

REJANE KOPPE ROLIM RITTER

**AS NECESSIDADES DOS PROFISSIONAIS DE HOTELARIA
EM RELAÇÃO À LÍNGUA INGLESA**

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre,
Área de Concentração: Língua Inglesa, do Curso
de Pós-Graduação em Letras. Setor de Ciências
Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal
do Paraná.

CURITIBA

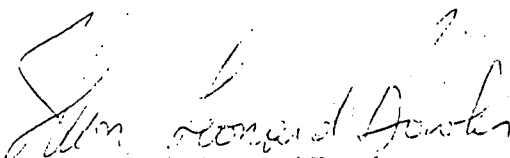
1997


**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS**

Ata centésima vigésima nona, referente à sessão pública de defesa de tese para a obtenção de título de mestre, a que se submeteu a mestranda **Rejane Koppe Rolim Ritter**. Aos vinte e três dias do mês de maio do ano de um mil novecentos e noventa e sete, às quatorze horas, na sala 1013 do Edifício Dom Pedro I, do Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal do Paraná, foram instalados os trabalhos da Banca Examinadora, constituída pelos seguintes Professores Doutores: **Guido Irineu Engel, Hein Leonard Bowles e David Shepherd**, designada pelo Colegiado do Curso de Pós-Graduação em Letras, para a sessão pública de defesa de dissertação intitulada *As Necessidades dos Profissionais de Hotelaria em Relação à Língua Inglesa*, apresentada por **Rejane Koppe Rolim Ritter**. A sessão teve início com a exposição oral da mestranda sobre o estudo desenvolvido, tendo o Professor Doutor Guido Irineu Engel, na presidência dos trabalhos, concedido a palavra, em seguida, a cada um dos examinadores para sua arguição. A seguir, a mestranda apresentou sua defesa. Na seqüência, a Professor Doutor Guido Irineu Engel retomou a palavra para as considerações finais. Na continuação, a Banca Examinadora, reunida sigilosamente, decidiu pela aprovação da candidata, atribuindo-lhe os seguintes conceitos: Prof. Dr. Guido Irineu Engel, conceito **A**; Prof. Dr. Hein Leonard Bowles, conceito **B**; Prof. Dr. David Shepherd, conceito **B**. Em seguida, o Senhor Presidente declarou **APROVADA**, com nota 8,5 (oito e meio), conceito final **B**, a mestranda **Rejane Koppe Rolim Ritter**, que recebeu o título de Mestre em Letras, área de concentração Língua Inglesa. Encerrada a sessão, lavrou-se a presente ata, que vai assinada pela Banca Examinadora e pela Candidata. Feita em Curitiba, aos vinte e três dias do mês de maio do ano de um mil novecentos e noventa e sete.

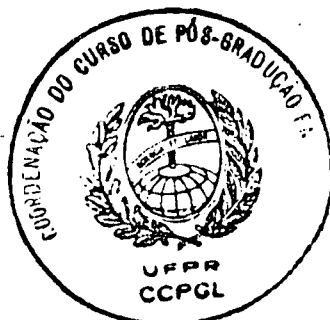
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX


Dr. Guido Irineu Engel


Dr. Hein Leonard Bowles


Dr. David Shepherd


Rejane Koppe Rolim Ritter



PROFESSOR ORIENTADOR

Prof. Dr. Guido Irineu Engel
Doutor em Sociologia e Professor de Estatística
Aplicada a Estudos de Linguagem do curso de
Pós - graduação em Letras da Universidade Federal
do Paraná

CONSULTOR

Prof. Michael Alan Watkins
Prof. Assistente da Universidade Federal do Paraná

AGRADECIMENTOS

Sou muito grata a todos que contribuíram para a
realização da presente dissertação.
Em especial, agradeço a ajuda e a dedicação de três pessoas:

PROF.DR.GUIDO IRINEU ENGEL, orientador,
cuja atuação se fez presente em todo
o processo de elaboração deste trabalho.

PROF.MICHAEL ALLAN WATKINS, consultor,
que muito colaborou com sugestões, críticas e
palavras de apoio.

FERNANDO ROGÉRIO RITTER, meu marido,
que muito me auxiliou e incentivou durante
todo o Mestrado.

SUMÁRIO

LISTA DE ILUSTRAÇÕES	viii
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	viii
RESUMO	ix
ABSTRACT	x
1 INTRODUÇÃO	1
1.1 CONTEXTO DO PROBLEMA	1
1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA E SUA DELIMITAÇÃO	2
1.3 JUSTIFICATIVA	3
1.4 ESQUEMA SEGUIDO NA APRESENTAÇÃO DO TRABALHO	4
2 A ANÁLISE DAS NECESSIDADES	5
2.1 NOTA INTRODUTÓRIA.....	5
2.2 BREVE HISTÓRICO DA ANÁLISE DAS NECESSIDADES	6
2.3 CONCEITO DE “NECESSIDADES” PROPOSTO POR HUTCHINSON E WATERS	10
2.4 OS DIFERENTES TIPOS DE ANÁLISE DAS NECESSIDADES	13
2.4.1 Análise da Situação-alvo	13
2.4.2 Análise das Deficiências	18
2.4.3 Análise das Estratégias	19
2.5 OUTROS DE CONCEITOS RELACIONADOS COM A ANÁLISE DAS NECESSIDADES	20
2.5.1 Pares Adjacentes.....	20
2.5.2 Fórmulas.....	21
2.5.3 Fala Interacional	21
2.5.4 Fala Transacional	22
2.5.5 Tons Atitudinais	22

2.5.6 Estilo	23
2.5.7 Funções	23
2.5.8 Habilidades	24
2.6 QUESTÕES METODOLÓGICAS BÁSICAS QUE ORIENTAM A ANÁLISE DAS NECESSIDADES	26
2.7 MATERIAIS DE ENSINO DE INGLÊS PARA A ÁREA DE TURISMO	32
2.8 COMENTÁRIOS FINAIS SOBRE A REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	35
3 MÉTODOS E TÉCNICAS	37
3.1 VISÃO GERAL	37
3.2 AMOSTRA: CRITÉRIOS DE SELEÇÃO.....	37
3.2.1 Formação para o Turismo	37
3.2.2 Uso da Língua Inglesa	38
3.2.3 Instrumento Único de Coleta de Dados.....	40
3.2.4 Frequência de Utilização da Língua Inglesa	41
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	42
3.4 REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS	43
3.5 CRITÉRIOS ADOTADOS PARA A ANÁLISE DOS DADOS	43
3.6 PROCEDIMENTOS PARA AS INFERÊNCIAS LINGÜÍSTICAS	43
3.7 ETAPAS DO PROCESSO DE ANÁLISE DOS DADOS	44
3.8 DEFINIÇÃO DE CONCEITOS	45
3.8.1 Cargo	45
3.8.2 Tarefas	45
3.6.3 Frequência	46
3.9 ETAPAS DOP PROCESSO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	46
4 OS RESULTADOS E SUA INTERPRETAÇÃO.....	48
4.1 VISÃO GERAL.....	48
4.2 CARGOS QUE REQUEREM ALGUM CONHECIMENTO DA LÍNGUA INGLESA	48

4.3 QUADROS COM AS TAREFAS DOS CARGOS	48
4.4 ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS PESQUISADOS E INFERÊNCIA DAS HABILIDADES LINGÜÍSTICAS NECESSÁRIAS.....	61
4.5 FUNÇÕES E HABILIDADES LINGÜÍSTICAS RELACIONADAS COM OS CARGOS	67
4.6 INFERÊNCIA DE OUTROS REQUISITOS LINGÜÍSTICOS RELACIONADOS COM OS CARGOS	68
4.6.1 Tons Atitudinais	68
4.6.2 Fórmulas	68
4.6.3 Transações e Interações Comunicativas	70
4.6.4 Frequência das Tarefas	71
4.6.5 Estilo	72
5 CONCLUSÃO	73
ANEXO 1 - ESTUDO-PILOTO I, II, III	76
ANEXO 2 - ESQUEMA DA ENTREVISTA	82
ANEXO 3 - COLETA DE DADOS	84
BIBLIOGRAFIA	96

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

1	QUADRO DE EVOLUÇÃO DA ANÁLISE DAS NECESSIDADES ELABORADO POR WEST (1994:1)	8
2	CONFIGURAÇÃO DAS NECESSIDADES SEGUNDO HUTCHINSON E WATERS	11
3	MODELO DE ESPECIFICAÇÃO DA COMPETÊNCIA COMUNICATIVA CRIADO POR MUNBY (1980:31)	17
4	TRIÂNGULO DA ANÁLISE DAS NECESSIDADES DE WEST (1994:06) ...	24

LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

ABAV	- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGÊNCIAS DE VIAGENS
EAP	- ENGLISH FOR ACADEMIC PURPOSES
EMBRATUR	- EMPRESA BRASILEIRA DE TURISMO
EOP	- ENGLISH FOR OCCUPATIONAL PURPOSES
ESP	- ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES
INFRAERO	- INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA
LSP	- LANGUAGES FOR SPECIFIC PURPOSES
SILL	- STRATEGY INVENTORY FOR LANGUAGE LEARNING
TENOR	- TEACHING ENGLISH FOR NO OBVIOUS REASON

RESUMO

O objetivo da presente dissertação foi levantar as necessidades dos profissionais do setor hoteleiro de Curitiba, no que se refere ao uso da língua inglesa. As técnicas de pesquisa que contribuíram para a realização deste trabalho foram a análise ocupacional e a análise de conteúdo. A primeira foi utilizada para identificar os cargos cujo exercício exigirá algum conhecimento da língua inglesa, e também para especificar as respectivas comunicativas. Uma vez identificados os cargos e as tarefas, a análise de conteúdo foi empregada a fim de que os dados fossem categorizados para traçar os perfis das necessidades comunicativas dos ocupantes dos tais cargos. A partir de tais perfis foram inferidos alguns requisitos lingüísticos necessários para a realização das tarefas identificadas. Os resultados mais relevantes dizem respeito às habilidades lingüísticas mais necessárias e ao nível de proficiência da língua-alvo. Constatou-se que as habilidades da fala e entendimento da fala são as mais importantes no setor hoteleiro por capacitarem os funcionários a realizarem um maior número de tarefas, sendo também as habilidades com maior frequência de uso. Com relação ao nível de proficiência na língua-alvo, a maior parte dos cargos pesquisados exige um conhecimento básico da língua-alvo, envolvendo principalmente o domínio de funções lingüísticas de comunicação formulaica, que se repetem em situações previsíveis.

ABSTRACT

The objective of the present dissertation was to analyse the English language needs of hotel staff in Curitiba. The main techniques used were **job analysis** and **content analysis**. The former was used to identify the posts which required a certain knowledge of English to perform certain tasks, as well as to specify these tasks. The latter was used in order to categorize the data and draw up a profile of employee's communicative needs. These profiles were then interpreted in terms of the linguistic requirements needed to perform the tasks. The most relevant conclusions from the data analysis concern the most important, and most frequent, linguistic skills and the proficiency level in the target-language. It was found that the speaking and the listening skills are the most important, and most frequent in that context. These skills are needed to enable staff to perform a larger number of activities. With regard to the level of proficiency in the target language, the majority of posts investigated required a basic knowledge of the language, which includes the command of certain linguistic functions for formulaic communication, which are repetitive, within predictable situations.

1.INTRODUÇÃO

1.1. CONTEXTO DO PROBLEMA

O turismo como atividade empresarial, geradora de renda, de divisas e empregos é de grande importância para o país. Mas, para que esta área se desenvolva a contento, é necessário muito investimento, pesquisa, estudo de mercado e, principalmente, pessoal habilitado. Esta última exigência da atividade turística exige a criação e renovação de frentes de trabalho para ativar diversos setores da economia, relacionados com o turismo, tais como: indústria hoteleira, meios de transporte, organismos de recepção, operadoras de turismo, agências de viagens, etc.

O último boletim da EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) com pesquisas relativas ao turismo no Estado do Paraná, compreendeu o período de 1980-1992, fornecendo previsões para 1995. Consta neste documento que a mão-de-obra alocada no setor turístico do Estado neste período aumentou de 116 mil pessoas, em 1980, para 185 mil pessoas (estimativa para 1995), que acompanhavam as chegadas de turistas ao Estado. Segundo a mesma fonte, a massa salarial apresentou um crescimento na última década, de US\$ 89,0 milhões em 1980, para US\$ 257,7 milhões em 1990 e, para 1995 previam-se US\$ 448,1 milhões. Verifica-se, portanto, que a mão-de-obra alocada neste setor de serviço vem sendo valorizada e, para tanto, precisa ser cada vez mais especializada.

Grande parte desta mão-de-obra encontra-se nos hotéis, onde o investimento oferece retorno certo, uma vez que boa parcela das receitas geradas pelo turismo vem dos pernoites dos turistas, tanto brasileiros, como estrangeiros.

A inegável importância dos hotéis no crescimento das receitas geradas pelo turismo exige uma mão-de-obra altamente especializada, o que muitas vezes inclui conhecimentos básicos de língua inglesa. Entrevistas com profissionais de hotéis em Curitiba revelaram que as oportunidades de emprego nesta área estão aumentando progressivamente e que muitos profissionais perdem boas oportunidades por não possuírem este requisito básico. Ao indagá-los a respeito da necessidade de se aprender uma língua estrangeira para exercer sua profissão, duas línguas foram apontadas: Inglês e Espanhol. A primeira, pelo fato de ser a mais usada para o intercâmbio a nível internacional, e por ser a língua oficial do turismo, principalmente no que se refere à terminologia específica da área. Já o Espanhol, segunda língua mais usada para a comunicação ocupa, atualmente, um **status** muito peculiar no Sul do país, devido à expansão do MERCOSUL.

1.2. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA E SUA DELIMITAÇÃO

A presente pesquisa teve por fim levantar as necessidades dos profissionais do setor hoteleiro em relação à língua inglesa e, mais especificamente, as habilidades lingüísticas requeridas para o exercício de determinados cargos.

Dentro do conceito **necessidades** foram enfocadas as **necessidades-alvo (target needs ou necessities)**, uma das dimensões do conceito de **necessidades (needs)** proposta por Hutchinson e Waters (1987:55), cuja configuração encontra-se esquematizada na página 11 do capítulo I, figura 2.

Um aspecto, porém merece ser considerado: a princípio, as necessidades dos profissionais de hotéis poderiam ser analisadas tanto do ponto de vista da situação-alvo real,

tal qual ela se apresenta, como também em relação a uma situação-alvo ideal, de exercício profissional perfeito. A primeira alternativa exigiria a colaboração dos funcionários para que fosse possível realizar um estudo de suas comunicações para detectar as funções lingüísticas mais utilizadas. A segunda, por sua vez, exigiria apenas a consulta aos gerentes dos hotéis selecionados, com o intuito de se levantar as tarefas que envolvessem o uso da língua inglesa para, então, inferir o uso das funções lingüísticas. Optou-se pela segunda opção, que se coadunava melhor com a estruturação de futuros cursos de língua inglesa para a área de hotelaria, pois teria por foco a situação-alvo (em termos de funções lingüísticas), a ser atingida no decorrer de um curso de ESP, a ser elaborado com base nos resultados desta pesquisa.

As funções lingüísticas seriam, portanto, inferidas a partir do levantamento das tarefas executadas, mas tomando-se como parâmetro uma atuação profissional ideal. Se com isto a pesquisa, por um lado perde, pelo fato de não diagnosticar as possíveis falhas no desempenho profissional (pouco domínio do idioma, desconhecimento dos níveis de formalidade, pobreza de vocabulário, etc.), por outro, só tem a ganhar, já que oferece uma meta a ser atingida. No primeiro caso, a aplicação da pesquisa restringir-se-ia a um treinamento de pessoal para atuar no sistema tal qual ele se apresenta. No segundo caso, porém, a pesquisa proporcionaria a evolução do sistema.

1.3. JUSTIFICATIVA

A presente dissertação, estando voltada para o uso da língua inglesa no setor hoteleiro, poderá servir como ponto de partida para pesquisas deste gênero em outros setores, bem como para embasar futuros trabalhos com a finalidade específica de se converter as necessidades

levantadas em ementas e programas de ensino para cursos de Inglês voltado para o setor hoteleiro.

1.4. ESQUEMA SEGUIDO NA APRESENTAÇÃO DO TRABALHO

Esta dissertação apresenta o seguinte esquema quanto a apresentação do conteúdo. O primeiro capítulo, ou introdução, consiste do contexto do problema e da justificativa. O segundo capítulo é a base teórica da dissertação contendo uma breve revisão bibliográfica sobre a análise das necessidades, uma vez que é este o caráter da pesquisa. Também no segundo capítulo estão presentes as definições dos conceitos utilizados na dissertação, bem como as questões metodológicas que orientaram a análise das necessidades. No terceiro capítulo são apresentados os métodos e técnicas utilizadas na pesquisa, ou seja, os critérios de seleção da amostra, o instrumento de coleta de dados e os procedimentos de coleta e análise de dados. Os resultados obtidos com a pesquisa são apresentados no quarto capítulo. Finalmente, no quinto capítulo, ou conclusão, resume-se o conteúdo da dissertação e faz-se sugestões para futuras pesquisas.

