

**CLAUDIA BRUNO GALVÁN**

**Competência Comunicativa e Competência  
Profissional: Espanhol Instrumental para Hotelaria**

**Mestrado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem**

**Pontifícia Universidade Católica de São Paulo**

**2005**

**CLAUDIA BRUNO GALVÁN**

**Competência Comunicativa e Competência  
Profissional: Espanhol Instrumental para Hotelaria**

**Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia  
Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial  
para obtenção do título de MESTRE em Lingüística Aplicada  
e Estudos da Linguagem, sob a orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>  
Maximina Maria Freire.**

**Pontifícia Universidade Católica de São Paulo**

**2005**

**Banca Examinadora**

---

---

---

Dedico este trabalho a minha filha, Mariana, pelas horas roubadas. A minha mãe, Eliana, por todas as vezes em que me substituiu. Pelo apoio, paciência, incentivo e compreensão de ambas.

Agradecimento especial

À Professora Doutora Maximina Maria Freire, minha querida orientadora, pelo apoio contínuo, dedicação, extrema competência e delicadeza com que me orientou na elaboração deste trabalho de pesquisa.

## **AGRADECIMENTOS**

À Profa. Dra. Rosinda de Castro Guerra Ramos e à Profa. Mônica Mayrink, pela inestimável contribuição e pelos esclarecimentos no Exame de Qualificação.

À Cecília, companheira de trabalho e amiga, com quem aprendi a ser docente e pesquisadora. À amiga Rose, por compartilhar experiências, angústias e alegrias. Pelo apoio e ânimo constantes.

Aos meus colegas de seminário (Mônica, Michel, Cíntia, Luciana, Lili, Fernanda, Sérgio e Marcos), pelas valiosas contribuições.

Às companheiras de jornada, Cybele, Patrícia, Dulce e Cristina, pelas horas de estudo, pelo estímulo e por compartilharmos cada etapa vencida.

Aos meus queridos alunos do Bacharelado em Hotelaria, pela seriedade com que participaram desta pesquisa e pelo empenho na realização das tarefas.

A todos os professores do LAEL, pelo muito que aprendi.

À CAPES, pelo apoio financeiro para a realização deste trabalho.

## RESUMO

Esta dissertação tem por objetivos: 1) analisar uma proposta de curso instrumental baseado em tarefas, com o propósito de desenvolver as competências profissionais aliadas às competências comunicativas, em espanhol, necessárias para trabalhar no contexto de uma recepção hoteleira, e (2) verificar a percepção dos alunos com relação às competências desenvolvidas.

Esta pesquisa foi realizada durante o primeiro semestre de 2004, em uma instituição particular de nível superior localizada na cidade de São Paulo, no curso de Bacharelado em Hotelaria, na disciplina Língua Estrangeira Moderna - Espanhol.

O quadro de participantes é constituído por alunos do segundo semestre do curso citado e pela pesquisadora. Outros professores e profissionais da área também contribuíram com informações complementares.

Como construto teórico para esta dissertação, baseio-me no conceito de competência profissional de Arruda (2005), Alessandrini (2002), Roggero (2003), Fleury (2000, 2001), Stroobants (1997) e Ansarah (2002). No que se refere à competência comunicativa, adoto o modelo desenvolvido por Canale & Swain (1980) e revisado por Canale (1983). Para a definição da Abordagem Instrumental para o ensino de línguas, apóio-me em Hutchinson & Waters (1987), Strevens (1988) e Dudley-Evans & St. John (1998). O conceito de tarefa deriva de Nunan (1989).

A pesquisa pretende ter contribuído para a área hoteleira, em que o espanhol tem relevância em função de uma necessidade econômica e na qual há uma escassez de cursos específicos que contemplem as suas necessidades.

## **ABSTRACT**

This work aims to: 1) analyze a proposal for languages for specific purposes course, based on tasks, with the objective of developing the professional competences allied to the communicative competences in Spanish that are necessary to work in a hotel reception, and 2) verify the students' perception regarding the developed competences.

This research was carried out during the first semester of 2004, during the classes of Modern Foreign Language – Spanish, in the program of Bachelor in Hotel Management, in a private college located in the city of São Paulo.

The participants were the students and the researcher herself. Other teachers and professionals of the hospitality area also contributed with complementary information.

As for the theoretical framework for this thesis, I based my research on the concept of professional competence proposed by Arruda (2005), Alessandrini (2002), Roggero (2003), Fleury (2000, 2001), Stroobants (1997), and Ansarah (2002). For communicative competence, the model developed by Canale & Swain (1980) and revised by Canale (1983) was adopted. To define the Language for Specific Purposes Approach, Hutchinson & Waters (1987), Strevens (1988) and Dudley-Evans & St. John (1998) were the basis. The concept of task derives from Nunan (1989).

This work intends to have contributed to the hotel management field, in which Spanish is a relevant language and where there is a lack of specific courses to supply its needs.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	11
<b>Capítulo 1 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	17
1.1 COMPETÊNCIAS .....	17
1.1.1 As noções de competência .....	17
1.1.2 A competência profissional .....	19
1.1.3 A competência comunicativa .....	25
1.2 A ABORDAGEM INSTRUMENTAL .....	33
1.2.1 A abordagem instrumental ao ensino de espanhol .....	36
1.3 O CONCEITO DE TAREFA .....	38
<b>Capítulo 2 - METODOLOGIA</b> .....	43
2.1 Linha metodológica adotada .....	43
2.2 Contexto de pesquisa .....	45
2.2.1 Os participantes .....	46
2.2.1.1 Os alunos .....	47
2.2.1.2 A pesquisadora .....	47
2.2.2 Alguns informantes .....	47
2.2.3 A disciplina Língua Estrangeira Moderna .....	49
2.2.4 O curso proposto.....	51
2.2.4.1 Tarefa 1 .....	52
2.2.4.2 Tarefa 2 .....	57
2.2.4.3 Tarefa 3 .....	60
2.3 Instrumentos e procedimentos de coleta.....	63
2.4 Procedimentos de análise.....	67

<b>Capítulo 3 – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS .....</b>	<b>67</b>
3.1 As competências no contexto Recepção.....	69
3.1.1 A perspectiva dos professores .....	70
3.1.2 A perspectiva dos gerentes de recepção .....	75
3.2 O aluno em formação e suas percepções sobre o curso proposto .....	83
3.2.1 As percepções antes do curso .....	84
3.2.2 As percepções no Momento 1 .....	91
3.2.3 As percepções no Momento 2 .....	102
3.2.4 As percepções no Momento 3 .....	113
3.2.5 Repensando os três momentos .....	119
3.3 O curso instrumental na percepção dos alunos .....	122
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	132
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	137
ANEXOS .....	142
Anexo 1: Ficha de opção de idioma .....	142
Anexo 2: Questionário pré-curso .....	143
Anexo 3: Questionário dos professores da área .....	144
Anexo 4: Questionário dos profissionais da área .....	146
Anexo 5: Questionário 1 .....	148
Anexo 6: Questionário 2 .....	149
Anexo 7: Questionário 3 .....	150

## INTRODUÇÃO

Esta pesquisa insere-se no âmbito de ensino-aprendizagem de língua espanhola, mais especificamente, no contexto da Abordagem Instrumental. Além disso, insere-se no GEALIN - grupo de pesquisa sobre a Abordagem Instrumental e o Ensino-Aprendizagem de Línguas em Contextos Diversos, formado em 2002, no LAEL (PUC-SP) -, uma vez que este trabalho foi orientado por uma das líderes do grupo e uma das propostas desse grupo é investigar contextos como o destacado nesta pesquisa. Este trabalho focaliza uma proposta de curso instrumental baseado em tarefas, objetivando: (1) desenvolver as competências profissionais aliadas às competências comunicativas, em espanhol, necessárias para se trabalhar no contexto de uma recepção hoteleira, e (2) verificar a percepção dos alunos com relação às competências profissionais e comunicativas desenvolvidas.

A minha motivação para realizar este trabalho surge da minha prática docente, do desejo de melhorá-la e de trazer contribuições para a área. O curso proposto nesta pesquisa foi ministrado em 2004 em uma instituição de ensino superior, onde estava trabalhando como docente de Língua Estrangeira Moderna - Espanhol há quase 5 anos, nos cursos de hotelaria e turismo.

O setor hoteleiro no Brasil cresce constantemente. Segundo Cardoso (2003: 1), entre os anos 2000 e 2002, várias redes hoteleiras investiram, no total, US\$ 6 bilhões na construção de trezentos hotéis e dez parques temáticos. Tal investimento possibilita a circulação de um volume grande de turistas, pessoas que aqui chegam para serem conquistadas com um serviço de qualidade. Para isso, é fundamental contar com profissionais qualificados e capazes de se comunicar em língua estrangeira com o cliente (neste caso, espanhol, minha área de interesse).

Em 29 de abril de 2003, o presidente Luiz Inácio Lula da Silva lançou um Plano de Turismo para os quatro anos seguintes que prevê um crescimento anual de 15% para o setor (conforme anunciou a revista eletrônica Estudos Turísticos, em 30 de abril de 2003). A meta é gerar 1,2 milhões de empregos e atrair 9 milhões de turistas estrangeiros por ano, sendo que a prioridade é para o Mercosul.

Atualmente, o volume de visitantes da América Latina a este país é significativo e, diante da perspectiva de aumento do setor de turismo, pode-se prever, também, que os profissionais dessa área terão uma necessidade cada vez maior de dominar a língua espanhola. Na organização hoteleira, a recepção é o departamento que atende mais diretamente o cliente e, no caso deste ser estrangeiro, torna-se imperativo que o funcionário seja competente, não só profissionalmente, mas também no idioma do seu hóspede.

Um recepcionista que possua as competências necessárias para atender o cliente de forma adequada e eficiente em uma segunda língua não só possui um diferencial que pode conquistar a fidelidade do hóspede, como também aumenta suas chances de permanência e ascensão no mercado de trabalho.

Com relação ao plano de turismo proposto pelo governo em 2003, não se encontram dados primários de fontes oficiais que mostrem o número de empregos gerados no período 2003-2005. No entanto, o ministro do turismo, Walfrido dos Mares Guia, declarou, na Bolsa Internacional de Turismo (ITB), a maior feira da indústria turística mundial, realizada entre 11 e 15 de março de 2005 em Berlim, que o Brasil teve um crescimento de 20% no turismo de estrangeiros, incluindo os de países da América do Sul. Segundo sua declaração: “Passamos dos 4 milhões em 2003 a 4,8 milhões em 2004”, o que evidencia que a meta anual de 15% foi superada. O ministro anunciou que a proposta é alcançar, neste ano, um crescimento de 20% no número de visitantes estrangeiros.<sup>1</sup>

Outra informação relevante é que, segundo a EMBRATUR, as várias companhias aéreas, percebendo o momento de expansão do turismo brasileiro, vêm ampliando a oferta de vôos.<sup>2</sup> O movimento é evidenciado pela alta de 19,94% nos desembarques internacionais, comparando-se os primeiros quatro meses de 2004 com o mesmo período em 2005. O movimento dos vôos *charters* também é recorde absoluto, com aumento de 27,56% no mesmo período. Como exemplo, é possível citar a Espanha, que demonstra interesse cada vez maior no mercado brasileiro: ela deseja aumentar de 17 para 20 as

---

<sup>1</sup> Depoimento ao Jornal o Norte Online, disponível no site [www.jornalonorte.com.br/turismo/?44023](http://www.jornalonorte.com.br/turismo/?44023). Capturado em 15/07/2005.

