnior (2010), fica evidente que as línguas estrangeiras mais usadas no ramo da hotelaria e do Turismo são o inglês e o espanhol, razão pela qual podemos pressupor que os colaboradores deste estudo fizeram referência a elas quando há necessidade de lidar com turistas.

Esta pesquisa, apesar de não ser aprofundada, deixou muito claro que não há necessidade de se ter curso superior em Turismo para se trabalhar no ramo, ou pelo menos em um dos setores do turismo que é a hotelaria, pelo menos na cidade de Nova Iguaçu-RJ, o que pode ser um fator desanimador para quem pensa em cursar essa faculdade vislumbrando sua inserção no campo.

Outra situação bastante clara que foi mostrada no trabalho é a parte de análise de necessidades, a importância de se saber inglês e/ou espanhol para se trabalhar no hotel. Precisamos de mais pesquisas sobre os temas, os gêneros textuais e as situações comunicativas mais específicas da esfera do turismo, portanto, dos conhecimentos de línguas para fins específicos (LinFe) para o setor hoteleiro. Também cabe destacar, de acordo com os colaboradores, o desejo pela oferta de cursos de línguas para os funcionários pelo próprio hotel. No entanto, não uma formação generalista, que encontramos facilmente no mercado produtivo, mas sim projetos mais direcionados para a área de hotelaria com suas expressões, vocabulários, temas e necessidades reais dos funcionários que trabalham na cidade de Nova Iguaçu. Os dados constatarem outra incongruência do ramo hoteleiro: a ausência do conhecimento de línguas estrangeiras na seleção para uma atividade profissional. Com a análise proposta neste artigo, não queremos atribuir somente ao hotel a responsabilidade pela formação linguística de seus funcionários, já que também cabe aos colaboradores buscar cursos de capacitação em línguas estrangeiras fora do ambiente de trabalho e sanar carências de formação escolar ou universitária.

Esta discussão não termina aqui, muito pelo contrário, é somente o início para uma pesquisa mais detalhada e profunda a respeito do uso de línguas estrangeiras nos hotéis, não somente de Nova Iguaçu, e o mais importante, qual conhecimento se deve oferecer aos funcionários dos hotéis para uma melhor comunicação com os turistas e hóspedes? Não adianta um funcionário ter anos de estudo de língua inglesa ou espanhola e esse conhecimento ser generalizado ou ter curso superior em Turismo para não aplicar tais conhecimentos em sua vida profissional. Quais ações de formação continuada podem ser propostas na rede hoteleira pesquisada e demais estabelecimentos da cidade selecionada para o artigo? O que importa não é ter muito conhecimento de inglês e/ou espanhol, todavia um conhecimento aplicado e voltado para as reais necessidades dos hotéis, funcionários e turistas. Este artigo também nos abre um leque de ideias para novos trabalhos relacionados à questão proposta, pois, mesmo não sendo novidade a importância de se ter um conhecimento técnico em línguas estrangeiras, existe muito pouco investimento nessa área de cursos voltados para as necessidades específicas.

## Referências

ANGELO, E. R. B. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. Rio de Janeiro: Fundação Cecierj, 2013.

CELANI, M. A. A.; RAMOS, R. C. G.; FREIRE, M. M. (Orgs.). **A abordagem instrumental no Brasil: um projeto, seus percursos e seus desdobramentos**. Campinas: Mercado de Letras; São Paulo: EDUC, 2009.

FREITAS, L.M.A. **Da fábrica à sala de aula: vozes e práticas tayloristas no trabalho do professor de espanhol em cursos de línguas**. 2010. 309f. Tese (Doutorado em Letras Neolatinas). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

GAZOTTI-VALLIM, M. A. **Palestra: Abordagem Instrumental para o Ensino de Línguas: fatos e mitos**. X Encontro de Letras. Faculdade de São Bernardo do Campo, 16-20, out. 2006.

GOMES, L. F. Uso da língua inglesa nos hotéis de Sorocaba e região: Um estudo das necessidades na situação - alvo. In: **The ESP**, São Paulo, vol. 24, nº 1, 17-34, 2003.

HUTCHINSON, T. & WATERS, A. **English for Specific Purposes: a learning-Centred Approach**. Cambridge University Press, 1987.