2. A ANÁLISE DAS NECESSIDADES

2.1. NOTA INTRODUTÓRIA

A **análise das necessidades** é uma etapa inicial e obrigatória, que precede a elaboração de um curso. Atividade pragmática, baseada em situações localizadas, a análise das necessidades visa a levantar as necessidades da clientela discente com o objetivo de atendê-las no decorrer do curso.

Quando se fala em **análise das necessidades**, é inevitável a constatação de uma ligação entre este procedimento e o ensino de Inglês para Fins Específicos, mais conhecido por ESP (**English for Specific Purposes**). No dicionário **The Oxford Companion to the English Language** (1992) consta que, enquanto o ensino de Inglês como segunda língua ou língua estrangeira oferece cursos para crianças e adultos de diferentes faixas etárias e backgrounds, o ESP destina-se a alunos que tenham uma razão em comum para aprender, tal como o Inglês da área de controle de tráfego aéreo. O planejamento de um curso de Inglês começa com uma análise das necessidades, para estabelecer os limites das necessidades dos alunos que estudam a língua.

O sucesso do curso parece depender de fatores como a qualidade da análise das necessidades, a autenticidade dos materiais usados, a sensibilidade do professor e a maturidade e status dos alunos. Embora o desenvolvimento deste tipo de ensino de línguas tenha ocorrido principalmente no contexto de ensino da língua inglesa, há uma crescente importância para outras línguas também, o que já se chama de Línguas para Fins Específicos - LSP (**Languages for Specific Purposes**).

2.2 BREVE HISTÓRICO DA ANÁLISE DAS NECESSIDADES

O primeiro procedimento da análise das necessidades (West 1994:1) foi empreendido por Michael West na Índia, na década de 20, para responder a duas questões cruciais para a aprendizagem da língua estrangeira: qual a utilidade do conhecimento adquirido na situação-alvo e como aprender melhor durante o período de ensino. West estava interessado em alunos do segundo grau, cujas necessidades, tanto em termos da finalidade do ensino, como em termos da metodologia eram, embora determináveis em termos gerais, muito difíceis de serem diagnosticadas com exatidão. Este fato levava a um tipo de ensino que Abbot (1980:123; 1981a:12; 1981b:228) chamava de TENOR (**T**eaching **E**nglish for **N**o **O**bvious **R**eason). A partir de então, por um período de quase cinquenta anos, o conceito de **necessidades** quase não aparece na literatura referente ao ensino da língua inglesa. Schutz e Derwing (1981:30) comentam sobre este período:

“A maioria dos educadores parecia ignorar um primeiro passo, logicamente necessário: pretendiam chegar a algum lugar sem antes haver determinado se tal destino era razoável ou apropriado.”

A análise das necessidades só voltou, então, a ser cogitada com o advento do ensino do **Inglês para Fins Específicos**, do qual se tornou um instrumento-chave para a elaboração de cursos. O termo **English for Specific Purposes(ESP)** apareceu pela primeira vez na Makerere Conference em 1960 (**Commonwealth Education Liason Committee 1961:19**) e foi logo acoplado ao conceito de **necessidades**. Daí em diante, os termos ESP e **análise das necessidades** não se separaram mais. Halliday, McIntosh e Stevens (1964:189), inclusive,

criaram o termo **English for Specific Needs** para referirem-se a uma linguagem específica ou registro.

Nos anos 60 (White, 1991:17) a abordagem estruturalista embasava o ensino de línguas. Os critérios para a estruturação dos cursos de línguas eram subjetivos, baseados em princípios amplamente aceitos de seleção e ordenação do conteúdo. Dois cursos publicados na Inglaterra neste período tornaram-se **best sellers** internacionais: **New Concept English** (1967) de L.G.Alexander e **Success With English** (1968) de G.A.Broughton. A aprendizagem de línguas era comumente identificada com o domínio do sistema gramatical, fazendo com que muitos cursos tivessem uma organização totalmente gramatical (ou estrutural). Nos anos 70, entretanto, os critérios empregados começaram a tornar-se mais explícitos. Uma nova maneira de estruturar os cursos e programas de ensino de línguas refletia uma visão diferente dos objetivos do ensino e da aprendizagem de línguas, baseada nas necessidades comunicativas. Wilkins (1976:55) afirma que o primeiro passo na construção de qualquer programa de ensino de línguas ou curso é definir os objetivos. Sempre que possível, estes deverão ser baseados em uma análise das necessidades dos aprendizes no que se refere ao tipo de comunicação em que os mesmos se envolverão.

Desde o início da década de 70 até o início da década de 90 houve uma grande produção de pesquisas relacionadas à análise das necessidades. No contexto da língua estrangeira, West (1994:1) e teóricos como Mackay e Mountford (1978:4), usam o termo **English for Specific Purposes** (ESP) como um termo genérico que abrange as seguintes ramificações: **English for Occupational Purposes** (EOP) e **English for Academic Purposes** (EAP), indicando a área de concentração.

Durante o período de vinte anos em que ocorreram as pesquisas, tanto o enfoque como a abrangência da análise das necessidades sofreram modificações. Nas primeiras pesquisas, o enfoque era ocupacional (EOP), tornando-se, mais tarde, acadêmico (EAP). Mais recentemente, o enfoque mudou outra vez para incluir a aprendizagem geral da língua. Esta evolução foi esquematizada por West na tabela a seguir:

	PERÍODO	ENFOQUE		ABRANGÊNCIA DA ANÁLISE	EXEMPLOS
1	Início da década de 70	ESP	EOP	<ul style="list-style-type: none"> Análise da situação-alvo 	<ul style="list-style-type: none"> Richterich, 1971/1980 ELTDU, 1980 Stuart & Lee, 1972/85
2	Final da década de 70		EAP	<ul style="list-style-type: none"> Análise da situação-alvo 	<ul style="list-style-type: none"> Jordan & Mackay, 1973 Mackay
3	Década de 80	ESP & ensino de línguas em geral		<ul style="list-style-type: none"> Análise da situação-alvo Análise das deficiências Análise das estratégias Análise dos meios Análise de linguagem 	<ul style="list-style-type: none"> Tarone & Yule, 1989 Allwright & Allwright, 1977 Allwright, 1981 Holliday & Cooke, 1982 Pilbean, 1979 Munby, 1978/80 Hawkey, 1980
4	Início da década de 90	ESP		<ul style="list-style-type: none"> Análises integradas/ computadorizadas Seleção de materiais 	<ul style="list-style-type: none"> Jones, 1991 Nelson, 1993

FIGURA 1: Quadro da evolução da análise das necessidades, elaborado por West (1994:1)

Desta forma, durante os anos 70, a análise das necessidades passou a fazer parte dos planejamentos lingüísticos. Seu uso no ensino de línguas foi amplamente difundido pelo Conselho da Europa a partir de 1971. Nos documentos deste conselho a análise das necessidades é usada como o processo inicial para a especificação de objetivos comportamentais. E é a partir destes objetivos que surgem os aspectos mais detalhados do programa como funções, noções, léxico, e exponentes estruturais. Este projeto deixou duas

contribuições importantes para a estruturação dos programas de ensino de línguas: o primeiro foi o desenvolvimento de abordagens sistemáticas de análise das necessidades. Como exemplo citam-se: *A Model for the Definition of Language Needs of Adults Learning a Modern Language*, de René Richterich (1972) e *Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language*, de Richterich e Chancerel (1977/80). A segunda contribuição deste projeto foi fazer com que o significado (especialmente o funcional) fosse a base dos programas de ensino. A influência deste projeto logo fez-se notar nos materiais publicados. Em meados da década de 70, novos livros-texto incorporando uma dimensão funcional, começaram a aparecer, como é o caso do *Strategies (Series)*, de Abbs, Ayton e Feebairn (1975). A abordagem nocional-funcional, fruto da década de 70, introduz dois elementos importantes para a elaboração dos programas de ensino: em primeiro lugar, um aspecto nocional ou conceitual, que relaciona-se aos conceitos de tempo, espaço, movimento, causa e efeito; em segundo lugar, um aspecto funcional, através do qual o uso da linguagem é descrito e classificado. Nem noções, nem funções eram conceitos novos, pois sempre se ensinou conceitos (como por exemplo de **posse**: Este é meu livro) e o de **funções** (como o das formas interrogativas para pedir informações ou o passado para relatar eventos). A novidade era que a proposta de tais programas poderia ter categorias nocionais-funcionais como um princípio de organização dos programas de ensino e livros-texto (White, 1991:83).

O ímpeto da análise das necessidades veio, portanto, do reconhecimento da ligação entre código e uso lingüístico. Enquanto o enfoque do ensino da língua em geral estava no código, era difícil definir as necessidades dos alunos, exceto nos termos da própria língua. Assim, um aluno **precisaria** do presente indicativo antes do pretérito, etc. Mas, uma vez que a dimensão funcional da língua é aceita, as necessidades dos alunos passam a ser vistas de

uma perspectiva totalmente diferente; em vez de serem determinadas pelo próprio conteúdo do sistema lingüístico, são fruto da investigação do código lingüístico tal qual ele é empregado pelos usuários em situações comunicativas.

Segundo Mackay e Mountford (1978:2), se as necessidades são claras, os objetivos (**aims**) da aprendizagem podem ser definidos nos termos das finalidades para as quais a linguagem será empregada, sejam estas a leitura de trabalhos científicos ou a comunicação com técnicos. Esta mesma posição é compartilhada por Munby (1978), que propõe um modelo de especificação da competência comunicativa em uma língua estrangeira (**Processing Model for Specifying Communicative Competence in a Foreign Language**, publicado em 1980 como **Communicative Syllabus Design**). O modelo de Munby foi aplicado por Hawkey (1980) para auxiliar na elaboração de um programa de ensino para alunos de mecânica, metalurgia e engenharia elétrica.

2.3. CONCEITO DE “NECESSIDADES” PROPOSTO POR HUTCHINSON E WATERS

O conceito **análise das necessidades** é muito amplo devido à própria natureza da palavra **necessidades**, que possui diversas interpretações. Tais interpretações refletem pontos de vista divergentes e originam diferentes procedimentos de análise. Hutchinson e Waters (1987:55) sugerem a seguinte configuração para o conceito de **necessidades (needs)** que foi adotada e aperfeiçoada, pelo menos em parte, por uma série de outros autores.

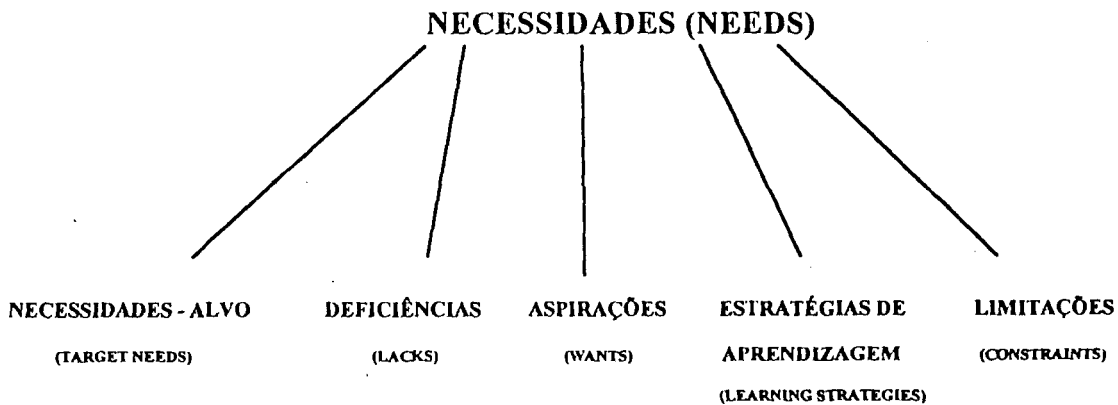


Figura 2: Configuração de necessidades segundo Hutchinson e Waters

A seguir, estas dimensões do conceito de **necessidades** serão objeto de análise mais específica.

a) **Necessidades - alvo:** são as necessidades determinadas pela situação-alvo e compreendem o que o aluno tem de aprender para atuar efetivamente naquela situação (Hutchinson & Waters, 1987:55). Richterich (1980:32) descreveu-as como necessidades **objetivas**, pois podem ser apreendidas através da observação das situações comunicativas nas quais os alunos atuarão. Estas necessidades podem, portanto, ser levantadas na ausência dos alunos. Banaty & Lange (1972:6), citados por Rocha (1979:15) chamam estas necessidades de **occupational needs**, por relacionarem-se ao trabalho.

b) **Deficiências:** segundo Hutchinson & Waters (1987:55-56) não basta identificar as necessidades da situação-alvo, pois é preciso também saber o que o aluno já sabe a fim de que se possa, então, determinar o que ele ainda precisa aprender. O domínio lingüístico

almejado precisa ser comparado à proficiência atual. A lacuna entre as duas é chamada de deficiências (**lacks**) dos alunos. Rocha (1980:13) diz que tanto os sociólogos como os educadores aceitam o conceito de necessidade como **a falta de algo**, o que constitui uma das principais forças motivadoras para o estudo. Segundo Alderson (1980:36) são estas deficiências que determinam os programas de ensino, pois, para usar o exemplo do próprio autor, as estruturas retóricas não são incluídas nos programas simplesmente porque existem, mas porque a sua ausência implica em problemas de compreensão da mensagem.

- c) **Aspirações**: a terceira dimensão do conceito de **necessidades** engloba o que os alunos querem ou acham que precisam aprender (Hutchinson & Waters, 1987:57). Frequentemente, estas aspirações diferem ou até entram em conflito com as necessidades-alvo, percebidas pelo empregador, ou com as deficiências, identificadas pelo professor. Um exemplo clássico é a aspiração de falar uma determinada língua estrangeira, que é muito comum entre os alunos, pois na opinião da maioria deles a proficiência oral é o melhor indicador do domínio de uma língua.
- d) **Estratégias de Aprendizagem**: outro aspecto do conceito **necessidades** a ser considerado é o que engloba as estratégias de aprendizagem preferidas pelo aluno, para evoluir do estágio em que se encontra (proficiência atual) para o nível que ele quer alcançar (proficiência a ser atingida). As estratégias de aprendizagem também podem originar conflitos entre professores e alunos, tal como acontece com as deficiências, pois a interpretação por parte do professor, das estratégias mais apropriadas, podem diferir das expectativas ou das idéias pré-concebidas dos alunos sobre a forma de aprendizagem de

uma língua estrangeira (Tarone & Yule, 1989:9). Brindley (1984:31), baseando-se na distinção entre **necessidades objetivas e subjetivas**, de Richterich (1972), classifica as aspirações, expectativas e outras manifestações psicológicas do aluno, que caracterizam uma deficiência, como **necessidades subjetivas**. Estas necessidades não são facilmente identificadas pelo professor e, muitas vezes, nem mesmo pelos próprios alunos.

- e) **Limitações**: outro elemento incluído por Hutchinson e Waters, ao considerar o processo de análise das necessidades, são as limitações ou empecilhos que interferem na experiência de aprendizagem. Estas limitações envolvem fatores como recursos disponíveis (pessoal, acomodação, tempo), atitudes, materiais, métodos, etc.

Com base na tipologia de Hutchinson e Waters, foram desenvolvidos diferentes tipos de análise de necessidades, que serão abordados a seguir.

2.4. OS DIFERENTES TIPOS DE ANÁLISE DAS NECESSIDADES

2.4.1. Análise da Situação-Alvo

A forma mais comum de análise das necessidades é a **Análise da Situação-Alvo**. Este tipo de análise visa a identificar os requisitos lingüísticos necessários a um determinado ambiente acadêmico ou ocupacional. A este tipo de necessidade Hutchinson e Waters chamam de **necessities** ou **target needs**, termos estes que serão aqui traduzidos como **necessidades-alvo**. Tais necessidades são definidas em três níveis por van Hest & Oud-de Glas (1990:8-9): Na sua forma mais elementar, a análise da situação-alvo não vai além de identificar as línguas que são necessárias numa determinada situação-alvo. Outras pesquisas podem ir um pouco

mais longe, estabelecendo as necessidades em termos da prioridade das habilidades (por exemplo: alemão falado, francês escrito, etc.). A maioria dos autores, entretanto, define as necessidades em termos funcionais ou situacionais (**ouvir palestras, falar ao telefone, escrever cartas comerciais, etc.**). Alguns procedimentos podem avançar mais, especificando os componentes léxicais ou gramaticais que são necessários para a realização de uma determinada função em particular.

Os primeiros procedimentos de análise da situação-alvo foram elaborados para determinar quanto Inglês era usado num determinado ambiente, geralmente através da aplicação de um questionário, como o de Mackay (1978) (anexo). Investigações deste tipo justificavam o ensino de Inglês para fins específicos, mas não davam uma idéia clara da finalidade da língua-alvo. O procedimento mais usado para coletar dados sobre os usos da língua estrangeira foi desenvolvido pela **English Language Teaching Development Unit** (ELTDU,1970) sendo subseqüentemente adotado por outros autores, como Stuart & Lee (1972/85); Gardner & Winslow (1983); Hagen (ed.,1988). Este procedimento subdivide as quatro habilidades tradicionais, chegando a um total de vinte atividades, que englobam todas as atividades empresariais e comerciais.