<sup>2</sup> Notícia divulgada em 22 de junho de 2005, no site da EMBRATUR, disponível em [www.embratur.gov.br/br/conteudo/ver.asp?id=190&conteudoId=3086](http://www.embratur.gov.br/br/conteudo/ver.asp?id=190&conteudoId=3086). Capturado em 16/07/05.

suas freqüências semanais de vôos. Outro exemplo é a companhia aérea brasileira Gol, que começou a voar para Buenos Aires no final de 2004. Recentemente, ela ganhou a autorização para acrescentar mais 26.694 assentos a essa rota e a concessão para Montevidéu e Assunção, operações que devem começar a partir do segundo semestre de 2005.

Como se pode observar, o volume de turistas da América Latina e da Espanha está aumentando, o que corrobora a necessidade de que a recepção dos hotéis brasileiros conte com funcionários competentes, tanto profissionalmente quanto comunicativamente em espanhol, capazes de atender os hóspedes de forma adequada e satisfatória.

Pensando, pois, na qualificação dos alunos dos cursos voltados para a área de hotelaria, é importante que os professores de língua estrangeira-espanhol trabalhem o idioma-alvo, considerando as competências necessárias para o seu desenvolvimento profissional, já que a tendência na seleção de funcionários é escolher os candidatos pelas suas competências (conforme artigo publicado no jornal Folha de S. Paulo em 30 de março de 2003). Esse processo de seleção, elogiado pelos próprios funcionários, é considerado mais interessante na escolha de estagiários e *trainees*, uma vez que “se valorizam mais as competências, já que a experiência profissional será construída posteriormente”.<sup>3</sup>

Com as exigências atuais do mercado de trabalho, é essencial identificar e desenvolver nos alunos, de forma holística, as competências necessárias para o exercício de sua profissão. O ensino de língua estrangeira desempenha um papel relevante na formação profissional, pois oferece as condições necessárias para que a língua seja um meio de capacitação e uma forma de inter-relacionar os saberes. Para isso, é importante oferecer, aos alunos em formação, um curso que considere suas necessidades profissionais, e que seja coerente com a realidade do mercado de trabalho.

Uma pesquisa informal que realizei com alunos do curso de Bacharelado em Hotelaria, em uma instituição em que eles devem optar entre inglês ou espanhol, revela que as respostas mais recorrentes à pergunta: “*Considerando sua qualificação profissional, o que você espera do curso de espanhol - língua estrangeira?*” foram:

---

<sup>3</sup> A gerente de uma unidade da rede de flats residenciais George V, Patrícia Amaral de Oliveira, elogiou o método em depoimento à Folha de S. Paulo, publicado no dia 30 de março de 2003.

*já estudei inglês  
o espanhol é muito importante hoje em dia para a minha profissão  
espero que facilite a entrada no mercado de trabalho  
espero aprender o básico  
espero que me dê base para comunicar-me razoavelmente bem em espanhol  
espero compreender a língua  
espero conseguir falar com os hóspedes e entender literalmente suas necessidades.*

Como podemos depreender das respostas acima, os alunos parecem reconhecer a importância que o conhecimento de línguas estrangeiras tem em sua carreira profissional. Para alguns, essas expectativas não se relacionam com competência profissional; acredito que a pessoa pode ser fluente em espanhol e não ser competente em sua profissão. A percepção dos alunos é que devem aprender o básico, conseguir entender espanhol e se fazer entender literalmente, usando estruturas e vocabulário adequados para a compreensão da mensagem.

Considerando-se as exigências do mercado, torna-se necessário possuir conhecimentos técnicos e saber resolver problemas da forma mais adequada à situação; o entender e o se fazer entender parecem não ser suficientes para uma qualificação coerente com a realidade do mercado de trabalho.

A importância desta pesquisa está, portanto, em poder oferecer subsídios para o desenho de cursos em que a língua estrangeira (espanhol, no caso) seja um meio de capacitação, atendendo as necessidades do mercado de trabalho na área da hotelaria, mercado esse que necessita de um grande número de pessoas preparadas para desempenhar suas funções. É importante destacar a carência de cursos de espanhol nessa área, fato corroborado por pesquisa digital que realizei, cujos resultados mostram que a maioria dos poucos cursos na área de ensino instrumental de espanhol focaliza a leitura, ao passo que outros cursos são oferecidos para os docentes de língua estrangeira, abordando o ensino instrumental de língua estrangeira. Algumas universidades oferecem o curso de espanhol dentro de seu programa de Bacharelado em Hotelaria, o que comentarei e ilustrarei mais adiante. Acredito que este trabalho possa trazer contribuições para uma área, a hoteleira, em que o espanhol tem relevância em função

de uma necessidade econômica e na qual há uma escassez de cursos que contemplem as necessidades específicas de uma área em constante desenvolvimento.

Esta pesquisa tem como objetivos: implementar um curso instrumental baseado em tarefas, visando a desenvolver as competências profissionais aliadas às competências comunicativas necessárias para trabalhar no contexto de uma recepção hoteleira; e verificar a percepção dos alunos com relação às competências profissionais e comunicativas desenvolvidas. As perguntas de pesquisa que norteiam este estudo são:

- 1) Quais são as competências comunicativas em espanhol e as competências profissionais necessárias para trabalhar na recepção de um hotel?
- 2) Que percepções os alunos têm sobre as competências comunicativas e profissionais que o curso lhes proporcionou?
- 3) Que possibilidades, na percepção dos alunos, a abordagem instrumental e o enfoque em tarefas podem oferecer para o desenvolvimento de competências profissionais aliadas às comunicativas?

Este trabalho está organizado em três capítulos. No Capítulo 1, apresento e discuto os pressupostos teóricos que embasam este trabalho, subdividindo-o em três seções. Na primeira seção, discuto as definições de competência, destacando a competência profissional e a comunicativa. Na segunda seção, apresento a abordagem instrumental e suas características, particularizando-a quanto ao ensino de espanhol. Na terceira seção, apresento os conceitos de tarefa e suas características.

O Capítulo 2 é dedicado à apresentação dos aspectos metodológicos, como o referencial teórico que orientou o desenho da pesquisa, descrição do contexto de pesquisa e dos participantes. Apresento, no referido capítulo, o curso proposto, os instrumentos de coleta e os procedimentos de análise dos dados.

No Capítulo 3, apresento e discuto os resultados obtidos na análise dos dados. Este capítulo encontra-se subdividido em três seções: as competências da recepção; o aluno em formação e suas percepções sobre o curso; e o curso instrumental para a área de hotelaria baseado em tarefas.

As Considerações Finais resumem os resultados e enfocam as contribuições, bem como as limitações desta pesquisa. As Referências Bibliográficas e os Anexos encerram a apresentação deste trabalho.

# CAPÍTULO 1

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O objetivo deste capítulo é descrever os pressupostos teóricos que embasam esta pesquisa. Em um primeiro momento, abordo questões referentes aos conceitos de *competência*, para, em um segundo momento, abordar a competência no contexto profissional, e posteriormente, a competência comunicativa. A seguir, apresento o conceito de abordagem instrumental e suas características. Finalmente, discuto o conceito de tarefas e justifico a minha opção por esse enfoque para um curso instrumental.

### 1.1 COMPETÊNCIAS

#### 1.1.1 As noções de competência

A noção de competência, na literatura, apresenta ambigüidade. Ropé & Tanguy (1997:16) partem do lugar assumido pela noção de competência em diferentes esferas de atividades, tais como a economia, o trabalho, a educação e a formação, mas não explicitam como o conceito é entendido nessas esferas. As autoras explicam que, embora associada às noções de desempenho e de eficiência, a noção de competência é utilizada em diferentes sentidos. Na visão das autoras, ela tende, portanto, a substituir outras noções que prevaleciam anteriormente, como as dos saberes e conhecimentos, na educação, ou a de qualificação, na esfera do trabalho.

Alguns autores, como Hipólito (2001, apud Roggero, 2003) e Stroobants (1997), associam a noção de competência às habilidades que se manifestam em um desempenho superior na execução de determinado trabalho. Os autores não explicitam o que caracteriza um desempenho superior, mas ele poderia ser entendido como uma atuação diferenciada do indivíduo, que o colocaria em destaque, uma vez que a empresa poderia beneficiar-se financeiramente das suas competências. É interessante observar a

associação entre competência e manifestação de habilidades: é na realização de uma atividade ou trabalho que a competência se torna visível, se manifesta. Acredito que entender competência como habilidade limitaria o termo, uma vez que, quando pensamos em alguém competente, pensamos em alguém que realiza alguma atividade ou resolve um problema de forma eficiente, e para isso podem ser necessárias não apenas várias habilidades, mas também conhecimentos sistêmicos específicos, experiência, atitudes - enfim, outros recursos.

Outros autores, como Arruda (2005), Alessandrini (2002) e Machado (2002), entendem competência como a capacidade do indivíduo de responder adequadamente a determinadas situações e aos objetivos da instituição, ou seja, sua capacidade de transformar conhecimento em lucro para a empresa. Para eles, há uma relação direta entre competência e o valor econômico que o indivíduo pode gerar: ele será considerado competente na medida em que os objetivos da empresa sejam atendidos, de forma que a instituição se beneficie efetivamente das suas competências. Essa noção de competência, centrada nas situações e necessidades específicas da empresa, pode evidenciar que o indivíduo passa a ser competente não apenas por si mesmo, mas também em relação à instituição em que trabalha.

Uma vez que cada instituição possui situações e objetivos específicos, podemos pensar que uma das competências que o funcionário deva possuir seja a de transposição de situações, para que possa se adaptar a novas realidades. Essa é uma das nuances advogadas por Fleury (2000) e Perrenoud (2001). Para eles, competência é a capacidade de mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades. Esse conceito refere-se não somente aos recursos que devem existir isoladamente, mas principalmente ao seu uso integrado em determinado momento, para agir em determinada situação. É importante observar que, para eles, deve haver uma transferência desses recursos, ou seja, uma transposição, sendo que as situações não limitam a ação do indivíduo.

