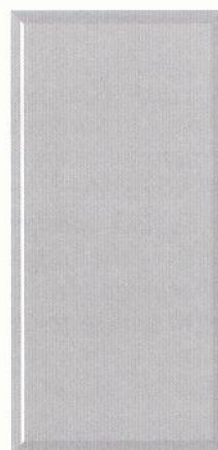




Luiz Fernando Gomes (Uniso)

*Uso da língua inglesa nos hotéis de  
Sorocaba e Região: um estudo das  
necessidades na situação-alvo*



### RESUMO

O objetivo do presente artigo é apresentar um levantamento das necessidades de uso da língua inglesa na situação-alvo, especificamente em hotéis de Sorocaba e região. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas, realizadas por alunos do curso de Hotelaria da UNISO – Universidade de Sorocaba, junto aos profissionais hoteleiros que têm contato direto com hóspedes e utilizam a língua inglesa para se comunicar. Levando-se em conta que um levantamento das necessidades de uso da língua na situação-alvo é um procedimento preliminar – dentro da abordagem instrumental – para a elaboração de um plano de curso, as necessidades depois de interpretadas servirão, num segundo momento, de subsídio para a elaboração de um plano de curso de Inglês Instrumental para Hotelaria.

### ABSTRACT

*The aim of this paper is to present data collected about the demands of English as used in hotels in Sorocaba and surrounding cities. Data were collected through semi-structured interviews made by students of Hotel Management from Universidade de Sorocaba to professionals of hotels in the region who have direct contact with English speakers. Taking into account that gathering information on the needs of the language used in the target situation is a preliminary procedure for the design of an ESP course, the final objective of this research is to create an English course for Hotel Personnel to be used in training and university courses.*

**Palavras-chaves:** análise de necessidades; Inglês Instrumental; hotelaria

## 1. Introdução

O ensino de Língua Inglesa, dentro da abordagem instrumental, pressupõe um conhecimento por parte do professor/elaborador do curso, sobre as necessidades de uso da língua na futura situação de trabalho. (Hutchinson & Waters, 1987, Robinson, 1991). Dessa forma, cabe ao professor/elaborador do curso, 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. Da análise das informações colhidas surgem elementos para a elaboração do plano de curso, que, com o foco bem definido, poderá ser mais objetivo e colaborar efetivamente para a preparação dos futuros profissionais.

Sorocaba e região contam atualmente com dezesseis hotéis de três ou mais estrelas e não existe um estudo sobre as necessidades de uso da língua inglesa nesses hotéis. Ou seja, não existem dados sobre quais funcionários têm contato com falantes da língua inglesa e que tipo de interação conversacional ocorre entre funcionários do hotel e hóspedes. A falta de informações sobre a realidade de uso da língua inglesa dentro da atividade hoteleira acaba trazendo como consequência, a utilização na sala de aula de material didático importado que, de forma geral, não corresponde às expectativas de uso da língua em ambientes específicos.

## 2. Conceito de necessidades

A análise de necessidades é um procedimento preliminar à elaboração de um plano de ensino dentro da abordagem instrumental do ensino de línguas. Ela visa a coletar o maior número de informações possível sobre as necessidades de uso da língua na situação-alvo, assim como as necessidades e expectativas dos alunos – futuros profissionais na área.

Entretanto, tem havido uma certa discordância entre os lingüistas a respeito do que são “necessidades” e qual o objetivo de se fazer uma análise de necessidades. Hutchinson & Waters (1987:55) apresentam uma distinção entre as necessidades na situação-alvo, ou seja, tudo aquilo que o aprendiz precisa fazer na situação-alvo e as necessidades de aprendizagem, ou seja, o que o aprendiz precisa fazer para aprender. Os autores 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, isto é, o que o aprendiz deve saber para atuar efetivamente na situação-alvo.”<sup>1</sup> Embora afirmem ser esse tipo de informação... relativamente fácil de coletar. É uma questão de observar em quais situações o aprendiz necessitará usar a língua e analisar suas partes constituintes.”, essa posição não é unânime. Collins (1992:82) a critica, alegando que estabelecer os propósitos funcionais dos aprendizes pode ser uma tarefa difícil e complexa. “Analisar a língua em operação em contextos reais já é uma área de pesquisa em si mesmo”, conclui ela.