A mais famosa abordagem de análise da situação-alvo foi elaborada por Munby (1978). Seu **Communicative Syllabus Design** consiste de um estudo da relação entre as necessidades comunicativas e o inglês usado para fins específicos. Basicamente, este modelo é composto de duas partes: um **Processador de Necessidades Comunicativas**, que é depois convertido numa **Especificação da Competência Comunicativa** (figura 3, pag 17)

Segundo Hawkey (1980:82-86), o modelo de Munby sugere que onde é possível identificar os objetivos para os quais a língua-alvo será usada, pode ser produzido um perfil ou estereótipo das necessidades comunicativas de um aluno em particular (Hawkey, 1980:82). Tal perfil pode ser desenhado a partir de informações sobre o aluno e processadas através de um conjunto ordenado de fatores que afetam a comunicação na língua-alvo. Estas variáveis são identificadas e organizadas como o parâmetro do **Processador de Necessidades Comunicativas**, correspondente a primeira parte do modelo.

Este tipo de perfil das necessidades fornece toda a informação referente a quem tem que se comunicar em inglês: sobre que tópicos, onde, com quem, como, em que nível, para que atividades e em que tom. Se este é o primeiro passo, o próximo é produzir um programa detalhado, especificando a linguagem, as habilidades, as funções e as formas necessárias para a comunicação na situação-alvo. A segunda parte do modelo contém duas rotas alternativas do perfil das necessidades para a especificação da competência comunicativa, sendo que a primeira via é o **Seletor de Habilidades Lingüísticas** e a segunda o **Processador de Significado** e o **Codificador Lingüístico**.

Tomando-se a primeira rota, o elaborador do curso acaba por especificar as habilidades lingüísticas que capacitam o aluno a fazer o que o perfil de suas necessidades requer, a partir de uma longa taxonomia e de acordo com as variáveis que afetam sua performance na língua-alvo.

Seguindo-se a segunda rota, o elaborador do curso deve interpretar cada uma das atividades comunicativas previamente especificada em termos de micro-funções, que são

selecionadas a partir de um inventário e caracterizadas por meio de um índice de tons atitudinais.

Munby era de opinião que, para se obter sucesso na elaboração de um curso, é necessário considerar o que um falante nativo faria numa situação real, fora do ambiente da sala de aula. Tudo o que é irrelevante para a situação-alvo de comunicação deve ser excluído. A partir de um perfil das necessidades comunicativas de um indivíduo, pode-se especificar as funções e formas lingüísticas que lhe devem ser ensinadas.

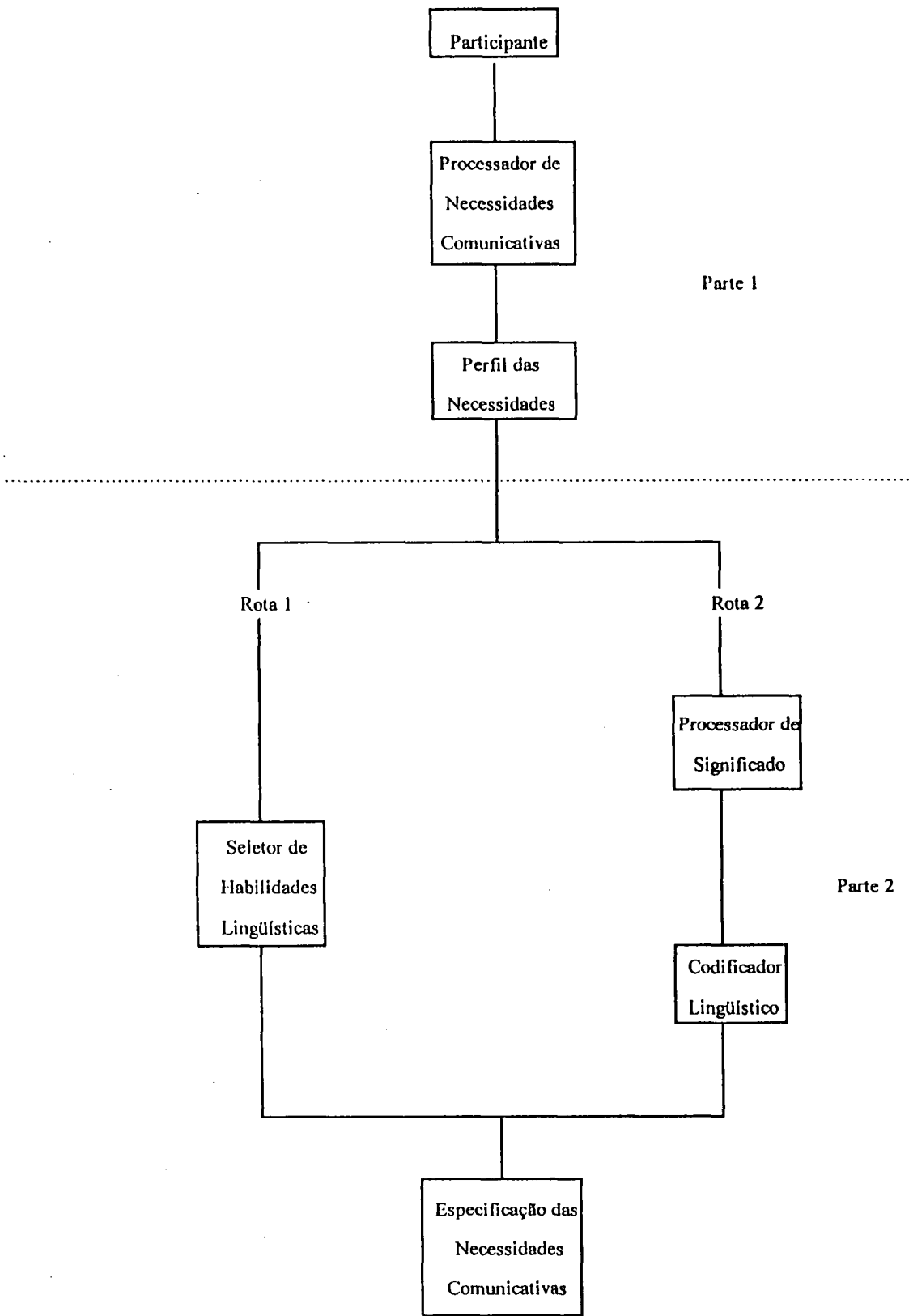


Figura 3 - Modelo de especificação de competência comunicativa criado por Munby (1980:31)

2.4.2. Análise das Deficiências

O procedimento de análise das necessidades que lida com as necessidades, expectativas e aspirações dos aprendizes, juntamente com os requisitos da situação-alvo, leva o nome de **Análise das Deficiências**. A maioria dos sistemas que utilizam esta abordagem tem dois componentes principais: (a) um inventário das principais necessidades-alvo, expressas em termos de atividades e (b) uma escala que é usada para estabelecer (e subsequentemente restabelecer) a prioridade de cada habilidade. Por exemplo, o sistema ELTDU (Yates,1977) tem 27 atividades, todas expressas em uma escala de oito pontos. Usando um sistema mais complexo, Allwright e Allwright (1977) listam 12 atividades que foram consideradas necessidades primordiais por médicos visitantes na Inglaterra - ler livros de medicina, escrever artigos em periódicos médicos, dar palestras, conferências, etc. Os aprendizes eram solicitados a verificar primeiramente se cada necessidade era ou não uma necessidade real e, depois, tinham que estabelecer o seu nível atual de dificuldade em cada atividade por meio de uma escala.

Bheiss (1988), implementando o sistema de Allwright, adotou um procedimento mais formal para estabelecer as prioridades dos programas de ensino. Este sistema tem três componentes: (a) uma lista das principais habilidades da situação-alvo, fornecidas por um especialista; (b) um questionário de necessidades usando uma escala de 0 (=desnecessário) a 4 (=essencial) para estabelecer a necessidade de cada sub-habilidade na situação-alvo; (c) um questionário investigando as carências dos alunos, usando uma escala de 0 (=nenhuma dificuldade) a 4 (=muita dificuldade) para estabelecer o grau de deficiência de cada sub-habilidade na situação-alvo. Cada questionário é respondido tanto pelos especialistas como pelos alunos e as necessidades e carências do grupo são calculadas. Depois, as prioridades de

aprendizagem são estabelecidas, multiplicando-se os dois escores juntos, o que tem o efeito de acentuar os escores no final de cada escala.

Outro aspecto a ser tratado pela análise das deficiências é investigar se os estudantes tem que executar tarefas na língua-alvo que eles, na sua língua nativa, não dominam. Como Alderson (1980:135) menciona, ensinar a um aluno a fazer algo em Inglês que ele já sabe fazer em Espanhol é bem diferente do que ensiná-lo a fazer algo em Inglês que ele não sabe fazer em Espanhol.

2.4.3. Análise das Estratégias

Como se pode depreender da figura 1 (Página 8) na década de 1980 houve uma expansão do objeto da análise das necessidades: além da preocupação do **que ensinar**, os autores também começaram a preocupar-se em **como fazê-lo**. As análises que, na década de 1980 se concentravam na situação-alvo, passaram então a ocupar-se também com outros assuntos referentes ao processo de aprendizagem, como, por exemplo, as estratégias de aprendizagem preferidas pelo estudante para progredir da situação de conhecimento lingüístico em que se encontra até a situação-alvo, uma vez que a experiência escolar influenciaria tanto sua proficiência, como o estilo de aprendizagem.

Estas análises passaram a ser conhecidas como **Análises das Estratégias**, cujo enfoque principal, segundo Nunan (1988:189-191), é a metodologia de ensino, sem excluir outras questões também consideradas importantes, como o tamanho dos grupos, a extensão das tarefas de casa, a aprendizagem dentro e fora da sala de aula, os estilos de aprendizagem, as preferências em relação à correção, o uso de recursos áudio-visuais e os métodos de

avaliação. Nunan (1988a:17) também enfatiza que há um crescente reconhecimento de que a especificação do produto final (o conteúdo dos programas de ensino) deve ser acompanhado de especificações metodológicas, isto é, de indicações de como chegar até esse produto final. Allwright (1982) foi um pioneiro nesta área (Dickinson,1987:93-94). Os instrumentos subsequentes de análise das necessidades tornaram-se cada vez mais sofisticados: Oxford (1990: 283-300) oferece um extenso inventário intitulado **Strategy Inventory for Language Learning (SILL)**, para levantar dados sobre as estratégias preferidas pelos alunos.

2.5. OUTROS CONCEITOS RELACIONADOS COM A ANÁLISE DAS NECESSIDADES

Tendo-se em vista que a análise das necessidades visa adequar o ensino de uma língua estrangeira a uma determinada situação-alvo, é importante que se esclareça a metalinguagem empregada para descrever o conteúdo a ser ensinado. Por isso, a seguir são apresentados os conceitos lingüísticos utilizados nesta dissertação para a análise dos dados e interpretação dos resultados.

2.5.1. Pares Adjacentes

O termo **pares adjacentes** é utilizado por McCarthy (1991:119) para se referir àquelas seqüências de enunciados dependentes entre si, produzidas por diferentes falantes. Nestas seqüências, a segunda fala do diálogo é uma resposta à primeira: Por exemplo:

Função do Enunciado	Resposta Esperada
Cumprimento "Good morning."	Cumprimento "Good morning."
Congratulação "Congratulations!"	Agradecimento "Thank you."
Desculpas "I'm sorry."	Aceitação "That's OK."
Despedida "Goodbye."	Despedida "Goodbye."

2.5.2. Fórmulas

Fórmula é um segmento de linguagem que consiste de diversas palavras, que são aprendidas de uma só vez e usadas como se fossem um só item. São exemplos de fórmulas as seguintes expressões: **How are you?**, **With best wishes**, **To whom it may concern**, **You must be kidding**. (Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics)

2.5.3. Fala Interacional

A **fala interacional** tem como finalidade principal lubrificar as engrenagens sociais, estabelecendo papéis em relações com uma outra pessoa. Geralmente antecede a fala transacional, confirmando e consolidando relações, expressando solidariedade, etc. (McCarthy, 1991: 136). Maple (1989:90) apresenta o seguinte exemplo:

Yoshi para Norma:

Yoshi: You have a beautiful apartment, Norma.

Norma: Thank you. We like it.

2.5.4. Fala Transacional

A **fala transacional** é usada para produzir alguma mudança na situação vigente. Aparece principalmente em transações comerciais, também podendo aparecer em situações comuns como, por exemplo, para contar a alguém algo que ele(a) precisa saber, para efetuar uma compra, para mandar alguém fazer alguma coisa, etc. O exemplo a seguir ilustra o que é fala transacional (McCarthy, 1991: 136).

Exemplo: **Maitre:** I'm sorry, the restaurant is full now. You can have a drink in the lounge if you like, and we'll call you when we have a table.

Guest: O.K.

2.5.5. Tons Atitudinais

Munby (1980) utiliza o termo **tons atitudinais** para definir as características comportamentais que se refletem na linguagem. O autor apresenta vários tons em um índice de onde se pode selecionar o tom mais apropriado a uma determinada comunicação, de acordo com as características psico-sociais do ambiente. Por exemplo, em uma empresa espera-se que um funcionário fale com seu superior hierárquico em tom respeitoso.

2.5.6. Estilo

O termo **estilo** geralmente refere-se à variação verificada na fala ou escrita de uma pessoa. O estilo geralmente varia entre os extremos casual e formal, de acordo com o tipo de situação, de pessoa ou pessoas com que se fala, a localização ou o tópico discutido, etc. (Dictionary of Language Teaching & Applied Linguistics, Richardson et al).

De acordo com Corder (1973), as dimensões da variabilidade na linguagem estão relacionadas à classe social, origens regionais e outras características dos falantes. De acordo com o mesmo autor, entretanto, existem outras dimensões de variabilidade, relacionadas às situações de uso lingüístico, ou seja, levando-se em consideração quem interage, o status social relativo do falante e do ouvinte. Joos (1962), citado por Corder (1973:62) apresenta um contínuo de cinco estágios de formalidade: congelado, formal, consultativo, casual, íntimo.

Congelado: Visitors should make their way at once to the upper floor by way or staircase.

Formal: Visitors should go up the stairs at once.

Consultativo: Would you mind going upstairs right away, please.

Casual: Time you all went upstairs now.

Íntimo: Up you go, chaps.

2.5.7. Funções

O termo **função** é usado por Wilkins (1976) para expressar a finalidade para a qual um enunciado é produzido. Tal finalidade, entretanto, não pode ser determinada

simplesmente através do estudo da estrutura gramatical do enunciado pois sua **força elocutória** depende do contexto, e de seu papel em relação a outros enunciados. Por exemplo, orações imperativas podem realizar funções diferentes, como se pode depreender dos exemplos:

- Give me that book. (ordem)
- Pass the jam. (pedido)
- Try the smoked salmon. (Sugestão)
- Come around on Sunday. (convite)

Quando se diz, por exemplo, que um enunciado é um **pedido** ou uma **instrução**, isto significa que cada um destes fragmentos de discurso contém uma força elocutória de pedir ou instruir, como se realizassem verdadeiros atos. (McCarthy, 1991). Por esta razão, as funções lingüísticas são freqüentemente chamadas de atos do discurso (Austin, 1962 e Searle, 1969, citados por McCarthy, 1991). Na presente pesquisa, as funções lingüísticas estão contextualizadas em tarefas comunicativas (ver páginas 49-60).

2.5.9. Habilidades

Tradicionalmente, as habilidades receptivas (ouvir e ler) e produtivas (falar e escrever) são conhecidas como **as quatro habilidades**. Wilga Rivers (1971), referindo-se às habilidades lingüísticas, diz que a **habilidade oral** consiste em manipular os elementos do código da língua, a fim de que se possa exprimir uma mensagem oralmente. A **compreensão auditiva** é a decodificação de uma mensagem oral. O falar, por si só, não constitui comunicação, a menos

que, o que se diz, seja compreendido por outra pessoa. A **habilidade da leitura** envolve a rápida identificação dos grupos de palavras, cujos significados transcendem o significado das unidades que os compõem. Possuir a habilidade de leitura, segundo a autora, significa ser capaz de entender um texto em três níveis de significado: 1) semântico (o significado das palavras); 2) estrutural (derivado dos interrelacionamentos entre palavras) e 3) sócio-cultural (relacionado à cultura dos falantes de determinada língua). Na sua forma mais simples, a **habilidade da expressão escrita** pode ser o ato de passar, para a forma gráfica convencional, algo que foi dito, o que envolve apenas a associação correta de símbolos gráficos convencionais com os sons. Na sua forma mais complexa, a escrita se refere à expressão de idéias em seqüência, segundo as convenções gráficas da língua, sendo necessário possuir um vocabulário especial e certos refinamentos de estrutura.

Munby (1980) distingue **macro-habilidades** e **micro-habilidades**. As quatro habilidades tradicionais são vistas pelo autor como habilidades globais ou macro habilidades, e são denominadas de **atividades**. O termo **sub-habilidades** é usado para referir-se aos processos individuais para desempenhar uma atividade complexa. Por exemplo, a atividade **ouvir uma palestra** pressupõe as seguintes sub-habilidades: identificar a finalidade e abrangência, identificar o papel das conjunções, reconhecer as funções do tom (**pitch**) e entonação, etc.

No modelo da análise das necessidades proposto por Munby, macro-habilidades como **ler artigos sobre agricultura para obter informações sobre a proteção de plantações**, são atividades que exigem o domínio e utilização de uma série de sub-habilidades (ou micro-habilidades). O papel do **Seletor de Habilidades Lingüísticas** é, pois, fornecer as micro-

habilidades específicas para aquela atividade, de acordo com uma taxonomia de sub-habilidades.

