



RTEP
REVISTA ISSN: 2316-1493
TURISMO
ESTUDOS & PRÁTICAS

**A CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES DO SETOR
HOTELEIRO COM RELAÇÃO AO CONHECIMENTO DA LÍNGUA
INGLESA EM MOSSORÓ-RN**

*THE QUALIFICATION OF WORKERS IN THE HOTEL INDUSTRY REGARDING TO THE
KNOWLEDGE OF THE ENGLISH LANGUAGE IN MOSSORÓ/RN*

Míriam Rebecca Barreto Pimenta¹
Roberto Rangel Pereira²

RESUMO: O presente trabalho teve como objetivo geral estudar a qualificação dos recursos humanos com relação à língua inglesa na hotelaria de Mossoró/RN a partir do seguinte problema de pesquisa: os profissionais atuantes no setor hoteleiro da cidade estão qualificados para recepcionar o público estrangeiro a partir do conhecimento e uso do inglês? Para tal aquisição, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e de campo por meio da leitura de trabalhos acadêmicos e científicos para embasamento do tema e realização de entrevistas a partir de roteiro semi-estruturado. Os resultados constatados por meio da pesquisa foram de que a realidade ainda está aquém do esperado com relação à qualificação profissional, pois os hotéis não possuem uma quantidade suficiente de profissionais bilíngues que supra a necessidade comunicacional. **Palavras-chave:** Inglês para fins específicos; análise de necessidades; turismo; hotelaria.

ABSTRACT: The present study had the general objective of studying the qualification of the human resources related to the english language in hotel business in the city of Mossoró from the following search problem: the professionals working in the hotel business at the city are qualified to welcome foreign visitors based on their knowledge and use of english? For such acquisition, a bibliographical and field research was carried out through the reading of academic and scientific works to base the theme, conducting interviews from a semi-structured script. The results found through the research were that reality is still below expectations regarding professional qualification, as hotels do not have a sufficient number of bilingual professionals to fill in the communication needs. **Keywords:** english for specific purposes; needs analysis; tourism; hotel industry.

¹ Bacharel em Turismo – Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN. Especialista em Marketing e em Liderança e Gestão de Pessoas - MBA. E-mail: rebeccabarreto945@gmail.com

² Professor do Departamento de Turismo – UERN. E-mail: robertorangel@uern.br



INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade que está em constante crescimento no contexto mundial, e que precisa de algumas estruturas básicas para se desenvolver, como transportes, meios de hospedagem, equipamentos de lazer, saúde e segurança urbana. Nesse sentido, os profissionais atuantes neste setor precisam ser capacitados para receber bem os turistas estrangeiros, principalmente no que concerne à comunicação, que é primordial para a prática da hospitalidade.

Lacerda Neto (2020) afirma que se comunicar em diferentes idiomas, em particular o inglês que é considerado uma língua universal tem sido um diferencial, principalmente no que diz respeito ao turismo, onde atua como um intermediador nas mais diversas funções que abrangem a profissão. Isso demonstra a grande necessidade de profissionais que falem mais de um idioma para atuarem nos meios de hospedagem.

A qualidade nos serviços de atendimento depende diretamente deste cuidado. Brocca, Porto, Velasques e Garbuio (2022) afirmam que a clareza e assertividade proporcionada pela comunicação aumenta o nível de qualidade do serviço e é impossível que haja uma boa hospitalidade sem que haja uma comunicação efetiva, pois, a hospitalidade interage com os espaços emocionais e intelectuais dos indivíduos. Ao viajar, os PAX1 buscam sentir-se confortáveis como em suas casas, portanto, ao serem atendidos por pessoas que se comunicam em um idioma habitual ao deles, é causada sensação de bem-estar pela maior facilidade de comunicar as necessidades e tê-las atendidas sem precisar de grandes esforços.

Com base nessas informações, esta pesquisa buscou estudar o conhecimento da língua inglesa dos profissionais do setor hoteleiro da cidade de Mossoró/RN para constatar como estavam sendo realizados os processos de atendimento ao turista estrangeiro a partir do seguinte problema de pesquisa: os profissionais atuantes no setor hoteleiro de Mossoró/RN estão qualificados para recepcionar o público estrangeiro a partir do conhecimento e uso do inglês? Diante disto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e de campo, por meio da leitura de livros, artigos, monografias e demais trabalhos acadêmicos sobre o tema e realização de entrevistas nos hotéis estudados para captar as informações pertinentes à pesquisa.

O presente trabalho abrange a cidade de Mossoró/RN, onde foi estudado especificamente o setor de hotelaria com o intuito de avaliar qualitativamente qual a demanda de turistas estrangeiros e como se dá o atendimento dos PAX por meio do conhecimento da língua inglesa através dos profissionais atuantes neste importante setor da cidade, e para isso foram selecionados cinco hotéis que se dispuseram a participar da presente pesquisa, onde foram realizadas entrevistas para análise dos dados. No entanto, o trabalho escrito focalizou apenas três deles, respondendo ao problema de pesquisa e aos seguintes objetivos propostos: objetivo geral: estudar a qualificação dos recursos humanos em relação à língua inglesa na hotelaria de Mossoró-RN, e objetivos específicos: a) Identificar se os profissionais atuantes nesses empreendimentos estão qualificados para atender os turistas estrangeiros por meio do conhecimento da língua inglesa; b) Investigar a demanda de turistas estrangeiros no front-office dos hotéis estudados por meio dos relatos dos profissionais atuantes no setor e c) Avaliar a percepção da gerência acerca da importância na contratação de profissionais que falem o idioma inglês para a qualidade do serviço oferecido aos turistas estrangeiros.



Este trabalho surgiu do interesse e afinidade da autora com a temática, que utiliza a língua inglesa desde os 14 anos de idade quando iniciou um curso no núcleo de pesquisa e ensino de línguas (NUPEL) no IFRN, campus Mossoró, e passou a se comunicar fluentemente em inglês em pouco tempo, finalizando o curso no mesmo ano em que ingressou no curso de superior de turismo na UERN. Já trabalhou como professora, ensinando o idioma para crianças, jovens e adultos, e hoje trabalha como recepcionista em um dos hotéis participantes da pesquisa, utilizando o idioma também para o atendimento ao hóspede estrangeiro.

Além disso, a autora percebe a importância da comunicação nos mais diversos contextos profissionais, especialmente no turismo, pois o setor necessita de profissionais que tenham conhecimento acerca de idiomas estrangeiros por ser uma atividade que se dá em uma sociedade globalizada e em constante crescimento, que pode lidar com o contato entre as nações todos os dias. Diante disto, buscou-se avaliar especificamente a cidade de Mossoró por ser um município localizado entre duas capitais (Fortaleza e Natal), e que está em constante crescimento no que diz respeito ao turismo, principalmente no âmbito dos negócios e do lazer.

No que concerne a estudos anteriores, pouco se fala sobre essa temática na cidade, e na verdade, foi encontrada apenas uma monografia escrita por uma egressa do curso de letras espanhol da UERN/Mossoró, que objetivava fazer uma análise principalmente do conhecimento do idioma espanhol por parte dos trabalhadores do setor hoteleiro da cidade, mas que também questionava se havia conhecimento em outros idiomas, como o inglês, por exemplo, que é o escopo desta pesquisa. Além deste, foram encontrados outros trabalhos, mas que não falavam especificamente de Mossoró e sim de outras cidades do Brasil como Florianópolis e João Pessoa, por exemplo.

A incipiência de pesquisas neste contexto na cidade e a relevância da temática para a academia fez com que a pesquisadora tivesse o interesse em investigar o tema, com o intuito de responder às perguntas propostas inicialmente, contribuir com o conhecimento acadêmico e científico local e incentivar mais pesquisadores, tanto do setor do turismo, quanto do setor de letras, para futuramente realizarem pesquisas neste âmbito, utilizando este trabalho como base e princípio norteador, e comparando os resultados finais, de modo que seja possível avaliar se houve alguma mudança ou evolução na capacitação profissional no setor ao longo dos anos.

Para atender os objetivos propostos, utilizou-se metodologia de pesquisa bibliográfica, qualitativa e exploratória. Bibliográfica pois foram realizadas leituras de obras já publicadas sobre o mesmo assunto e de assuntos afins, para respaldar o estudo e construir referencial teórico acerca do tema, qualitativa e exploratória pois preocupa-se mais com a riqueza das informações disponibilizadas pelos que vivenciam a realidade, e não pela quantidade destes que estão respondendo às questões da pesquisa. Neste contexto, os profissionais tiveram a possibilidade de falar abertamente sobre suas experiências.