Hutchinson & Waters chamam de “lacks” aquelas necessidades que seriam o fruto da defasagem entre a proficiência inicial dos aprendizes e a futura desejada. Collins discorda também da definição de defasagem dada por Hutchinson & Waters, dizendo que “a proficiência funcional não é assim tão fácil de definir” (1992:82). Finalmente, os autores definem “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.

Por outro lado, Richterich & Chancerel (1980) preferem falar apenas em dois tipos de necessidades: as *objetivas* e as *subjetivas*. As *objetivas* são aquelas derivadas das informações factuais a respeito dos alunos, sua proficiência inicial e sua proficiência esperada para atuar na situação-alvo, enquanto as *subjetivas* referem-se às necessidades cognitivas e afetivas. Já Berwick (1989:55) as separa em necessidades *sentidas* e necessidades *percebidas*. As necessidades *sentidas* são aquelas que os alunos têm e, “dependendo das preferências dos analistas, podem ser (e sempre são) depreciadas como *vontades* ou *desejos*”. As necessidades *percebidas* são, segundo ele, julgamentos feitos por especialistas sobre as defasagens educacionais nas experiências de outras pessoas.

O enfoque dado nesse trabalho, portanto, é o de fazer um levantamento das situações, objetivos e propósitos de uso da língua dentro da situação-alvo, isto é, das *necessities*.

---

<sup>1</sup> São minhas todas as traduções citadas nesse trabalho.

### **3. Metodologia**

#### **3.1. Instrumento**

A coleta de dados foi realizada através de entrevistas semi-estruturadas (Anexo 2) (Nunan, 1992) registradas em fitas de áudio, realizadas por duplas de alunos do quarto semestre de Hotelaria da Universidade de Sorocaba - UNISO, com a supervisão/orientação do professor/pesquisador. Uma ficha (Anexo 1) com dados gerais sobre cada hotel visitado também foi preenchida durante as visitas.

#### **3.2. Sujeitos**

As entrevistas foram feitas pelas duplas de alunos-pesquisadores no decorrer do segundo semestre de 1999. Foi entrevistado, em cada hotel visitado, um profissional de cada função, ou seja: auxiliar de barman, barman, camareira, chefe de restaurante, chefe de governança, chefe de A & B(alimentos e bebidas), garçom, gerente de alimentos e bebidas, gerente, mensageiro, porteiro/manobrista, recepcionista e telefonista, a fim de verificar possíveis diferenças na demanda de uso da língua inglesa nas diferentes funções. Os alunos fizeram as entrevistas aproveitando seu período de estágio, o que por um lado, facilitou o contato com os profissionais em seu próprio local de trabalho, mas, por outro, acabou por restringir um pouco a número de hotéis visitados. Do total de dezesseis hotéis de três ou mais estrelas, foram visitados oito hotéis e trinta e um profissionais. Devido às características da cidade quanto ao tipo de hóspedes que tradicionalmente recebe, ou seja, profissionais executivos, creio que embora tenha sido visitada a metade do número de hotéis existentes, hotéis, os dados colhidos podem ser considerados significativos e representantes das reais necessidades de uso da língua inglesa nos hotéis de Sorocaba e da região.

#### **3.3. Procedimentos de análise**

Os alunos entregaram ao professor-pesquisador as transcrições e anotações das entrevistas (Anexo 2), e coube a este agrupar as informações

dadas pelos diversos profissionais dos diferentes hotéis visitados, a fim de melhor caracterizar as necessidades de uso da língua inglesa na situação-alvo.

#### 4. Apresentação e discussão dos dados

Após uma rápida classificação dos hotéis visitados (tabela 1), faremos a análise, cujo objetivo é primeiramente verificar quais profissionais, trabalhando dentro de um hotel, têm contato direto com hóspedes utilizando a língua inglesa. Em seguida, procuramos esclarecer quais os tipos de interações conversacionais ocorrem ou têm mais chance de ocorrer e em quais situações.

A Tabela 1 mostra uma classificação geral dos hotéis visitados. Como as entrevistas e transcrições foram feitas por alunos, e para muitos, este foi um trabalho de iniciação científica, podemos constatar alguns problemas. Pri-

Tabela 1. Classificação geral dos hotéis visitados.