Como se pode depreender dos autores citados anteriormente, o conceito de competência na literatura é problemático, pois possui várias nuances: a noção de competência confunde-se com capacidade; pode ser chamada de mobilização de saberes; pode ser considerada desempenho superior, eficiência. Está associada mais claramente à questão da habilidade: a habilidade é um traço da competência (Hipólito,

2001, apud Roggero, 2003; Stroobants 1997), mas nenhum dos autores esclarece o que é competência e o que é habilidade. Parece que competência é um termo muito abrangente, para o qual não há uma definição consensual e, portanto, pontual. Assim, agregar noções muitas vezes usadas como sinônimas pode ser uma alternativa para entender o conceito de forma um pouco mais específica. Contudo, a questão conceitual ainda carece de esclarecimentos.

Neste trabalho, restringir-me-ei a olhar o conceito de competência do ponto de vista profissional e comunicacional, uma vez que a minha proposta era a de implementar um curso instrumental baseado em tarefas, objetivando desenvolver as competências profissionais aliadas às competências comunicativas (em espanhol) necessárias para trabalhar no contexto de uma recepção hoteleira, e verificar a percepção dos alunos com relação às competências profissionais e comunicativas desenvolvidas. Nesse sentido, entendo competência como mobilização, articulação e aplicação de conhecimentos específicos (sistêmicos e/ou estratégicos) que permitam ao indivíduo atuar em determinadas situações de forma satisfatória, resolvendo os problemas delas decorrentes e antevendo dificuldades e possíveis alternativas de solução.

### **1.1.2 A competência profissional**

Segundo Castro (2003), o período da estabilidade profissional, em que o funcionário não se preocupava em perder seu espaço dentro da organização, não está mais em vigor. O autor explica que o cenário atual é extremamente competitivo, com mudanças rápidas, exigindo das pessoas uma qualificação profissional fundamentada na necessidade de aumentar o nível de empregabilidade.

O profissional precisa acompanhar essas mudanças e estar sempre atualizado e qualificado em função das necessidades do mercado, não somente para manter o seu espaço e poder gerar lucro para a empresa, mas também para aumentar as suas possibilidades de nova contratação, em caso de demissão. Em outras palavras, o profissional precisa requalificar-se constantemente, acompanhar e se ajustar às

necessidades das empresas. Para Hirata (1996, apud Arruda, 2005), é a partir dessa requalificação que surge o modelo da competência que, ao contrário do modelo de qualificações, seria mais adequado ao novo padrão produtivo, o qual valoriza a atuação individual.

Arruda (2005) assinala que, enquanto a qualificação estaria atrelada a um sistema de classificação de cargos e de remuneração que privilegia o trabalhador, a competência está mais relacionada aos objetivos e metas da organização e à capacidade do indivíduo de responder adequadamente a esses objetivos e metas. O autor aponta uma diferenciação entre qualificação, que poderia ser entendida como experiência profissional anterior, diplomas e conhecimentos específicos necessários a determinado cargo e seu correspondente salário, e competência. Para ele, o indivíduo competente é aquele que atinge os objetivos da empresa; ou seja, é aquele que mostra resultados, que possui a capacidade de fazer o que é mais adequado para os interesses da instituição.

Alessandrini (2002: 164) propõe um conceito semelhante, uma vez que entende competência como “a capacidade de compreender uma determinada situação e reagir adequadamente frente a ela a fim de atuar da melhor maneira possível”. A competência estaria, então, como mencionei anteriormente, relacionada à resposta dada, de forma a atingir os objetivos da empresa. Na área da hotelaria, como um dos objetivos é o lucro, podemos pensar, então, que a competência, sob essa perspectiva, relaciona-se também ao valor econômico que o funcionário gera à empresa. Uma das formas que o funcionário tem para agregar valor econômico ao hotel é oferecer ao hóspede um atendimento de qualidade, para que ele fique satisfeito e volte outras vezes. Conquistando e garantindo a fidelidade do cliente através de um desempenho profissional adequado e eficiente, o recepcionista do hotel poderá ser considerado competente na sua função.

A essa mesma noção de competência, a dos resultados, se refere Roggero (2003), quando explica que a teoria organizacional procura desenvolver instrumentos que permitam reconhecer e avaliar a entrega do indivíduo à empresa, com base no conceito de competência sugerido por Fleury e Fleury (2000:188): “um saber agir responsável que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Fleury e Fleury

ampliam o saber agir, implicando mobilização de recursos; a entrega do funcionário mostra o quanto ele responde aos objetivos da empresa. Os autores entendem a entrega do indivíduo como comprometimento, engajamento, saber empreender e assumir riscos para atingir os objetivos da empresa. A finalidade ainda é agregar valor econômico. Eles ampliam também o conceito, associando competência ao valor social do indivíduo, e explicita que, quando a pessoa desenvolve competência, está investindo em si mesma, não só como cidadão organizacional, mas também como cidadão do próprio país e do mundo (Fleury & Fleury, 2001:194).

Uma outra perspectiva para o entendimento da competência profissional é apresentada por Roggero (2003). Para ela, atualmente, a venda de produtos relaciona-se à venda da própria imagem do trabalhador, com extensão da imagem da empresa e do próprio produto que ela coloca no mercado. Assim, o trabalhador deve apresentar-se de modo a não depreciar o produto; deve comunicar-se de modo a valorizá-lo; e deve resolver os problemas que possam impedir seu consumo.

O modelo de gestão de pessoas, entendida, segundo Santos<sup>1</sup>, como seleção, contratação, treinamento, remuneração e administração de pessoal, está diretamente ligado ao conceito de competência. De acordo com os estudos de Hipólito (2001, apud Roggero, 2003), tal modelo surgiu na área de treinamento e desenvolvimento da administração de empresas, associado, em um primeiro momento, ao mapeamento de determinadas características dos indivíduos (conhecimentos, habilidades e atitudes) que, estando presentes, produziam desempenho superior na execução de determinado trabalho. Essa noção de competência estaria ligada a um desempenho superior em função de determinadas características que o autor não explicita, o que não nos permite chegar a uma definição pontual. É interessante observar que o fato de que os indivíduos possuam conhecimentos, habilidades e atitudes não significa que eles sejam competentes; possuir esses elementos permitiria chegar a possuir competências, mas sem a mobilização desses recursos para mostrar resultados que satisfaçam os objetivos da empresa, o indivíduo não seria considerado competente.

---

<sup>1</sup> Denide Pereira Santos, em coluna disponível em [http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/columnistas/170204-denide\\_armadilhas\\_gestao.shtml](http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/columnistas/170204-denide_armadilhas_gestao.shtml) capturada em 24/07/2005.

Na visão de Deluiz (1994, apud Arruda, 2005), o mundo do trabalho passa a cultivar a capacidade de mobilizar vivência profissional, pessoal e sociocultural de forma a agregar conhecimento à organização. Arruda (2005) considera que o indivíduo deve ser capaz de mobilizar suas qualificações para a geração de conhecimento na empresa; capacidade essa que se constitui no termômetro de sua competência e de sua eficiência, na empresa e/ou no mundo do trabalho. Para esses autores, ser competente é gerar conhecimento; contudo, eles não nos dizem que tipo de conhecimento. Poderíamos pensar em conhecimentos relacionados à área de atuação da empresa, conhecimentos organizacionais, conhecimentos técnicos ou administrativos, por exemplo. Os autores advogam que o importante é mobilizar vivências e qualificações, mas não explicitam se consideram que nelas se encontram subentendidos conhecimentos, recursos ou habilidades, como outros autores mencionam.

Para Stroobants (1997), as organizações passam a exigir qualificações que agreguem valor ao diploma e que tenham aplicabilidade na situação de trabalho. E como o mercado de trabalho passa a valorizar as habilidades envolvidas no desempenho das atividades de trabalho, a avaliação da competência se manifesta em situações específicas. Sob essa perspectiva, pode-se depreender que as organizações exigem mais do que um diploma: além dele, são necessárias outras qualificações - que o autor parece entender como habilidades - que são avaliadas na execução de atividades específicas, inerentes a cada organização.

Em um contexto onde um diploma não é mais suficiente, o profissional deve estar capacitado para atuar de forma eficaz em determinadas e diferentes situações e domínios, o que exige uma capacidade de mobilização e transposição de saberes e procedimentos que poderia indicar que uma das competências mais desejadas e valorizadas seria, justamente, a competência de detectar e reconhecer necessidades de capacitação, o que leva o profissional a autogerir a sua carreira.

Segundo Ansarah (2002: 60), para atender as tecnologias mais avançadas que deverão ser aplicadas no mercado do Turismo, no qual se encontra inserida a Hotelaria, o futuro bacharel em hotelaria terá que se preparar adequadamente. Para a autora, isso significa:

- (1) ser o “melhor”, pois enfrentará uma acirrada concorrência no mercado;

- (2) estar consciente da importância de um serviço de qualidade e de que o cliente é a pessoa mais importante;
- (3) dominar perfeitamente todas as funções operacionais do setor;
- (4) ser um profissional com suficiente conhecimento teórico-prático para satisfazer as necessidades da demanda;
- (5) possuir capacidade de trabalho;
- (6) possuir profundos conhecimentos de relações públicas; e
- (7) saber vários idiomas.

Para a autora, o futuro bacharel deve possuir as características que elenca, se quiser estar adequadamente preparado para atuar no mercado de trabalho. A partir dessa visão, podemos inferir que elas também devem estar presentes em um bacharel competente. A primeira delas, ser o melhor, parece sinalizar questões políticas, ideológicas e sociais que fogem ao âmbito desta pesquisa. Ser o melhor poderia ser entendido como ser o mais competitivo, o mais agressivo ou o que traz maiores benefícios econômicos para a empresa; entretanto, a autora não esclarece explicitamente como dimensiona essa característica. Se considerarmos o âmbito da hotelaria, as características apontadas por Ansarah (2002) poderiam ser articuladas de modo a pensarmos que o melhor poderia ser aquele que, consciente da importância de um atendimento de qualidade e eficiente, conquista a fidelidade do cliente. Para isso, o bacharel também necessitaria possuir os conhecimentos operacionais da sua área, conhecimentos com relação às demandas do mercado, estar preparado para o trabalho e possuir conhecimentos de relações públicas e idiomas. Sob esse enfoque, a noção de competência tenderia a relacionar um conjunto de requisitos que levariam a um resultado que agregaria valor econômico à organização.

Refletindo sobre os conceitos apresentados pelos autores acima, podemos inferir que, assim como a visão geral sobre esse conceito, a noção de competência no mundo do trabalho é igualmente problemática: a literatura não a define pontualmente, mas os aspectos normalmente apontados sinalizam para a perspectiva do resultado.

A competência profissional, portanto, tende a valorizar a atuação individual manifestada pelo resultado obtido em situações específicas, inerentes à realidade da

empresa. Ela envolve determinadas características que a relacionam à capacidade de responder adequadamente aos objetivos e metas da empresa. Para isso, o indivíduo deve mobilizar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades na realização de um trabalho, de forma a gerar lucro para a empresa; é, portanto, a perspectiva do resultado.