Foi realizada uma pesquisa de campo por meio da aplicação de entrevistas semi-estruturadas para responder às questões propostas e atingir os objetivos previstos. Segundo Coelho (2020, n.p): “a entrevista é a interação social entre o pesquisador e a pessoa entrevistada, seguindo um rigor metodológico”, o que é de extrema importância para a riqueza da pesquisa e a maior amplitude na coleta de dados. E a entrevista semi-estruturada permite a abertura entre o pesquisador e o pesquisado, de modo que seja possível que a conversa flua e sejam realizadas perguntas que não estavam antes previstas no roteiro, para adquirir uma maior quantidade de informações.



A NECESSIDADE DO USO DO INGLÊS NA HOTELARIA

O setor da hotelaria é um setor que lida diariamente com pessoas de diferentes localidades, nacionais e/ou internacionais. Por este motivo, o conhecimento e o correto uso do idioma inglês são de extrema importância, devido a aspectos já citados como comunicação, melhor recebimento dos hóspedes, e conseqüentemente maior satisfação dos clientes com relação aos serviços ofertados. O inglês é utilizado por pessoas de várias partes do mundo, e por tratar-se de uma língua franca, este idioma ajuda as pessoas a se comunicarem e se conectarem, de modo que não seja exatamente necessário aprender a todas as línguas nativas do mundo isoladamente. Nesse sentido, a necessidade do uso do inglês na hotelaria é muito grande.

É possível explicitar um pouco mais a necessidade específica do profissional do setor hoteleiro por meio da dissertação de Amorim (2011), onde ele afirma que no contexto ocupacional, onde a educação profissional está inserida, as práticas comunicativas acontecem nas atividades cotidianas do trabalhador, onde ele precisa desenvolver as suas habilidades e conhecimento da língua inglesa com o propósito de se comunicar em um contexto específico. Nesse sentido, o conhecimento do inglês para fins específicos é de extrema necessidade, pois um profissional que trabalha diretamente com clientes precisa de conhecimento técnico para saber se comunicar da melhor maneira possível.

Para entender um pouco mais a respeito do uso do inglês no setor da hotelaria, é possível ler o estudo feito por Silva e Bonifácio (2015), onde elas afirmam que o inglês precisa ser bastante utilizado em conversas espontâneas, ligações telefônicas, e-mails e tradução de cardápios nos restaurantes no contexto da rotina hoteleira, além disso, os profissionais entrevistados afirmaram que um curso de inglês para a área deve conter vocabulários que são utilizados em conversas informais sobre passeios e atrações turísticas, serviços oferecidos pelo hotel, horários, localização, entre outros. Além disso, devem proporcionar melhoria da conversação, interpretação de linguagem técnica e gramática. O estudo mostra que as áreas do hotel com maior recorrência no uso do inglês são: a recepção, restaurantes, espaços de eventos e áreas de lazer, pois são ambientes que contam com grande circulação de turistas, o que aumenta a necessidade de profissionais capacitados para atendê-los.

Essas mesmas autoras (SILVA; BONIFÁCIO, 2015) avaliaram as necessidades no uso do inglês em alguns profissionais no setor da hotelaria. A respeito dos recepcionistas, os resultados obtidos demonstraram que os momentos em que o inglês é mais usado é logo na chegada do hóspede - check in, e até a sua saída - check out (60%). Outros 20% afirmam que o uso mais frequente é informando a respeito da localização de pontos turísticos, repassando recados para os hóspedes e sanando questões acerca da utilização dos serviços do hotel, e outra parcela dos recepcionistas (20%) alegou que o uso mais frequente é em ligações telefônicas.

Já os mensageiros alegaram que precisam utilizar o idioma nos momentos de check in e check out (100%) para sanar dúvidas, auxiliar com bagagens, acolher e repassar recados e encomendas, dentre outros. Utilizando em grande parte da comunicação informal, informando sobre passeios turísticos (60%) e serviços no hotel (40%). E os gestores precisam do inglês ao atender os hóspedes em momentos como o check in e o check out (40%), ligações telefônicas e e-mails (40%), e informando sobre restaurantes e atrações turísticas (20%). (SILVA; BONIFÁCIO, 2015). Percebe-se nestes relatos que, independentemente do setor de atuação, os momentos de maior contato



com os hóspedes para esses profissionais participantes no estudo é o check in e o check out, pois é um momento onde o PAX precisa de um contato mais direto com os trabalhadores do hotel, seja para obter informações, realizar pagamentos ou cadastrar os seus dados.

Aspectos a respeito da necessidade do uso do inglês na hotelaria são perceptíveis também no trabalho de Abreu (2018), que percebe por meio de suas entrevistas que os profissionais atuantes neste contexto profissional apresentam dificuldades que vão além do não conhecimento do idioma, pois muitas vezes esses profissionais de fato possuem conhecimento do inglês, mas carecem de vocabulário técnico na área de trabalho em que atuam, por isso ele comenta Abreu (2018, p. 19):

Este estudo alerta que a competência comunicativa em inglês por si só não garante uma interação eficaz com o hóspede, há necessidade de outros conhecimentos, como os específicos da área técnica da profissão, e mais simples, como os culturais, estratégicos, além de habilidades interpessoais, que foram identificados por meio das percepções dos trabalhadores em relação ao atendimento ao hóspede em inglês. Ainda, o presente estudo sugere que a ausência de um dos tipos de conhecimento tende a fragilizar o conceito de satisfação do cliente sobre o serviço prestado e a gerar percepções negativas, tanto no cliente quanto no trabalhador, que, por sua vez, poderá impactar negativamente a gestão do empreendimento como consequência.

No turismo e na hotelaria existem uma série de termos que são utilizados e que precisam ser conhecidos pelos profissionais para melhor atender aos hóspedes. Como por exemplo, no setor de A&B o profissional deve estar ciente de como falar sobre refeições, ingredientes, tipos de alimentos e bebidas em inglês; na governança, sobre itens de limpeza e enxoval; na recepção, sobre pagamentos, sistema de front-office, check-in, check-out, notas fiscais, etc.

O glossário de Vidovix (2009), detalha algumas das terminologias da língua inglesa bastante utilizadas na hotelaria, e que muitas vezes não são conhecidas nem mesmo pelos próprios profissionais do turismo, como por exemplo: arrival (chegada), walk-in (chegar sem reserva), check in (entrada), check out (saída), no show (quando o hóspede não aparece), overbooking (excesso de reservas), check room (conferência de UH5), check-list (lista de conferência), fully booked (hotel lotado), rooming list (lista de quartos), available rooms (quartos disponíveis), budget (orçamento de gastos), day rate (taxa diária), day-use (uso diário), deadline (prazo final), downgrade (descer de categoria), upgrade (subir de categoria), exchange (troca/permuta), entre outros.

A maioria dessas expressões são utilizadas diariamente na rotina de trabalho da hotelaria, e o não conhecimento delas pode causar falhas no entendimento com relação aos próprios processos operacionais internos da empresa. Quando se estuda inglês em um curso generalista, o aprendizado compreende a rotina diária do indivíduo, sem personalizações, porém, quando se trata do trabalho, onde o objetivo é sempre melhorar a qualidade do serviço oferecido, fazer um curso de inglês para fins específicos é muito importante para aprofundar os conhecimentos já adquiridos e aprender expressões detalhadas próprias do dia a dia da profissão, que serão necessárias tanto para processos internos quanto para o atendimento direto ao cliente.

Nesse sentido, percebe-se a importância da avaliação da competência comunicativa dos profissionais do turismo em seu contexto profissional, pois segundo Abreu (2018, p. 9): “há uma lacuna significativa na competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de hotéis de grande porte em diferentes regiões do Brasil, o que pode fragilizar o atendimento...”, e como já foi citado, mesmo quando esses possuem um bom nível de inglês, ainda há a necessidade de que conheçam as terminologias técnicas de



sua área de atuação, de modo que exerçam suas atividades da melhor maneira possível, por isso o inglês para fins específicos (ESL) e um curso de inglês que enfoque especificamente nas tarefas que esses profissionais têm que exercer, como sugeriu Amorim (2011) em seu estudo, é de extrema importância no contexto ocupacional hoteleiro.

O INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS (ESL)

A metodologia de ensino ESP - English for specific purposes - tem enfoque comunicativo nas tarefas-alvo e permite o estudo de conteúdos específicos planejados a partir da análise das necessidades dos estudantes com relação ao uso do idioma para atingir seus objetivos acadêmicos e/ou profissionais. De acordo com Silva (2018), essa análise pode ser feita de maneira formal ou informal, podendo ter diferentes objetivos como o de planejar o curso, determinar os conteúdos programáticos, gêneros textuais a serem trabalhados, etc. Tudo isso é de extrema importância para garantir o sucesso nas ações do curso e a capacidade do aluno em aplicar os conhecimentos adquiridos após sua finalização.

Essa metodologia de ensino da língua inglesa surgiu em âmbito nacional a partir da percepção da realidade na qual se faz necessário ter conhecimentos específicos em cada setor de atuação, e com isso, estudos e aprendizados específicos também. De acordo com Ramos (2008; tradução nossa), foi o projeto intitulado “the brazilian/national ESP project”, liderado pela professora Maria Antonieta Alba Celanida da PUC SP, que deu início à ESP no Brasil no final dos anos 70, e a partir disso, foram realizadas uma série de estudos e propostas para que só então fosse possível de fato dar início ao projeto, com o apoio de vários profissionais e órgãos governamentais.

Segundo ela, em 1977 a proposta foi entregue ao ministro da educação para suporte financeiro, então, entre 1977 e 1979 foram arrecadados fundos e juntamente com a professora Maurice Broughton, iniciaram um programa de visitas a universidades federais que tinha como objetivo conhecer o maior número de pessoas possível para adquirir informações sobre as necessidades em se ter, de fato, o projeto nacional do ensino da ESP, além de recursos e outras facilidades, equipe de professores, estudantes, números, tamanho de salas, etc. Tudo isso para auxiliar no desenvolvimento inicial da disciplina, a partir do amplo entendimento das necessidades envolvidas para a criação do projeto (RAMOS; 2008; tradução nossa).

Os resultados dessas análises demonstraram a necessidade do projeto e quais os passos que deveriam ser seguidos para sua implementação, que eram: desenvolvimento dos professores, produção de materiais e ensino de habilidades de leitura. Entre eles, o desenvolvimento da habilidade de leitura foi identificado como uma prioridade em detrimento do ensino da gramática e vocabulário, por isso a maioria do trabalho para desenvolvimento do projeto foi realizado em workshops e seminários em diversas universidades brasileiras (RAMOS; 2008; tradução nossa). Apesar da habilidade de leitura ter sido identificada como de grande importância nas pesquisas realizadas, ela não é o único princípio norteador da ESP, pois o mais importante é que seja realizado uma análise das necessidades de cada aluno para entender qual conteúdo seria melhor para ele.

A respeito disso, Souza (2015) afirma que a análise das necessidades desempenha um papel importante na elaboração e planejamento do curso a ser seguido. Portanto, pode-se perceber que este não é um passo que deve ser ignorado ao desenvolver os conteúdos programáticos de um curso com enfoque nas tarefas-alvo do



aluno, conforme princípios do ensino do inglês para fins específicos, pois, conforme afirma Bim (2020), o objetivo da ESP é capacitar os estudantes em um período relativamente curto para que possam desenvolver suas atividades profissionais ou acadêmicas, ou seja, a necessidade é que o conhecimento obtido possibilite a imediata aplicação por parte dos estudantes.

Com esse intuito, no setor da hotelaria, é muito comum que gestores de hotéis financiem cursos de inglês para fins específicos para que os profissionais atuantes possam se preparar para atender melhor aos seus clientes, por meio do conhecimento dos termos particulares da área em que trabalham. No entanto, é importante estar atento se essas iniciativas estão surtindo o efeito esperado, pois muitas vezes, por uma série de motivos como a falta de interesse dos alunos, a qualidade e/ou o tempo das aulas e duração do curso, o estudante pode não adquirir o conhecimento necessário para aplicar de maneira correta em seu setor de trabalho. Portanto, é imprescindível investir e incentivar o estudo contínuo de todos os profissionais da organização a respeito dos idiomas, não se limitando às iniciativas oferecidas internamente, pois isso ajuda a melhorar a qualidade do serviço oferecido e a satisfação dos hóspedes.

É de suma importância também, trabalhar a mentalidade para que o empreendimento cresça, pois em alguns casos os gestores dos hotéis afirmam que não há fluxo de estrangeiros na cidade e o hotel não precisa de profissionais que falem mais de uma língua. No entanto, é importante perceber que talvez não seja a falta de fluxo de estrangeiros na cidade que cause a falta de demanda no hotel, e sim porque os hóspedes sempre pesquisam sobre opções de hospedagem antes de viajar, e ao constatar que o hotel não tem profissionais capacitados para atendê-los, procuram outro local onde serão melhor atendidos. Esta é a lei da oferta e da demanda. Com certeza, se o empreendimento estiver bem preparado para receber diversos públicos, terá melhores resultados.

O livro “inglês para profissionais do turismo” de André Faxino e André Perusso (2010) ensina, por meio do método desenvolvido por eles, termos específicos que o profissional do turismo, nas mais diversas áreas de atuação, necessita conhecer. Ao longo do livro, ele trabalha habilidades como leitura, escrita, fala, gramática e vocabulário, a partir de textos, áudios e atividades propostas, que são subdivididas em capítulos. Trata-se de um manual de inglês instrumental bem completo, onde os profissionais do turismo, sejam eles do setor da hotelaria, restaurantes, agências de viagens, aviação, transportes, planejamento, lazer, ou qualquer área correlata, estejam bem preparados para atender ao turista estrangeiro. Esse é apenas um exemplo dos muitos materiais didáticos que utilizam a metodologia ESP, que possui enfoque nas necessidades do aluno. Além de atender a cursos dessa natureza e estudar por meio desses materiais, é de suma importância que o profissional busque aperfeiçoamento contínuo para melhorar suas habilidades e se preparar para situações adversas que possam vir a ocorrer em sua vivência profissional.

RESULTADOS DA PESQUISA

Como já citado anteriormente neste trabalho, a metodologia desta pesquisa é qualitativa, exploratória e bibliográfica, onde preocupa-se mais com a riqueza de informações do que com o quantitativo destas, utilizando como ferramenta principal de coleta de dados a entrevista semi-estruturada, com perguntas abertas, algumas sobre o perfil dos profissionais e outras mais específicas acerca do tema do trabalho. Para atender aos objetivos propostos, buscou-se em cada hotel entrevistar os profissionais



que atuam em contato direto com os hóspedes, ou seja, os profissionais do front-office. Sendo estes, gerentes, chefes de recepção, recepcionistas, chefes de A&B e governantas(es).

A pesquisadora realizou as entrevistas presencialmente e estagiou por um período em dois dos hotéis participantes da pesquisa, sendo posteriormente contratada por um deles, onde trabalha atualmente. A pesquisa ocorreu dos dias 24 de outubro de 2022 à 04 de novembro de 2022 em cinco hotéis da cidade, no entanto, este trabalho escrito irá focar em três deles, que serão descritos como HOTEL A, HOTEL B e HOTEL C, nos quais cada profissional trará nomes fictícios, para fins de privacidade e segurança das informações. A pesquisa bibliográfica, que se deu por meio da leitura de várias obras sobre o tema, serviu de subsídio para a compreensão da temática e plena consecução dos resultados desejados.

O hotel A é um hotel de grande porte, que possui 146 apartamentos e tem foco no público executivo e de lazer. A pesquisadora esteve no hotel pelo período de aproximadamente dois meses devido ao estágio curricular obrigatório. Por meio disso, foi possível constatar que o empreendimento possui fluxo médio e variável de turistas estrangeiros, que são em grande maioria latinos e falantes do inglês como segunda língua.

Como foi possível observar, a maioria dos profissionais possuem ensino médio completo, com exceção do gerente operacional que é formado em administração. Muitos foram os relatos a respeito da escolaridade por parte dos profissionais, e por meio deles, foi possível perceber que há o desejo por qualificação profissional, mas devido às dificuldades em se conciliar estudos e trabalho, os indivíduos não conseguem obter grau de formação superior, pois apesar do mercado de trabalho estar constantemente exigindo profissionais mais qualificados, uma grande parcela das empresas não possibilita que o profissional estude enquanto trabalha, com cargas horárias alternadas e jornadas de trabalho extenuantes.