	Identificação classificação (estrelas)	número de funcio- nários	n. de funcioná- rios que falam ingles	movim. hóspedes /dia	hóspedes anglofones	tempo estada médio	idade média	país de origem
Hotel 1	Sorocaba 2	13	1	1	"muito raro"	3 dias	20-40 anos	EUA
Hotel 2	Sorocaba 4	52	1	80-100	10/semana	7 dias	30-60 anos	Alemanha
Hotel 3	São Roque 5	145	0	40-50	5/semana	2 dias min.	35 ou mais	EUA
Hotel 4	Sorocaba 4	140	0	40-60	2 a 3/sem	3-4 dias	famílias	Europa
Hotel 5	Itú 3	15	1	30	1/mês	2 a 3 dias	acima de 30	EUA
Hotel 6	Sorocaba 4	52	9	40-50	metade	3-7 dias	30-45 anos	EUA
Hotel 7	Sorocaba 3	14	0	20-30	2 a 4 (semana)	4 a 7 dias	35-55 anos	Inglaterra/ Alemanha
Hotel 8	Sorocaba 3	50	9	25 (dia)	5 (semana)	7 a 60 dias	30-50 anos	Alemanha/ EUA

Foram entrevistados, no total, 31 funcionários dentro das seguintes funções: barman (auxiliar de barman): 4; camareira: 2; chefe de restaurante: 1; chefe de governança: 1; chefe de A & B (alimentos e bebidas): 1; garçom: 2; gerente de A & B (alimentos e bebidas): 1; gerente: 1; mensageiro: 3; porteiro/manobrista: 1; recepcionista: 13; telefonista: 1.

meiro, o número de hotéis visitados foi pequeno (muitos foram visitados por mais de um grupo), talvez por falta de uma melhor coordenação entre professor-alunos e também porque são poucos os hotéis de quatro ou cinco estrelas (os que geralmente recebem hóspedes estrangeiros) na cidade. Entretanto, como já foi comentado, acredito que os hotéis visitados e os dados colhidos oferecem um panorama bem próximo do que é a realidade hoteleira na região de Sorocaba quanto ao uso da língua inglesa. Ainda assim, podemos perceber de imediato na tabela, o baixíssimo número de funcionários que dominam a língua inglesa o suficiente para travar uma conversação, assim como a baixa densidade desses funcionários nos hotéis em geral. O número de hóspedes falantes do inglês também não é elevado, se considerarmos a movimentação dos hotéis. As colunas “tempo de estada médio” e “idade média” (do hóspede) foram colocadas imaginando-se poder verificar se há relação entre o tempo que o hóspede permanece no hotel, sua idade e o grau de “intimidade” que a conversação poderia adquirir, mas acredito haver outros fatores não previstos inicialmente na pesquisa (características pessoais dos falantes, tempo de estada x tempo disponível para conversas, etc.) que inviabilizam esse estudo.

Discuto a seguir, dados qualitativos e referentes às respostas dadas pelos funcionários dos hotéis, comentadas e analisadas de acordo com o cargo dos respondentes, em ordem alfabética de cargo. Embora houvesse um questionário (anexo 1) pré-elaborado para estruturar a entrevista, a discussão dos dados não seguirá na ordem das perguntas/respostas, mas sim, dentro das informações que parecerem mais relevantes. Levarei ainda em conta, critérios como formação em língua inglesa, auto-avaliação quanto às habilidades, situações de uso vivenciadas e necessidades/anseios não satisfeitos com a proficiência atual, que possam servir de indícios para o desenvolvimento do conteúdo do curso.

### *Barman*

Dentre os quatro entrevistados, três não estudaram inglês, e um fez curso de seis meses no próprio hotel em que trabalhava. Segundo eles, no seu cargo, a língua inglesa é usada para perguntar ao hóspede o que gostaria de beber ou comer, também em expressões como: “fique à vontade”. Consideram imprescindível saber o nome das bebidas e dos demais itens

do cardápio. “Já aconteceu de um hóspede pedir lanche sem queijo e eu trazer com queijo”. Os entrevistados consideram importante, também saber falar e explicar sobre as instalações do hotel, facilidades e opções de lazer que ele oferece.