2.6. QUESTÕES METODOLÓGICAS BÁSICAS QUE ORIENTAM A ANÁLISE DAS NECESSIDADES

Em termos concretos, o pesquisador, segundo Richterich (West, 1994:3), antes de iniciar a análise das necessidades, precisa responder a si próprio a uma série de perguntas para que a pesquisa possa ser levada a efeito.

A questão inicial de uma análise das necessidades é a definição do objeto de estudo, visto que a primeira pergunta que o pesquisador se faz é o que, exatamente, ele vai pesquisar. Ao responder esta pergunta, ele delimita o campo de ação da análise, excluindo uma série de outras possibilidades. Uma maneira de se começar a escolha do objeto de estudo pode ser através da distinção entre as necessidades objetivas e necessidades subjetivas, feita por Richterich (1972), que é retomada por Brindley (1984:31). As necessidades objetivas são aquelas que podem ser diagnosticadas pelos professores com base no relato pessoal dos próprios alunos, juntamente com a observação de sua proficiência e padrões de uso lingüístico, tendo como parâmetro sua própria experiência e conhecimento, ou as especificações sugeridas por Munby. Já as necessidades subjetivas (aspirações e expectativas) não podem ser facilmente diagnosticadas e, em muitos casos, nem mesmo esclarecidas pelos próprios alunos.

Após ter definido, em termos gerais, o tipo de necessidades a serem estudadas, o pesquisador pode, como segunda etapa, restringir ainda mais o seu objeto de estudo. A

classificação de Hutchinson e Waters (1987), mencionada anteriormente, pode ser útil neste estágio, pois especifica cada uma das acepções do termo **necessidades (needs)**.

Não menos importante que definir **o que** analisar é, em terceiro lugar, explicar **porque** a análise foi proposta. A partir da análise da situação-alvo é possível definir para que se destina a aprendizagem lingüística.

Segundo Richards (1984:5), citado por Nunan (1992: 43), a análise das necessidades tem as seguintes finalidades: constitui um meio de obter maior **input** para o conteúdo, elaboração e implementação de um programa de ensino de língua e, fornece dados para rever e avaliar um programa.

Outras duas perguntas a serem respondidas são: **Quem** deveria decidir quais são as necessidades lingüísticas e **para quem**. Ao tentar responder a primeira pergunta, é necessário referir-se ao triângulo da análise das necessidades citado por West (1994:06), no qual são apontados os possíveis agentes para indicar as necessidades: o professor, o aluno e a empresa.

O ideal seria que estes três agentes - professor, aluno e empresa interagissem de uma forma cooperativa, se bem que, como afirma Jones (1991:163) , cada uma das partes interessadas pode fazer objeções para a interação. Também existem outras fontes de informação para a indicação das necessidades, como estudantes veteranos, ex-alunos que já estão atuando na situação-alvo e especialistas/falantes nativos. Porcher (1983a:18) enfatiza a importância de se ter o máximo de fontes de informação, a fim de que a identificação das necessidades seja confiável.



Figura 4: Triângulo da análise das necessidades de West (1994:06)

A sofisticação dos modelos de análise das necessidades (como o de Munby, 1978) requer um especialista em lingüística aplicada que, muitas vezes, está por trás da instituição educacional, companhia ou patrocinador. Este especialista em lingüística aplicada, por não pertencer ao triângulo supra-mencionado, é, muitas vezes, suspeito de isolar a análise das necessidades de outros aspectos do processo de ensino - aprendizagem (Swales, 1985:177b). Os modelos subseqüentes ao modelo de Munby constituíram uma reação à sofisticação em prol de modelos mais simples (Gardner & Winslow, 1983:74). Alguns modelos, como os de Richards & Rodgers (1986:78) e Tarone & Yule (1989:21) colocam o professor no papel principal. Outros modelos, como os de Allwright & Allwright (1977) e Abbot (1978) colocam o aluno no centro do processo de análise das necessidades. Nunan (1992:5) identifica as seguintes vantagens para a prática da análise das necessidades centralizada no aluno:

- Os alunos passam a ter uma idéia mais realista do que pode ser atingido em um determinado curso;

- A aprendizagem passa a ser vista como um acréscimo gradual de objetivos atingidos;
- Os alunos passam a ter maior consciência do seu papel de aprendizes de uma língua estrangeira;
- A avaliação pessoal passa a ser mais apurada;
- As atividades em sala de aula passam a relacionar-se às necessidades reais dos alunos;
- O desenvolvimento das habilidades pode ser visto como um processo gradual, ao invés de um processo do tipo **tudo ou nada**.

Respondendo-se à pergunta: **Para quem se faz uma análise das necessidades?**, a resposta obviamente é, em primeiro lugar, para o aluno, principalmente sob o ponto de vista motivacional, levando-o a estudar uma língua estrangeira com vistas a uma aplicação imediata. As abordagens que identificam as necessidades subjetivas e os meios de ensino igualmente favorecem a aprendizagem. Mas não é só o aluno que se beneficia de uma análise das necessidades. Obviamente, também estão em jogo os interesses da instituição, que promove um curso de língua estrangeira para fins específicos, pois espera contar com um pessoal habilitado para executar as funções comunicativas exigidas. Também o professor é beneficiado, ao lecionar com base num programa elaborado a partir das necessidades reais dos alunos, fato que torna suas aulas mais atraentes e gratificantes.

Uma outra questão muito importante para o especialista em análise das necessidades é decidir **quando o procedimento de análise deve ocorrer**. Sob este aspecto, West (1994:5) aponta três tipos de **análise de necessidades**, cada um ocorrendo numa determinada etapa do curso: uma prática bastante difundida é investigar as necessidades antes do início do curso, de modo que haja tempo suficiente para elaborar o programa e selecionar ou desenvolver os materiais apropriados. De maneira geral, este procedimento permite obter uma visão antecipada das atividades comunicativas mais prováveis, obtida através de entrevistas com os patrocinadores do curso (gerentes de treinamento, por exemplo) ou com pessoas que estão efetivamente trabalhando na situação-alvo. Exemplo disto são as análises de ELTDU (1970); Stuart & Lee (1972/85); Mackay (1978) e Munby (1978).

Outra prática é levantar as necessidades no primeiro dia de aula. Neste tipo de análise há pouco tempo para reverter os resultados da pesquisa em programa de ensino, mas as informações coletadas são mais completas, sendo baseadas no relato dos próprios alunos, o que dá uma idéia mais clara de suas necessidades lingüísticas. Por outro lado, o valor das informações é de curta duração, pois as percepções dos alunos sobre suas próprias necessidades mudam do decorrer do curso. Como exemplo deste tipo de análise pode citar-se o procedimento de Hughes & Knight (1977).

Uma terceira prática de análise das necessidades consiste na tentativa de superar as limitações do segundo tipo de análise. Como já foi apontado por Richterich (1983:3), Nunan (1988a:6) e Jordan & Mackay (1973), os alunos geralmente encontram dificuldade em articular suas necessidades e preferências, especialmente no início do curso. Além disso, como já foi visto, suas percepções sobre suas próprias necessidades mudam no decorrer do curso. O mesmo acontece com as percepções dos professores. Um processo de re-análise durante o

curso é, portanto, necessário para dar conta destas mudanças de percepções de maneira que ambos, professor e aluno, possam identificar necessidades novas e passageiras.

Finalmente, de todas as perguntas a serem respondidas antes da pesquisa, provavelmente a mais intrigante seja: **como fazer a análise das necessidades?**. Sob este aspecto a seleção do instrumento de coleta de dados é o ponto crucial para a execução da pesquisa. Segundo Schutz & Derwing (1981:37), a abrangência e os objetivos da pesquisa determinarão efetivamente a natureza da investigação e, conseqüentemente, a escolha do instrumento mais apropriado para a coleta de dados. Existem muitas maneiras de se proceder a uma análise das necessidades, variando das pesquisas mais científicas às formas mais informais de coleta de dados, que um professor pode usar numa sala de aula (Richterich, 1983:9). Segundo Richterich (1983:9), o método usado em cada caso deve ser único e deve acomodar todas as variáveis referentes a pessoas, instituições, tempo e lugar.

Os métodos de coleta de dados podem ser classificados de várias formas. Berwick (1989:56-61) faz uma distinção entre métodos indutivos (observações e estudos de casos que podem ser generalizados para os cursos) e métodos dedutivos (questionários, entrevistas e outros instrumentos de coleta de dados, que fornecem informações para servir de base para a elaboração de cursos). Jordan (1977:13-18), citado por West (1994:7), lista dez métodos de coleta de dados para uma análise das necessidades, abrangendo tanto métodos indutivos como dedutivos:

1. Testes para agrupamento dos alunos por nível antes do curso(testes diagnósticos);
2. Testes de admissão na abertura do curso;
3. Testes de autonivelamento;

4. Observação de aulas;
5. Coleta de dados com aplicação de questionários;
6. Entrevistas estruturadas;
7. Diários dos alunos;
8. Estudos de caso;
9. Avaliação final/retorno;
10. Pesquisa prévia

2.7. MATERIAIS DE ENSINO DE INGLÊS PARA A ÁREA DE TURISMO

Uma vez que o objetivo deste trabalho é investigar as necessidades dos profissionais do setor hoteleiro, referentes à língua inglesa, segue uma breve análise do material destinado ao ensino de Inglês Instrumental produzido e/ou utilizado na área de turismo, bem como um apanhado dos principais títulos disponíveis no mercado, muitos deles já usados como material de apoio no referido contexto.

A primeira (e única) produção de material de ensino de Inglês para o curso de Turismo, de que se tem conhecimento nesta universidade foi de iniciativa da Professora Ziole Z.Malhadas. O livro **Communicative English for Tourism in Brazil**, publicado em 1985, destina-se a estudantes e profissionais de turismo no Brasil, que já dispõem de conhecimento básico de língua inglesa e pretendem torná-lo mais ativo dentro do seu campo de trabalho, seja

exercendo as funções de agente de viagens, guia turístico ou trabalhando no setor hoteleiro, restaurantes, companhias aéreas, aeroporto, etc.

Segundo a autora, o profissional de turismo deverá estar apto a comunicar-se, tanto por correspondência, telefone ou por contato direto com o turista estrangeiro que vem conhecer o Brasil (Malhadas, 1985:7). Seguindo esta premissa, o livro traz exercícios de leitura, escrita, fala e entendimento da fala, estando dividido em 10 unidades, com base em tópicos, cada uma começando com um texto sobre aspectos culturais regionais (presentes no livro e fita cassete), seguidos de exercícios de compreensão de texto, fixação de estruturas, vocabulário e interação comunicativa.

Segundo Mackay e Mountford (1978:2), quando as necessidades estão claras, os objetivos da aprendizagem podem ser definidos em termos das finalidades específicas para as quais a linguagem servirá. Onde o requisito da habilidade comunicativa se combina com materiais, especialmente elaborados para atender a estas necessidades, os resultados podem ser muito positivos.

Professores da Universidade Federal do Paraná que lecionam ou lecionaram Inglês para o curso de Turismo mencionaram o uso de materiais publicados pela Oxford University Press, seja no formato de manuais básicos, seja como materiais de apoio. Entre estes citam-se: **English for Travel**, de Eastwood (1980) e **First Class (English for Tourism)** de Trish Stott e Roger Holt (1995). O primeiro deles é um curso destinado a pessoas de negócios e turistas que já possuem um conhecimento básico de Inglês, que têm necessidade de um aperfeiçoamento para fins de uma comunicação mais eficiente por ocasião de viagens. O livro é basicamente uma combinação da abordagem situacional e da estruturalista. A habilidade

principal a ser desenvolvida é o entendimento da fala. Para tanto, há diálogos que abrem cada unidade do livro e uma fita cassete. Também se enfatiza a prática de vocabulário e estruturas básicas para fazer perguntas, conferir e extrair informações de brochuras, regulamentos e instruções.

A obra intitulada **First Class, English in Tourism**, de Trish Stott e Roger Holt, (1995) também editada pela Oxford University Press, é um curso específico para pessoas que trabalham ou fazem treinamentos para o trabalho em todas as áreas da indústria turística. O livro se destina a alunos de nível básico e procura capacitá-los a atingir o nível intermediário, fornecendo vocabulário essencial para a área de turismo e exercendo a prática das quatro habilidades. O curso é organizado por tópicos englobando as funções de agente de viagens, guia turístico, agente de turismo, recepcionista de hotel, entre outros

Há ainda outros materiais destinados ao ensino de Inglês para o Turismo e disponíveis atualmente no mercado. A série **English in Tourism** de Yates (1991), composta de dois volumes, se destina a pessoas que trabalham em setores do turismo e desejam aperfeiçoar seu inglês para comunicar-se com turistas em língua inglesa. Um dos volumes (**Check in**) cobre as situações típicas com as quais o recepcionista de hotel é confrontado, como reservas por telefone, telex ou fax, entrada e saída, serviço de quarto, reclamações, etc.

Em se tratando de Inglês para a hotelaria, não se poderia deixar de mencionar o **English for Hotel Personnel** de Eunice Polonia (1990). O curso, em volume único, procura desenvolver, principalmente, as habilidades de fala e entendimento da fala, que segundo a autora são as mais utilizadas no setor hoteleiro para comunicação com hóspedes estrangeiros. O livro também apresenta modelos de fichas, telexes, e cartas mais comuns em hotéis. Este

livro foi utilizado como material de apoio para a presente pesquisa, pois os exemplos utilizados na categorização de dados (ver páginas 49-60) foram, em sua maioria, extraídos deste material.

Finalmente, o **Instrumental English Series** de Kruse (1982), é um curso destinado a profissionais ou estudantes de turismo. O livro apresenta situações como tráfego aéreo, alfândega, hotel, agências de viagens, restaurantes, etc. Este livro também é útil para falantes não-nativos de Inglês que planejam viajar para os Estados Unidos ou outros países de língua inglesa, pois traz informações sobre as acomodações e serviços que eles encontrarão em suas viagens como turistas. De maneira geral, o livro compõe-se de textos curtos, seguidos de exercícios de vocabulário e compreensão da leitura e de prática de conversação.

É preciso salientar que em nenhum dos materiais referidos há menção de algum tipo de análise das necessidades para direcionar a seleção da abordagem, do método, das funções lingüísticas, etc; nem mesmo há menção dos critérios para a seleção e graduação das estruturas gramaticais e do vocabulário. Também não há referência aos motivos pelos quais uma habilidade é privilegiada em relação às outras.

2.8. COMENTÁRIOS FINAIS SOBRE A REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo foram expostos diversos aspectos relacionados à análise das necessidades voltada para o ensino de línguas. Começando-se com um breve histórico desta prática, passou-se então à abordar os diversos conceitos de **necessidades** e, depois, os diversos procedimentos de análise, oriundos das diferentes concepções de análise. Por último, foram brevemente esclarecidos os conceitos lingüísticos utilizados na presente dissertação.

As principais contribuições teóricas da revisão bibliográfica para a presente dissertação são os conceitos de necessidade-alvo, proposto por Hutchinson e Waters (ver página 11) e as considerações sobre a análise da situação-alvo, cujo maior representante é Munby. Seu modelo de especificação da competência comunicativa (ver página 17) aponta um caminho para a análise da situação-alvo, sugerindo que, tanto as habilidades, como as funções e as formas lingüísticas podem ser especificadas a partir de um perfil das necessidades comunicativas do participante (pessoa a quem a análise visa beneficiar), onde dados lingüísticos, finalidade da língua-alvo, ambiente de uso e tipo de interação comunicativa são considerados. Munby, entretanto, não dá orientações metodológicas de como deve proceder para o levantamento dos dados, nem oferece sugestões de como tais necessidades podem ser convertidas em formas lingüísticas, como a finalidade de elaboração de um programa de ensino. Desta forma, tanto os procedimentos de investigação das necessidades comunicativas como os de conversão destas necessidades em formas lingüísticas ficam a critério do pesquisador. Sem orientações metodológicas desta natureza, qualquer trabalho de análise das necessidades requer um longo tempo para a elaboração de seus próprios instrumentos .

3. MÉTODOS E TÉCNICAS

3.1. VISÃO GERAL

O presente capítulo contém os métodos e técnicas empregadas na pesquisa propriamente dita. Em primeiro lugar, é descrita a composição da amostra evidenciando-se os fatores que determinaram a seleção dos informantes. Na seqüência, é apresentado o instrumento de coleta de dados, a razão de sua escolha e sua estruturação. Logo em seguida, são descritos os processos de coleta e categorização dos dados.

3.2. AMOSTRA: CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

A amostra de informantes foi composta de 08 (oito) gerentes de hotéis (4 e 5 estrelas), com localização em Curitiba. Esta escolha resultou de vários estudos de sondagem da área de turismo. Os fatores que determinaram a seleção da amostra foram os seguintes:

3.2.1. Formação para o Turismo

Como o objetivo inicial desta pesquisa era investigar as necessidades dos profissionais de turismo em relação à língua inglesa, foram excluídos da amostra os setores de prestação de serviços que, como as locadoras de automóveis, táxis, restaurantes e comércio em geral, oferecem serviços de utilidade para o turismo, mas não contam com profissionais com formação específica para exercerem atividades na área.