Os trabalhadores entrevistados no HOTEL A são em maioria do sexo masculino e jovem, entre 22 a 52 anos, sendo Emanuele (assistente de A&B) a única do sexo feminino e Marcelo (gerente operacional) o mais velho entre eles, que é também o mais experiente na área hoteleira. Todos já realizaram cursos de inglês pontualmente ao longo de suas vidas, por um período entre um a três anos, conforme relatos. No entanto, o único que concluiu de fato um curso de inglês e hoje se considera fluente no idioma é o profissional da recepção (Ricardo), que além de ter aprendido por meio do curso, aprendeu também com séries, músicas, videogames e conversação. O nível de proficiência dos demais se dá da seguinte forma: Nilson (governante) - nível básico, Marcelo (gerente operacional) - nível intermediário, Renan (chefe de recepção) - nível básico, e Emanuele (assistente de A&B) - nível básico.

É interessante atentar-se, no entanto, para não considerar esses dados como uma verdade absoluta no cenário da língua inglesa na hotelaria da cidade, pois percebeu-se por meio da pesquisa que muitos profissionais tinham dificuldade para diferenciar os níveis de proficiência e não entendiam, muitas vezes, alguns aspectos das perguntas realizadas. Por isso, pode ser que no dia a dia profissional eles demonstrem maior ou menor desempenho com relação ao idioma do que o que foi relatado, aumentando ou diminuindo a qualidade no atendimento e experiência do hóspede.

A experiência que os profissionais possuem no setor hoteleiro é bem variável e influi diretamente nos resultados da pesquisa, pois, quanto maior a vivência do indivíduo, maior a quantidade de relatos que eles poderão dar. No hotel A, os profissionais com menor tempo de atuação são o recepcionista e a auxiliar de A&B, com



1 e 2 anos de trabalho na área, respectivamente, e os profissionais com maior experiência são: gerente - 39 anos; governante - 19 anos e chefe de recepção - 15 anos. Ao questioná-los sobre a origem dos estrangeiros que visitam o hotel, eles citaram: Argentina, Estados Unidos, Espanha, França, Itália, Reino Unido, Índia, Noruega, China, Venezuela, Canadá, Costa do Marfim, Austrália e Bolívia.

No entanto, a frequência média de visita e permanência desses hóspedes variou conforme relato dos profissionais, onde o governante teve dificuldades ao relatar a quantidade que frequenta o hotel devido ao pouco contato que tem com os mesmos (relatando ter visto apenas um em todo o período de trabalho no empreendimento) e os demais relataram frequências entre três a vinte estrangeiros por mês, sendo que a média ficou entre quinze a vinte.

O chefe de recepção (Renan) informou na entrevista que dependendo do período do ano, o hotel pode receber mais estrangeiros, em função de eventos como a EXPROFRUIT, FICRO e workshops de petróleo por exemplo, onde os PAX permanecem durante o tempo em que está ocorrendo o evento, e em outros períodos, eles ficam durante apenas uma noite e vão embora no dia seguinte.

Todos os entrevistados relataram que a maioria dos hóspedes falam inglês como segunda língua, com exceção de Emanuelle, que afirmou ser minoria. Ao se comunicar, Ricardo (recepcionista) e Emanuelle (assistente de A&B) afirmaram que preferem os que falam inglês como primeira língua, Marcelo (gerente operacional) concorda com a afirmação, mas acrescenta os que falam como segunda língua, porém que são fluentes no idioma como preferência. O governante (Nilson) afirmou não ter preferência pois possui pouco conhecimento do idioma, e o chefe de recepção (Renan) prefere os que falam como segunda língua, porque compartilham das mesmas dificuldades que ele como aprendiz.

Com relação às dificuldades que os hóspedes demonstraram ao falar inglês, três dos cinco entrevistados relataram situações assim. Já os profissionais, relataram ter dificuldades no entendimento do idioma devido ao pouco conhecimento, comunicação truncada, sotaque forte de alguns hóspedes etc. O governante relatou uma situação em que um hóspede estrangeiro queria pedir um item para o seu apartamento e usou gestos para auxiliar na comunicação, de forma bem engraçada, mas que demonstrava sua dificuldade e desespero para ser entendido e ter sua necessidade atendida.

A chefe de alimentos e bebidas (Emanuelle) relatou que as dificuldades que já presenciou ao atender turistas estrangeiros foram com relação às dúvidas que eles necessitam sanar, e que muitas vezes não são entendidos por outros funcionários, no entanto, ela afirma que consegue contornar a situação e resolver o problema do hóspede na maioria das vezes com o auxílio de tradutores online. Outro profissional que demonstrou capacidade para contornar situações e efetivar um atendimento de qualidade apesar do pouco conhecimento do inglês foi o chefe de recepção (Renan), afirmando que por já possuir um nível básico no idioma, consegue dar informações simples sobre o hotel sem precisar do auxílio de tradutores online ou gestos.

Segundo dados coletados na pesquisa, a grande maioria dos estrangeiros que vão ao hotel possuem apenas o nível básico na língua portuguesa, com poucas exceções de hóspedes que já têm maior vivência no país, e consequentemente conseguem se comunicar melhor (nível intermediário). De acordo com o gerente operacional (Marcelo), quando o hóspede não tem conhecimento de inglês e nem de português traz um profissional tradutor ou alguém da própria empresa que possa auxiliar na comunicação. Em outras situações, os facilitadores utilizados são: tradutores online e gestos, conforme afirmou o Chefe de Recepção (Renan), e o governante (Nilson).



Conforme relatado pelos profissionais, as situações específicas nas quais se faz necessário o uso do inglês é para informações, atendimento geral e fechamento de vendas, variando com as particularidades de cada setor. Nesse aspecto da especificidade, eles afirmam que o uso principal se dá pelo contato direto com o hóspede (pessoalmente), e que dificilmente é necessário responder e-mails ou atender telefonemas neste idioma.

Além disso, todos, com exceção da assistente de A&B (Emanuelle) percebem a importância do inglês para fins específicos em cada setor do hotel em que atuam. Apesar de Emanuelle não ter relatado perceber a importância do conhecimento do inglês instrumental em seu setor de atuação, relatou que sente a necessidade de fazer um curso de inglês com foco em conversação, de modo que isso a ajude mais em seu setor de trabalho.

Os profissionais percebem também a importância de conhecer outros idiomas como: espanhol, francês, italiano e LIBRAS, a partir das necessidades do empreendimento, que recebe vários turistas que falam esses idiomas. O nível mais adequado de proficiência em inglês em cada setor é, segundo os profissionais entrevistados intermediário ou avançado, para sanar as dúvidas e atender melhor aos hóspedes com melhor fluência na comunicação.

Por meio da observação realizada nos dias em que a pesquisadora esteve no hotel, foi possível encontrar alguns turistas estrangeiros no empreendimento, mas não de maneira tão constante como no HOTEL C (que ainda será exposto a seguir). No entanto, apesar da necessidade ser média, é possível afirmar que para melhorar a qualidade no atendimento aos turistas e aumentar a demanda por estrangeiros, principalmente a partir da propaganda boca a boca, seria interessante a contratação de mais profissionais bilíngues em todos os setores investigados, pois estes têm contato direto com o cliente e influenciam diretamente na satisfação dos hóspedes.

Um dos objetivos desta pesquisa foi também o de avaliar a percepção da gerência acerca da importância na contratação de profissionais que falem o idioma inglês para a qualidade do serviço oferecido aos turistas estrangeiros, e para tal, foram feitos alguns questionamentos ao gerente operacional do hotel.

Na entrevista, o gerente destacou a importância de ter profissionais que falem mais de um idioma no hotel, principalmente no setor da recepção, e comentou que antigamente já teve trabalhadores que falavam inglês, italiano, espanhol e francês, lamentando o fato de hoje em dia possuir apenas um. Ele destacou mais os critérios para contratação de recepcionistas, que são principalmente: conhecimento de idiomas, facilidade para lidar com pessoas, conhecimento de informática, entre outros. Nos outros setores, não especificou, apenas disse que seriam conhecimentos específicos de cada área, e afirmou ser essencial ter profissionais bilíngues trabalhando no hotel em todos os setores possíveis. No entanto, destacou principalmente a dificuldade para encontrar profissionais qualificados e que tenham interesse em trabalhar na hotelaria. Segundo ele, a maioria das pessoas que se candidatam não possuem um segundo idioma, por isso pela necessidade de preencher a vaga e a falta de mão de obra qualificada, acabam sendo contratadas pessoas que não tem esse pré-requisito. Porém, afirmou que Mossoró está um pouco atrasada nesse contexto, pois em outras cidades jamais se contrataria um recepcionista que não falasse pelo menos um segundo idioma, pois isso é essencial para a qualidade nos serviços de atendimento aos estrangeiros, conforme exposto ao longo deste trabalho.