Muitas vezes, uma permanência mais longa no hotel pode proporcionar momentos em que o hóspede sinte-se mais à vontade para falar de outros assuntos, tais como a cidade: “se ela é turística, se é perigosa, se tem estrangeiros em outros locais, número de habitantes, mulheres (a beleza das brasileiras). A conversa nesses casos, é geralmente iniciada pelo hóspede. Um entrevistado afirmou que: “os hóspedes sempre gostam de conversar e prolongar a conversa, mesmo que sentem no balcão e não bebam nada” mas também disse que “a bebida prolonga a conversa”. “Quando estão há algum tempo no Brasil, querem aprender Português e que o funcionário os ensine algumas palavras”. Um entrevistado contou que certa ocasião confundiu as palavras, *dizendo que tinha um marido* e ficou bastante envergonhado. O uso de dicionário por parte dos barmen é raro, enquanto o uso de gestos e mímica é freqüente, além da inclusão de algumas palavras em espanhol. O tempo de convivência facilita o mútuo entendimento e o clima é geralmente descontraído, sendo os hóspedes tolerantes aos “erros” dos barmen.

### *Camareira*

As duas camareiras entrevistadas não possuem domínio algum da língua, mesmo tendo uma delas, dez anos de experiência na profissão. Entretanto, ambas acham importante saber inglês. Os contatos são curtos, tendo como assunto principal a limpeza do quarto e o quarto em si (utensílios, roupas de cama, etc.). A conversa se dá entre gestos, o hóspede procura usar o dicionário, às vezes e quando necessário, elas chamam a recepcionista, que fala inglês. Uma entrevistada conta que foi trocar a cama e o pijama do hóspede foi junto e ela não percebeu. Depois, no outro dia, ficou sabendo que o hóspede não dormira por causa do pijama, que foi encontrado na lavanderia e ninguém sabia de quem era. Pediu então, à recepção para avisar o hóspede que o pijama fora encontrado. A outra entrevistada relata que certa vez, um americano saiu nu no corredor para pedir uma toalha a ela, pois ninguém o entendia por telefone.



*Chefe de restaurante*

O entrevistado considera imprescindível saber perguntar se está tudo bem, se foi bem atendido. Saber especificidades sobre os pratos e comidas, tipos de saladas, nomes de bebidas, complementos e molhos (“mais vermelho, menos vermelho, champignon”). Geralmente o funcionário inicia a conversa fazendo saudações e perguntando se está tudo bem e então oferece o cardápio.

*Chefe de governança*

O entrevistado fez 1 ano e 2 meses de curso de inglês e relata ter problemas com “gírias e formas de conversação atual”. Disse que quando não entende, pede para o hóspede repetir: “I am no understand”. Considera, como esperado, a conversação mais importante que a escrita. Os assuntos mais tratados giram em torno do apartamento, lavanderia e o funcionamento do hotel. Normalmente os contatos são curtos, mas às vezes, o hóspede quer saber mais sobre o que se passa na cidade: “a vida na cidade”. Conta que certa vez, “um hóspede mandou uma cueca para a lavanderia e a cueca não tinha voltado, e ninguém entendeu o que o hóspede queria dizer”.

*Chefe de A & B*

O entrevistado tem seis anos de experiência e morou na Europa, entretanto, fala pouco, e possui razoável compreensão oral. Considera importante “saber diálogo do dia-a-dia sobre as coisas do hotel, descrição conteúdo dos pratos servidos e sobre as condições do tempo”. Geralmente o hóspede inicia a conversa. Os diálogos são curtos, tornando-se mais informais com o tempo de permanência do hóspede e há o uso de gestos.

*Garçom*

Os dois entrevistados não têm domínio da língua inglesa. Os diálogos são curtos, mas tendem a se alongar com o tempo de permanência do

hóspede. Ambos consideram importante saber perguntar “se o hóspede gostou do hotel, das mulheres, da comida”. Um deles conta que “certa vez perguntei a um casal de hóspedes que gostava de música: “do you like a sax?” Eles entenderam *sex*; fiquei muito sem graça, mas depois expliquei que *sax* era um instrumento musical”. Afirmam ser imprescindível “saber sobre alimentos e bebidas, como servir um cliente, como perguntar o prato que ele gostaria, que jeito que ele gostaria”. Um deles ilustra essa importância, relatando que um americano lhe pediu um prato chamado “escalope de mignon”, e ele não entendeu o que significava. Na verdade, o hóspede queria carne vermelha e percebendo que ele não entendera, pegou uma faca e passou no braço dizendo que ele queria carne mal-passada. Outros assuntos recorrentes são: o clima e programas de televisão. Um entrevistado disse que com relação a um hóspede mais antigo, pergunta sobre a saúde.