O fator **formação específica** para o turismo foi determinante para a seleção da amostra. Por **formação específica** para o turismo entendem não somente um curso superior

em turismo oferecido por alguma universidade ou faculdade ou cursos técnicos oferecidos por outras instituições, mas também os treinamentos que algumas empresas fazem com seus funcionários no início da contratação.

3.2.2. Uso da Língua Inglesa

Inicialmente foi feito um trabalho de sondagem da área de turismo, a fim de se obter uma visão geral da mesma, bem como detectar os setores em que a língua inglesa era utilizada. Para isso, houve uma entrevista com um guia de turismo internacional, que também atua como consultor para assuntos ligados ao turismo. O trabalho de sondagem evidenciou que os setores em que o conhecimento da língua inglesa é necessário são os seguintes (ver também anexo 1, Estudo Piloto I e II):

OPERADORAS DE TURISMO

A grosso modo, as operadoras de turismo utilizam as línguas inglesa e espanhola na qualidade de representantes de grandes agências européias, americanas ou canadenses para efetuar acordos de pacotes, reservas em hotéis estrangeiros e para ler roteiros, folhetos, propaganda de hotéis, etc.

AGÊNCIAS DE VIAGENS

As grandes agências de viagens utilizam a língua inglesa para efetuar reservas de viagens e hotéis no exterior e para ler roteiros, folhetos, propaganda de hotéis, etc. Existem,

contudo, agências de viagem que trabalham exclusivamente com a emissão de passagens aéreas e terrestres e, como tais, não utilizam a língua inglesa em suas atividades.

HOTÉIS

Os hotéis das categorias 4 e 5 estrelas fazem uso da língua inglesa com o intuito de atender ao turista estrangeiro, por ser o inglês a língua de comunicação internacional e, além disto, adotar a terminologia da área de turismo, que é padronizada internacionalmente em língua inglesa, como atestam os seguintes termos utilizados correntemente: **Check in/ Check out/ room rack/ rooming list.**

AEROPORTO AFONSO PENA

No aeroporto Afonso Pena é comum o trânsito de turistas estrangeiros que se utilizam de diversos serviços. Atuando há pouco tempo como aeroporto internacional, em suas novas instalações, há necessidade de nele se oferecer todos os serviços por meio de pessoal habilitado, com conhecimento da língua inglesa.

GUIAS INTERNACIONAIS DE TURISMO

Os guias de turismo internacionais, aprovados em cursos licenciados pela EMBRATUR, prestam serviços às operadoras, agências e hotéis, quando estes setores precisam de auxílio no atendimento a turistas estrangeiros.

3.2.3. Instrumento Único de Coleta de Dados

O terceiro fator que influenciou a seleção da amostra foi a elaboração dos instrumentos de coleta de dados. Uma das exigências da metodologia de pesquisa científica, para que a pesquisa seja confiável, é que se utilize o mesmo questionário, entrevista ou método descritivo com todos os elementos da amostra. Tendo em vista isto, houve necessidade de delimitar a amostra uma vez mais. Foi feita uma segunda entrevista de sondagem, desta vez com o superintendente da INFRAERO, a fim de se obter informações sobre a estrutura e funcionamento do Aeroporto Afonso Pena (ver anexo 1: Estudo Piloto I,II,III). Foram identificados os seguintes setores de atividades essencialmente turísticas, nos quais a língua inglesa é de uso mais freqüente: balcão de informações gerais, balcão de informações turísticas da Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV) e os balcões das companhias aéreas VASP, VARIG, TRANSBRASIL, TAM, etc. Levando-se em consideração que os dois primeiros balcões eram comandados por um único funcionário, resolveu-se, então, excluí-los da amostra, uma vez que o questionário deveria ser único, não sendo possível, portanto, obter com o mesmo questionário informações de abrangência coletiva (como no caso das empresas) e individuais (como no caso dos balcões de informações).

Por esta mesma razão foram excluídos da amostra os guias internacionais de turismo. Deveriam, portanto, ser relacionados, dentro de cada um dos setores restantes (operadoras, agências, hotéis e companhias aéreas) as empresas mais representativas e, dentro destas, deveriam ser analisados os cargos cujo exercício exigia algum conhecimento da língua inglesa, com a especificação das tarefas específicas. O informante deveria, portanto, ser alguém que conhecesse bem a estrutura e o funcionamento da empresa, motivo pelo qual se optou pelos gerentes.

3.2.4. Frequência de Utilização da Língua Inglesa

Um outro fator que deveria determinar a seleção da amostra era a frequência do uso da língua inglesa. Para tanto, sondagens em diferentes níveis foram realizadas.

Primeiramente foram realizadas entrevistas, com base em um roteiro, com gerentes de empresas de turismo. Após explicar-lhes os objetivos da pesquisa, procurou-se obter informações a respeito dos cargos, para cujo exercício os profissionais necessitam de algum conhecimento de língua inglesa (ver anexo 1: Estudo Piloto I,II,III).

As informações obtidas constituíram o ponto de partida para a elaboração e teste do questionário. O mesmo foi aplicado a alguns informantes dos seguintes setores: operadoras, agências de turismo, hotéis e companhias aéreas.

Na análise dos dados, verificou-se que discrepâncias na frequência de utilização da língua inglesa nestes setores dificultavam a categorização dos dados. As operadoras e as grandes agências utilizavam a língua inglesa, mas muito esporadicamente, o que não caracterizava a importância da língua inglesa nestes setores. Em contrapartida, os hotéis e as companhias aéreas, setores de linha de frente, que têm contato direto com o turista, apresentavam um quadro oposto, de frequência muito maior. As agências e operadoras foram, portanto, excluídas da amostra, restando somente os hotéis e as companhias aéreas.

A última delimitação feita na amostra ocorreu novamente devido à necessidade de se utilizar um único instrumento de coleta de dados. Constatou-se que as companhias aéreas não apresentam uma distinção clara entre as atribuições de cada cargo, o que exigiria uma abordagem direcionada aos serviços prestados. Já os hotéis, por possuírem uma hierarquia de cargos e respectivas atribuições, requeriam um instrumento de coleta de dados que levantasse

informações referentes aos cargos. Desta forma, para que fosse possível efetuar a coleta de dados uniformemente, isto é, com o mesmo instrumento de coleta, era preciso escolher apenas um dos setores para efetuar a pesquisa. Optou-se, então, pelo setor hoteleiro, por ser este o mais organizado da indústria turística e por ter se mostrado o mais solícito em colaborar com a pesquisa nos contatos que precederam a coleta de dados.

3.3. INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a análise do problema proposto, o instrumento de coleta de dados deveria apontar, dentro da ótica da análise ocupacional, os cargos em que se utilizava algum conhecimento da língua inglesa e investigar, em cada cargo, as tarefas que exigiam este conhecimento e a frequência com que tais tarefas ocorriam. Com base nas informações obtidas, seriam inferidas, posteriormente, as habilidades lingüísticas mais necessárias em termos da frequência de seu uso e, dentro de cada habilidade as funções mais importantes para o bom desempenho das respectivas tarefas.

Portanto, optou-se pela realização de uma entrevista estruturada com perguntas abertas, pois segundo Richardson (1985:147), “a pergunta aberta é utilizada quando o pesquisador deseja coletar informações sobre determinado assunto, mas não está familiarizado com a amostra e não pode, portanto, antecipar respostas possíveis”. A entrevista é similar ao questionário em formato e finalidade, mas oferece as seguintes vantagens, segundo Mackay (1978:22):

1. Nenhuma pergunta feita fica sem resposta
2. Mal entendidos podem ser esclarecidos
3. Há acesso livre às áreas de interesse que não foram previstas na elaboração da entrevista.

3.4. REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

O início do processo de coleta de dados foi parecido com a etapa de sondagem da área de turismo. No setor hoteleiro também foram feitas entrevistas iniciais com o objetivo de se evidenciar a estrutura e funcionamento de hotéis de alta qualidade e para verificar, em termos gerais, as necessidades deste setor em relação à língua inglesa. Depois, foi elaborado e testado um esquema de entrevista que elucidasse departamentos, cargos e tarefas, que utilizassem algum conhecimento da língua inglesa. Após a constatação de que a divisão em departamentos apresentava alguma variação de hotel para hotel, optou-se por efetuar a coleta a nível de cargos e tarefas, somente. Finalmente, com o esquema definitivo em mãos, foram visitados os 08 hotéis selecionados para entrevistar os gerentes. O esquema adotado para a realização das entrevistas se encontram no anexo 2 (Esquema da Entrevista).

3.5. CRITÉRIOS ADOTADOS PARA A ANÁLISE DOS DADOS

Os conteúdos das respostas obtidas nas entrevistas foram analisados e sistematicamente categorizados de acordo com os seguintes critérios:

Exaustividade: Todas as respostas obtidas nas entrevistas foram analisadas na íntegra.

Adequação: As respostas foram selecionadas de modo a proporcionar informação adequada aos objetivos da pesquisa.

Exclusividade: Respostas de conteúdo igual foram unificadas e equadradas na mesma categoria.

Homogeneidade: As categorias identificadas na coluna **tarefas** resultaram da aplicação de um único princípio de classificação: uso da língua inglesa.

Exclusão de Conteúdo entre uma categoria e outra: Cuidou-se para que não houvesse sobreposição de conteúdo entre uma categoria e outra no mesmo cargo.

3.6. PROCEDIMENTOS PARA AS INFERÊNCIAS LINGÜÍSTICAS

A primeira parte do modelo de especificação da competência comunicativa, proposto por Munby (ver página 17) serviu, pelo menos em parte, como base para a presente pesquisa. Observando-se tal modelo e sabendo-se que a finalidade da pesquisa é levantar as necessidades-alvo relacionadas a uma performance lingüística ideal, o levantamento dos cargos e tarefas ofereceu subsídios para a elaboração do perfil das necessidades comunicativas dos ocupantes dos cargos pesquisados. A partir de então, os procedimentos metodológicos adotados distanciaram-se daqueles sugeridos por Munby para a conversão do perfil das necessidades comunicativas em habilidades ou funções e formas lingüísticas. Isto ocorreu, em primeiro lugar, porque não houve razão, na presente pesquisa, para se optar por uma das rotas, sugeridos por Munby, pois se entende que uma complementa a outra. Em segundo lugar, os

conceitos de habilidades e funções não foram tomados no mesmo sentido em que Munby os utilizou, não podendo, portanto, serem selecionadas das listas oferecidas pelo autor. Entendeu-se, na presente análise das necessidades, que as tarefas categorizadas oferecem subsídios suficientes para a inferência de informações lingüísticas, uma vez que lhe são inerentes as finalidades de uso da língua-alvo, o tipo de interação comunicativa, o nível de formalidade exigido e outros aspectos lingüísticos que possam interessar ao elaborador de um curso de Inglês Instrumental para a Hotelaria.

3.7. DEFINIÇÃO DE CONCEITOS

3.7.1. Cargo

Segundo Azevedo (1976:76) cargo é “uma posição definida na via hierárquica de uma estrutura, configurada por um conjunto de deveres, atribuições e responsabilidades”. Por meio de entrevistas estruturadas com perguntas abertas foram identificados os cargos cujos ocupantes precisavam de algum conhecimento da língua inglesa e foram identificadas as tarefas específicas.

3.7.2. Tarefas

O termo **tarefas** encontra-se no quadro de categorização de dados. Tarefa significa cada uma das atribuições pertinentes a cada cargo. No quadro em questão, porém, há referência somente às tarefas que envolvem o uso comunicativo da língua inglesa. Por exemplo, uma das tarefas do cargo de recepcionista é documentar a entrada do hóspede no

hotel. Entre as diversas tarefas comunicativas que realiza no balcão de recepção encontram-se: **cumprimentar o hóspede, oferecer -se para ajudar, perguntar se solicitou reserva, etc.**

3.7.3. Frequência

A terceira coluna da tabela refere-se à frequência com que as atividades são realizadas, segundo o relato dos gerentes dos hotéis. As respostas abertas foram enquadradas nas seguintes categorias de frequência:

- 5 várias vezes ao dia
- 4 uma vez por dia
- 3 várias vezes por semana
- 2 uma vez por semana
- 1 uma vez por mês

3.8. ETAPAS DO PROCESSO DE ANÁLISE DOS DADOS

1. As tarefas citadas pelos gerentes foram analisadas de acordo com os critérios mencionados em 3.5.

2. As tarefas mais complexas foram subdivididas em etapas respeitando-se a sua ordem de realização.

3. Os cargos que apresentavam seqüências de tarefas em suas rotinas diárias, tiveram suas tarefas listadas em ordem cronológica.

4. De acordo com os critérios estabelecidos, o conteúdo das entrevistas foi analisado e categorizado por cargo em quadros onde aparecem as tarefas que exigem o uso da língua inglesa e sua frequência de realização. Os quadros apresentam a seguinte subdivisão:

TAREFAS	FREQÜÊNCIA	EXEMPLOS
---------	------------	----------

Sob cada um destes títulos estão:

1. As tarefas que exigem o uso da língua inglesa;
2. A frequência com que cada tarefa é realizada;
3. Os exemplos apresentados na coluna **exemplos**, foram extraídos do livro **English for Hotel Personnel** (Polonia, 1990) e ilustram falas apropriadas a uma **performance** lingüística ideal no setor hoteleiro. Os mesmos foram testados por meio da análise de um falante nativo.

* A maioria dos exemplos que ilustram as tarefas comunicativas foram extraídos do livro *English for Hotel Personnel* (Polonia, 1990) e analisados pelo Prof. Michael Allan Watkins, professor de língua inglesa da UFPR. Sendo falante nativo de língua inglesa, também contribuiu com alguns exemplos ilustrativos.

4. OS RESULTADOS E SUA INTERPRETAÇÃO

4.1. VISÃO GERAL

Este capítulo apresenta os principais resultados da pesquisa. Primeiramente, são listados os cargos para cujo exercício é necessário algum conhecimento da língua inglesa. Depois são descritas as tarefas pertinentes a estes cargos no que se refere ao uso da língua-alvo. Finalmente são apresentadas as inferências sobre a linguagem a ser empregada para o desempenho de tais tarefas.

4.2. CARGOS QUE REQUEREM ALGUM CONHECIMENTO DA LÍNGUA INGLESA

A pesquisa realizada nos hotéis evidenciou que para o exercício dos seguintes cargos, há necessidade do conhecimento da língua inglesa: capitão-porteiro, mensageiro, recepcionista, gerente, telefonista, agente de reservas, governanta, camareira, maitre, garçom e atendente da copa. A seguir, são apresentadas as categorias de tarefas que envolvem o uso da língua-alvo, com a frequência de realização.

4.3. QUADROS COM AS TAREFAS DOS CARGOS

Para cada um dos cargos listados acima, são listadas, a seguir, as tarefas que, para cujo exercício, se requer algum conhecimento da língua inglesa:

QUADRO 1: TAREFAS DO CAPITÃO-PORTEIRO

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>1. Estabelecer o primeiro contato com o hóspede fora do hotel.</p> <p>1.1. Cumprimentar.</p> <p>1.2. Oferecer-se para retirar as bagagens e guardar o carro.</p> <p>1.3. Encaminhar o hóspede à recepção.</p> <p>1.4. Finalizar o primeiro contato.</p>	4	<p>CP: Good morning, sir. H: Good morning.</p> <p>CP: May I help you with your luggage? H: Yes, please.</p> <p>CP: You can check in at the front desk, madam.</p> <p>CP: Thank you. Enjoy your stay.</p>
<p>2. Dar informações gerais.</p>	5	<p>H: Where can I find a drugstore? CP: Across the street, madam.</p>
<p>3. Levar as malas do hóspede até o carro/taxi.</p> <p>3.1. Despedir-se.</p>	5	<p>H: Thank you. CP: You're welcome.</p> <p>CP: Goodbye, sir. Have a nice trip.</p>

QUADRO 2: TAREFAS DO MENSAGEIRO

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>1. Estabelecer o primeiro contato dentro do hotel.</p> <p>1.1. Cumprimentar.</p> <p>1.2. Encarregar-se das malas.</p> <p>1.3. Conduzir o hóspede ao quarto.</p> <p>1.4. Dar breves explicações.</p>	4	<p>M: Good morning, sir.</p> <p>M: Let me take your luggage, sir.</p> <p>M: This way, sir.</p> <p>M: Anything you need just dial 1 on the phone.</p>
<p>2. Entregar compras (remédios, etc) para o hóspede, quando solicitado.</p>	3	<p>M: Here you are, sir.</p>
<p>3. Conduzir as malas do hóspede para a portaria, quando este estiver deixando o hotel.</p> <p>3.1. Despedir-se.</p> <p>3.2. Desejar uma boa viagem.</p> <p>(Agradecer a gorjeta.)</p>	4	<p>M: May I take your luggage downstairs, sir? H: Yes, please</p> <p>M: Goodbye, sir.</p> <p>M: Have a nice trip.</p> <p>M: (Thank you)</p>

QUADRO 3: TAREFAS DA TELEFONISTA

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
1. Receber e repassar ligações.	5	
1.1. Pedir para esperar.		T: One moment, please.
1.2. Pedir o nome do solicitante.		T: Your name, please? H: Mr. Herrick.
1.3. Consultar a pessoa solicitada para ver se deseja atender a ligação.		T: Mr. Herrick is calling you. Will you answer? H: Yes.
2. Anotar e repassar recados.	5	T: Mr.Herrick called you when you were out. His telephone is 231-1038
3. Dar informações sobre ligações.	4	T: You can dial directly from your room. H: O.K. Thanks.