No âmbito desta pesquisa - que objetiva analisar uma proposta de curso instrumental baseado em tarefas, para desenvolver as competências profissionais aliadas às competências comunicativas (em espanhol) necessárias para trabalhar no contexto de uma recepção hoteleira – e a partir do levantamento bibliográfico realizado, entendo competência profissional como a capacidade de mobilizar, articular e aplicar conhecimentos, recursos e habilidades, sempre que necessário, para resolver de forma satisfatória o conjunto de situações do dia-a-dia profissional, de forma a atingir os objetivos da empresa. Nesse contexto, entendo que um dos objetivos de um hotel seja o lucro; portanto, para que o recepcionista atinja os objetivos da empresa, deve oferecer um atendimento eficaz e de qualidade de forma a satisfazer o hóspede e conquistar a sua fidelidade. Para isso, é necessário que reconheça que o hóspede é a pessoa mais importante e, portanto, suas necessidades devem ser atendidas. Também é necessário que domine as funções operacionais, conheça as necessidades do mercado no qual se encontra inserido, possua conhecimentos de relações públicas e vários idiomas.

O profissional hoteleiro deve estar preparado não só para atender de forma satisfatória o hóspede, inclusive o estrangeiro, mas também para resolver problemas inerentes ao seu dia-a-dia profissional, inclusive os de natureza lingüística. Nesse contexto específico, é essencial que o funcionário possua competência comunicativa, além da profissional, para que a comunicação seja eficiente, para que se minimizem as chances de conflitos e para que os problemas profissionais ou lingüísticos sejam resolvidos da melhor forma possível.

### 1.1.3 A competência comunicativa

Segundo Canale (1995)<sup>2</sup>, desde que foi introduzido por Hymes, nos anos 60, o termo *competência comunicativa* tem se popularizado entre professores, pesquisadores e outras pessoas interessadas no uso da linguagem. O conceito de competência comunicativa é fundamental no ensino de idiomas porque quando pensamos no ensino de uma língua estrangeira, devemos considerar: o que é ser competente comunicativamente, quais os componentes da competência comunicativa, quais são os conhecimentos e estratégias que devemos trabalhar com nosso aluno, o que ele deve ser capaz de fazer em língua estrangeira.

Canale & Swain (1980) propõem, a princípio, um modelo de competência comunicativa no qual distinguem três componentes: a competência gramatical, a competência sociolingüística e a competência estratégica. Posteriormente, em 1983, Canale revisa e modifica o modelo, diferenciando a competência sociolingüística da competência discursiva e ampliando o conceito de competência estratégica. Esse modelo desenvolvido por Canale & Swain (1980) e revisado por Canale (1983) é o que apresento a seguir, detalhando seus quatro componentes:

- a) competência gramatical: está relacionada ao domínio do código lingüístico (vocabulário, formação de palavras e frases, pronúncia, ortografia, semântica) e centrada diretamente no conhecimento e nas habilidades requeridas para que o indivíduo possa expressar-se adequadamente, no sentido literal;
- b) competência sociolingüística: é a habilidade de usar a língua apropriadamente em diferentes contextos, em função de fatores como: papéis dos participantes, propósitos da interação, normas e convenções da situação. A adequação do significado relaciona-se a determinadas funções

---

<sup>2</sup> Este artigo está incluído no livro *Competência Comunicativa*, publicado em 1995.

comunicativas (por exemplo, dar ordens, reclamar e convidar), atitudes (cortesia e formalidade) e idéias que são reconhecidas como características de uma determinada situação;

- c) competência discursiva: preocupa-se com a unidade do texto (falado ou escrito) alcançada por meio da coesão (que se refere à forma pela qual as frases se unem estruturalmente e facilitam a interpretação) e por meio da coerência (que se refere às relações entre os diferentes significados em um texto);
- d) competência estratégica: corresponde ao conhecimento de estratégias de comunicação verbal e não verbal, para: a) suprir deficiências de desempenho lingüístico, que podem ocorrer devido a condições limitadoras na comunicação real, como por exemplo, a incapacidade momentânea de lembrar-se de uma forma gramatical, comunicar-se em um local onde o barulho é muito alto, ou devido a deficiências em uma ou mais áreas da competência comunicativa; e b) para aperfeiçoar o efeito retórico dos enunciados, como por exemplo, falar de forma mais lenta e baixa com uma intenção retórica.

Para os autores anteriormente citados, a competência comunicativa se refere tanto ao conhecimento - consciente ou inconsciente - sobre a linguagem, quanto à habilidade de utilizar esse conhecimento quando se participa de uma comunicação real. A competência comunicativa é entendida por eles como áreas de competências separadas que interagem e, portanto, atuam de forma articulada.

Um segundo modelo de competência comunicativa é o proposto por Bachman (2003:84). Esse autor apresenta a noção de Habilidade Comunicativa da Língua (HCL) e a descreve como “consistindo em conhecimento, ou competência, e em capacidade de implementação ou execução dessa competência no uso comunicativo da língua, de modo apropriado e contextualizado”. O autor, embora não esclareça como diferencia conhecimento, competência e capacidade, propõe um arcabouço que inclui três componentes: 1) competência lingüística; 2) competência estratégica; 3) mecanismos psicofisiológicos.

Para o autor, a competência lingüística compreende um conjunto de componentes e de conhecimentos utilizados na comunicação via língua, subdividindo-se em competência organizacional e competência pragmática. A competência organizacional abrange habilidades envolvidas no controle e na produção da estrutura formal da língua, para a geração ou o reconhecimento de frases gramaticalmente corretas, para a compreensão do conteúdo proposicional e para a ordenação de textos. A competência organizacional subdivide-se em competência gramatical e competência textual, que, por sua vez, desmembram-se nos itens abaixo citados:

- competência organizacional
  - competência gramatical
    - vocabulário
    - morfologia
    - sintaxe
    - fonologia/grafia
  - competência textual
    - coesão
    - organização retórica

A competência gramatical refere-se às competências envolvidas no conhecimento das formas da língua, e ao conhecimento de vocabulário, morfologia, sintaxe e fonologia/grafia. Esses componentes regem a escolha das palavras, sua organização em enunciados e sua realização física, tanto na oralidade como na escrita. Essa proposta tem pontos de convergência com a noção de competência gramatical proposta por Canale & Swain (1980) e Canale (1983), centrada no conhecimento e na habilidade para expressar-se no sentido literal.

A competência textual compreende o conhecimento das convenções para compor um texto, estruturado de acordo com as regras de coesão e de organização retórica. A coesão compreende maneiras de marcar relações semânticas, como referência, substituição, elipse, conjunção e coesão lexical (Halliday & Hasan, 1976, apud Bachman, 2003: 90). A organização retórica relaciona-se ao efeito do texto sobre o usuário da língua (van Dijk, 1977, apud Bachman, 2003:90). As convenções de

organização retórica incluem métodos de desenvolvimento como: narração, descrição, comparação, classificação e análise de processo (McCrimman, 1984, apud Bachman, 2003:90). A noção de competência textual sugerida por Bachman corresponde ao que Canale & Swain (1980) e Canale (1983) denominam competência discursiva, uma vez que eles se referem à unidade do texto, alcançada por meio da coesão e da coerência, muito embora Bachman a apresente de forma ampliada, considerando a organização retórica, que Canale & Swain não mencionam.

A competência pragmática refere-se às relações entre os enunciados e os atos ou funções que os falantes pretendem concretizar por meio desses enunciados, e às características do contexto de uso da língua que determinam a adequação dos enunciados. É necessário conhecer as convenções pragmáticas para a realização aceitável de funções da linguagem em contextos específicos. A competência pragmática inclui a competência ilocucionária, a competência sociolingüística e suas subdivisões, como indico abaixo:

- competência pragmática
  - competência ilocucionária
    - função ideacional
    - funções manipulativas
    - função heurística
    - função imaginativa
  - competência sociolingüística
    - sensibilidade às diferenças de dialeto ou variedade
    - sensibilidade às diferenças de registro
    - sensibilidade à naturalidade
    - referências culturais e figuras de linguagem

A competência ilocucionária refere-se às funções realizadas através do uso da língua, agrupadas em ideacional, manipulativa, heurística e imaginativa. Por meio da função ideacional, expressam-se proposições ou se trocam informações sobre conhecimentos ou sentimentos. Com as funções manipulativas, podemos afetar o mundo ao nosso redor. Como exemplo de funções manipulativas, podemos citar a instrumental

(solicitações, ordens, comandos ou advertências); a reguladora (formular e declarar leis, regras e normas de comportamento); e a interacional (formar, manter ou mudar relações interpessoais). A função heurística é aplicada para expandir conhecimentos, em atos como ensinar, aprender, resolver problemas e memorizar conscientemente. A função imaginativa refere-se aos usos figurativos da linguagem, como em piadas, metáforas, poesias, peças de teatro, romances, etc.

A competência sociolingüística consiste na sensibilidade para as convenções de uso da língua determinadas pelo contexto específico de seu uso. Isso habilita o desempenho de funções de linguagem de maneira apropriada a um contexto específico. No âmbito da competência sociolingüística, temos, em primeiro lugar, a sensibilidade às diferenças de dialeto ou variedade, que podem ser caracterizadas por diferentes convenções e sua adequação pode variar em função do contexto de uso de língua. O segundo aspecto, a sensibilidade às diferenças de registro, refere-se ao domínio discursivo no qual o uso da língua ocorre. Tal sensibilidade pode estabelecer a identidade de alguém como membro de uma determinada comunidade discursiva. O terceiro aspecto, a sensibilidade à naturalidade, permite que o usuário formule ou interprete um enunciado de forma semelhante à de um nativo daquela cultura. Finalmente, o último aspecto, a habilidade de interpretar referências culturais e figuras de linguagem, é importante porque tais elementos se encontram enraizados na cultura de uma determinada sociedade ou comunidade de fala.

A competência sociolingüística, como apresentada por Bachman, parece ser mais detalhada do que a sugerida por Canale & Swain (1980) e Canale (1983). Ambas as propostas tratam da habilidade de usar a língua apropriadamente em diferentes contextos, considerando os papéis dos participantes, relacionados aos diferentes registros, normas e convenções da situação. Embora Bachman trate de questões relacionadas a sensibilidade, naturalidade e interpretação de referências culturais, não mencionadas explicitamente por Canale & Swain, os conceitos de competência sociolingüística são similares. É necessário também observar que, na concepção de Bachman, a competência sociolingüística, juntamente com a competência ilocucionária, pertencem à competência pragmática, visão não compartilhada por Canale e Swain.