### *Gerente*

O gerente entrevistado estudou e trabalhou no exterior e considera seu inglês “médio para bom”. Os assuntos principais são: “além da hotelaria, assuntos da vida, trabalho e a conversa dura horas...” Ele mesmo ditou um diálogo típico que ocorre na recepção do hotel, para exemplificar o uso da língua (Anexo 3). Afirmar que é necessário conhecer “termos técnicos de outros setores que não de hotelaria”. Essa informação não ficou muito clara, mas parece referir-se à competência para conversar com hóspedes de variadas atividades profissionais. Como estratégia, diz que costuma tomar a iniciativa e levar a conversa para assuntos que domina, tais como: “o Brasil, suas características e principalmente as diferenças com o país de origem do hóspede”. Contatos curtos, mas podem se estender para condições do tempo e temperatura. Outros assuntos são condições do tempo e temperatura.

### *Gerente de A & B*

O Gerente de Alimentos e Bebidas entrevistado estudou dois anos na Europa, entende bem inglês, mas fala pouco, por falta de prática. Diz que “na cozinha tem que ter o básico de inglês”, e explica a seqüência normal dos diálogos: “geralmente o garçom ou o cozinheiro é que iniciam a conver-

sa, e o hóspede pergunta o que tem, nós passamos o cardápio, eles escolhem, fazem as perguntas do prato, o que compõem os pratos". Explica ainda que: " peixe, carne, frango você não se perde... quando é algo muito diferente nós usamos a escrita, procuramos alguém para traduzir, usamos dicionário". O hóspede tende a estender a conversa depois de pedido o prato: falando sobre "o clima, se é sempre quente, que diversão que tem na cidade, restaurantes bons para ir". O tempo de permanência do hóspede no hotel facilita a conversação.

### *Messageiro*

Os três messageiros entrevistados não falam inglês e dizem que isso não é tão necessário, porque são poucos os hóspedes que conversam com os messageiros. Em alguns hotéis, eles também exercem a função de porteiros. Normalmente tomam a iniciativa da conversa, que não passa de saudações, tipo "boa noite", ou de perguntas para saber se o hóspede fez boa viagem enquanto abrem a porta do quarto para o hóspede. Muitas vezes, precisam falar sobre o tipo do quarto, o número, explicar sobre o uso e localização dos equipamentos eletrônicos: aparelho de televisão, decodificador de TV a cabo, rádio, etc.". Comentários sobre o tempo e o clima também ocorrem. Com o tempo de permanência, alguns hóspedes querem falar mais.

### *Porteiro/manobrista*

O entrevistado tem seis anos de experiência e não fala inglês. O uso é pequeno, girando em torno do frigobar e do carro. Aqui a informação sobre o frigobar não foi esclarecida pela entrevistadora, mas o que se presume é que não estejam previstas nas funções corriqueiras de um porteiro/manobrista, cuidados com o frigobar. A partir do comentário do entrevistado, talvez se possa imaginar que assuntos não relacionados especificamente com a sua função também possam ocorrer em comunicações com os hóspedes. No entanto, o funcionário relata dois casos em que saber a língua poderia ser de alguma ajuda: "certa vez um senhor pediu para que eu tirasse o carro, eu trouxe o carro e o senhor notou algum problema na partida,

então começou uma pequena discussão na portaria e ficou uma situação muito constrangedora”. Hóspede inicia conversa; uso de gestos. No outro caso: “uma vez um casal de idade pediu a conta e eu fui pegar o carro na garagem. O carro não pegou e o hóspede disse que eu havia andado com o carro e deixado o rádio ligado”.

### *Repcionista*

Os treze recepcionistas entrevistados têm algum domínio do inglês e sabem se comunicar oralmente nessa língua, ao menos nos assuntos referentes ao hotel e às condições e serviços de hospedagem, que são imprescindíveis para os casos de hotéis que recebem hóspedes estrangeiros. Geralmente o (a) recepcionista toma iniciativa na conversa, pergunta o nome do hóspede, procura saber quanto tempo ele pretende ficar no hotel, explica os tipos de quartos disponíveis, número, localização, mobília e facilidades, e também os preços. Explica sobre o horário do café da manhã e demais refeições, fala sobre as facilidades do hotel: lazer, sauna, piscina e oferece serviço de despertador. Outros assuntos que envolvem a hospedagem são: pedido de serviço de camareira, serviço de quarto, *check-in* e *check-out*, translados, documentações e ajuda nos telefonemas.