QUADRO 4: TAREFAS DA RECEPCIONISTA

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>1. Registrar a entrada do hóspede no hotel.</p> <p>1.1. Cumprimentar.</p> <p>1.2. Oferecer ajuda.</p> <p>1.3. Perguntar ao hóspede se fez reserva.</p> <p>1.4. Pedir para esperar.</p> <p>1.5. Confirmar ou negar o pedido.</p> <p>1.6. Solicitar ao hóspede para preencher a ficha de entrada.</p> <p>1.7. Informar sobre os serviços de bar, governança, restaurante, boite, etc. (horário de atendimento e localização).</p> <p>1.8. Finalizar o primeiro contato, desejando boas vindas.</p>	<p>4</p>	<p>R: Good evening, sir. H: Good evening.</p> <p>R: May I help you? H: I'd like a single room.</p> <p>R: Do you have a reservation? H: Yes, I do. My name is Nakajima. (or) H: I'm afraid I don't.</p> <p>R: Just a minute, sir, while I check our list.</p> <p>R: Yes, we have a reservation for you, Mr. Nakajima. (or) R: There's a single room available. The number is 309. (or) R: I'm sorry but there's are no rooms available.</p> <p>R: Would you mind filling out this form?</p> <p>R: Breakfast is served on the first floor from 7:00 to 9:30.</p> <p>R: Have a nice stay. H: Thank you.</p>
<p>2. Atender o hóspede cada vez que este se dirige a recepção (ou telefona).</p> <p>2.1. Dar informações gerais, quando solicitado.</p>	<p>5</p>	<p>R: Good morning. May I help you?</p> <p>H: Where can I find a drugstore? R: There's one on the corner.</p>

TAREFAS DA RECEPCIONISTA(cont.)

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>2.2. Atender reclamações ou solicitações.</p> <p>2.2.1. Pedir desculpas.</p> <p>2.2.2. Prometer providências.</p>	5	<p>R: May I help you? H: My air conditioner is not working.</p> <p>R: I'm sorry to hear that.</p> <p>R: I'll have it fixed immediately. H: Thanks.</p>
<p>3. Receber, anotar e repassar recados.</p> <p>3.1. Pedir dados pessoais.</p> <p>3.2. Pedir para repetir.</p> <p>3.3. Pedir para soletrar.</p>	5	<p>R: Your name, please. H: John Herrick</p> <p>R: Could you repeat your last name, please? H: Herrick</p> <p>R: Could you spell it, please? H: H - E - R - R - I - C - K</p>
<p>4. Fechar a conta do hóspede (diária, restaurante, frigobar, serviços).</p> <p>4.1. Entregar fatura.</p> <p>4.2. Dar breves explicações (quando solicitado).</p> <p>4.3. Esclarecer sobre formas de pagamento (quando solicitado).</p> <p>4.4. Agradecer e desejar boa viagem.</p>	4	<p>H: I'd like to check out. R: What's your room number, please? H: 727 R: One moment, please. I'll prepare your bill.</p> <p>H: There's something wrong. That's far too much! R: Let me check it. I'm afraid hotels have to add extra charge for providing this service.</p> <p>H: Do you accept credit cards? R: What kind do you have? H: American Express. R: Certainly.</p> <p>R: Goodbye, sir. Have a nice trip. H: Thank you.</p>

QUADRO 5: TAREFAS DA AGENTE DE RESERVAS

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>1. Atender a pedidos de reservas feitos por telefone.</p> <p>1.1. Pedir para esperar enquanto consulta o mapa de reservas.</p> <p>1.2. Informar sobre a existência de vagas.</p> <p>1.3. Responder sobre o preço das acomodações.</p> <p>1.4. Pedir dados pessoais (endereço, telefone, número de pessoas).</p> <p>1.5. Pedir para soletrar/repetir.</p>	5	<p>AR: One moment, please.</p> <p>AR: Sorry, but the hotel is all booked up.</p> <p>H: How much does a single room cost? AR: It costs 70 dollars a day.</p> <p>AR: Your address, please. H: 321, Batel Street</p> <p>AR: Could you spell your last name? H: W - E - L - L - S</p>
<p>2. Cancelar, antecipar ou adiar reservas.</p> <p>2.1. Perguntar a data desejada.</p> <p>2.2. Pedir para esperar enquanto consulta o mapa de reservas.</p> <p>2.3. Dar um retorno ao cliente</p>	5	<p>AR: When would you like to come? H: February 6th.</p> <p>AR: One moment, please.</p> <p>AR: All right, Mr. Herrick, a single room for February 6th. (or) AR: I'm sorry, but there's no room available for February 6th.</p>

QUADRO 6: TAREFAS DO GERENTE

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>1. Responder correspondências endereçadas à gerência (solicitações, informativos, reclamações, etc).</p> <p>1.1. Dar explicações.</p> <p>1.2. Desculpar-se.</p> <p>1.3. Assegurar providências.</p>	2	<p>G: It all happened because</p> <p>G: I'm sorry about</p> <p>G: I assure you that</p>
<p>2. Atender solicitações ou reclamações dos hóspedes pessoalmente ou por telefone.</p> <p>2.1. Cumprimentar.</p> <p>2.2. Oferecer ajuda.</p> <p>2.3. Desculpar-se.</p> <p>2.4. Assegurar providências.</p>	3	<p>G: Good morning, madam. H: Good morning.</p> <p>G: What can I do for you? H: The hotel is full but I have a reservation. See? Here's my reservation!</p> <p>G: Oh, I'm awfully sorry. There must have been a mistake.</p> <p>G: We'll place you in another hotel.</p>
<p>3. Verificar se os hóspedes VIPS ou frequentadores do hotel estão sendo bem atendidos.</p> <p>3.1. Cumprimentar.</p> <p>3.2. Perguntar.</p>	3	<p>G: Good afternoon, madam. H: Good afternoon.</p> <p>G: Are you enjoying your stay? H: Oh, yes, very much.</p>

QUADRO 7: TAREFAS DO ATENDENTE DE COPA

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>1. Atender a solicitações (feitas por telefone) de alimentos e bebidas.</p> <p>1.1. Perguntar ao hóspede o que ele deseja consumir</p>	4	<p>H: Room service? AC: Yes, sir. May I help you? H: I'd like to have breakfast in my room. AC: A continental breakfast? H: Yes, please.</p>
<p>2. Perguntar sobre o número de pessoas, tipo de bebida desejada, etc..</p>	4	<p>AC: For how many? H: For just one person. AC: With coffee or tea? H: Tea, please.</p>
<p>3. Responder perguntas sobre o cardápio, tempo de espera, etc..</p>	4	<p>H: What kind of juice do you have? AC: Orange, grape or pineapple juice. H: How long will it take? AC: About 10 minutes, madam.</p>
<p>4. Perguntar se o hóspede deseja mais alguma coisa.</p>	4	<p>AC: Anything else, sir? H: No, thanks.</p>

QUADRO 8: TAREFAS DO MAITRE

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
1. Atender o hóspede no restaurante.	4	
1.1. Cumprimentar.		M: Good evening, sir. H: Good evening.
1.2. Perguntar se houve reserva de mesa.		M: Have you got a reservation? H: Yes, my name is John Herrick.
1.3. Indicar uma mesa.		M: Will this table be all right? H: Yes, thank you.
1.4. Verificar se o hóspede está sendo bem atendido.		M: Is the steak all right, sir? H: Yes, thank you.
1.5. Agradecer.		M: Thank you.

QUADRO 9: TAREFAS DO GARÇOM

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>1. Atender o hóspede.</p> <p>1.1. Cumprimentar o hóspede.</p> <p>1.2. Perguntar ao hóspede se deseja fazer o pedido.</p> <p>1.3. Perguntar ao hóspede o que deseja consumir.</p> <p>1.4. Dar esclarecimentos sobre o cardápio (quando solicitado).</p> <p>1.5. Perguntar ao hóspede se deseja mais alguma coisa.</p>	<p>4</p>	<p>G: Good evening, sir. H: Good evening.</p> <p>G: Are you ready to order? H: Yes, please.</p> <p>G: Would you like to have a drink before dinner? H: Yes, a dry martini, please. G: Right away, sir.</p> <p>H: What's beef strogonov? G: Beef strogonov is a beef stew in sour cream.</p> <p>G: Anything else, sir? Would you like some dessert? H: No, thanks.</p>

QUADRO 10: TAREFAS DA GOVERNANTA

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>1. Atender a reclamações de serviços pessoalmente ou por telefone.</p> <p>1.1. Oferecer ajuda.</p> <p>1.2. Assegurar providências.</p>	<p>3</p>	<p>G: Can I help you? H: My air conditioner is not working.</p> <p>G: I'll have it seen to immediately. H: Thank you.</p>
<p>2. Resolver casos de objetos perdidos.</p>	<p>2</p>	<p>H: I'm afraid I've lost my wallet. G: One of the waiters has found a wallet in the restaurant.</p>

QUADRO 11: TAREFAS DA CAMAREIRA

TAREFAS	FREQ	EXEMPLOS
<p>1. Atender a solicitações de rouparia, lavanderia, passadeira, reposição de toalhas, cinzeiros, etc..</p> <p>1.1. Perguntar.</p> <p>1.2. Responder.</p>	4	<p>C: When will you need it for? H: This evening!</p> <p>H: Can I have an extra towel? C: Yes, right away.</p>

4.4 ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS PESQUISADOS E INFERÊNCIA DAS HABILIDADES LINGÜÍSTICAS NECESSÁRIAS

Com base na análise dos dados, foi possível agrupar as tarefas pertinentes aos cargos pesquisados, de maneira a delinear as principais atribuições destes cargos no que se refere ao uso da língua inglesa, bem como inferir as habilidades lingüísticas necessárias

CAPITÃO-PORTEIRO

Atribuições: O capitão-porteiro é o primeiro funcionário com quem o hóspede entra em contato quando chega ao hotel, pois ele se encontra na entrada para receber o cliente, para ajudá-lo a retirar as bagagens e solicitar as chaves do carro para mandar guardá-lo.

Habilidades lingüísticas: As tarefas que o capitão-porteiro desempenha exigem basicamente o domínio da fala a nível de comunicação formulaica.

MENSAGEIRO

Atribuições: O mensageiro, após o cliente ter sido recepcionado e auxiliado pelo capitão-porteiro, encaminha o hóspede e leva a bagagem para a recepção, onde acontecem as formalidades de registro. De posse da chave do apartamento, o mensageiro conduz o hóspede pelo elevador até ao quarto. Ali, o mensageiro acende as luzes, testa os aparelhos e dá breves explicações. Em seguida, retira-se do apartamento.

Habilidades lingüísticas: Assim como o capitão-porteiro, o mensageiro necessita basicamente dominar a habilidade da fala a nível de comunicação formulaica.

RECEPCIONISTA

Atribuições: Quando o hóspede chega ao balcão de recepção conduzido pelo mensageiro, o recepcionista o recebe e passa às formalidades usuais. Em primeiro lugar, questiona se o cliente solicitou ou não reserva. Examina então o mapa de reservas (**room rack**) para certificar-se da reserva ou da disponibilidade ou localização, tipo de apartamento desejado pelo hóspede, etc. Em seguida, solicita ao hóspede o preenchimento da ficha de registro e do cartão de identificação.

Durante sua permanência, o hóspede entra em contato com o recepcionista pessoalmente ou por telefone para fazer reclamações, solicitar serviços, pedir informações sobre o hotel, sobre a cidade (programas, eventos, recursos turísticos, etc), sobre acontecimentos culturais, esportivos, o câmbio, etc.

Após a estadia de um ou vários dias, procede-se às tramitações de saída (**check out**), ocasião em que se emite a fatura e são estabelecidas as modalidades de pagamento (cheque, dinheiro, cartão de crédito, etc).

Habilidades lingüísticas: A recepcionista necessita possuir fluência oral, isto é dominar as habilidades de fala e entendimento da fala para atuar em situações tanto rotineiras como extraordinárias.

AGENTE DE RESERVAS

Atribuições: O agente de reservas atende a pedidos de reservas feitos verbalmente (por telefone ou pessoalmente) ou por escrito (carta, fax, internet, etc). Consultado o mapa de reservas, confirma ou não o pedido feito. Pergunta o número de ocupantes e pede os dados do solicitante. O agente de reservas também lida com adiamentos, antecipações e cancelamento de reservas.

Habilidades lingüísticas: Para obter e repassar informações precisamente, o agente de reservas precisa dominar as habilidades de fala e entendimento da fala, para que possa atuar em todo o tipo de contato telefônico referente a reservas.

TELEFONISTA

Atribuições: O telefonista é geralmente a primeira pessoa com quem uma grande parcela de clientes entra em contato para solicitar reservas. Além disso, recebe e repassa ligações e transmite recados. Possui as seguintes atribuições:

- a) colocar o hóspede imediatamente em contato com a chamada telefônica;
- b) anotar recados quando o hóspede não se encontra no hotel;
- c) executar serviço de despertar.

Habilidades lingüísticas: A telefonista necessita dominar muito bem as habilidades da fala e entendimento da fala, pois além de atuar em contatos telefônicos breves, a nível de

comunicação formulaica, pode, eventualmente, precisar extender-se em contatos telefônicos mais longos.

GERENTE

Atribuições: Tanto o gerente geral como o gerente de hospedagem atuam como chefes de pessoal e relações públicas do hotel. Compete a estes gerentes coordenar as diversas tarefas do hotel e tomar decisões rápidas, bem como travar contatos com hóspedes freqüentes ou especiais para colher opiniões sobre os serviços do hotel; também lhes compete a resolução de problemas e outras situações que requeiram a sua atuação pessoalmente, por telefone ou por carta.

Habilidades lingüísticas: O gerente necessita possuir fluência oral e escrita, ou seja, dominar as quatro habilidades para lidar com situações nem sempre previsíveis e para atender às responsabilidades pertinentes a seu cargo.

GOVERNANTA

Atribuições: Na maioria dos hotéis a governanta pode entrar em contato com o hóspede, pois ela circula pelo hotel para verificar se as acomodações estão convenientemente preparadas. Para isto, controla os serviços de camararia, rouparia, lavanderia e limpeza, sendo intermediária entre o hóspede e os funcionários destes setores. A governanta também é responsável pelos objetos dos hóspedes: se algo for esquecido no quarto a camareira deve deixá-lo aos cuidados da governanta.

Habilidades lingüísticas: A governanta precisa dominar as habilidades de fala e entendimento da fala para resolver todas as situações previsíveis.

CAMAREIRA

Atribuições: É quase inevitável o contato entre hóspede e camareira, pois a principal atribuição desta é arrumar diariamente o quarto. Eventualmente, caso o hóspede o solicite, leva suas roupas para serem lavadas, repassadas ou consertadas. Também fornece itens a mais (toalhas, sabonetes, abastecimento do frigobar, etc) quando solicitados, ou repõe itens faltantes.

Habilidades lingüísticas: Por contactar brevemente com o hóspede, a camareira precisa dominar a fala e entendimento da fala exclusivamente a nível de comunicação formulaica.

MAITRE

Atribuições: É o responsável pelo andamento do restaurante sob todos os aspectos: cliente, pessoal, funcionamento dos equipamentos, móveis, **mise en place**, etc. Deve saber comandar sua equipe e resolver todas as situações com os clientes dentro das normas da mais elevada cortesia.

Habilidades lingüísticas: O maitre precisa dominar as habilidades da fala e entendimento da fala a nível de comunicação formulaica basicamente, podendo precisar dar breves esclarecimentos, quando necessário.

GARÇOM

Atribuições: Sendo o profissional que serve o cliente, deve ocupar-se igualmente da **mise en place**. O garçom deve possuir conhecimento dos cardápios oferecidos para informar corretamente o cliente, quando solicitado.

Habilidades lingüísticas: O garçom necessita dominar a habilidade da fala e entendimento da fala a nível de comunicação formulaica, tendo que, eventualmente, interagir com o hóspede em situações previsíveis dentro do seu contexto de trabalho.

ATENDENTE DA COPA

Atribuições: Este profissional recebe os pedidos de comidas e bebidas, feitos pelo hóspede por telefone. Assim como o garçom, deve possuir conhecimento dos cardápios para dar informações corretas ao cliente e sugerir iguarias, quando solicitado. Em alguns hotéis, é o mesmo profissional que leva as iguarias ao quarto do hóspede.

Habilidades lingüísticas: O atendente de copa, assim como o garçom, necessita dominar a habilidade da fala e entendimento da fala a nível de comunicação formulaica tendo, eventualmente, que interagir com o hóspede em situações previsíveis dentro do seu contexto de trabalho.

4.5. FUNÇÕES E HABILIDADES LINGÜÍSTICAS RELACIONADAS COM OS CARGOS

Como se pode depreender dos quadros apresentados, os cargos que mais utilizam a língua inglesa são aqueles que fazem parte da linha de frente de um hotel: capitão-porteiro, mensageiro e recepcionista. As tarefas referentes a estes cargos exigem o domínio das habilidades da fala e entendimento da fala, principalmente no que se refere às funções lingüísticas de comunicação formulaica (cumprimentar, despedir-se, agradecer, desculpar-se, etc). O cargo de recepcionista, porém, merece maior atenção por ser o único que exige fluência oral completa, pois trava contatos mais demorados com os hóspedes em situações nem sempre previsíveis.