Para Bachman (2003), a competência estratégica é caracterizada pela capacidade mental de implementar os componentes da competência lingüística no uso comunicativo e contextualizado da língua. Ele amplia o modelo psicolingüístico de Faerch & Kasper (1984, apud Bachman, 2003: 111), que tem a finalidade única de explicar o uso de estratégias de comunicação no contexto comunicativo da interlíngua, para uma descrição mais geral, que inclui três componentes: averiguação, planejamento e execução. O interesse de Bachman é trabalhar com os processos estratégicos, além de verificar de que forma essa competência afeta os resultados em testes lingüísticos e em que grau as tarefas dos referidos testes envolvem competências estratégicas. A perspectiva do autor é no sentido de perceber como os mecanismos da competência estratégica operam na implementação da competência lingüística, diferentemente da perspectiva de Canale e Swain (1980) e Canale (1983), que entendem a competência estratégica como uma função compensatória das rupturas que ocorrem na comunicação devido a variáveis de desempenho insuficiente ou para aperfeiçoar o efeito retórico dos enunciados.

Ainda segundo Bachman (2003: 120-121), para caracterizar integralmente o uso discursivo da língua, é necessário considerar os mecanismos psicofisiológicos envolvidos nesse uso. Ou seja, os processos neurológicos e psicológicos envolvidos na execução real da língua como fenômeno. Considero que, para a proposta de realização desta pesquisa, os mecanismos psicofisiológicos não são relevantes; portanto, não serão considerados na conceituação de competência comunicativa que adotarei.

Para Bachman (2003:88), o que caracteriza o uso comunicativo da linguagem é a interação entre o contexto do uso da língua, as competências lingüística e estratégica (e suas subdivisões) e os mecanismos psicofisiológicos, entendidos pelo autor essencialmente como os processos neurológicos e fisiológicos.

A partir dos conceitos de Canle & Swain (1980), Canale (1983) e Bachman (2003), e, no âmbito do ensino de língua estrangeira, retomarei, a seguir, as questões mencionadas anteriormente, relacionadas ao que é ser competente comunicativamente e aos componentes desse tipo de competência.

O modelo proposto por Bachman (2003) apresenta, conforme as noções de competência presentes na literatura e discutidas anteriormente, um problema de conceituação. O autor descreve a Habilidade Comunicativa da Língua como

“consistindo em conhecimento, ou competência, e em capacidade de implementação ou execução dessa competência no uso comunicativo da língua, de modo apropriado e contextualizado”. Conforme mencionei anteriormente, ele não esclarece como diferencia conhecimento, competência e capacidade. Ao propor, no seu arcabouço, a competência lingüística e a competência estratégica como componentes da Habilidade Comunicativa, parece sinalizar que considera que as habilidades se definem pelas competências que contemplam; enquanto que a literatura apregoa o contrário: habilidade como traço da competência. Isso dificulta a implementação do seu modelo em uma proposta como a desta pesquisa, que objetiva desenvolver competências profissionais aliadas a competências comunicativas. Para tal proposta, é necessário adotar uma noção de competência que, embora considere suas principais características em função dos problemas de conceitualização, não vá de encontro a uma associação reconhecidamente aceita na literatura.

Um outro problema com relação ao modelo acima mencionado é o termo *competência lingüística*. Embora abarque, conceitualmente, o que Canale & Swain (1980) e Canale (1983) denominam competência gramatical, competência discursiva e competência sociolingüística, acredito que a nomenclatura *competência lingüística* leva mais rapidamente à noção de “forma”, e não reflete a amplitude do conceito, uma vez que Bachman não contempla apenas o controle e a produção estrutural da língua.

Ainda segundo o autor, o conceito de competência estratégica proposto focaliza como seus mecanismos operam na implementação da competência lingüística, e como afetam os resultados em testes lingüísticos, o que foge ao âmbito da proposta desta pesquisa. Da mesma forma, considero que os mecanismos psicofisiológicos não são relevantes para a realização desta investigação.

Assim, para este trabalho, adotarei o conceito de competência comunicativa conforme visto por Canale & Swain (1980) e Canale (1983), por considerar que as competências que compõem o modelo que os autores propõem vão mais diretamente ao encontro das necessidades profissionais dos alunos do curso e da proposta desta pesquisa. Esse conceito de competência não contradiz o conceito de competência adotado nesta pesquisa, e contempla as necessidades do contexto profissional estudado, pois parece dar conta da língua em uso e das situações profissionais em que os alunos

precisam usar a língua estrangeira. Com base nesses autores, entendo a competência comunicativa como a interação entre a competência gramatical, a competência sociolingüística, a competência discursiva e a competência estratégica, e a habilidade de utilizar essas competências em uma comunicação real.

No contexto desta pesquisa - a recepção de um hotel -, pensando principalmente no hóspede estrangeiro, acredito que o recepcionista deve ser competente gramaticalmente e também sociolingüisticamente: deve saber usar a língua adequadamente em diferentes contextos. Um aspecto muito importante é saber usar o idioma considerando normas e convenções diferentes das nossas, uma vez que pode haver diferenças culturais principalmente com relação aos hóspedes estrangeiros. Ele deve ser competente discursivamente. Seu texto falado e, eventualmente, escrito, deve ser coeso e coerente e deve ser adequado ao seu contexto profissional. Finalmente, deve possuir competência estratégica para poder compensar problemas de comunicação com o hóspede em função de lacunas de desempenho lingüístico ou para poder aperfeiçoar o efeito retórico.

Conforme discuti na seção anterior, o recepcionista deve oferecer um serviço eficiente e de qualidade de forma a conquistar a fidelidade do cliente. Para isso, ele precisa ser competente profissional e comunicativamente. Acredito que essas competências, embora possam ser observadas dissociadamente, não se realizam individualmente, ou seja: no recepcionista competente, elas se manifestam simultaneamente, de forma articulada. No contexto da recepção hoteleira, as situações em que ele deve atuar são conhecidas e, a partir desse contexto, as competências profissionais e comunicativas esperadas pelo mercado de trabalho podem ser elencadas. Essas competências podem ser entendidas, do ponto de vista do aluno, como as necessidades de uma situação específica e os propósitos de sua aprendizagem - o que possibilita propor um curso baseado em uma abordagem instrumental, como detalho a seguir, pois considero ser a mais apropriada para um curso de Bacharelado em Hotelaria que objetiva preparar pessoas competentes para atuar no mercado de trabalho.

## 1.2 A ABORDAGEM INSTRUMENTAL

Hutchinson & Waters (1987: 18-19) definem a abordagem instrumental pelo que ela **não é**: não é ensinar de forma diferente a língua; não é ensinar palavras específicas ou gramática específica para determinada área; não existe metodologia específica de ensino instrumental. Para eles, “abordagem instrumental é uma abordagem para o ensino de línguas em que todas as decisões relacionadas a conteúdo ou método estão baseadas *na razão que o aprendiz tem para aprender*”<sup>3</sup>. Nesse sentido, o que caracteriza o ensino instrumental são: o propósito da aprendizagem e o detalhamento das situações em que é necessário utilizar o idioma-alvo. Em outras palavras, é preciso definir as situações em que a língua será usada para que se possa estabelecer o que é necessário aprender.

Alguns autores ampliam essas características do conceito de abordagem instrumental e as dividem em características absolutas e variáveis.

Para Strevens (1988:2), a abordagem instrumental é distinguida através de quatro características absolutas e duas variáveis. Segundo o autor, as características absolutas são: atender as necessidades específicas do aluno; relacionar o seu conteúdo (temas e tópicos) às disciplinas, ocupações e atividades profissionais a que se destina; centrar-se na língua apropriada para essas atividades (sintaxe, léxico, discurso, semântica, etc.); estar em contraste com a língua geral. O autor considera duas características variáveis: que a abordagem pode (mas não necessariamente deve) restringir-se a algumas das habilidades da língua a ser aprendida (como por exemplo, somente a leitura), e que pode ser ensinada de acordo com qualquer metodologia pré-ordenada.

Dudley-Evans & St. John (1998: 4-5) destacam duas características absolutas e quatro variáveis. A primeira característica absoluta, assim como indica Strevens, é que o curso deve ser desenhado para satisfazer as necessidades dos aprendizes, e a segunda é que o curso deve empregar a metodologia e as atividades subjacentes às disciplinas a que a língua estrangeira instrumental serve. No contexto desta pesquisa, o espanhol está relacionado especificamente à disciplina que trata da recepção hoteleira, a qual trabalha

---

<sup>3</sup> Meu grifo. Todas as citações de obras em inglês ou espanhol foram traduzidas para o português por mim

conceitos e procedimentos necessários para que o aluno possa atuar profissionalmente de forma eficiente nas situações-alvo compreendidas no exercício de sua profissão.

Entendo que empregar a metodologia subjacente à disciplina a que serve propõe que os alunos realizem as atividades da situação-alvo utilizando a mesma metodologia da disciplina *Recepção Hoteleira*, que trabalha os procedimentos da recepção. No contexto desta pesquisa, um exemplo desse argumento seria utilizar a língua estrangeira para realizar um *check-in* no laboratório de recepção, seguindo todos os procedimentos necessários, da mesma forma que os alunos o fazem com o professor na disciplina *Recepção Hoteleira*, segundo relatos informais dos próprios alunos e desse professor. No laboratório, os alunos encontram uma recepção hoteleira com todas as características e instrumentos que podem utilizar para realizar as atividades inerentes ao dia-a-dia. Assim, podem se preparar, operacional e lingüisticamente, realizando atividades da vida real do trabalho em um ambiente o mais verossímil possível, embora não se encontrem em um hotel, de fato.

Dudley-Evans & St. John (1998) assinalam, ainda, quatro características variáveis: a língua estrangeira instrumental pode estar relacionada ou se destinar a disciplinas específicas; pode, em situações específicas de ensino, usar metodologia diferente do ensino de língua estrangeira geral; pode ser desenhada para aprendizes adultos, para cursos de graduação ou para situações de trabalho profissional; e, por último, pode ser usada com alunos principiantes, intermediários ou avançados.

Refletir sobre os conceitos e a caracterização propostos pelos autores mencionados anteriormente permite-me perceber o potencial da Abordagem Instrumental em relação a um curso com foco no contexto profissional desta pesquisa: recepção hoteleira. O propósito da aprendizagem, as razões pelas quais se deseja aprender a língua e as necessidades da situação-alvo são o que deve nortear o curso. Para poder atender esses elementos, é necessário conhecê-los e propor um conteúdo que considere o contexto específico de uso da língua. Também é vital centrar-se na língua apropriada para desenvolver as atividades profissionais típicas de uma recepção de hotel. Nesse sentido, o aluno será exposto a situações reais de uso da língua estrangeira-alvo, desenvolvendo-se lingüística e profissionalmente e se preparando para um mercado de trabalho que

espera que ele ofereça ao hóspede um serviço eficiente e de qualidade, conquistando, assim, o cliente, e agregando valor econômico à organização.

