

A QUALIFICAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS NA ÁREA DO TURISMO A PARTIR DO ESPANHOL PARA FINS ESPECÍFICOS: UMA PRÁTICA, MUITOS OLHARES

Jéssica B. de Almeida¹

Trícia Tamara B. do Amaral²

RESUMO: Esta pesquisa traz uma demonstração e faz uma reflexão dentro da área de hospitalidade sobre a necessidade de treinamento e qualificação de RH da rede hoteleira, especificamente no município de Santa Vitória do Palmar, no extremo sul do Brasil. A partir da oferta de um curso de Língua Espanhola exclusivo ao cargo de recepção de hotéis, visando a qualificação de RH, este estudo ainda identificou todo o processo de planejamento e realização do mesmo. Para o desenvolvimento desta pesquisa, trabalhou-se através da metodologia pesquisa-ação, além do uso de três instrumentos de coleta: dois questionários semiestruturados e notas de campo feitas a partir das aulas oferecidas. Os dados foram interpretados com base em três eixos teóricos principais: Educação e Letramento; Qualificação de Recursos Humanos; e Espanhol para Fins Específicos e apontaram, dentre outros resultados, que se faz essencial o treinamento de RH e, conseqüentemente, em como os funcionários podem trabalhar de uma forma mais profissional e positiva, proporcionando ainda que estes alcancem satisfação no trabalho, o que contempla a si mesmos, ao hotel e ao cliente.

Palavras-chave: Turismo; Educação e Letramento; Qualificação de Recursos Humanos; Espanhol para Fins Específicos.

ABSTRACT: This research brings a demonstration and makes a reflection within the hospitality field about the need for training and hotel chain HR qualification, specifically in the city of Santa Vitória do Palmar, the extreme south of Brazil. From the offer of a Spanish language course exclusive to the post of reception of hotels, aiming to HR qualification, this study also identified the process of planning and execution the same. For the development of this research, we worked through the action research methodology and the use of three collection instruments: two semi-structured questionnaires and field notes made from the classes offered. The data were interpreted based on three main theoretical areas: education and literacy; Qualification of Human Resources; and Spanish for Purposes and Specific pointed out, among other results, it is essential to HR training and, consequently, how employees can work in a more professional and positive manner, providing even if they achieve job satisfaction, which includes themselves, the hotel and the customer.

Keywords: Tourism; Education and Literacy; Human Resources Qualification; Spanish for Specific Purposes.

¹ Bacharela em Turismo - Universidade Federal do Rio Grande. jessica.almeida13@hotmail.com.

² Professora Mestre - Universidade Federal do Rio Grande - Instituto de Letras e Artes. triciatba@yahoo.com.br.

1 INTRODUÇÃO

A Língua Espanhola vem cada vez mais conquistando seu espaço no Brasil, não só pela similaridade com a Língua Portuguesa, mas também por uma necessidade de uma segunda língua no âmbito profissional. A importância deste idioma também se dá a partir das relações com países hispano-americanos (NEGREIROS, 2012), por exemplo, o MERCOSUL, e a proximidade com as fronteiras de países hispanofalantes.

No turismo, a necessidade de uma segunda língua é primordial, pois o profissional se relaciona diariamente, em diversas áreas, com turistas em que não falam o mesmo idioma. Entretanto, para cada perfil de profissional, é necessário encontrar maneiras eficazes e práticas para desenvolver essa competência comunicativa. No município de Santa Vitória do Palmar, situado no extremo sul do país, surge essa necessidade em maior nível de importância, basicamente devido a sua localização, em região de fronteira com o Uruguai, o que propicia uma demanda significativa de turistas que tem o Espanhol como língua materna.

No entanto, através de pesquisas já realizadas pelo curso de Bacharelado em Turismo Binacional da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), bem como a partir da vivência como moradora, percebe-se que o setor turístico/hoteleiro do município não possui mão de obra qualificada, no que concerne ao conhecimento do Espanhol básico, o que dificulta a realização de um atendimento de qualidade ao turista, principalmente com relação à habilidade em um segundo idioma. Ainda sobre isso, também foi perceptível a falta de treinamento e preparo por parte das empresas com seus funcionários, o que pode prejudicar o desenvolvimento do setor.