O cargo de gerente, embora apresentando uso eventual da língua inglesa, pela responsabilidade de suas atribuições, exige o domínio das quatro habilidades pelo tipo de tarefas que realiza.

Nos **bastidores** do hotel trabalha uma equipe que é contactada pelo hóspede por telefone: telefonista, agente de reservas e atendente de copa. Nestes cargos são necessárias as habilidades da fala e entendimento da fala, basicamente, à nível de comunicação formulaica. O número de tarefas que envolvem interações comunicativas mais elaboradas é reduzido, sendo delimitadas por um contexto de uso repetitivo e previsível.

Por último, há que se mencionar o cargo da governanta que, nos hotéis de categoria 4 e 5 estrelas, é encarregada de intermediar os contatos do hóspede com a camararia, rouparia, lavanderia, etc. São necessárias as habilidades de fala e entendimento da fala, pois entra em contato com o hóspede, tanto pessoalmente como por telefone. Assim como nos cargos anteriores, a comunicação entre a governanta e o hóspede é basicamente formulaica, pois o

contexto dos diálogos não varia muito, referindo-se sempre aos serviços que estão sob seu comando.

4.6. INFERÊNCIA DE OUTROS REQUISITOS LINGÜÍSTICOS RELACIONADOS COM OS CARGOS

4.6.1 Tons Atitudinais

As interações comunicativas no setor hoteleiro ocorrem num ambiente psicológico que pode ser caracterizado como público e formal, numa relação de inferior para superior (funcionário para cliente / anfitrião para hóspede).Conseqüentemente, de cada um dos funcionários em questão são exigidas as seguintes características comportamentais: amabilidade, cordialidade, polidez, habilidade, interesse, formalidade, pontualidade, simpatia, respeito, discrição e tolerância.

4.6.2. Fórmulas

Observando-se o quadro das tarefas, constata-se que grande parte destas utilizam fórmulas. Munby (1980:139) coloca estas funções na categoria de número 7 (comunicação formulaica) de sua lista. As funções desta categoria são realizadas por meio de pares adjacentes (McCarthy, 1991: 118-122), como cumprimento x cumprimento, agradecimento x resposta agradecimento, despedida x despedida. Em alguns pares o enunciado e sua resposta são exatamente iguais:

Capitão-porteiro: Good Morning

Hóspede: Good Morning

Em outros pares espera-se que a segunda parte seja diferente:

Mensageiro: Have a nice stay!

Hóspede: Thanks.

Note-se também que o agradecimento **thanks** pressupõe enunciados variados (ofertas, congratulações, informações, etc.) na primeira fala.

Tendo-se uma **sugestão** na primeira fala, podem aparecer várias possibilidades na resposta, como se pode esperar que ocorra em um diálogo entre garçom e hóspede:

Garçom: Would you like to have a drink first?

Hóspede: Yes, that would be nice.

Yes, it could be some white wine.

No, thanks.

Percebe-se que nas falas do capitão-porteiro e do mensageiro a realização dos pares adjacentes não apresenta muita variação, sendo que na maioria das ocorrências há pares de enunciados idênticos ou com respostas previsíveis. Nas funções de recepcionista, gerente, governanta, maitre e telefonista, entretanto, pode-se prever diversas possibilidades, tanto na

primeira como na segunda parte dos pares adjacentes, bem como a possibilidade de participar de diálogos mais longos:

Exemplo 1:

Hóspede: Where's the restaurant, please?

Recepcionista: Go along that corridor on the right.

Exemplo 2:

Telefonista: Green Village Hotel.

Cliente: May I speak to Mr. Herrick, please? He's in room 1216.

Telefonista: Just a moment, please.

(...) I'm sorry, sir. The line is busy.

Would you like to hold on or call back?

Cliente: I'll call back later, thanks. Bye

Telefonista: Goodbye, sir

4.6.3 Transações e Interações Comunicativas

Para concluir a interpretação dos dados pode-se utilizar a distinção entre a fala transacional e a fala interacional por já haver sido constatado que o canal oral de comunicação é o mais utilizado nos cargos pesquisados. O ambiente de trabalho em questão (hotéis)

favorece mais a fala transacional do que a fala interacional (McCarthy,1991) em todos os cargos. Pode-se inferir, porém, que nos cargos em que a comunicação acontece por meio do canal oral face-a-face há algumas ocorrências de fala interacional. No cargo de gerente, por exemplo, pode-se inferir que o mesmo se utiliza deste artifício para fazer com que os hóspedes mais freqüentes ou mais importantes (clientes preferenciais) se sintam “em casa” e também para verificar se estão sendo bem atendidos. O recepcionista, por sua vez, freqüentemente se envolve em conversas mais amigáveis com os hóspedes, que se dirigem constantemente à recepção ou que costumam se estender em suas conversas. O mensageiro e o capitão-porteiro também estão expostos a este tipo de comunicação por fazerem parte da linha de frente. Por último, pode-se mencionar a governanta e as camareiras, que cruzam diariamente o caminho dos hóspedes. As únicas exceções aos cargos que entram em comunicação face-a-face com o hóspede são os cargos de maitre e garçom, aos quais não é permitido abordar o cliente desta forma, nem é comum que parta do cliente este comportamento, pela própria formalidade que a situação lhes impõem.

Pode-se inferir que o diálogo dos ocupantes de cargos que se comunicam por telefone com o cliente, como o agente de reservas e o atendente da copa seja puramente transacional, fato este que é, geralmente, comum em contatos telefônicos comerciais.

4.6.4. Freqüência das Tarefas

Observando-se os quadros pode-se identificar as tarefas lingüísticas mais freqüentes em termos de utilização da língua inglesa. As tarefas mais freqüentes são as pertinentes aos cargos de recepcionista, telefonista e agente de reservas. Em segundo lugar, estão os cargos de

capitão-porteiro, mensageiro, governanta, camareira, atendente da copa, garçom e maitre. Em último lugar, em termos de freqüência, estão as tarefas do cargo de gerente, o que não significa que sejam as menos importantes. A freqüência das tarefas foi apresentada para evidenciar os cargos em que há maior incidência de uso da língua inglesa, os quais merecem maior atenção em um curso de Inglês para fins específicos a fim de que seus ocupantes possam desempenhar tarefas recorrentes com agilidade e correção.

4.6.5. Estilo

Como já foi dito anteriormente, as interações comunicativas que ocorrem entre os funcionários de um hotel e seus clientes apresentam uma relação hierárquica do tipo superior para inferior. O cliente do hotel paga pelos serviços oferecidos, o que lhe confere certo poder. O funcionário, por sua vez, deve atendê-lo demonstrando polidez, formalidade e outras características comportamentais (tons atitudinais) que devem transparecer no estilo da linguagem empregada. Com base em Joos (1962), citado por Corder (1973:62) e nas características do ambiente psico-social, pode-se inferir que o estilo da linguagem utilizada pelos funcionários do hotel que entram em contato com o público é consultativo, como se pode perceber pelos exemplos: **Would you mind filling out this form?** (repcionista), **Could you talk to the receptionist, please?** (capitão-porteiro), **Are you ready to order, sir?** (garçom)

5. CONCLUSÃO

A presente dissertação teve por objetivo levantar as necessidades do setor hoteleiro em relação à língua inglesa. Seu ponto de partida foi o modelo de especificação da competência comunicativa proposto por Munby (1980), segundo o qual as necessidades comunicativas de um indivíduo podem ser evidenciadas a partir de uma investigação das finalidades do uso da língua-alvo.

Para a consecução do objetivo proposto, foram feitas entrevistas com os gerentes dos hotéis de categoria 4 e 5 estrelas, para detectar os cargos onde a língua-alvo era necessária, bem como investigar para que tipo de tarefas os ocupantes dos cargos citados precisavam deste conhecimento. Ao serem constatadas as deficiências que o setor hoteleiro apresenta no que se refere à mão-de-obra com conhecimento da língua inglesa, optou-se por conduzir a pesquisa de forma a delinear uma situação-alvo ideal, baseada na concepção dos gerentes.

Depois de levantados os cargos e descritas as tarefas, foram inferidas as funções e habilidades lingüísticas necessárias para o desempenho destas tarefas, bem como algumas características da linguagem apropriada ao referido contexto. Em linhas gerais, a pesquisa apontou os seguintes resultados:

- 1 . Os cargos que necessitam de algum conhecimento da língua inglesa são: capitão-porteiro, mensageiro, telefonista, agente de reservas, gerente, governanta, camareiras, maitre e atendente da copa.

2. Em todos os cargos pesquisados, a maior parte das tarefas envolve funções lingüísticas próprias da comunicação formulaica, assim como: cumprimentar, despedir-se,

agradecer, oferecer ajuda, informar, etc. Tais funções ocorrem repetidas vezes em situações previsíveis.

3. Apenas dois cargos exigem fluência completa: o do recepcionista e do gerente. O primeiro, pelo fato de estar em contato direto com o público, registrando entradas e saídas dos hóspedes, dando informações e atendendo a reclamações; o segundo, por entrar em contato com o cliente em situações especiais, que exigem negociações, tomada de decisões e outras atitudes da alçada da gerência.

4. As habilidades lingüísticas da fala e entendimento da fala têm peso maior no contexto do hotel, pois o uso da língua inglesa ocorre nas comunicações orais, seja face-a-face, seja por telefone. Exceção se faz aos cargos de agente de reservas, que recebe e envia faxes, além de atender a telefonemas.

5. O tipo de fala apropriada ao ambiente psico-social do hotel tende a ser mais transacional (McCarthy, 1991), caracterizada por mensagens diretas e objetivas (informações, instruções, indicações, etc). A fala interacional que lubrifica as engrenagens sociais, limita-se a cumprimentos, despedidas e agradecimentos.

6. Sendo que as interações comunicativas ocorrem entre clientes e funcionários, numa escala hierárquica de superior para inferior, o estilo das comunicações pode ser definido como consultativo.

7. As habilidades lingüísticas da escrita e leitura possuem peso menor que as outras. Os cargos que eventualmente necessitam destas habilidades são: agente de reservas e gerente.

Segundo Munby (1980), a partir de um perfil das necessidades comunicativas de um indivíduo, pode-se especificar as funções e formas lingüísticas que devem ser ensinadas em um curso de Inglês para Fins Específicos. Seguindo-se este raciocínio, a pesquisa apresentada nesta dissertação respondeu a duas das perguntas que devem nortear a elaboração de um curso desta natureza: Para quem ensinar (aos ocupantes dos cargos apontados) e o que deverá ser ensinado (em termos de habilidades e funções lingüísticas e outras características da linguagem usada no contexto dos hotéis). Como sugestão para o aprofundamento da presente pesquisa, tendo em vista a elaboração de um curso de Inglês para Hotelaria, sugere-se conduzir um estudo-de-caso de cada um dos cargos analisados, gravando-se as comunicações entre os clientes e os ocupantes dos cargos levantados nesta pesquisa. Porém, este trabalho deverá ser feito em países de língua inglesa, para servir como referência a uma situação-alvo ideal. Tal material, depois de submetido à análise do discurso, poderia fornecer informações em termos de vocabulário, extensão dos enunciados, características estilísticas, velocidade de comunicação, estruturas gramaticais, etc.

ANEXO 1

ESTUDO-PILOTO I, II, III

ESTUDO PILOTO I

SONDAGEM DA ÁREA DE TURISMO

1. IDENTIFICAÇÃO

Entrevista com uma professora de técnica e ética profissional e guia de turismo nacional e internacional, que também atua como consultora de turismo.

2. QUESTIONÁRIO

2.1. Quais os setores que exigem, a contratação de profissionais com formação específica para o turismo?

Na verdade, a maioria das empresas ligadas ao turismo contratam funcionários sem qualificação profissional e oferecem um treinamento intensivo no início das atividades. Sabe-se que alguns hotéis de categoria cinco estrelas, operadoras e alguns setores do aeroporto dão preferência aos profissionais qualificados.

2.2. Dentro destes setores, quais os cargos que exigem algum conhecimento da língua inglesa? Por quê?

SETORES	CARGOS	FINALIDADE
Hotéis	Telefonista	Os primeiros contatos entre os clientes e o hotel são geralmente efetuados por telefone e depois confirmados por escrito (fax).
	Recepcionista	Primeiro contato direto face-a-face com clientes para esclarecer dúvidas sobre acomodação, valor, quantidade de pessoas, etc.
	Gerente	Contatos diretos para efetuar reclamações e elogios
Operadoras	Gerente	Acerto de pacotes de viagens com agências estrangeiras por meio de contato pessoal direto (o gerente vai até a agência estrangeira a fim de verificar se a representação é viável, bem como o grau de confiabilidade da agência a ser representada).
	Atendente	Contato direto com o público, a fim de informar o preço das passagens, promoções, roteiros, etc.
Aeroporto	Atendente da companhia aérea	Informações sobre os vôos e decolagens, bagagens, passagem, check in , etc.
	Atendente da ABAV	Informações turísticas.

ESTUDO-PILOTO II

RECONHECIMENTO DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EMPRESAS LIGADAS AO TURISMO

1. EMPRESA A:

Ramo de Atividade: Operadora de viagens

2. ANÁLISE OCUPACIONAL

2.1. Quais setores ou departamentos que compõem esta empresa?

Diretoria, gerencia geral, setor nacional, Internacional, Administrativo, contabilidade e faturamento

2.2. Quais os cargos para que exigem formação específica em Turismo?

Gerência, atendentes ou emissores nacionais/internacionais

2.3 Quais dos cargos citados acima exigem algum conhecimento em língua inglesa? Cite suas principais funções (atividades e tarefas específicas e a frequência de utilização).

SETOR	CARGO	ATIVIDADES	TAREFAS	FREQUÊNCIA
Gerência	Gerente	Coordena todas as atividades	Telefonemas	cada 15 dias raríssimo
		Vendas	.face a face	mensal
		Atendimento ao cliente	fax	cada 6 meses
		Marketing	da IATA(hotéis, cartas)	cada 6 meses
		Novidades	da IATA (novas normas)	mensal
		Contato com organizações	Revistas	mensal
			Folders	

1. EMPRESA B:

Ramo de Atividade: Agência de passagens aéreas

2. ANÁLISE DE CARGO

2.1. Quais setores ou departamentos que compõem esta empresa?

Gerência, faturamento, contabilidade, loja de passagens, balcão do aeroporto, manutenção

2.2. Quais os principais cargos para cujo exercício é necessário algum conhecimento da língua inglesa?

Linha de frente: recepção (lojas), secretária, gerente

2.3. Em que outros cargos eventualmente se faz necessário algum conhecimento de língua inglesa?

Telefonista

3. DO USO DA LINGUA INGLESA

3.1. Indique os cargos em que o uso da língua inglesa é:

Diário:

Várias vezes por semana: recepção, gerência

De vez em quando: gerência

3.2. Qual o meio de comunicação mais usado em língua inglesa:

oral

escrito

3.3. Enumere o canal de comunicação mais utilizado com referência à língua inglesa por ordem de importância de 1 a 5:

(1) face a face

(2) telefone

(3) fax

(5) cartas

(4) outro: Qual? Computador (mensagens)

1. EMPRESA C

Ramo de Atividade: Gerência de aeroportos

2. ANÁLISE DE CARGO

2.1. Quais setores ou departamentos que compõem esta empresa?

Administração do aeroporto (INFRAERO)

Proteção ao voo

Órgãos públicos (Receita Federal, Saúde, Polícia Federal, Dep. Aviação Civil (DAC), Polícia Militar

Companhias aéreas (Vasp, Varig, Transbrasil, Tam)

Táxis aéreos (vôos domésticos)

Aviação Geral (empresários que possuem aviões de pequeno porte)

Atividades gerais (lojas, restaurantes, etc)

2.2. Quais os principais cargos para cujo exercício é necessário algum conhecimento da língua inglesa?

Serviço de som

Táxis aéreos

Atividades de comerciais

Balção de informações

Manutenção de aeronaves

Carga aérea

Operadores da torre de controle

ESTUDO - PILOTO III

RECONHECIMENTO DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE HOTÉIS

1. IDENTIFICAÇÃO

Ramo de Atividade: Hotelaria

2. ANÁLISE DE CARGO

2.1. Quais setores ou departamentos que compõem esta empresa?

Hospedagem (recepção e governança), alimentos e bebidas , administrativo e financeiro, comercial (vendas), manutenção, marketing, gerência geral.