A seguir serão expostos os resultados das entrevistas do Hotel B, que é um hotel de médio porte, que possui 106 apartamentos e tem foco no público executivo. A



pesquisadora esteve no hotel por um período de aproximadamente seis meses: dois meses e meio, do dia 07 de fevereiro de 2022 ao dia 30 de março de 2022. As entrevistas com roteiro semi-estruturado foram realizadas no dia 28 de outubro, e a partir dos dados colhidos, foi possível constatar que o local possui fluxo médio e variável de turistas estrangeiros, que são em grande maioria latinos e falantes do inglês como segunda língua.

A respeito do perfil dos profissionais, foi possível traçá-lo da seguinte forma: todas as entrevistadas são do sexo feminino, têm idade entre 29 e 58 anos, com tempo de atuação entre 15 e 32 anos (com exceção da recepcionista que estava há menos de um ano no empreendimento) e níveis de instrução variados: a recepcionista, a governanta e a cozinheira relataram ter o ensino médio completo, enquanto a gerente relatou ter o nível técnico em contabilidade e a chefe de recepção (que também é sócia e atua no setor comercial da empresa) relatou ser formada em administração, e ter começado outros níveis de estudo, os quais não concluiu.

A maioria delas – governanta (Carla), cozinheira (Gabriela), recepcionista (Ana Júlia) e gerente (Emilly) – têm apenas o nível básico de proficiência em inglês. Somente Rafaela (recepção/comercial) têm nível intermediário no idioma, tendo adquirido o conhecimento por meio de vários cursos que fez ao longo de sua vida, que completaram uma média de 4 anos de estudo, além disso, também aprendeu por meio de práticas de conversação, filmes e séries. Segundo ela, para melhorar ainda mais o seu desempenho, é necessário que haja um pouco mais de confiança ao falar, pois ela entende e escreve bem no idioma, porém tem dificuldades ao falar devido à insegurança e nervosismo.

As demais entrevistadas relataram ter feito cursos de inglês, com exceção da recepcionista (Ana Júlia), que relatou nunca ter feito. No entanto, as demais não concluíram nenhum curso, não conseguiram evoluir no nível de proficiência do idioma e nem relataram um período exato de estudo. A governanta (Carla) afirmou que além dos cursos de curto período que fez, pratica o idioma diariamente no aplicativo Duolingo como forma de passar o tempo e exercitar a mente, no entanto, não se sente preparada para atender o hóspede estrangeiro com o conhecimento que possui.

Sobre a frequência e origem dos estrangeiros no hotel, elas fizeram relatos variados, desde 1 estrangeiro a cada 4 meses até 50 estrangeiros por mês, o que demonstrou uma certa disparidade de opiniões com relação ao tema, impossibilitando um diagnóstico preciso da demanda no empreendimento, que posteriormente foi um pouco aclarado a partir da presença da pesquisadora no meio de hospedagem, que pôde vivenciar diariamente a demanda, que foi de 4 a 5 estrangeiros por mês, que viajavam por motivos de trabalho e permaneciam por um certo período no hotel.

Segundo os profissionais, as nacionalidades recebidas eram: Venezuela, Portugal, Argentina, Japão, Espanha e Estados Unidos, sendo a maioria falante de inglês como segunda língua, e essa informação foi confirmada pela pesquisadora a partir de sua vivência, que pôde observar pessoas provenientes da Venezuela, México e Rússia, sendo a maioria falante de espanhol (mas que também falavam o inglês como segunda língua). Três das cinco entrevistadas relataram não ter percebido situações em que esses hóspedes demonstrassem dificuldades ao falar inglês, enquanto as outras duas relataram algumas situações que demonstrassem isso.

Já as dificuldades vivenciadas pelos próprios profissionais no dia a dia de trabalho são inúmeras, principalmente provenientes da falta de compreensão pelo desconhecimento do idioma, com relação às falhas no atendimento ao tentar entender a necessidade do cliente para auxiliá-lo e sanar dúvidas, sotaques fortes, comunicação geral, termos específicos, entre outros. Artifícios utilizados para contornar essas



situações são, segundo elas: gestos, tradutores online e glossários físicos, de modo que elas sempre conseguem realizar o atendimento e passar a mensagem desejada, mesmo que não da maneira esperada.

A cozinheira (Gabriela), por exemplo, relatou uma situação em que hóspedes estavam no restaurante mesmo após o fechamento e ela não sabia como se comunicar com eles, no entanto, bastou ir até eles com a bandeja para recolher os pratos que eles haviam comido, e materiais para limpar a mesa que os mesmos entenderam que já era hora de partir, levantando-se educadamente e indo embora. Situações como essa demonstram que muitas vezes não é necessária comunicação verbal para que seja repassada a informação desejada, por isso muitas profissionais relatam conseguir se comunicar com eles de alguma forma, de modo a efetivar o atendimento.

No entanto, é importante salientar que, conforme exposto ao longo deste trabalho, soluções como essas podem resolver momentaneamente o problema de não se ter um profissional bilíngue no empreendimento, porém, em situações mais complexas e que fogem da normalidade, é necessário sim ter conversas com os clientes, precisando fazer uso da comunicação verbal para dar a devida atenção que o cliente merece, compreendendo suas necessidades e auxiliando no que for necessário.

Com relação à preferência na comunicação com o hóspede, três das cinco entrevistadas relataram preferir se comunicar com aqueles que falam inglês como segunda língua, enquanto as demais relataram não ter preferência nenhuma, pois a dificuldade é a mesma independentemente da origem do PAX. Todos os profissionais entrevistados relataram perceber a importância do conhecimento do inglês instrumental no setor de turismo e hotelaria, enquanto quatro das cinco entrevistadas percebem a importância do conhecimento de outros idiomas como espanhol e LIBRAS, no entanto, nenhuma relatou ter esse conhecimento de fato. Portanto, percebe-se que há a consciência acerca da importância dos idiomas no setor, porém não há a iniciativa das profissionais para aprendê-las.

Sobre a necessidade do inglês em cada setor, Ana Júlia (recepcionista) e Carla (governanta) afirmam que o nível avançado é o mais adequado, enquanto Emilly (gerente geral) afirma que é o nível intermediário, Rafaela (recepção/comercial) ficou entre o intermediário e avançado e Gabriela (cozinheira) entre o básico e intermediário. Elas relataram que: na recepção a maior necessidade se dá para comunicação direta com o hóspede; na governança para atendimento direto, objetivando sanar dúvidas dos hóspedes por meio do conhecimento de termos específicos; na recepção e no setor comercial para informar sobre serviços do hotel e atrações turísticas. Já a cozinheira não relatou atividades específicas e a gerente relatou não ser necessário em seu setor de atuação.

Com relação ao nível de português dos estrangeiros, segundo as respostas das entrevistas, a maioria deles possui apenas o nível básico em nosso idioma, com exceção da cozinheira (Gabriela), que relatou que eles possuem nível intermediário. Três das cinco entrevistadas relataram que, ao desconhecem o nosso idioma, os hóspedes trazem consigo alguém que possa auxiliar na comunicação, para realizar a tradução simultânea, porém salientam que essa prática não é comum, o que alerta ainda mais para a necessidade de se ter o conhecimento, e não de esperar que os outros o detenham.

As profissionais do hotel B, de maneira geral, salientaram que o empreendimento não está bem preparado para receber o turista estrangeiro, porém que esse fato se dá devido à pouca demanda deles no local. Esses relatos foram fortemente questionados quando a pesquisadora começou a trabalhar no empreendimento e ver uma frequência



de estrangeiros mensal que demonstrava sim, a necessidade urgente de capacitação profissional para atender bem a esses hóspedes, que muitas vezes chegavam assustados, achando que não seriam compreendidos e buscando outras formas de comunicação, que com o conhecimento do idioma, não eram necessárias.

A partir dessas experiências, foi possível perceber que todos os hóspedes que foram atendidos pela pesquisadora (que fala inglês e espanhol), se sentiram mais confortáveis para falar, sanar dúvidas, e também se sentiram mais bem recebidos, eliminando a tensão que havia sido percebida inicialmente quando eles chegaram e causando uma impressão positiva sobre o atendimento do meio de hospedagem. Com isso, é possível afirmar que caso houvesse mais profissionais capacitados para atender a essa demanda, o conceito com relação ao hotel subiria consideravelmente, gerando propaganda positiva para o empreendimento e aumentando a demanda de turistas estrangeiros para o local.