A partir de tais circunstâncias, este estudo demonstra e reflete, dentro da área da Hospitalidade, sobre a necessidade de treinamento e qualificação dos recursos humanos (RH) da rede hoteleira sob a perspectiva do Letramento (SOARES, 2012). Partindo deste propósito, foi ofertado um curso de língua espanhola, exclusivo ao cargo de recepção de hotéis, visando à qualificação de RH, o que resultou na identificação do processo de planejamento e criação de um curso de qualificação de RH, e ainda uma análise sobre a percepção dos participantes do curso em relação à qualificação oferecida, antes, durante e após esse processo,

além de ter proporcionado conhecimento específico de Espanhol para a atuação no cargo de recepção de hotéis.

Esta pesquisa baseou-se em três eixos teóricos interdisciplinares ao Turismo: Educação e Letramento (SOARES, 2012), Qualificação de RH (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2004) e Espanhol para Fins Específicos (NEGREIROS 2012). Aparte aos intuitos ora apresentados, acredita-se na importância de explorar novas áreas que possam contribuir com o Turismo, potencializando de forma positiva esse campo do saber.

2 EDUCAÇÃO E LETRAMENTO E SUAS RELAÇÕES COM O TURISMO

Segundo Soares (2012), *letramento* é o resultado da ação de ensinar ou de aprender a ler e escrever, o estado ou ação que adquire um grupo social ou um indivíduo como consequência de ter-se apropriado da escrita. Esse termo tornou-se necessário, porque só recentemente passamos a enfrentar essa nova realidade social em que não basta apenas saber ler e escrever, é preciso também saber fazer uso do ler e do escrever, saber responder às exigências de leitura e de escrita que a sociedade faz continuamente.

Além disso, considerando as múltiplas formas de linguagem – em evidência diante de um mundo tecnológico, o termo “letramento”, cunhado inicialmente sob a perspectiva da linguagem escrita, passou a ter validade sob outros âmbitos de comunicação, desde os orais até os visuais. De outro modo, atualmente se discute, a partir das múltiplas linguagens, a questão dos multiletramentos (ROJO, 2009) nas mais diversas áreas do conhecimento, prevendo contextos específicos e de práticas situadas (GEE, 2001; STREET, 2003).

Nesse sentido, uma pessoa letrada é aquela que consegue fazer uso de diferentes materiais escritos, como mapas, reportagens, tabelas, entre outros, que consegue compreendê-los, interpretá-los e extrair suas informações. Da mesma maneira, o indivíduo letrado possui fluência em outras práticas comunicativas, como as orais, adequando-se a essas situações.

Desta forma, entende-se que o indivíduo pode não saber ler e escrever, isto é, ser analfabeto, mas ser de certa forma, letrado. Assim, a autora ainda explica que

um adulto pode ser analfabeto de acordo com a sociedade (ou nos termos da educação formal), mas se este vive em um meio em qual a leitura (de múltiplas linguagens) e a escrita tem presença forte, esse analfabeto é de alguma maneira, letrado, porque faz uso das linguagens, da escrita, envolve-se em práticas sociais de leitura e de escrita, ainda que ao modo dele.

Sob essa perspectiva, é possível afirmar que as pessoas convivem com diversos Discursos (GEE, 2001) que circulam entre essas práticas, seja em casa, na universidade ou no trabalho. Para este autor:

Um Discurso integra modos de falar, ouvir, escrever, ler, agir, interagir, acreditar, valorizar e sentir (e usando vários objetos, símbolos, imagens, ferramentas e tecnologias) no sentido de promover identidades e atividades significativas e socialmente situadas (GEE, 2001, p. 719).

Levando em consideração a proposta desta pesquisa, que procurou demonstrar e refletir, dentro da área de Hospitalidade, sobre a necessidade de treinamento e qualificação dos recursos humanos da rede hoteleira, foi preciso considerar os Discursos que circulam nesta área, inclusive em línguas estrangeiras. Assim, ao refletir-se sobre a oferta do curso de Língua Espanhola, exclusivo ao cargo de recepção de hotéis, o sujeito não precisa ser alfabetizado em Língua Espanhola.