Segundo Hutchinson & Waters (1987:53-63), o que distingue a Abordagem Instrumental é a consciência das necessidades, dos motivos pelos quais o aprendiz aprende a língua. Os autores estabelecem uma distinção entre dois tipos de necessidades: as necessidades específicas da situação-alvo e as necessidades de aprendizagem. Propõem que consideremos as necessidades da situação-alvo (*needs*) em termos de necessidades (*necessities*), lacunas (*lacks*) e desejos (*wants*). Os aprendizes têm *necessidades*, que se referem ao que ele deve saber para atuar na situação-alvo de forma eficiente, além de *desejos*, que se referem às questões que ele deseja ou acha que precisa aprender; já *lacunas* se referem à diferença entre o que o aprendiz já sabe e o que deveria saber para atuar na situação-alvo satisfatoriamente. Os autores propõem uma analogia entre um curso instrumental e uma viagem: deve-se considerar o ponto de partida da análise (lacuna) e o destino (necessidades), sendo que é durante esse percurso que surgem as necessidades de aprendizagem. Ainda segundo os autores, essas necessidades de aprendizagem dividem-se em objetivas e subjetivas. Para conhecer as necessidades objetivas, buscam-se respostas para perguntas sobre quem são os alunos, por que fazem o curso, qual é o seu conhecimento prévio da língua, como, onde e quando aprendem e quais os recursos disponíveis. Para conhecer as necessidades subjetivas, as perguntas devem abordar aspectos afetivos e cognitivos, como suas expectativas, interesses e motivação com relação à língua.

Pensando em um curso de idiomas para finalidades gerais, Ramos (2001, apud Pinto, 2002:14), referindo-se ao inglês, afirma que os cursos são geralmente longos e sem duração definida e seus objetivos são determinados pelo professor, sem levar em conta os propósitos específicos do uso futuro da língua pelos aprendizes. O professor tem como objetivo, por exemplo, “meu aluno vai falar inglês”, e os aprendizes, estudar para falar inglês, para passar em exames, para compreender filmes e músicas, etc. Para a autora, diferentemente do que ocorre na abordagem instrumental, os objetivos de um curso de língua estrangeira geral não consideram as necessidades específicas dos alunos e são amplos. Em uma abordagem instrumental, os objetivos devem ser definidos e

específicos, baseados nas necessidades da situação-alvo e nas necessidades e desejos dos aprendizes.

### **1.2.1 A abordagem instrumental ao ensino de espanhol**

Embora não seja possível precisar um marco inicial para o ensino instrumental de espanhol, Beltrán (2004:1113), referindo-se à Espanha, menciona a década de oitenta como o início de uma demanda considerável, principalmente em relação ao idioma usado no comércio. Essa demanda foi favorecida pela adesão da Espanha à União Européia em 1986, o que se refletiu no V Congresso da Associação Espanhola de Lingüística Aplicada (AESLA), realizado em 1987. O tema principal era o ensino instrumental de línguas na Espanha (principalmente o inglês), e orientações para o ensino instrumental de espanhol (que tinha suas referências fundamentadas no ensino da língua inglesa).

No Brasil, essa demanda surgiu a partir da criação do Mercosul, que desde o início da década de noventa visa à integração econômica entre Brasil, Argentina, Uruguai e Paraguai. Devido ao aumento do volume comercial entre esses países, e pelo fato do Brasil ser o único que possui o português como língua materna, as empresas brasileiras passaram a necessitar que seus funcionários aprendessem rapidamente a língua espanhola, de forma a se comunicar eficazmente em situações reais de trabalho.

No segmento hoteleiro, inserido no setor turístico, tem ocorrido um aumento de turistas estrangeiros provenientes de países da América do Sul, como conseqüência do aumento do volume de negócios com esses países. Conforme já mencionei, o Plano de Turismo lançado pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva em 2003, com o objetivo de atrair turistas priorizando o Mercosul, tornou-se outro potencializador do aumento da demanda por profissionais qualificados que dominem a língua espanhola, para poder atender esses turistas na sua língua materna.

Surge, assim, uma maior demanda de aprendizagem de espanhol em contextos profissionais e no ensino superior, espaço onde o futuro profissional se prepara para entrar no mercado de trabalho. Contudo, como mencionei anteriormente, existe uma carência de cursos de espanhol nessa área. Segundo uma pesquisa que realizei pela

Internet, é possível encontrar, em todo o país, cursos de Bacharelado em Hotelaria que oferecem a disciplina de espanhol instrumental na sua grade. Atualmente, há um grande número de cursos de bacharelado voltados para a hotelaria; entretanto, eles se encontram vinculados à área de administração: são cursos de Bacharelado em Administração com Habilitação em Hotelaria. Em função das diferenças de enfoque em relação ao contexto em que foi realizada esta pesquisa, eles foram desconsiderados, assim como os Tecnólogos em Hotelaria, reconhecidos como cursos superiores, mas com uma duração de dois anos e foco mais operacional, o que muda o perfil do aluno.

Os resultados obtidos com esse levantamento parecem sinalizar uma lacuna no que se refere ao espanhol nos cursos de bacharelado, pois apenas cinco instituições (de três estados: São Paulo, Rio de Janeiro e Pernambuco) disponibilizam, pela Internet, informações sobre a grade curricular, indicando a existência da disciplina *Espanhol Instrumental*. Em uma delas, a disciplina encontra-se dividida em dois módulos: Espanhol Instrumental I e Espanhol Instrumental Conversação. Outras três instituições (de estados diferentes) oferecem a disciplina *Espanhol*: uma delas nos módulos básico e intermediário, o que evidencia que o curso oferecido é de língua estrangeira geral, sem embasamento instrumental.

Além disso, os resultados com relação a cursos instrumentais de espanhol mostram que, de forma geral, as propostas disponíveis estão na área acadêmica, direcionadas a docentes de língua estrangeira que desejam trabalhar com ensino instrumental, indicando que são cursos instrumentais voltados à leitura acadêmica.

Segundo Sedycias (2002)<sup>4</sup>, o espanhol instrumental foi originalmente concebido da mesma forma que o inglês instrumental: como um módulo pedagógico cujo objetivo era a leitura, interpretação e compreensão de textos, não voltados a conversação ou tradução. Com o passar do tempo, passou a ser denominado Espanhol Instrumental e vem sendo utilizado não só em universidades mas também em escolas técnicas, cursos preparatórios para o vestibular e concursos públicos, em algumas escolas de ensino fundamental e médio e em cursos preparatórios para a seleção de alunos de mestrado e doutorado.

---

<sup>4</sup> Sedycias, J. 2002. *O que é espanhol instrumental?* Artigo disponível no site [http://home.yawl.com.br/hp/sedycias/instrument\\_01s.htm](http://home.yawl.com.br/hp/sedycias/instrument_01s.htm)

Acredito que este trabalho traz contribuições e, em certa medida, preenche essa lacuna, uma vez que propõe um curso instrumental voltado, especificamente, para a área da hotelaria, fundamentado nas necessidades da situação-alvo e que objetiva desenvolver as competências profissionais e comunicativas necessárias para trabalhar na recepção hoteleira. Nesse contexto, em que os alunos devem se preparar para realizar atividades específicas inerentes à recepção de um hotel, é essencial pensar em um enfoque que permita integrar as atividades do dia-a-dia e a aprendizagem de língua estrangeira nas situações reais a que eles estarão expostos. Considero que o enfoque em tarefas provê as condições necessárias para que essas características sejam contempladas, como detalho a seguir.

### **1.3 O CONCEITO DE TAREFA**

O conceito de tarefa tem várias interpretações, e alguns autores propõem diferentes definições e estruturas de tarefa considerando diferentes componentes.

Para Nunan (1989: 10), tarefa comunicativa “é uma atividade comunicativa que envolve alunos na compreensão, manipulação, produção e/ou interação, na língua-alvo, enquanto sua atenção está voltada para o significado e não para a forma”. Para o autor, ela tem uma existência própria, sendo capaz de se estabelecer como um ato comunicativo por si só (Nunan, 1989: 2).

A função da tarefa comunicativa é envolver o aluno em atividades que realiza no seu dia-a-dia, em situações comunicativas em que o foco é o significado e não a forma (gramática, sintaxe, pronúncia) da língua-alvo. O autor entende a tarefa comunicativa como significativa, na medida em que ela deve fazer sentido para o aluno, representando algo que tem existência no mundo real. Desse modo, ao ter seu foco no significado, a linguagem passa a mediar a situação comunicativa.

Nunan (1989: 48-49) propõe uma estrutura de tarefa comunicativa que considera os objetivos, o *input* e as atividades como elementos essenciais, destacando, além

desses, o papel do professor, o papel do aluno e as ambientações (*settings*)<sup>5</sup> como outros componentes. Os objetivos proporcionam o ponto de contato entre a tarefa e o curriculum e nem sempre estão explicitados. Em alguns casos, uma tarefa complexa que inclua uma série de atividades pode conduzir o aluno simultaneamente a vários objetivos. Seus resultados podem ser simultâneos, gerais (comunicativos, afetivos, cognitivos), ou podem, ainda, descrever a conduta do professor ou do aluno.

Nunan (1989: 53-59) advoga que o *input* pode ser de natureza lingüística ou não-lingüística (cartas, fotos, quadros, etc.) e o considera como ponto-de-partida da tarefa.

As atividades determinam o que os alunos devem fazer e, nesse sentido, o autor as classifica em três categorias: 1) ensaio para o mundo real, 2) uso de habilidades, e 3) desenvolvimento da fluência/precisão. As atividades como ensaio para o mundo real proporcionam ao aluno a oportunidade de recriar situações profissionais em que as interações ocorrem em situações comunicativas, e a construção de significados pode potencializar a aprendizagem, uma vez que os significados são construídos dentro de um contexto e em usos específicos, capacitando esse aluno comunicativamente, a partir das necessidades da situação-alvo. As atividades de uso de habilidades relacionam-se à distinção tradicional entre as atividades de prática controlada (o aluno lida com as formas fonológicas e gramaticais) e as atividades de transferência (o aluno deve empregar seus conhecimentos na compreensão e produção comunicativa da língua). As atividades de fluência e precisão relacionam-se ao grau de controle do professor e do aluno, inerente a qualquer atividade. Em atividades focadas na forma, o controle costuma ser do professor, enquanto que, nas atividades com foco no significado, é o aluno que exerce um maior controle.

Nunan (1989:79) destaca a importância dos papéis desempenhados pelo aluno e pelo professor, entendidos tanto como funções que desempenham no desenvolvimento da tarefa, quanto como a relação social e interpessoal entre eles.