Na entrevista, a gerente relatou que os critérios para contratação são possuir pelo menos ensino médio completo, idade entre 18 e 35 anos (em média) – podendo abrir exceções, e dependendo da função sexo feminino ou masculino. Segundo ela, o hotel não exige que o candidato fale outros idiomas devido à demanda no local e também não percebe a importância de ter um profissional bilíngue, pois segundo relatou, se a demanda fosse maior, seria imprescindível, mas visto a realidade, não contratar um profissional assim não é um problema tão grande. No entanto, caso contratasse alguém que falasse o idioma, seria um atributo a mais do candidato, que também beneficiaria o meio de hospedagem.

Depois de alguns dias da entrevista, a pesquisadora foi chamada para trabalhar no empreendimento. Portanto, acredita-se que a gerente possa ter refletido um pouco sobre como seria ter um profissional bilíngue trabalhando no empreendimento, e na experiência da pesquisadora, conforme já relatado anteriormente, foi de suma importância, e ela acredita que a demanda poderá aumentar na medida em que a informação se propagar. Esse fato irá melhorar o conceito do empreendimento a partir da melhora nos serviços de atendimento e hospitalidade oferecida ao turista estrangeiro por meio da comunicação adequada.

A seguir poderão ser visualizados detalhadamente os resultados das entrevistas do Hotel C, que é um hotel executivo de médio porte com 110 apartamentos e com público principalmente executivo. A partir das entrevistas realizadas nos dias 24 e 25 de outubro de 2022 foi possível constatar as seguintes informações: o HOTEL C é o hotel com maior fluxo de turistas estrangeiros quando comparado aos outros hotéis participantes e também é o que está melhor preparado para receber esse público. No entanto, a realidade ainda está aquém da necessidade do setor, e para atingir um cenário mais agradável seria necessária a contratação de mais profissionais bilíngues, principalmente em outros setores do hotel, e não apenas na recepção e gerência, como se dá a realidade atual.

Durante o curto período em que a pesquisadora esteve no hotel, presenciou uma média de sete estrangeiros, entre eles espanhóis e americanos, tendo a possibilidade de conversar com um dos hóspedes, sendo ele americano e natural do Texas. Ele estava lá a trabalho, pois é gestor de uma empresa de petróleo, e conversando com ele, afirmou que o hotel está bem preparado para receber o turista estrangeiro na chegada e na saída (setor de recepção), porém, em outros setores como no restaurante por exemplo, não há ninguém que fale o idioma, o que dificulta enormemente o atendimento.

O perfil dos profissionais entrevistados foi traçado da seguinte forma: três dos cinco entrevistados são do sexo masculino e dois do sexo feminino, e possuem idades



entre 25 e 45 anos, sendo Sayonara (receptionista) a mais jovem e Miguel (gerente operacional) o mais velho entre eles. O tempo de atuação na hotelaria também variou, entre um a trinta anos, sendo o Maitre (William) o profissional mais novo na área, e o gerente (Miguel) o mais experiente. A maioria deles possui o ensino médio completo, com exceção da receptionista que é formada em letras inglês, onde também adquiriu boa parte do conhecimento que tem hoje do idioma.

Segundo ela, nunca fez um curso extracurricular de inglês, mas o aprendizado na universidade foi de extrema importância para adquirir a fluência que possui hoje, pois após o 4º período da faculdade as aulas e apresentações de trabalhos são 100% em inglês, o que ajuda a desenvolver as habilidades de leitura, fala e escuta (reading, speaking e listening). Além disso, ela comentou sobre uma greve que ocorreu que a possibilitou utilizar todo o seu tempo livre para aprimorar ainda mais o conhecimento por meio do entretenimento, onde assistia séries e filmes em inglês, e escutava muitas músicas no idioma, o que fez com que ela tivesse todos os artifícios necessários para uma comunicação eficiente com os estrangeiros.

Com relação ao aprendizado e nível de conhecimento dos demais, a governanta (Raquel), o Maitre (William) e o Chefe de Recepção (Igor) - relataram possuir apenas nível básico, onde o Maitre afirmou ter dificuldades de se comunicar até mesmo com o básico, e o chefe de recepção afirmou que em situações que são mais corriqueiras para ele, consegue se comunicar bem, pois aprendeu um pouco do idioma por meio da internet (filmes e séries) e pelo seu trabalho. Já o gerente (Miguel) afirmou ter nível intermediário, tendo aprendido por meio de vários cursos que fez em escolas variadas, e também por meio de séries, músicas e práticas de conversação.

A respeito da frequência de estrangeiros no hotel, ela variou de 8 a 50 por mês, conforme relatos dos profissionais, sendo que a média foi de 30, de países variados como Espanha, Inglaterra, Argentina, EUA, Índia, Rússia, Portugal, Alemanha, França, Holanda, Cuba e México, sendo a maioria falante de inglês como segunda língua (todos os entrevistados relataram isso, com exceção do Chefe de Recepção que relatou ser minoria). A receptionista entrevistada (Sayonara), o gerente (Miguel) e o chefe de recepção (Igor) afirmaram que a maior demanda de estrangeiros é de hóspedes que viajam a trabalho, principalmente devido à fruticultura, onde as safras e colheitas, assim como os eventos corporativos da área influenciam muito no fluxo dessas pessoas no empreendimento.

Ao serem questionados se já houve situações em que o hóspede estivesse com dificuldades para falar inglês relataram que sim, com exceção de Raquel (governanta), que afirmou nunca ter percebido. A receptionista relatou um caso de chineses, e o gerente uma situação com indianos, o maitre afirmou que ocorreu uma vez com um cubano, que no momento estava presente o gerente geral que fala cinco idiomas, e auxiliou na comunicação. Já o chefe de recepção afirmou um caso que ocorreu no qual o PAX fazia o uso do Google tradutor para auxiliar na comunicação, falando no idioma dele e traduzindo para o português, porém não informou qual era a nacionalidade dele.

A respeito da preferência na comunicação, a governanta (Raquel) e o maitre (William) relataram não ter preferência, pois possuem um nível muito básico no idioma. Já o gerente (Miguel) e o chefe de recepção (Igor) relataram que preferem os hóspedes que falam o inglês como segunda língua, pois também são aprendizes como eles, e a receptionista (Sayonara) afirmou que prefere os que falam como primeira língua, principalmente os britânicos.

Quatro dos cinco entrevistados relataram que os hóspedes estrangeiros possuem em grande maioria o nível básico da língua portuguesa e apenas um relatou que



possuem nível intermediário. A recepcionista afirmou que apenas 25% possui nível intermediário/avançado, e segundo ela, mesmo possuindo conhecimento do português ou espanhol, preferem se comunicar em inglês.

O gerente, o maitre e o chefe de recepção afirmaram que a maioria dos hóspedes não possui conhecimento do português, e os que possuem, apenas em nível básico. Já a governanta afirmou que eles se comunicam em nível intermediário em nosso idioma. A respeito do uso de intérpretes, o gerente afirmou que é difícil os hóspedes trazerem um profissional tradutor consigo, mas que às vezes ocorre, principalmente quando vêm orientais, como chineses e japoneses.

Já a respeito das dificuldades vivenciadas pelos profissionais com o inglês, elas foram inúmeras, como a presença de sotaques mais fortes, situações que fogem do habitual e a própria falta de conhecimento do idioma, segundo eles, nessas situações os artifícios utilizados foram o uso de gestos e tradutores online. A respeito da necessidade do uso do inglês, apenas a recepcionista relatou atender telefonema no idioma. Segundo ela, o nível de proficiência mais adequado em seu setor é o nível avançado, para se comunicar diretamente com os hóspedes, pessoalmente no balcão ou virtualmente em e-mails ou contatos telefônicos e para fazer notas fiscais e relatórios. Porém a necessidade maior é na fala e na escuta, no contato pessoalmente com o cliente.

As dificuldades relatadas por Sayonara no atendimento ao turista estrangeiro em grande maioria não são situações vivenciadas diretamente por ela, e sim situações em que o hóspede não foi bem compreendido em outros setores que não possuem o profissional bilíngue e chegam na recepção nervosos e falando lentamente por achar que não serão compreendidos. Nessas situações, ela os tranquiliza e segue com o atendimento normalmente.