O objetivo do curso foi que esse indivíduo compreendesse e interpretasse as situações de sua rotina de trabalho em uma segunda língua, sabendo lidar com as mesmas, de maneira instrumentalizada e específica. Ou seja, que o indivíduo soubesse usar o conhecimento de forma significativa e situada dentro do seu trabalho.

Tais considerações levam à reflexão da importância da educação para o Turismo, prevendo não só a ação de educar o cidadão, sensibilizando-o para a valorização de seu espaço, mas também de instrumentalizar o indivíduo que trabalha diretamente com a área. Nesse sentido, surge a necessidade de abordar essa temática, aproximando-a de um referencial bastante pertinente: a qualificação de Recursos Humanos, conforme a próxima seção.

3 EDUCAÇÃO E TURISMO: UM OLHAR PELO VIÉS DA QUALIFICAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

Uma possibilidade de qualificação àquele que trabalha com o turismo é a comunicação em outro idioma, além do materno. Dentro da hotelaria, por meio da função de recepcionista de meios de hospedagem, que foi o foco desta pesquisa, a oferta desta qualificação se deu por meio de treinamento de Recursos Humanos (RH), ou seja, das pessoas que compõem o quadro de funcionários.

Para Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2004) *treinamento* é o processo sistemático por meio do qual os Recursos Humanos adquirem conhecimento e desenvolvem aptidões pela instrução e por atividades práticas que resultam em melhor desempenho. No caso do que foi proposto neste estudo, o conhecimento foi adquirido por meio da instrução, a partir da realização de um curso de Espanhol, conforme já mencionado.

Ainda sobre isso, e prevendo as atividades práticas propostas por Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2004), refletiu-se sobre a possibilidade de que essas ações de teor prático também poderiam ser previstas, de algum modo, na instrução. A simulação de diálogos inerentes à função, por exemplo, foi um caminho.

Os autores também mencionam que um dos principais objetivos do treinamento consiste em manter o desempenho ou melhorá-lo até atingir níveis aceitáveis e que existem sinais que indicam a necessidade de treinamento: produtividade baixa, desperdício elevado, queixas e alta rotatividade dos empregados, além de reclamações por parte dos clientes.

Nesse sentido, o treinamento surge como importante meio de qualificação e, também, pode repercutir de forma bastante positiva na percepção dos funcionários em relação aos seus próprios saberes. Quer dizer, se o RH se nota capacitado, naturalmente trabalha com mais segurança o que, por sua vez, reflete nos sinais indicadores de necessidade de treinamento, comentados anteriormente.

No entanto, antes de implantar um programa de treinamento, se faz necessário um planejamento adequado prevendo as demandas da área, em consonância com o pessoal a ser qualificado. Segundo Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2004) o primeiro passo é a avaliação e verificação das necessidades de

treinamento e, logo em seguida, com base nos resultados dessa avaliação, se passa para o segundo passo, que é onde se estabelecem as metas e objetivos do treinamento, para então preparar o plano, no qual se deve selecionar o método de instrução, o meio de treinamento, o local de treinamento e o instrutor, para só então preparar o *trainee*³.

No caso deste trabalho, para atender a demanda turística da região, uma vez percebidas e analisadas as urgências e as necessidades, o programa de treinamento compreendeu a realização de um curso intensivo de Língua Espanhola, específico para o cargo de recepção de hotéis. Cabe salientar, no entanto, que em função de razões que serão detalhadas mais adiante, o público qualificado passou de *trainee* a aspirantes por uma vaga na rede hoteleira da cidade, havendo um movimento inverso na qualificação de RH – o próprio indivíduo sente a necessidade de se qualificar, para depois buscar uma vaga no mercado.

A ideia do curso, em conformidade com a seleção do método de treinamento, de acordo com Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2004), propõe como benefícios uma melhor qualidade do atendimento ao cliente, maior senso de trabalho em equipe, menos conflitos no trabalho, alívio do estresse e da tensão, menos rotatividade e falta, melhor autoestima dos Recursos Humanos, maior produtividade, menos desperdício, entre outros. Dentro da atividade hoteleira esses benefícios são essenciais para a prestação de um serviço de melhor qualidade e ainda busca evitar o conhecimento pelo método do erro e acerto, o que certamente não é tão eficaz quanto o treinamento real.