Os diálogos são normalmente curtos e objetivos. Hóspedes com maior tempo de permanência usam gestos e palavras cognatas para facilitar a comunicação. Chegam a pedir para a recepcionista ensinar palavras em português e um “hóspede com saudades de casa me mostrava fotos da família inteira e contava histórias. Pessoas mais jovens perguntam tudo e querem conhecer coisas novas”. Os hóspedes também pedem à (ao) recepcionista para providenciar conserto de televisão, ar condicionado, confirmação de passagem e horário de vôo e comparações entre o Brasil e seu país de origem, abordando diversos aspectos e trocam opiniões sobre a cidade. Comentam ainda sobre a comida, especialmente a feijoada, o churrasco e a caipirinha. Alguns perguntam sobre lugares para ir na cidade e ainda sobre mulheres.

As dificuldades maiores são quando o contato é por telefone ou o hóspede não tem o inglês como língua materna (italianos, japoneses, etc.). Comento a seguir, três situações inusitadas que ilustram a situação real de

uso da língua inglesa e que não são “previstas” em livros didáticos especializados em inglês para hotelaria. Na primeira, o hóspede perguntou que horas era o almoço e o recepcionista disse, por engano, que o bifê só seria serviço à noite, e o hóspede foi trabalhar sem ter almoçado, embora o bifê o estivesse aguardando. Na segunda, um hóspede de cabelos compridos ligou para a recepção pedindo que levassem um secador de cabelo até o quarto. O recepcionista entendeu que era para chamar um barbeiro e o barbeiro foi até o quarto do hóspede. Este explicou que queria um secador e o barbeiro desceu à recepção buscar um. Depois, cada vez que o hóspede via o recepcionista, fazia sinal de cortar o cabelo para ele”. A terceira situação foi quando um hóspede, jogador de basquete, arrumou “namorada” e por problemas de comunicação, o hóspede foi impedido de subir até seu quarto com a moça, por um funcionário que explicava que ele teria que pagar uma taxa a mais”.

### *Telefonista*

A telefonista entrevistada estudou um ano de inglês num curso livre e um ano com professor particular. Nessa função o inglês é necessário e os assuntos são: número de apartamento, informações sobre como fazer para executar uma ligação interurbana, como obter o código de discagem internacional e fazer pedidos à cozinha (serviço de quarto). Os diálogos são curtos e objetivos, pois não há tempo para conversas mais longas ao telefone. É necessário saber explicar o funcionamento do hotel: tais como horários e localização dos ambientes dentro do prédio, sugerir e ensinar o caminho de restaurantes e outros pontos comerciais e de turismo na cidade. Ainda, a entrevista lembra que “quando o hóspede pede para deixar recado, eu peço para falar devagar”.

## **5. Conclusão**

Adotando o conceito de *necessities* de Hutchinson & Waters (1987) citado no item dois deste artigo, buscamos fazer um inventário das situações, usos e objetivos de uso da língua inglesa na situação-alvo, considerando os diversos cargos profissionais dentro dos hotéis. A expectativa ao iniciar a pesquisa era de que, talvez, dentro dos hotéis, os funcionários ocupando