2.2. Quais os principais cargos para cujo exercício é necessário algum conhecimento da língua inglesa?

Recepção frontal, telefonistas

2.3. Em que outros cargos eventualmente se faz necessário algum conhecimento de língua inglesa?

Vendas, eventos

3. DO USO DA LINGUA INGLESA

3.1. Indique os cargos em que o uso da língua inglesa é:

Diário: Recepção e telefonia

Várias vezes por semana: Mensageiro, garçon

De vez em quando:

3.2. Qual o meio de comunicação mais usado em língua inglesa:

oral

escrito

3.3. Enumere o canal de comunicação mais utilizado com referência à língua inglesa por ordem de importância de 1 a 5:

(1) face a face

(2) telefone

(4) fax

(3) cartas

(5) outro: Qual? Computador

ANEXO 2

ESQUEMA DA ENTREVISTA

COLETA DE DADOS

1. IDENTIFICAÇÃO

1.1. Nome da Empresa: _____

1.2. Ramo de atividade: _____

1.3. Nome do entrevistado: _____ Cargo: _____

1.4. Endereço: _____ No.: _____

Bairro: _____ Cidade: _____ Estado: _____

CEP: _____ Telefone p/contato: _____

2. ENTREVISTA

2.1. Quais os cargos para cujo exercício é necessário algum conhecimento da língua inglesa?

2.2. Do uso da língua inglesa

Enquadre na tabela abaixo os CARGOS para cujo exercício é necessário algum conhecimento da língua inglesa, especifique para que tipo de TAREFAS se exige este conhecimento e a FREQUÊNCIA de realização destas tarefas:

CARGOS	TAREFAS	FREQUÊNCIA
--------	---------	------------

ANEXO 3

DADOS COLETADOS

HOTÉIS

INFORMANTE A

CARGO	TAREFAS	FREQ
Capitão-porteiro	Receber o hóspede	1 vez por dia
	Serviços externos em função do hotel	1 vez por dia
Mensageiro	Primeiro contato dentro do hotel: encarrega-se das bagagens	1 vez por dia
	Atende a solicitações dos hóspedes	várias vezes ao dia
	Leva ao quarto a compra que o hóspede solicitou	várias vezes por semana
Recepcionista	É o ponto referencial do hotel: Faz o Check in e Check out	1 vez por dia
	Atende a pedidos feitos por telefone	1 vez por dia
	Dá informações sobre vôos, localidades, shows, temperatura, etc.	1 vez por dia
	Atende a pedidos de reserva feitos no balcão	1 vez por dia
Agente de reservas	É responsável pelo primeiro contato com o hóspede: atende a pedidos de reservas	várias vezes por dia
Telefonista	Efetua ligações externas	várias vezes por dia
	Recebe e repassa ligações	várias vezes por dia
	Anota e repassa recados	várias vezes por dia

INFORMANTE A (cont.)

CARGO	TAREFAS	FREQ
Governanta	Atende a solicitações dos hóspedes	várias vezes por semana
	Dá esclarecimentos	várias vezes por semana
	Resolve situações referentes a objetos perdidos e outras	1 vez por semana
Camareiras	Entram em contato com o hóspede diariamente	1 vez por dia
	Atendem a pedidos de roupas para passar e de consertos	1 vez por dia
Maitre	Receber o hóspede	1 vez por dia
	Indicar uma mesa	1 vez por dia
	Esclarecer sobre o cardápio (se necessário)	1 vez por dia
	Agradece	1 vez por dia
Garçom	Recebe os pedidos	1 vez por dia
	Traz a conta	1 vez por dia
Gerente	Entra em contato com hóspedes VIPs ou frequentadores do hotel já conhecidos	várias vezes por semana
	Resolve pessoalmente problemas que exijam sua intervenção	várias vezes por semana

INFORMANTE B

CARGO	TAREFAS	FREQ
Gerente-geral	Atender diretamente o público para receber reclamações, elogios, tomar decisões, etc.	Diário
Recepcionista	Fazer o Check in : documentar a entrada do hóspede no hotel. Solicitar o preenchimento da ficha de entrada ou fazer perguntas a fim de preenchê-la, solicitar documento de identificação e assinatura	1 a 2 vezes por semana
	Dar informações sobre serviços de restaurante, horário do café da manhã, lanchonete, governança, etc	diário
	Fornecer a chave do apartamento e dar as boas-vindas	1 a 2 vezes por semana
	Encerrar a conta do hóspede	1 a 2 vezes por semana
Telefonista	Receber e passar ligações para os setores solicitados	menos de 1 vez por semana
Atendente de reservas	Recebe e responde fax com pedido de reserva	várias vezes ao dia
	Atende telefonemas de reservas	várias vezes ao dia
Atendente de Copa	Atender a pedidos de lanches feitos por telefone	Diário
Garçom	Receber e anotar pedidos	várias vezes ao dia
	Servir o hóspede	várias vezes ao dia

INFORMANTE C

CARGO	TAREFAS	FREQ
Capitão-porteiro	Fazer o primeiro contato com o cliente que se dirige ao hotel	diário
	Encaminhar o hóspede à recepção	diário
Recepcionista	Fazer o primeiro contato com o cliente, dentro do hotel	diário
	Registrar a entrada do hóspede no hotel	diário
	Informar o hóspede sobre os serviços de bar, restaurante, governança, etc	diário
	Atender às solicitações e reclamações dos hóspedes	várias vezes ao dia
	Fechar a conta do hóspede no hotel e esclarecer ao hóspede o preço dos alimentos, bebidas e serviços cobrados	diário
Atendente de copa	Atende o telefone na copa do hotel, recebendo pedidos dos hóspedes	diário
Telefonista	Receber, fazer e repassar ligações externas e internas	várias vezes ao dia
Atendente de reservas	Receber e passar ligações e faxes a respeito de reservas	várias vezes ao dia
Mensageiro	Carregar as malas, conduzir o hóspede ao quarto e abrir o quarto	diário
Governanta	Quando solicitada, intermedia os serviços de lavanderia, passaderia, camararia, rouparia e zeladoria (limpeza) (Serviços quase sempre solicitados à recepcionista)	menos de 1 vez por semana

INFORMANTE C (cont.)

CARGO	TAREFAS	FREQ
Maitre	Encaminhar o hóspede à mesa e entregar o cardápio	várias vezes ao dia
Garçom	Receber e anotar os pedidos de alimentos e bebidas	várias vezes ao dia
Gerente geral	Conversar diretamente com o cliente, quando solicitado para resolver assuntos mais sérios. Receber reclamações ou elogios	uma vez por semana

INFORMANTE D

CARGO	TAREFAS	FREQ
Recepcionista	Check in/ Check out/ Passeios (receptivo, aluguel de automovel, endereços de shoppings, etc)	várias vezes ao dia
Mensageiro	Entrada e saída de hóspedes. Serviços externos, bagagens, taxi, etc.	várias vezes ao dia
Telefonista	Atender telefonemas, anotar recados, fazer ligações. Serviço despertador	mais ou menos uma vez por semana
Maitre/Garçom	Perguntar o que deseja, agradecer, etc. Levar o café na mesa	menos de 1 vez por semana
Governanta	Atender à solicitação de lavanderia, toalhas, etc	1 vez ao dia
	Cumprimentar o hóspede	1 vez ao dia
	Despedir-se do hóspede	1 vez ao dia
Agente de reservas	Efetuar reservas, cancelamentos, alterações, etc.	várias vezes ao dia
	Informar sobre o o hotel	várias vezes ao dia
Gerente	Entrar em contato com o hóspede em situações especiais que requerem decisões extraordinárias	mais ou menos 1 vez por semana

INFORMANTE E

CARGO	TAREFAS	FREQ
Capitão-porteiro	Encaminhar o hóspede à recepção Dar informação sobre o hotel	mais ou menos 1 vez ao dia várias vezes ao dia
Mensageiro	Acompanhar o hóspede ao apartamento, levando as bagagens e demonstrar o funcionamento dos aparelhos	mais ou menos 1 vez ao dia
Recepcionista	Fazer o Check in/Check out Informar sobre os serviços de bar, restaurante, área de fumante e não fumante, etc. Receber reclamações Informar sobre pontos turísticos, shows, teatros e passeios em geral	mais ou menos 1 vez por dia várias vezes por dia várias vezes ao dia várias vezes ao dia
Telefonista	Receber e repassar ligações internacionais Transferir ligações para a recepcionista	mais ou menos 1 vez por dia várias vezes por dia
Agente de reservas	Confirmar reserva por fax ou telefone Dar informações sobre tarifas	várias vezes por dia várias vezes por dia
Governanta	Comunicar-se com o hóspede quando pede para passar roupa, informações sobre o apartamento, mais toalhas, souvenirs, etc Geralmente é abordada pelo hóspede quando está nos corredores, para dar informações sobre a localização do bar, restaurante, etc	ao menos 1 vez por dia ao menos 1 vez por dia

INFORMANTE E (cont.)

CARGO	TAREFAS	FREQ
Maitre	Recebe o hóspede no restaurante: cumprimenta, indica uma mesa, etc	mais ou menos 1 vez por dia
	Dar explicações sobre o cardápio (quando solicitado)	mais ou menos 2 vezes por semana
	Atender a reclamações	mais ou menos 1 vez por mes
Garçom	Anotar o pedido, servir e levar a conta	mais ou menos 1 vez por dia
Gerente	Contactar pessoalmente hóspedes especiais (frequentadores ou clientes VIPs) para verificar se estão sendo bem atendidos	mais ou menos 1 vez por semana
	Escrever cartas em inglês (contatos, prestação de contas, etc)	mais ou menos 1 vez por semana
	Receber correspondência (revistas especializadas, tarifas, material de divulgação de eventos, etc)	mais ou menos 1 vez por semana

INFORMANTE F

CARGO	TAREFAS	FREQ
Mensageiro	Recepcionar o hóspede Apresentar o hotel	mais ou menos 1 vez por dia mais ou menos 1 vez por dia
Telefonista	Geralmente faz o primeiro contato com o hóspede Receber e repassar ligações	mais ou menos 1 vez por semana mais ou menos 1 vez por semana
Recepcionista	Faz o check in/check out Dar informações sobre o bar, restaurante, governança, etc	mais ou menos 1 vez por dia várias vezes por dia
Gerente geral	Receber as correspondências endereçadas à gerência Conversar com os hóspede em situações extraordinárias	várias vezes por semana mais ou menos 1 vez por mês

INFORMANTE G

CARGO	TAREFAS	FREQ
Mensageiro	Recepcionar o hóspede e orientá-lo quanto ao horário de restaurante	mais ou menos 1 vez por dia
	Apresentar o hotel	mais ou menos 1 vez por dia
Telefonista	O primeiro contato do hóspede com o hotel é com a telefonista	mais ou menos 1 vez por semana
	Receber e repassar ligações	várias vezes por dia
Recepcionista	Faz o check in/check out	mais ou menos 1 vez por dia
	Dar informações sobre o bar, restaurante, governança, etc	várias vezes por dia
Gerente geral	Receber as correspondências endereçadas à gerência	várias vezes por semana

INFORMANTE H

CARGO	TAREFAS	FREQ
Capitão-porteiro	Receber o hóspede	várias vezes por semana
Mensageiro	Carregar as malas e abrir o quarto	várias vezes por semana
Recepcionista	Verificar a reserva feita antecipadamente	várias vezes por dia
	Registrar a entrada do hóspede no hotel	várias vezes por semana
	Informar sobre os serviços de restaurante, horário de café da manhã, etc	diário
	Dar informações ao hóspede sempre que solicitada	várias vezes ao dia
	Atender à pedidos e reclamações	várias vezes ao dia
	Encerrar a conta	várias vezes por semana
Agente de reservas	Receber chamadas internacionais, solicitando informações sobre o hotel (tipo de apartamento, preço da diária, etc.	várias vezes por semana
Gerente geral	Conversar pessoalmente com o hóspede para resolver problemas mais graves	mais ou menos 1 vez por semana
Telefonista	Completar ligações internacionais	mais ou menos 1 vez por dia
	Receber chamadas internacionais	várias vezes ao dia
	Contactar com o apartamento para repassar ligações nacionais e internacionais	várias vezes ao dia

BIBLIOGRAFIA

ABBS, B.; AYTON, J.; FREEBAIRN, I.. **Strategies**. London: Longman, 1975

ALEXANDER, L.G. **Longman English Grammar**. New York: Longman Inc, 1988

ALTMAN, HOWARD B.; JAMES, C. VAUGHAN. **Foreign Language Teaching: Meeting Individual Needs**. Oxford: Pergamon Press Ltd, 1980

AZEVEDO, Neiza Dias da Cruz. **Análise Ocupacional**. Rio de Janeiro:Editora Rio, 1976

BORG, WALTER; GALL, MEREDITH. **Educacional Research**. New York: David Mckay, Co., 1976

BROWN, JAMES DEAN. **Understanding Research in Second Language Learning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1993

CASTELLI, GERALDO. **O Hotel como Empresa**. Porto Alegre: Sulina, 1982

CELANI, M. ANTONIETA et al. **The Brazilian ESP Project an Evaluation**. São Paulo: EDUC, 1988

CORDER, S. PIT. **Introducing Applied Linguistics**. Harmondsworth, Middlesex, England: Penguin Books Ltd, 1973

DIK, SIMON C.. **Functional Grammar**. North - Holland Linguistic Series. Amsterdam: North - Holland Publishing Company, 1979

EASTWOOD, JOHN. **English for Travel**. Oxford: Oxford University Press, 1995

ELLIS, ROD. **Understanding Second Language Acquisition**. Oxford: Oxford University Press, 1985

EMBRATUR. **Turinfo: Participação do Turismo na Economia Estadual.** Curitiba, 1991

EMBRATUR. **Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo.** Internet, 1996

EMBRATUR. **Programa Nacional de Municipalização do Turismo.** Internet, 1996

EMBRATUR. **Deliberação Normativa N° 367 de 26/12/1996.** Internet, 1996

HAWKEY, ROGER. **ELT Documents SPECIAL: Projects in Materials Design. Syllabus Design For Specific Purposes.** London: The British Council, p. 82-143, 1980

HUTCHINSON, TOM; WATERS, ALAN. **English For Specific Purposes: a learning centred approach.** Cambridge: Cambridge University Press, 1986

JOHNS, ANN M.; DUDLEY-EVANS, TONY. **English for Specific Purposes: International in Scope, Specific in Purpose. State of the Art TESOL Essays.** Illinois: Patangraph Printing, p. 115-132, 1993

KRUSE, Benedict. **Instrumental English.** English for the Travel Industry. New York: MacGraw Hill, 1982

LARSEN-FREEMAN, DIANE; LONG, MICHAEL H.. **An Introduction to Second Language Acquisition Research.** New York: Logman Inc., 1992

LEVIN, JACK. **Estatística Aplicada a Ciências Humanas.** São Paulo: Editora Harbra, 1987

MACKAY, RONALD; MOUNT FORD, ALAN. **English for Specific Purposes.** London: Longman Group Limited, 1978

MAZZOLI, MENDORE. **Administração em Hotelaria e Recepção.** Rio de Janeiro: Editora Rio, 1979.

McCARTHY, Michael. **Discourse Analysis for Language Teachers**. Cambridge: Cambridge University Press, 1991.

McARTHUR, T. **The Oxford Companion to the English Language**. Oxford: Oxford University Press, 1992

MUNBY, JOHN. **Communicative Syllabus Design: a Socio-Linguistic Model for Defining the Content of Purpose Specific Language Programmes**. Cambridge: Cambridge University Press, 1980

MUNBY, JOHN. **Processing Model for Specifying Communicative Competence in a Foreign Language**. Cambridge: Cambridge University Press, 1978

NUNAN, DAVID. **The Learner-Centred Curriculum: a Study in Second Language Teaching**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992

POLONIA, EUNICE. **English For Hotel Personnel**. Caxias do Sul: EDUCS, 1990

RICHARDS, JACK C.; PLATT, JOHN; PLATT, HEIDI. **Dictionary of Language Teaching & Applied Linguistics**. London: Longman Group Limited, 1996

RICHARDSON, ROBERTO JARRY. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Editora Atlas S/A, 1985

RICHTERICH, RENÉ; CHANCEREL, JEAN-LOUIS. **Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language**. Oxford: Pergamon Institute of English, 1980

ROCHA, ANALUIZA MACHADO. **Levantamento de Motivos que Levam ao Estudo da Língua Inglesa**. Curitiba, 1980. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná

ROE, PETER. **ELT Documents SPECIAL.: Projects in Materials Design. The English Language Centre, Jeddah**. London, The British Council, p.172 - 197, 1980

SEBRAE. **Diagnóstico do Setor Hoteleiro 1988**. Cuiabá, p. 38 - 41

SELLTIZ et al. **Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais: o relatório da pesquisa**. São Paulo: Editora Herder, p. 499 - 511, 1967

STOTT, TRISH; HOLT, ROGER. **First Class. English for Tourism**. Oxford: Oxford University Press, 1995

SWALES, JOHN. **ELT Documents SPECIAL: Projects in Materials Design. The Educational Environment and its Relevance to ESP Programme Design**. London: The British Council, p. 61 - 70, 1980

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **A Língua Estrangeira Instrumental: perfil das necessidades e do interesse na Universidade Federal do Paraná**. Curitiba, 1980

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Instrumentalidade no Ensino de Línguas Estrangeiras**. Fortaleza, 1980

WEST, RICHARD. **Language Teaching**. State of the Art Article: needs analysis in language teaching. Cambridge: Cambridge University Press, V. 27, 1994

WHITE, RONALD V. **The ELT Curriculum: design, innovation and management**. New Castle: Atheneum Press Ltd., 1988

WILKINS, D.A. **Notional Syllabuses: a taxonomy and its relevance to foreign language curriculum development**. Oxford: Oxford University Press, 1976

YATES, C. St.J. **Check in: a course for hotel reception staff (English in tourism)**. London: Cassel Publishers Limited, 1991