O treinamento não é só necessário quando existe uma falta de aptidões, mas também para alterar ou melhorar a atitude e o comportamento dos empregados, e isso está relacionado diretamente à maximização da satisfação do cliente. Desta forma, os funcionários se sentem mais confiantes perante o cliente. Ainda assim, é preciso colocar que o treinamento não necessariamente deve partir da iniciativa do empregador, sendo que o próprio funcionário pode procurar se qualificar para melhorar seu desempenho na empresa, mesmo que dependa da

³ Entende-se *trainee* como o jovem aprendiz/ estagiário que está ingressando no mercado de trabalho. Contudo, neste trabalho, não será utilizada esta denominação para o participante do curso oferecido, em razão da necessidade de mudança de público-alvo, ocorrida durante a pesquisa.

situação em que se encontra a empresa e o empregado, ambos devem ser conscientes que a iniciativa não deve partir só de um lado.

Além disso, o treinamento facilita proporcionar maior motivação e entusiasmo ao RH, o que resulta em um cliente contente e que ainda estará propenso a aceitar algum deslize durante o serviço de forma mais compreensiva. Logo, o treinamento de RH é um investimento que não deve ser negligenciado, pois a empresa só tem a ganhar ao ter seus funcionários preparados. À vista disso, Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2004) alegam que:

Recursos humanos que não foram bem treinados e que tenham um moral baixo se traduzem em atendimento de má qualidade. Quanto mais você puder maximizar as habilidades de seus colaboradores, maior o sucesso que eles e você terão (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2004, p. 196).

Com relação às metas e objetivos do treinamento, segundo os mesmos autores, é importante ter necessidades e objetivos de treinamento amplos, tais como maximizar a satisfação do cliente, proporcionar conhecimentos e aptidões básicos para o cargo e oferecer um meio para alcançar satisfação no trabalho.

Neste estudo, buscou-se atender estas metas dentro da perspectiva da comunicação, ou seja, proporcionou-se ao (futuro) recepcionista o conhecimento necessário para atender o cliente que possui a Língua Espanhola como língua materna, de forma eficiente, possibilitando deixar não só o turista confortável, como a si mesmo. Ter esse entendimento significa ir além, uma vez que é possível, por meio de uma qualificação com tais fins específicos, compreender o quanto a variação cultural influencia no comportamento linguístico, como, por exemplo, o modo de cumprimentar ou negar algo.

Conforme Martinez (2009), para que aconteça a comunicação em uma língua estrangeira e para aprendê-la, não podemos nos limitar à estrita descrição do sistema linguístico. Entende-se que o que vai distinguir uma língua estrangeira é seu caráter de língua aprendida depois da língua primeira e sem um contexto de prática social cotidiana ou frequente que acompanhe sua aprendizagem.

No entanto, atualmente, existe uma necessidade recente de um ensino de línguas estrangeiras destinado a fins específicos, o que resulta, entre outras modalidades, em cursos que desenvolvem atividades a fim de qualificar o setor de

RH de diversos gêneros empresariais. Neste trabalho, se discute a importância dessa qualificação dentro da atividade turística, especificamente nos meios de hospedagem, conforme se aborda a seguir.

4 QUALIFICAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS A PARTIR DO ESPANHOL PARA FINS ESPECÍFICOS

O ensino de Língua Espanhola para fins profissionais teve origem no século XX, e tem como objetivo expandir conhecimentos para profissionais que vão lidar com o idioma em diversos âmbitos ligados a suas profissões. Sobre isso, (NEGREIROS, 2012) aponta que:

[...] cada vez mais vem surgindo possibilidades e ou crescimento da necessidade de se ter domínio de uma língua estrangeira ou mais de uma, e a ampliação de acordos políticos e econômicos tem sido motivo para profissionais terem necessidade de se comunicar e, assim, melhorar o currículo para o mercado de trabalho, por isso, precisam estar preparados para uma fluída comunicação em suas relações (NEGREIROS, 2012, p. 19).