Ellis (2003), assim como Nunan (1989), caracteriza a tarefa pelo propósito comunicativo com foco no significado, por ser possível trabalhar apenas uma ou as

---

<sup>5</sup> O autor usa o termo *settings*, que aqui traduzo como ambientação. Ressalto que essa tradução não reflete a conotação atualmente dada ao termo, que é utilizado para contrastar a ambientação presencial e a digital.

quatro habilidades, por trabalhar com os processos cognitivos (selecionar, ordenar, etc.), e por depender de um *input*. No entanto, ele considera que a tarefa deve possuir traços de ações da vida real, mas ela não necessariamente deve ser da vida real. Para Ellis (2003), se a tarefa não é da vida real mas proporciona uma interação real, ou seja, envolve processos de uso de língua do mundo real, ela é autêntica. Nesse sentido, ele se contrapõe a Nunan: a tarefa, por exemplo, pode consistir em preencher um formulário, algo que o aluno faria na vida real, mas também pode requerer que se determinem as diferenças entre duas figuras. A segunda pode não refletir as atividades reais mais recorrentes na vida do aluno, mas, ao realizá-la, ele precisará interagir utilizando processos de linguagem que ocorrem na vida real, como perguntar, responder, clarificar, etc.

Outra definição de tarefa é dada por Willis (1996:36): tarefa é “uma atividade comunicativa orientada por um objetivo que visa a atingir um resultado específico, em que a ênfase está na troca de significados e não na produção de formas específicas de linguagem”. Para a autora (Willis, 1996:30), os tópicos devem ser apropriados à área de interesse dos alunos para motivá-los à execução da tarefa, e todas as tarefas devem conduzir a um resultado.

Ela propõe uma estrutura para a aprendizagem baseada em tarefas composta por três fases: 1) pré-tarefa, que objetiva introduzir e definir o tópico, rever ou aprender palavras relacionadas a ele e assegurar que os alunos entendam os objetivos e resultados esperados; 2) ciclo da tarefa, que se subdivide em três estágios (realização da tarefa, planejamento e relato) e objetiva oferecer aos alunos a oportunidade de usar a língua-alvo com a finalidade de alcançar os objetivos propostos; e 3) foco na linguagem, que objetiva explicitar formas lingüísticas específicas utilizadas durante a realização da tarefa (Willis, 1996:38).

Ainda segundo a autora, trabalhar com a noção de tarefa seguindo essa estrutura propicia oportunidades de atingir as três condições básicas de aprendizagem de língua: exposição à língua-alvo, uso da língua estrangeira para a realização das tarefas, criando significados, e motivação para realizar tarefas relacionadas aos tópicos da área de interesse dos alunos. Propicia, também, o estudo explícito de aspectos lingüísticos (Willis, 1996: 40).

Para uma melhor visualização dos conceitos propostos pelos autores acima citados, apresento um quadro contendo uma síntese contrastiva das visões de tarefa de Nunan (1989), Willis (1996) e Ellis (2003).

Autores Componentes da tarefa	NUNAN (1989)	WILLIS (1996)	ELLIS (2003)
Objetivo	- Intenção geral nem sempre explícita - pode referir-se a vários resultados ou descrever, diretamente, o comportamento do professor ou do aluno	- toda tarefa deve ter um objetivo específico que deve ser alcançado	Propósito comunicativo com foco no significado
Resultado	Não é um componente priorizado devido à sua imprevisibilidade no decorrer da execução da tarefa, particularmente se for levado em consideração o papel do aluno no planejamento e implementação da tarefa.	O desafio de atingir um resultado é que faz da tarefa um procedimento motivador	Não especificado
Input	- ponto de partida para as tarefas que podem derivar de inúmeras fontes	- ponto-de-partida para a tarefa; entretanto, fica restrito a 5 possibilidades (combináveis entre si): - experiência e conhecimento pessoal; - problemas; - estímulo visual; - textos falados e escritos; - atividades infantis	Não especificado
Papel do professor / aluno	- refere-se ao relacionamento social e interpessoal dos participantes. Assim, o papel desempenhado pelo professor/aluno é definido em decorrência do que acontece durante o desenvolvimento da tarefa	- a tarefa “remove” o domínio do professor - os alunos têm a chance de: - iniciar e terminar diálogos; - interagir naturalmente; - interromper e desafiar	Não especificado
Papel do professor	Agir como facilitador; participante e observador do aprendiz	Agir como monitor; organizador e conselheiro linguístico	Não especificado
Papel do aluno	Deve se responsabilizar por sua própria aprendizagem, desenvolvendo autonomia e habilidades para aprender a aprender	Não especificado explicitamente	Não especificado
Contexto	Fator importante, exercendo influência nos papéis e relacionamentos (prof./alunos)	Não especificado explicitamente	Não especificado
Atividades	Especificar o que os alunos farão com o <i>input</i> Três modos de caracterizar as atividades: - (1) ensaio para o mundo real; - (2) uso de habilidades e - (3) fluência e precisão	A autora nomeia atividades como tipos de tarefa: - listar; - ordenar e classificar; - comparar; - resolução de problemas; - compartilhar experiências pessoais e tarefas criativas	Ser da vida real ou proporcionar interação da vida real .

**Quadro 1.1** Visão contrastiva dos componentes da tarefa e suas funções<sup>6</sup>

<sup>6</sup> No quadro acima, a coluna sombreada é minha contribuição ao quadro elaborado por Andreoli (2002:38).

Com relação a este trabalho de pesquisa, que tem como objetivo desenvolver as competências profissionais aliadas às competências comunicativas necessárias para trabalhar no contexto de uma recepção hoteleira, o conceito de tarefa que adotei deriva dos conceitos propostos por Nunan. Entendo a tarefa como uma atividade comunicativa realizada na língua-alvo, com a atenção voltada para o significado, com o foco na ação e não na língua. A gramática encontra-se diluída em função da proposta, que é a de trabalhar as competências comunicativas articuladas com as profissionais. As tarefas propostas contemplam as que o aluno realizará profissionalmente na vida real e, portanto, devem ter um resultado - são um ensaio para o mundo real. O *input* pode ser resultado da experiência no mercado de trabalho, de conhecimentos acadêmicos, de experiências pessoais, de pesquisas ou entrevistas realizadas pelos alunos, não sendo, portanto, limitado, e priorizando o papel ativo e autônomo do aluno na construção do seu conhecimento.

Acredito que, no contexto desta pesquisa, a proposta da abordagem instrumental se casa perfeitamente com a proposta de enfoque em tarefas, pois propõe que o aluno as realize como ensaio para o mundo real, para as situações-alvo que vivenciará na recepção de um hotel. O desenho do curso fundamenta-se nas necessidades da situação-alvo e nas necessidades e propósitos de aprendizagem dos alunos, e os temas propostos se relacionam diretamente com as tarefas realizadas profissionalmente.

Essas tarefas permitem recriar situações comunicativas e profissionais reais, em que o aluno pode usar significativamente a língua-alvo, refletindo sobre a linguagem em uso, destacando a sua função social e desenvolvendo fluência e precisão.

O professor do curso instrumental é especialista na língua estrangeira e o aluno possui conhecimentos da área, em função do próprio bacharelado e da experiência de trabalho, uma vez que praticamente todos os alunos participantes deste grupo de pesquisa já se encontram inseridos no mercado. O professor e o aluno participam conjuntamente: ambos contribuem e recebem, há uma troca de experiências e conhecimentos, e ambos crescem pessoalmente e profissionalmente. O aluno é responsável por sua aprendizagem, deve buscar informações e conhecimentos e desenvolver a sua autonomia.

## **CAPÍTULO 2**

### **METODOLOGIA**

Neste capítulo, detalho o suporte metodológico que norteou o desenho da presente pesquisa. Apresento, também, o contexto e os participantes, os instrumentos e procedimentos de coleta e os procedimentos de interpretação dos dados.

#### **2.1 Linha metodológica adotada**

Como já foi mencionado anteriormente, os objetivos desta pesquisa foram implementar uma proposta de curso instrumental baseado em tarefas, objetivando desenvolver as competências profissionais aliadas às competências comunicativas, em espanhol, necessárias para trabalhar no contexto de uma recepção hoteleira, e verificar a percepção dos alunos com relação às competências profissionais e comunicativas desenvolvidas. Pela natureza do objetivo especificado e uma vez que investiguei uma situação específica em um determinado contexto, a presente pesquisa tem caráter qualitativo, sendo adotado o estudo de caso como abordagem metodológica.

Ao explicitar as características de um estudo de caso, Johnson (1992:134) primeiramente o distingue da etnografia, enfatizando que a diferença entre eles está na base antropológica e cultural do grupo investigado. Enquanto que, na etnografia, a atenção do pesquisador está voltada à descrição e interpretação do comportamento cultural e comunicativo de um grupo, em uma perspectiva coletiva e não individual, o estudo de caso contempla aspectos relevantes às perguntas de pesquisa, mas não necessariamente aos contextos culturais, em um sentido abrangente. Sob a perspectiva do autor, o estudo de caso é um “sistema limitado” que, considerado em seu próprio contexto, possui características naturalísticas e descritivas (Johnson, 1992: 75-83).

André (1995: 28) advoga que a principal razão para a escolha da metodologia de estudo de caso é a necessidade de um estudo aprofundado de uma unidade em sua

complexidade e em seu dinamismo próprio, fornecendo informações relevantes para a tomada de decisão.

Nesse sentido, o meu interesse em investigar as percepções de um determinado grupo, inserido em determinado contexto, foi determinante para a definição desta pesquisa como um estudo de caso. Esse interesse provém da minha necessidade de entender a aprendizagem de língua estrangeira em uma abordagem instrumental com um enfoque em tarefas, e como essa perspectiva é percebida pelo grupo estudado. A escolha metodológica foi pontuada pelo meu interesse nesse grupo e contexto específicos e não pelos métodos de pesquisa utilizados. Isso vai ao encontro da definição dada por Stake (1998:86), que ressalta ser o estudo de caso não uma escolha metodológica, mas uma escolha do objeto a ser estudado.

A pertinência do estudo de caso está, portanto, no interesse do pesquisador. A partir desse interesse, o autor apresenta uma tipologia que distingue três modalidades de estudo de caso. Segundo ele, temos: *o estudo de caso intrínseco*, que é motivado e conduzido pelo interesse do pesquisador, sendo, portanto, de interesse interno; *o estudo de caso instrumental*, que é o estudo de caso que fornece ao pesquisador um suporte para a compreensão de um fato ou refinamento de uma teoria, sendo, assim, de interesse externo; e *o estudo de caso coletivo*, que é motivado pelo interesse do pesquisador em investigar um fenômeno, uma população ou questões gerais do caso.

Baseada na tipologia de Stake (1998), considero esta pesquisa como *estudo de caso instrumental*, uma vez que foi motivada pelo meu interesse em investigar a implementação de um curso que objetiva desenvolver as competências comunicativas, em espanhol, aliadas às profissionais, necessárias a um contexto específico - neste caso, a recepção hoteleira -, e a percepção desses alunos com relação ao desenvolvimento das competências que o curso proporcionou. O meu interesse em realizar esta pesquisa também foi suscitado por considerar que os resultados poderão me oferecer a possibilidade de implementar mudanças na minha prática docente, de forma a oferecer tarefas cada vez mais coerentes e significativas para a capacitação desses futuros profissionais.