O chefe de recepção concordou com a afirmação de Sayonara de que na recepção o nível de proficiência mais adequado é o nível avançado. Segundo ele, as atividades que são necessárias o uso do idioma são para o atendimento direto (pessoalmente), principalmente no momento do check-in. E a dificuldade relatada por ele foi para a comunicação na conversação, ao abordar conversas que fogem do contexto básico da hotelaria, ou seja, em situações que fogem do contexto que ele já conhece habitualmente.

O gerente afirmou que o nível mais adequado em seu setor também é o avançado, e enfatizou a importância do idioma ao longo de toda a entrevista. Segundo ele, as atividades nas quais se faz necessário é para a comunicação direta com o hóspede, como para informar onde fica a piscina, sobre serviços do hotel e atrações turísticas e que dificuldades enfrentadas são quando há a necessidade do atendimento ao turista estrangeiro em determinado setor e não tem um profissional que possa atendê-lo naquele local.

Nesses casos, é necessário chamar algum profissional bilíngue para auxiliar no atendimento, que hoje no hotel são: gerente operacional, gerente geral e dois recepcionistas. Segundo ele, na falta desses profissionais, há ainda mais três recepcionistas que tem uma compreensão entre o básico e o intermediário no idioma. Portanto, apesar da dificuldade, ele afirma que sempre há uma maneira de se resolver o problema no hotel, e que o empreendimento está bem preparado para este público.

No setor de Alimentos e Bebidas, o Maitre afirmou que o básico já atenderia bem, e que o idioma é necessário para o atendimento direto, fazendo uso de linguagem específica para explicar o cardápio, as refeições, e caso o hóspede queira algo diferente, ter como atender e sanar dúvidas. Ele comenta que sem o conhecimento, o atendimento se torna bem limitado, e que chamar alguém de outro setor para ajudar não é bom, pois ao fazer isso tira uma pessoa de sua função, para auxiliar em outro local, podendo causar



uma certa sobrecarga no setor que ficou sem a pessoa que se deslocou. Portanto, o mais ideal seria ter alguém no restaurante que falasse o idioma.

Além disso, relatou uma situação em que uma hóspede se irritou pois ela repetia várias vezes beer (cerveja), e ele não entendia, até que ela falou Budweiser, e ele pôde finalmente atender ao que ela estava solicitando. Nessa situação, o nível básico do inglês não foi capaz de atender e foi presenciado um momento de falta de paciência da hóspede, onde não deu tempo nem sequer de chamar outra pessoa. Situações como essa podem ocorrer, portanto é sempre bom estar preparado.

Já no setor de governança, Raquel afirmou que o nível mais adequado seria o intermediário, para a comunicação direta com os hóspedes, para informar sobre serviços do hotel e atrações turísticas na cidade e afirmou que as dificuldades que presencia são principalmente sobre situações específicas de seu contexto de trabalho, para tirar dúvidas a respeito de serviços de lavanderia, especificação de roupa, forma de lavagem, e quando os hóspedes têm necessidade de informações como essa sempre recorre a alguém da recepção, pois não consegue seguir com o atendimento. Com relação a outros idiomas e inglês técnico, nenhum dos entrevistados relatou falar um terceiro idioma e quatro dos cinco entrevistados percebem a importância do conhecimento do inglês com foco na hotelaria para melhoria do atendimento no meio de hospedagem. Já a respeito do conhecimento de outros idiomas, quatro dos cinco entrevistados afirmaram que o conhecimento de espanhol é muito importante no empreendimento.

O gerente salientou que o inglês técnico é de extrema importância para toda a cadeia produtiva do turismo como guias de turismo, taxistas, profissionais da hotelaria, garçons, comerciantes da cidade, etc. e que sempre incentiva as pessoas a aprenderem o idioma. No hotel, ele afirma que já contratou um professor de inglês para dar aulas de inglês instrumental, proposta que incluiu profissionais de todos os setores do hotel.

Além disso, comenta que sempre participa de eventos e vai como representante do hotel e que comenta nesses locais sobre a importância que entidades como a UERN, por exemplo, criem um curso de inglês para a hotelaria. No entanto, ele pontua que os cursos tradicionais atendem, pois ensinam o inglês para a vida toda, mas que em sua área de atuação não é suficiente, é necessário buscar conhecimentos por meio de outros artifícios para complementar e melhorar a qualidade no atendimento.

Já o maître afirmou que o conhecimento básico já ajudaria bastante, mas que após ter o básico, buscaria se aperfeiçoar mais no idioma, e conseqüentemente, em sua área de trabalho. Na recepção, Sayonara e Igor também percebem a necessidade do conhecimento do inglês para fins específicos no turismo, não tecendo muitos comentários acerca do tema, e a governanta, apesar de ter relatado situações em que o inglês para fins específicos ajudaria em seu trabalho, afirmou que um curso para fins gerais já ajudaria bastante em seu setor de atuação.

O gerente operacional afirmou na entrevista que no setor de recepção é fundamental que a pessoa possua outro idioma, pois devido ao porte e a demanda que o hotel possui, é impossível trabalhar sem profissionais assim no empreendimento. Porém, assim como o gerente do HOTEL A, afirmou que há uma certa dificuldade de se contratar profissionais bilíngües, nesses casos, ele sempre liga para o curso de letras inglês da UERN para buscar alguém que saiba o idioma.

Já nos outros setores, como restaurante e governança, ele afirma que é necessário possuir conhecimentos técnicos da área, não se aprofundando muito sobre os aspectos específicos de cada um, mas afirmando que caso o profissional saiba falar um segundo ou terceiro idioma, tem grandes possibilidades de crescimento no hotel. Ele afirma que é



imprescindível possuir um profissional bilíngue, conforme já exposto, e visto seus relatos, é perceptível a valorização que dá a esses profissionais.

CONCLUSÃO

O presente trabalho surgiu do interesse e da afinidade da autora com o tema e também a partir da leitura da monografia de uma das egressas do curso de Letras Espanhol da UERN, que versava sobre o mesmo tema, porém abrangendo mais o conhecimento do espanhol. A ideia da pesquisadora foi de realizar um trabalho focado na língua inglesa, mas que também constatasse a importância do idioma espanhol, como já se havia constatado no trabalho da discente de letras.

Os resultados obtidos por meio desta pesquisa foram bem parecidos com àqueles obtidos em seu trabalho, o que demonstra que não houve mudança no contexto hoteleiro da cidade a respeito do tema. Já no contexto nacional, foi possível obter dados por meio da leitura de vários trabalhos com a mesma temática, que também demonstram essa dificuldade, apesar do porte e alta demanda em muitas cidades ao redor do país, percebe-se que ainda há uma grande incipiência de profissionais capacitados para atender o público estrangeiro.

Trabalhos como este são de suma importância para conscientizar a sociedade e a iniciativa privada sobre a importância de se tratar o tema com mais seriedade, pois, os estrangeiros são uma realidade frequente em muitos empreendimentos ao redor do Brasil e é necessário que se tenham pessoas fluentes para atendê-los de maneira adequada, entendendo suas necessidades e também dificuldades, dispensando o amadorismo que hoje impera.

O objetivo geral desta pesquisa foi o de estudar a qualificação dos recursos humanos com relação à língua inglesa na hotelaria de Mossoró/RN a partir do seguinte problema de pesquisa: os profissionais atuantes no setor hoteleiro da cidade estão qualificados para recepcionar o público estrangeiro a partir do conhecimento e uso do inglês? e os objetivos específicos foram: identificar se os profissionais estavam qualificados para atender o público de estrangeiros, investigar a demanda no setor e avaliar a percepção da gerência acerca da contratação de profissionais bilíngues para a qualidade na prestação dos serviços de atendimento aos estrangeiros.

Para tal aquisição, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e de campo, por meio da leitura de trabalhos acadêmicos e científicos para embasamento do tema e realização de entrevistas a partir de roteiro semi-estruturado. Os resultados constatados por meio da pesquisa foram de que a realidade ainda está aquém do esperado com relação à qualificação profissional, pois os hotéis não possuem uma quantidade suficiente de profissionais bilíngues que supra a necessidade comunicacional.

No contexto local, e especificamente nos três hotéis que foram avaliados, percebeu-se que a demanda se deu da seguinte forma: no HOTEL A e no HOTEL C há uma demanda média e variável de turistas estrangeiros, sendo que no HOTEL C essa demanda é ainda maior, e no HOTEL B, a demanda é um pouco mais baixa. Conforme relatado, o hotel que está mais bem preparado é também o que hoje possui a maior demanda ativa de estrangeiros (HOTEL C), o que demonstra que na medida que a necessidade aumenta, a capacitação profissional acompanha esse fato.