Desta forma, a Língua Espanhola vem cada vez mais conquistando seu espaço no Brasil, não só pela similaridade com a Língua Portuguesa, mas também por uma necessidade de uma segunda língua no âmbito profissional. Para os brasileiros, aprender este idioma se torna uma oportunidade de ampliar as relações com suas fronteiras que têm um enorme potencial, tanto comercial quanto cultural.

Devido à demanda que surge dentro da atividade turística e o quanto o cenário turístico vem se ampliando, para Negreiros (2012), com isso, também cresce a busca por profissionais da área, principalmente na área de língua estrangeira. Percebe-se a importância de um profissional que tem habilidade com a Língua Espanhola, no sentido de compreender e se comunicar com turistas que precisam de um serviço de qualidade. Sendo assim, a Língua Espanhola toma frente como prioridade devido aos aspectos geográficos, sociais e culturais em que se propõe este trabalho.

No turismo, Negreiros (2012) fala que a necessidade de uma segunda língua é primordial, pois o profissional se relaciona diariamente com turistas em diversas

áreas que não falam o mesmo idioma. Entretanto, para cada perfil de profissional, é necessário encontrar maneiras eficazes e práticas para desenvolver essa competência comunicativa. Conforme já mencionado, no município de Santa Vitória do Palmar, surge essa necessidade em maior nível de importância, basicamente devido a sua localização, pois esta se situa em região de fronteira com o Uruguai, o que propicia uma demanda significativa de turistas que tem o Espanhol como língua materna.

Estabelece-se, portanto, a relação entre as práticas significativas de aprendizagem, o uso situado do conhecimento e a qualificação de recursos humanos, via espanhol para fins específicos, visando ao turismo.

5 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Como proposta deste trabalho, foi realizado um curso intensivo de Língua Espanhola para recepcionistas. A ideia inicial buscava atender a rede hoteleira do município, aprimorando o atendimento bilíngue por parte dos recepcionistas, que apesar de apoiarem a iniciativa, não participaram da atividade. Sendo assim, o curso buscou um novo público, ou seja, tornou-se aberto a todos interessados, desde estudantes, como também profissionais de outras áreas que tinham por algum motivo interesse neste tipo de qualificação.

Em cada encontro, o aluno recebia o material impresso do que seria trabalhado em aula. As atividades abordaram as quatro habilidades, que são: expressão oral, compreensão leitora, expressão escrita e compreensão auditiva (NEGREIROS, 2012) e ainda tratavam de assuntos específicos e situações rotineiras pelas quais o recepcionista de hotel passa diariamente, ou melhor, o convívio com diversos Discursos (GEE, 2001), exposto previamente.

Após o contato com a coordenação do Laboratório de Pesquisa em Turismo (LATUR) da Universidade Federal do Rio Grande (FURG) para a realização da capacitação, a preparação do curso e dos instrumentos de coleta de dados, ou seja, dois questionários – um entregue antes do início das aulas e outro após a conclusão do curso –, o passo seguinte foi a divulgação, prevendo o novo público. Nas duas primeiras aulas, o curso atingiu o número de seis alunos, e que logo após se

resultou em dez devido à divulgação pelos próprios participantes. O número de participantes só não aumentou devido à falta de disponibilidade de tempo para fazer a reposição das aulas que já haviam sido realizadas. Essas informações apontam sobre a existência de demanda no que se refere à qualificação para o trabalho e indicam uma necessidade de se pensar mais a respeito.

Dentre estes dez alunos, todos eram do sexo feminino, e quatro já haviam trabalhado como recepcionistas. De acordo com a atividade profissional que exerciam durante o período do curso, o grupo foi composto por uma funcionária pública, uma turismóloga, uma estudante de hotelaria e sete alunas do fundamental II, tanto de escola pública quanto privada, o que tornou desafiador produzir materiais adequados para que a aprendizagem fosse significativa (GEE, 2001) para um grupo tão diverso. Ao responderem quanto ao nível em Língua Espanhola, apenas uma indicou estar em um nível intermediário, duas no nível básico e as demais disseram que não tinham conhecimento.