postos diferentes utilizassem a língua inglesa em situações diferentes e em maior ou menor intensidade. Em parte ela se confirmou, pois pudemos verificar que isto realmente ocorre, isto é, que a governança (camareira, mensageiros, lavanderia) trata principalmente do quarto (móvel e utensílios), serviços de lavagem de roupas e limpeza de quarto. Já os (as) recepcionistas, telefonista, chefes de cozinha e barmen, normalmente falam sobre tempo de estada, preços, acomodações, comida e bebida, resolvem alguns problemas internos, e ainda orientam quanto a passeios fora do hotel. Eles também têm mais oportunidade de alongar as conversas, tratando de opiniões sobre a cidade onde o hotel se localiza e o Brasil, clima, temperatura e até assuntos pessoais. No caso da governança, os diálogos tendem a ser mais curtos, diretos e muitas vezes, não passam de explicações de funcionamento e agendamento de tarefas. Situações criadas por mal-entendidos são resolvidas em outras instâncias dentro do hotel. Já na recepção, na restauração e com a telefonista, existe a negociação, que antecede o acordo sobre o que o hóspede deseja do funcionário, e ainda há a possibilidade maior de diálogos envolvendo opiniões, experiências e conteúdos afetivos. Na recepção há a negociação do tipo de quarto, tempo de estada, preço, horários e os regulamentos do hotel. Nessas situações, não se espera apenas explicação, mas um entendimento entre os interlocutores. O mesmo ocorre no restaurante ou no bar, onde o que se vai comer e/ou beber é passível de negociação e de especificações pessoais (mal-passado, com pouco gelo, etc.). Creio que para uma análise mais detalhada da interação que ocorre nessas duas situações de comunicação alentadas, seria necessário uma outra pesquisa considerando uma coleta de dados com instrumentos mais adequados.

Parece, entretanto, haver um núcleo comum mínimo necessário de domínio da língua inglesa para qualquer funcionário do hotel. Ele seria composto por saber cumprimentar e explicar – ainda que superficialmente – o funcionamento do hotel: horários, localização de ambientes (sauna, piscina, estacionamento, elevadores, etc.) números de quarto e de ramais telefônicos; saber indicar os nomes das pessoas responsáveis, os cargos que ocupam, onde e como podem ser encontradas, enfim coisas do dia-a-dia dentro de hotel.

Uma outra distinção pode ser feita, considerando as especificidades dos profissionais, isto é, dentro de cada função, alguma especialização. Assim, caberia ao porteiro saber cumprimentar e dar as boas vindas aos hóspedes;

ao manobrista cumprimentar oferecer-se para guardar e buscar o carro; ao mensageiro (que geralmente acompanha o hóspede ao seu quarto e carrega as malas) além de cumprimentar, perguntar se o hóspede fez boa viagem, etc. e explicar como utilizar os aparelhos eletro-eletrônicos do quarto, a voltagem das tomadas, ar condicionado e informar como contatar a telefonista, a camareira, o serviço de quarto, etc. Na recepção, além dos cumprimentos e boas-vindas, saber obter informações junto ao hóspede para preenchimento do cadastro, suas preferências, preços e horário das diárias (check-in e check-out). Além disso, saber conversar sobre a cidade, pontos turísticos, ambientes, localização de lugares e dados de cultura geral. Saber comentar sobre o Brasil (clima, pratos típicos e noções gerais) e ter um comportamento ético com relação à cultura dos outros países. Pode-se dizer que o mesmo vale para os funcionários do restaurante e do bar, lembrando que em sua especialidade, precisam saber sugerir e falar sobre as especificidades dos pratos e aperitivos, além de argumentar sobre possibilidades de personalização de pedidos (molho mais claro, por exemplo). Cargos de chefia e gerência não são via de regra, operacionais, mas os chefes e gerentes parecem precisar também ter conhecimento do que chamamos núcleo mínimo e ainda poder conversar sobre assuntos diversos, como comentados acima.

## REFERÊNCIAS

- BERWICK, R. Needs assessment in language programming: from theory to practice. In: R. K. Johnson (ed.) *The second language curriculum*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.
- COLLINS, H. Wide-scope needs analysis: requirements and feasibility. In: M. S. Z. Paschoal; M. A. A. Celani (orgs.) *Linguística aplicada: da aplicação da linguística à linguística transdisciplinar*. São Paulo: Educ, 1992.
- HUTCHINSON, T.; A WATERS *English for specific purposes- a learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- NUNAN, D. *Syllabus design*. Oxford: Oxford University Press, 1988.
- \_\_\_\_\_. *Research methods in language learning*. Oxford: Oxford University Press, 1992.
- RICHTERICH, R.; J. L. Chancerel *Identifying the needs of adults learning a foreign language*. Oxford: Pergamon Press, 1980.
- ROBINSON, P. *ESP today: a practitioner's guide*. New York: Prentice Hall International, 1991.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Ficha com dados sobre o hotel visitado

Nome do hotel: .....

Endereço..... tel.: ..... contato:.....