No entanto, é interessante questionar a realidade de maneira crítica, pois conforme pesquisa de satisfação de hóspedes que a pesquisadora está realizando no hotel em que trabalha, a maior propaganda se dá por meio de indicação de amigos, portanto, o HOTEL C, por ser o hotel que hoje possui a maior quantidade de profissionais



bilíngues dispostos a bem atender, pode estar gerando uma grande satisfação no público, que sempre retorna e indica o serviço para amigos. Portanto, é necessário capacitar-se para atingir essa parcela de mercado também, e não esperar que ela surja para capacitar-se.

A respeito da percepção acerca da importância na contratação de profissionais bilíngues nos meios de hospedagem, os gerentes dos HOTÉIS A e C percebem mais a importância destes para o bom atendimento ao turista estrangeiro e relatam que é imprescindível ter profissionais assim, enquanto a gerente do HOTEL B afirmou que contratar profissionais bilíngues não é um pré-requisito e que não é um problema tão grande o fato de não se ter profissionais assim para trabalhar no empreendimento, pois afirma que a demanda de estrangeiros é baixa no meio de hospedagem.

A realização desta pesquisa foi de suma importância para o enriquecimento do conhecimento da pesquisadora acerca da temática, e os métodos de coleta de dados propiciaram o contato mais próximo com os gestores dos hotéis da cidade, o que proporcionou maior aproximação entre a teoria que foi aprendida ao longo dos quatro anos de curso e um pouco da vivência do dia a dia profissional no setor hoteleiro.

Como sugestão para pesquisas posteriores à essa, sugere-se investigar o inglês para fins específicos em outros contextos, como o da universidade por exemplo, onde pode ser estudada a competência comunicativa dos estudantes dos cursos de turismo, pois são futuros profissionais do setor, que precisam ter conhecimento de idiomas após formados. Nesse sentido, ao constatar uma baixa competência, será possível estabelecer estratégias para estimular o desenvolvimento e aprendizado dos estudantes.

REFERÊNCIAS

ABREU, Thayse Regina. Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de Hostels da Grande Florianópolis-SC. 2018. 24 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, Santa Catarina, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ifsc.edu.br/handle/123456789/939?show=full>. Acesso em: 20 jul. 2022.

AMORIM, Telma Pires Pacheco. Uma análise de necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico hospitalidade e lazer: subsídios para um programa de ensino de inglês baseado em tarefas. 2011. 211 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-Graduação em Linguística, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/94991>. Acesso em: 20 ago. 2022.

ANJOS, Flavius Almeida dos. O inglês como língua franca global da contemporaneidade: em defesa de uma pedagogia pela sua desestrangeirização e descolonização. Revista Letra Capital, [Salvador], v. 1, p. 95-117, jul./dez., 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/lcapital/article/view/8590>. Acesso em: 27 jul. 2022.

BIM, Paola Loreane Carneiro. Inglês para fins específicos e inglês como língua franca sob a visão de professores de instituições de ensino superior e profissional. 2020. 166 f.



Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-Graduação em Letras, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2020. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/69857>.

BROCCA, João Vitor Colombo; PORTO, Yan Scheffer; VELASQUES, Matheus Trindade; GARBUIO, Maria Emilia Martins da Silva. O uso de línguas estrangeiras para o atendimento do visitante internacional nas narrativas de gestores e trabalhadores de meios de hospedagem em Praia Grande - SC. Revista Turismo: estudos e práticas, [Mossoró], v. 11, n. 2, p. 1-22, jun./dez., 2022. Disponível em: <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/1021>. Acesso em: 05 out. 2022.

CARRASQUEIRA, Helder. Hotelaria internacional. Lisboa: Actual Editora, 2021. Cap. 1 e 2. p. 11-27.

COELHO, Beatriz. Entrevista: técnica de coleta de dados em pesquisa qualitativa. Técnica de Coleta de Dados em Pesquisa Qualitativa. 2020. Disponível em: <https://blog.mettzer.com/entrevista-pesquisa-qualitativa/>. Acesso em: 26 set. 2022.

FRAXINO, André; PERUSSO, André. Inglês para profissionais de turismo. Barueri, SP: Disal, 2010.

GRIGOLETTO, Marisa. O inglês na atualidade: uma língua global. [20-]. ELB - Enciclopédia das línguas do Brasil. Disponível em: <https://www.labeurb.unicamp.br/elb2/pages/artigos/lerArtigo.lab?id=98>. Acesso em: 18 ago. 2022.

LACERDA NETO, Pedro Nazário de. O ensino de inglês para fins específicos no setor de turismo. 2020. 18 f. Monografia (Especialização) - Curso de Línguas Estrangeiras Modernas Inglês e Espanhol, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Cabedelo, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/xmlui/handle/177683/1105?locale-attribute=es>. Acesso em: 20 jul. 2022.

MAIA, Juciane; GUARDIA, Mabel. Hotelaria competitiva: um estudo da hospitalidade oferecida a turistas em Natal/RN. In: VII SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL MONTEIRO, Lucia Helena; SILVA, Marimar da. "falo inglês... bem ruim, mas falo": um estudo de caso sobre a competência oral em inglês no setor de recepção hoteleiro. Revista Hospitalidade, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 159-185, 2021. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/944>. Acesso em: 10 ago. 2022.

MOSSORÓ. PREFEITURA DE MOSSORÓ. Economia. [20-]. Disponível em: <https://www.prefeiturademossoro.com.br/paginas/economia..> Acesso em: 18 ago.

ORTIZ, Renato. A supremacia do inglês e as ciências sociais. In: bMundialização: saberes e crenças. São Paulo: Brasiliense, 2006. p. 9-43.2022.



PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO (ANPTUR), 2010, São Paulo. Anais eletrônicos [...] São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2010. 18 p. 1-18. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/7/88.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2022.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSSORÓ. #mossorómeuxodó: guia turístico. Mossoró/RN, [202-].

RAMOS, Rosinda de Castíó Gueífa. ESP in BÍazil: histoíy, new tíends and challenges. 2008. Catholic Univeísity of São Paulo. Disponível em: https://www.teachingenglish.oíg.uk/sites/teacheng/files/ESPBÍazil_Ramos_.pdf.

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. , n. 1, p. 438-462, 2015. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/562>. Acesso em: 18 ago. 2022.

SILVA, Carlos Henrique Costa da. Capítulo 2: comércio, hotelaria e consumo do luxo na sociedade contemporânea. In: O comércio e a hotelaria de Luxo nas Metrópolis de São Paulo e Buenos Aires. Jundiaí: Paco Editorial, 2014. p. 29-59.

SILVA, Renato Caixeira de. Análise de necessidades em inglês: proposição e reflexões sobre um instrumento de coleta de informações. Revista The ESPECIALIST: descrição, ensino e aprendizagem. [Minas Gerais], v. 39, n. 1, jan./jul., 2018. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/esp/article/view/32488>.

SILVA, Silvana Schmoeller. Capítulo 2: referenciais teóricos. In: SILVA, Silvana Schmoeller. Hotel fazenda Vale dos Capivaras. Tubarão/SC: Unisul, 2017. Cap. 2. p. 10-20. Monografia. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/8474>. Acesso em: 18 abr. 2022.

SIQUEIRA, Sávio. Inglês como língua internacional: por uma pedagogia intercultural crítica. In: SILVA, Kleber Aparecido da (org.). Ensinar e aprender línguas na contemporaneidade: linhas e entrelinhas. Campinas: Pontes Editores, 2010. p. 25- 31

SOUZA, Joana Labouré Fernandes de Castro e. 1. Referencial Teórico: 1.2 turismo em mossoró. In: SOUZA, Joana Labouré Fernandes de Castro e. Espanhol do Turismo em Mossoró. Mossoró: Uern, 2019. p. 14-17. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1ad3HrRjCPSjYv8zxL_u8V3Rw798DxRqZ/view. Acesso em: 19 abr. 2022.

SOUZA, S. A. de. ANÁLISE DE NECESSIDADES E O ENSINO DE LÍNGUAS PARA FINS ESPECÍFICOS. Revista Desempenho, [S. l.], v. 2, n. 22, 2015. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rd/article/view/9498>.

VIDOVIX, Sílvia. O quê? What? Uot?: terminologias do turismo, hotelaria, aviação, a&b e afins. Salvador: Casa da Qualidade, 2009. 192 p.