Essas informações foram retiradas do primeiro instrumento de coleta de dados (questionário), que cada participante preencheu antes de iniciar o curso. No mesmo instrumento, as alunas foram questionadas sobre suas expectativas com relação ao curso, o que resultou na unanimidade da busca do aprimoramento em Língua Espanhola, devido à localização geográfica do município- região de fronteira, e ainda para aprender mais sobre a própria profissão em si. Mais uma vez, ratificase a importância de se pensar em cursos de qualificação para a área turística e hoteleira do município.

QUADRO 1: Demonstração de dados coletados no primeiro questionário

Nº de participantes/ Sexo	Escolaridade e/ou profissão	Nível de conhecimento em Língua Espanhola	Expectativa
10 participantes	1 funcionária pública 1 turismóloga 1 estudante de hotelaria 7 estudantes do ensino fundamental II	1 participante com nível intermediário 2 participantes com nível básico 7 participantes indicaram não ter conhecimento	Unanimidade na busca do aprimoramento em Língua Espanhola

Durante o período do curso, foram feitas notas de campo após o término de cada aula, o que proporcionou acompanhar o desenvolvimento da pesquisa durante o processo. Na primeira semana, foi notória a facilidade na aprendizagem por parte daquelas participantes que alguma vez já trabalharam em um hotel, ou seja, na perspectiva de SOARES (2012) são letradas, pois possuem experiência na atividade, como já discutido anteriormente.

Outro item notável foi a dificuldade na oralidade, as participantes se mostraram bastantes receosas ao dialogar em Espanhol nas primeiras aulas. Percebe-se, desta forma, a necessidade deste treinamento, isto é, buscando oferecer maior segurança no dia a dia do profissional, o que certifica a eficácia da oferta de um treinamento, já que, como apresentado anteriormente, esta prática situada (GEE, 2001; STREET, 2003) proporciona ao funcionário, neste caso específico ao recepcionista de hotel, diversos benefícios que também contemplam o hotel e o cliente.

Durante as aulas, além de trabalhar o *check-in* e o *check-out* em diversas situações, o curso passou por temas que envolviam desde o restaurante do hotel, informações sobre a cidade e até mesmo dúvidas frequentes dos hóspedes. A cada semana, de acordo com as notas de campo realizadas durante o período do curso, percebeu-se o quanto as participantes se sentiam mais confiantes, pois a cada aula notou-se entre os horários de entrada e saída, além de conversas informais umas com as outras, o quanto elas buscavam se expressar apenas em Espanhol.

Apesar de o curso ter durado apenas três semanas, foi perceptível, devido ao grande número de atividades que buscavam desenvolver a oralidade das participantes, o aumento do nível de conversação em Língua Espanhola e o quanto realmente se faz necessário um treinamento em língua estrangeira que atenda a demanda da região. Tais dados demonstram que o objetivo de qualificar as cursistas vinha ocorrendo a cada aula.

QUADRO 2: Demonstrativo sobre o desenvolvimento por parte das participantes do curso

Primeira Semana do Curso	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade na oralidade
Segunda Semana do Curso	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento do nível de confiança das participantes
Terceira Semana do Curso	<ul style="list-style-type: none"> • Melhor desenvolvimento e participação
Quarta Semana do Curso	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação produtiva • Aprendizagem em Língua Espanhola Específico para o cargo • Aprendizagem sobre o cargo

Para concluir a pesquisa, foi proposto um novo questionário a fim de obter o nível de satisfação das participantes. Sendo assim, com relação aos objetivos ofertados pelo curso, as dez participantes afirmam que o curso lhes proporcionou um maior conhecimento em Língua Espanhola de forma específica ao cargo de recepção de hotéis, e que o curso as estimulou a estudar ainda mais o idioma, desta forma elas também citam que o curso poderia ter tido uma duração maior.