IRUELA, A. **Didáctica del léxico de especialidad**. Actas del IX Seminario de Dificultades Específicas para la Enseñanza del Español a Lusohablantes (Registros de la lengua y lenguajes específicos). São Paulo: Consejería de Educación, 2001, p. 217-228.

LIMA-LOPES, R.E.; FISCHER, C. R; GAZOTTI-VALLIM, M.A. (orgs.). **Perspectivas em línguas para fins específicos: *festschrift* para Rosinda Ramos**. Campinas, SP: Pontes Editores, 2015.

LOURENÇO, J. R. A Língua Inglesa e a Atividade Secretarial no ambiente Corporativo: uma Revisão de Papéis. In: **The ESP**, São Paulo, p. 226 - 246, 2013.

ONODERA, J. **Análise de necessidades do uso da língua inglesa na execução de tarefas em uma empresa multinacional**. 2010. 119 f. Dissertação (Mestrado em Lingüística) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2010.

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 Editora, 2005, v. , p. 109-123.

RAMOS, R. **Entrevista programa pensar e fazer arte**. PUC-Sp. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=USfnaW1c6Sw>> Acesso em: 25 de maio de 2018.

SILVA JÚNIOR, A. F. **El uso de entrevistas en la clase de Español para Turismo.** Disponível em: <<https://p3.usal.edu.ar/index.php/ele/article/view/1201>> Acesso em: 05 de agosto de 2018.

## ANEXO

Modelo de questionário elaborado e aplicado na rede hoteleira selecionada para a pesquisa.

Prezado(a) profissional,

O questionário abaixo é parte da pesquisa de TCC em Gestão de Turismo sobre o uso de línguas estrangeiras em hotéis de Nova Iguaçu, realizada pela aluna Thays Moreira Castellar, sob a orientação do professor Antonio Ferreira da Silva Júnior (CEFET/RJ, Maracanã). A identidade dos colaboradores será preservada ao longo de toda a elaboração e divulgação do trabalho. Desde já agradecemos e contamos com o seu apoio!

1. Qual atividade/função você desempenha neste hotel?

<input type="checkbox"/>	Recepcionista
<input type="checkbox"/>	Atendimento no salão do restaurante/ loja de conveniência
<input type="checkbox"/>	Gerência ou auxiliar administrativo
<input type="checkbox"/>	Camareira
<input type="checkbox"/>	Segurança

2. Qual a sua idade?

3. Qual o seu sexo?

<input type="checkbox"/>	Feminino
<input type="checkbox"/>	Masculino

4. Há quanto tempo você atua no ramo da hotelaria?

5. Há quanto tempo você atua neste hotel?

--

6. Qual é a sua formação acadêmica?

--

7. Já realizou cursos extra curriculares na área de Turismo, Serviços e/ou Hospedagem?

( )	Sim	Qual/Quais?	Onde?
( )	Não	_____	_____

8. Já realizou algum curso de Língua Estrangeira?

( )	Sim	Qual/Quais?	Onde?	Há quanto tempo?
( )	Não	_____	_____	_____

Em caso negativo, explique o motivo:

--

9. Você considera importante o estudo das línguas estrangeiras para sua profissão? Justifique sua resposta.

--

10. Você utiliza ou já utilizou língua estrangeira em seu contexto de trabalho?

( )	Sim
( )	Não

Em caso afirmativo, relate seus usos.

--	--

11. Em caso de uso de línguas estrangeiras no seu contexto de trabalho, qual (quais) habilidade(s) da língua mais utilizou?

( )	Fala
( )	Audição
( )	Escrita
( )	Leitura

12. Quais são suas maiores dificuldades com a língua estrangeira, em caso de uso no seu contexto de trabalho? Você pode especificar as dificuldades em cada língua estrangeira, caso use mais de uma.

--	--

13. Há algum tipo de exigência do hotel no ato da seleção ou após início do trabalho, para que você domine ou estude línguas estrangeiras?

( )	Sim
( )	Não

Justifique sua resposta.

--	--

14. Em caso de ter contato com turista, já teve alguma dificuldade para se comunicar e/ou instruir?

( )	Sim
( )	Não

Justifique sua resposta.

--

15. Você acha que a direção do hotel deveria proporcionar aos seus funcionários um curso de língua estrangeiras?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

Justifique sua resposta.

--

Comentários gerais, caso queira:

--