Número de funcionários: .....

Classificação: ..... estrelas

Movimentação diária de hóspedes (entrada e saída): .....

Número (aprox.) de hóspedes estrangeiros (língua inglesa)/semana: .....

Motivo da estada no hotel: negócios, visitas, turismo, etc. ....

Tempo de permanência no hotel: .....

Idade média dos hóspedes estrangeiros:.....

Países de origem mais comuns: .....

Quais profissionais (cargos) têm contato direto com os hóspedes, através do uso da língua inglesa?.....

Quantos (ou quais) profissionais falam inglês “fluentemente”?.....

Qual é a formação desses profissionais em relação à língua inglesa?.....

### ANEXO 2

#### Entrevista com o profissional:

(Fazer uma entrevista com pelo menos um profissional de cada função)

Nome: .....

Cargo/função:.....

Tempo de experiência em hotéis .....

Como aprendeu inglês? .....

Há quanto tempo? ..... Onde? .....

(se possível, falar um pouco sobre essa experiência)

Como você avaliaria seu desempenho na língua inglesa? Explique.....

Qual (quais) sua maior dificuldade na comunicação com hóspedes em língua inglesa?.....

O que você julga imprescindível saber em relação ao inglês, para o exercício de sua profissão, considerando seu cargo?.....

Lembra-se de algum problema (mal-entendido, erro de interpretação) ou fato curioso (agradável, cômico) ocorrido entre hóspede e pessoal do hotel?



Quem toma iniciativa na conversa? Quem fala primeiro?.....  
 Você pede para repetir quando não entendeu o que o hóspede disse? Que facilitadores você (ou o hóspede) utilizam? (gestos, dicionário, apontar para o objeto, etc.).....  
 Como o hóspede encara as (possíveis) dificuldades de comunicação, isto é, aceita-nas com naturalidade, ou demonstram descontentamento ou impaciência?....  
 Qual é assunto, ou assuntos, mais tratados em seus contatos com os hóspedes?....  
 Os contatos costumam ser curtos, ou tendem a se estender em outros assuntos, como por exemplo, as condições do tempo, temperatura, etc.?.....  
 Em relação aos hóspedes que ficam mais tempo no hotel, você percebe alguma mudança na comunicação, partindo para a informalidade, ou a aproximação de ambas as partes ao tentar “usar as palavras do outro”?.....

**Orientações gerais ao entrevistador:**

Lembre-se que ao final, pretendemos elaborar um material didático autêntico para ser usado em nossas aulas. Os relatos e exemplos reais de comunicação que obtivermos servirão para ilustrar e sugerir atividades didáticas.

- Sempre que possível, pedir para o informante repetir as frases e palavras. Reproduzir o diálogo.
- Tentar recolher informações sobre diferenças culturais quanto ao interesse ou preferência por comidas ou bebidas típicas, ou não.
- Procurar obter relatos de contatos dos hóspedes com o pessoal do hotel e da cidade, a fim de colher informações culturais e situacionais que influenciem na interação oral.

**ANEXO 3**

**Exemplo de diálogo mencionado por um gerente entrevistado.**

Obs. Transcrição *ipsis verbis*.

*Hóspede:* Good evening.

*Recepcionista:* Good evening, sir, may I help you?

*Hóspede:* Yes, I'd like a special room to spend our first honeymoon night.

*Recepcionista:* We have a special suit for this. It was made especially for you.

*Hóspede:* What does it have?

*Recepcionista:* There's a king size bed, mini-bar, air conditioner, Jacuzzi, telephone with an out side line and TV cable.

*Hóspede:* how much is the honeymoon suit?

*Recepcionista:* It is R\$ 170,00 per day (one hundred seventy).

*Hóspede:* Does include breakfast?

*Recepcionista:* Yes, the breakfast is include on it.

*Hóspede:* Ok, we'll stay, but... do you have any extra item to offer for us?

*Recepcionista:* Well, it includes also a champagne with strawberries, chocolates and flowers.

*Hóspede:* Oh, that's so romantic.

*Recepcionista:* That's nice. Have a nice stay and be welcome!

*Hóspede:* Thank you.

*Recepcionista:* You're welcome.

Endereço do autor:

Rua Benedito Ferreira Telles, 790

Jardim Simus

18055-270 – SOROCABA, SP

---