Ao citarem sobre a dinâmica das aulas e atividades propostas, todas afirmaram terem gostado do método de conversação, pois este possibilita a prática do aprendizado em suas rotinas. E, ainda, ao concluir o curso com a proposta de um teatro, no qual as participantes representariam clientes e recepcionistas, observou-se um aproveitamento positivo, pois as participantes criaram seus próprios diálogos e ainda apresentaram-se como se de fato estivessem tratando diretamente com um cliente, ou seja, de forma profissional.

Isso ratifica a questão colocada no referencial teórico deste estudo de que a instrução também pode de alguma forma contemplar as atividades práticas, ainda que não “reais”, porém baseadas nessa realidade. Ainda mais neste caso específico, em que o público-alvo da qualificação passou de *trainee* a aspirantes a uma vaga no mercado turístico e hoteleiro.

Quando questionadas sobre o que poderia ser aprimorado no curso, a principal ideia colocada pelas participantes foi aumentar a carga horária do mesmo. Também foram citadas mais atividades com filmes e vídeos, o que poderia ser

resolvido caso o curso tivesse realmente uma duração maior. Para fins de pesquisa, se vê este dado como uma crítica construtiva, que faz refletir sobre as questões didáticas que, aqui, acabam por compor o planejamento do curso junto aos fatores práticos da qualificação de RH.

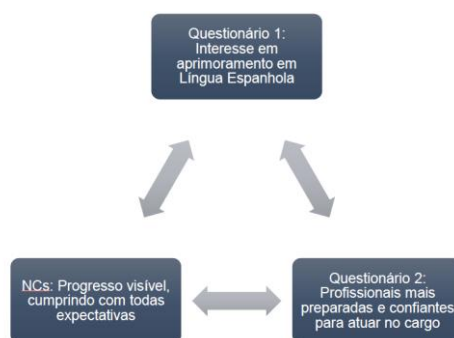
Ainda ocorreu a ideia de que este tipo de atividade poderia ser realizado com os alunos dos cursos de Turismo e Hotelaria, para deixá-los mais preparados em relação à prática, além de que estes precisam obter conhecimento em língua estrangeira, pois se trata de uma exigência no mercado de trabalho atualmente. Aqui se evidencia o quanto um treinamento específico pode incitar a reflexões de outras ordens relacionadas à qualificação.

Outro dado a partir do questionário foi que o curso também poderia envolver outros setores da área, e não somente a recepção. Isso evidencia o quanto as práticas situadas de letramento, por meio de didáticas específicas, podem responder satisfatoriamente à qualificação de RH.

Durante toda a pesquisa, só houve a confirmação de que realmente existe a necessidade de treinamento de RH, o que significa que a realização de um curso realmente proporciona aptidões ao participante para atuar no mercado de trabalho, e que mesmo que este já esteja trabalhando na área, o próprio setor de RH do estabelecimento pode desenvolver atividades que visam à qualificação do setor.

Sendo assim, no primeiro questionário as alunas disseram que gostariam de aprimorar os conhecimentos na língua em função da região em que vivem, e durante as observações registradas nas NCs, o progresso delas foi visível, cumprindo com suas expectativas. Além disso, no segundo questionário, elas colocam que se sentem mais preparadas para atuar no cargo.

QUADRO 3: Resultado da triangulação de dados coletados no estudo



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao realizar um curso de Espanhol para fins específicos, neste caso, para o cargo de recepção de hotéis, percebeu-se que realmente se faz essencial o treinamento de RH, o quanto os funcionários podem trabalhar de uma forma mais profissional e positiva. Entretanto, sabe-se que também é preciso dialogar com os empresários da área e incentivá-los, mostrando este tipo de pesquisa, para que compreendam o quanto irão qualificar seus serviços e evitar possíveis transtornos com seus clientes.

Infelizmente, não se obteve os funcionários para a realização da pesquisa, mas se ofereceu essa qualificação para possíveis recepcionistas que já estão à frente no mercado de trabalho. Também foi possível acordar que a qualificação de RH no que diz respeito ao conhecimento de uma segunda língua, pode sim proporcionar aptidões para este futuro funcionário o que oferece a estes um meio para alcançarem satisfação no trabalho.

Com relação aos propósitos desta pesquisa, obteve-se como resposta que ao ofertar o conhecimento específico de uma segunda língua, se proporcionam aptidões a este possível funcionário, e se estas participantes concluíram o curso se sentindo preparadas de maneira profissional, claramente foi ofertado também um meio para que estas alcancem satisfação no trabalho, ainda que de maneira futura.

Voltando-se para a percepção da pesquisadora, os objetivos propostos neste trabalho foram cumpridos, pois se realizou o curso de Língua Espanhola, exclusivo ao cargo de recepção de hotéis, possibilitando uma qualificação ao setor de RH, mesmo estas participantes não atuando no cargo no presente momento.

Sendo que, para que este curso acontecesse foi identificado o processo de planejamento para a criação do curso, onde foi preciso buscar um novo público, ou seja, se tornou aberto a todos interessados. Além de cumprir com o objetivo de proporcionar este conhecimento específico, ofertando aulas com atividades ao aprimoramento da comunicação, com exercícios que previam situações relacionadas ao cargo.

E ao concluir foram feitas análises diante da percepção dos participantes do curso em relação à qualificação oferecida, resultando em respostas unânimes por

parte das participantes ao acordarem que se sentiam mais confiantes e preparadas profissionalmente. Além disso, as NCs também apontaram para esta direção, uma vez que as alunas, com o passar das aulas, mostravam mais confiança.

Para pesquisas futuras, seria interessante acompanhar a inserção das alunas do curso no mercado de trabalho e, em havendo essa inserção, buscar diagnosticar como a qualificação repercute no serviço. Mais além, compreender a visão do empregador em relação a este profissional mais bem qualificado, já que esta pesquisa apontou para a demanda latente na área de qualificação, por parte dos que pretendem adentrar no mercado de trabalho.

Finalmente, cabe falar sobre como foi o difícil processo para a realização desta pesquisa. Primeiramente por se tratar de um tema pouco explorado na área do Turismo, foi algo completamente novo não somente para a pesquisadora, como também para os professores. Se fez necessário também que a Universidade, especialmente o curso de Bacharelado em Turismo Binacional adotasse a ideia, abrindo um sub-laboratório de práticas pedagógicas para que pudesse ser realizado o curso.

Outro fato é a relevância da interdisciplinaridade dentro do Turismo, observa-se o quanto abrange diversas áreas de estudo e o quanto esta, ou seja, o ensino de língua estrangeira para fins específicos, em especial, mostra sua importância. Ostentando ainda a contrapartida positiva das participantes do curso, e o quanto são importantes essas iniciativas.

REFERÊNCIAS

BIANCHI, Anna Cecília de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para Estágio em Turismo: Trabalhos, Projetos e Monografias**. São Paulo: Cengage Learning, 2004.

BORTONI-RICARDO, Stella Maris. **O Professor Pesquisador: Introdução à Pesquisa Qualitativa**. São Paulo: Parábola, 2011, p. 135.

FURASTÉ, P. A. **Normas Técnicas para o Trabalho Científico: Explicação das Normas da ABNT**. 15.ed. Porto Alegre: s.n., 2011.

GEE, J. P. Reading as Situated Language: A Sociocognitive Perspective. **Journal of Adolescent & Adult Literacy**, v.8, n.44, pp. 714-725, 2001.

MARTINEZ, Pierre. **Didática de Línguas Estrangeiras**. 5.ed. São Paulo: Parábola, 2009.

NEGREIROS, Glaucia Barbosa de. **Língua Espanhola para Fins Específicos: O Ensino-Aprendizagem para o Turismo**. 2012. 32 f. TCC (Graduação) - Curso de Letras Habilitação Língua Espanhola, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2012.

ROJO, R.H R.. **Letramentos Múltiplos, Escola e Inclusão Social**. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

SOARES, Magda. **Letramento: Um Tema em Três Gêneros**. 3.ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2012, p. 124.

STREEET, Brian. **Abordagens Alternativas ao Letramento e Desenvolvimento**. Paper entregue após a Teleconferência Unesco Brasil sobre Letramento e Diversidade, 2003. Disponível em: <<http://telecongresso.sesi.org.br>>. Acesso em: 10 nov. 2003.