## 2.2 Contexto de Pesquisa

A pesquisa foi realizada no primeiro semestre de 2004, no curso de Bacharelado em Hotelaria de uma instituição particular de nível superior, localizada na cidade de São Paulo.

A referida instituição é referência nacional pela excelência dos seus cursos, principalmente na área de hotelaria e turismo. A sua política educacional, não registrada em documentos mas tacitamente visível na instituição, e constantemente explicitada nas reuniões de trabalho entre professores e coordenação, preza a autonomia do aluno, visando a que ele tenha um papel ativo na sua aprendizagem e reconheça a importância do aprender a aprender. Além disso, valoriza a experiência de mercado dos docentes e, ao mesmo tempo, pontua e considera fundamental a aprendizagem significativa, em que a teoria e a prática estejam presentes e articuladas. A instituição possui dois hotéis-escola, onde os alunos, no mês de julho, realizam práticas profissionais.

Essa valorização da prática aliada à teoria também se reflete no apoio propiciado aos docentes: a instituição disponibiliza todo e qualquer material ou instrumento que o professor considere necessário para suas aulas. Pode-se solicitar a aquisição de livros, filmes, assinaturas de jornais ou revistas, nacionais ou estrangeiros, entre outros. Há uma grande quantidade e variedade de material já disponível na biblioteca, e aparelhos como rádio, televisão, DVD e projetores multimídia podem ser reservados junto à coordenação. Os laboratórios de informática, recepção e governança estão disponíveis e o seu uso é incentivado pela coordenação. A expectativa da instituição é de que os docentes proponham aos alunos a realização do maior número possível de atividades nos laboratórios. Eventualmente, são realizadas também visitas técnicas, acompanhadas pelos docentes disponíveis para fazê-las.

Todos os semestres, os alunos realizam um trabalho interdisciplinar, no qual devem elaborar uma monografia e apresentá-la para uma banca de professores. O tema geral desse trabalho interdisciplinar é decidido e proposto pelo grupo de professores do semestre em curso, em função de necessidades surgidas no mercado de trabalho, de necessidades específicas relacionadas ao perfil do grupo e das necessidades da formação profissional. A partir desse tema, os alunos escolhem o ângulo que vão abordar. Os

alunos contam com um professor-orientador, que é o responsável por apresentar o projeto aos alunos, formar e organizar os grupos, marcar datas para acompanhar o trabalho de cada grupo, e dar orientações gerais e específicas em relação à sua disciplina. Todos os docentes devem, também, orientar os alunos com relação às suas disciplinas e, se possível, verificar o andamento do trabalho. Os professores realizam pelo menos duas reuniões durante o semestre para avaliar o trabalho dos grupos e para discutir e resolver problemas que tenham surgido.

O curso de Bacharelado em Hotelaria é formado por 8 semestres letivos e os alunos têm, na sua grade curricular, a disciplina Língua Estrangeira Moderna (LEM) nos dois primeiros semestres, com uma carga horária de 80 aulas por semestre. Nessa disciplina, dois idiomas são oferecidos, inglês e espanhol, e o aluno, quando efetiva a sua matrícula, deve optar por um deles. Durante o primeiro mês de aula, o aluno pode solicitar mudança de idioma, desde que o grupo já formado do idioma pretendido tenha menos de 20 alunos, limite estabelecido em comum acordo entre a coordenação do curso e as professoras de idiomas. Após esse período, o aluno deve cursar os dois semestres no idioma escolhido.

Na primeira semana de aula, as docentes realizam um teste de proficiência, do qual constam questões gramaticais e uma entrevista. Caso o aluno apresente um nível superior ao restante do grupo, é orientado a solicitar mudança de idioma. Se isso não for possível ou do interesse do aluno, ele pode requerer uma prova de dispensa da disciplina.

### **2.2.1 Os participantes**

Participaram desta pesquisa os alunos do segundo semestre do curso de Bacharelado em Hotelaria e a pesquisadora. Outros professores e profissionais da área também contribuíram com informações, fornecendo dados vitais para identificar as competências profissionais e comunicativas em espanhol da situação-alvo, no contexto da recepção hoteleira, como descrevo a seguir.

### **2.2.1.1. Os alunos**

Os 18 alunos participantes têm entre 17 e 25 anos, possuem experiência pessoal relacionada a viagens e hotéis, são oriundos de escolas particulares, todos já frequentaram escolas de idiomas e alguns mencionaram que fizeram intercâmbio ou moraram no exterior, em países de língua inglesa. Os alunos do grupo que participou da pesquisa justificaram sua escolha pelo espanhol dizendo que estudam inglês há muitos anos e têm “fluência” ou possuem um “bom domínio” da língua inglesa, conforme informações por eles fornecidas.

No primeiro semestre do curso de bacharelado e também primeiro semestre da disciplina LEM, 14 dos 18 alunos participantes da pesquisa nunca haviam trabalhado na área de hotelaria, fato que normalmente muda no segundo semestre, porque quando eles entram na instituição, já começam a realizar entrevistas e procurar estágio ou trabalho na área.

### **2.2.1.2. A pesquisadora**

A professora-pesquisadora é docente de Língua Estrangeira Moderna – Espanhol na instituição desde 1999, mas a proposta de trabalhar com a Abordagem Instrumental e com um enfoque em tarefas ocorreu um ano depois do seu ingresso nessa faculdade (atualmente, centro universitário). Na época de sua contratação, a instituição oferecia aos seus alunos um curso de LEM – Espanhol Geral, nos mesmos moldes oferecidos em seu centro de idiomas. A adoção dessa abordagem geral ao ensino de espanhol efetivamente ocorreu durante o primeiro ano do trabalho da pesquisadora.

## **2.2.2 Alguns informantes**

Três professores da área de hotelaria participaram desta pesquisa como informantes. Os três possuem uma vasta experiência no mercado de trabalho, além de serem os docentes da disciplina *Hospedagem*, que trabalha especificamente o contexto

da recepção hoteleira. Foram selecionados porque poderiam contribuir com informações relevantes para identificar as competências profissionais e comunicativas necessárias para trabalhar na situação-alvo, uma vez que conhecem a visão do mercado, além de estarem inseridos no curso de bacharelado. São docentes da instituição onde foi realizada a pesquisa e serão identificados, de agora em diante, como Professor 1, Professor 2 e Professor 3.

O Professor 1 ministra aulas há dois anos e meio e é docente das disciplinas *Gestão hoteleira, Trabalho de campo e visitas técnicas, Meios de hospedagem e Orientação de TCC* (Trabalho de Conclusão de Curso). É docente em mais 3 instituições em São Paulo, uma delas de grande porte. Atualmente, não trabalha na área hoteleira, mas já o fez por vários anos.

O professor 2 é docente há 6 anos e ministra as seguintes disciplinas: *Front Office, Auditoria e Caixa, Gestão de Hotéis e Implantação de Hospedagem*. É docente em mais três instituições de grande porte na cidade de São Paulo. Também trabalha na área como consultor, vinculado a uma das instituições onde também leciona.

O professor 3 é docente de *Gestão e controle de caixa/correntista* há 3 anos, e de *Gestão e Operação de Front Office, Gestão e Operação de Reservas* há 1 ano. Leciona em uma única instituição e não trabalha na área desde agosto de 2003.

Além desses 3 professores, dois profissionais da área de hotelaria, gerentes de recepção, participaram como informantes, e serão nomeados, de agora em diante, Gerente 1 e Gerente 2. O Gerente 1 ocupa esse cargo em um hotel de uma conhecida rede internacional espanhola há 2 anos e três meses. O Gerente 2 ocupa o mesmo cargo em um outro hotel há 4 anos. É importante destacar que enviei 12 questionários para diferentes hotéis com o objetivo de conhecer a visão do mercado de trabalho e, mediante as informações fornecidas, elencar as competências esperadas do futuro profissional na situação-alvo, o contexto da recepção hoteleira. Dos 12 questionários, apenas 2 foram devolvidos, como ilustrarei mais adiante.

### 2.2.3 A disciplina Língua Estrangeira Moderna

Na disciplina LEM, os grupos do curso de Bacharelado em Hotelaria, formados por aproximadamente 50 alunos, subdividiam-se em 3 grupos em função da escolha da língua estrangeira e do nível lingüístico dos alunos. Dependendo da opção e do nível apresentado pelo grupo, era possível formar 2 turmas de inglês e 1 de espanhol, ou ao contrário, 2 de espanhol e 1 de inglês.

Como relatei anteriormente, na época do meu ingresso na instituição, a disciplina LEM visava ao ensino-aprendizagem geral da língua-alvo, tendo objetivos, temas, material didático e metodologia pré-determinados pelo centro de idiomas ligado à instituição, sem considerar os interesses dos alunos e suas necessidades. As professoras de LEM, duas de espanhol e duas de inglês (incluindo a mim), verificaram que o curso não atendia às necessidades específicas dos alunos, levando-os a grande desinteresse e desestímulo. Havia um descompasso evidente dessa disciplina com relação às disciplinas específicas e operacionais, que priorizavam as atividades que seriam realizadas em um futuro próximo, ou que já eram realizadas, uma vez que muitos alunos, logo depois do seu ingresso na faculdade, começavam a procurar estágios ou já trabalhavam na área. Os alunos comentavam que desejavam e necessitavam de um outro tipo de curso; a meu ver, uma outra abordagem, que considerasse as necessidades específicas da situação-alvo e os preparasse para atuar no mercado de trabalho.

Nesse contexto, juntamente com as outras docentes da disciplina *Língua Estrangeira Moderna*, formamos um grupo de estudo<sup>1</sup> e buscamos implementar um curso instrumental, com enfoque em tarefas, específico para os alunos de hotelaria. Naquela ocasião, foi sugerido por uma das integrantes desse grupo e aceito por todos os integrantes, o conceito de tarefa de Nunan (1989). Eu não conhecia outras visões desse

---

<sup>1</sup> O grupo era formado pela pesquisadora e pelas professoras Maria Cecília da Rocha Almeida, Rosemary Neves e Dolores M. R. Corner. Nesse contexto, as docentes de LEM decidiam em conjunto que tarefas todas deveriam realizar no semestre, os critérios de avaliação, as datas das apresentações, as avaliações escritas e a participação no trabalho interdisciplinar. Contudo, no semestre da implementação do curso, foco da presente pesquisa, isso não aconteceu. Cabe destacar que tanto a estrutura e a operacionalização das tarefas propostas nesta pesquisa, quanto o material utilizado e os passos propostos para atingir seus objetivos são de autoria da pesquisadora.

conceito, mas posteriormente, para a pesquisa, fiz um levantamento das visões de tarefa e pude fazer uma opção mais embasada, escolhendo a visão de tarefa comunicativa, como proposta por Nunan (1989).

A decisão de formar um grupo de estudo foi muito bem vista pela instituição, que proporcionou estímulo e apoio, fundamentais para que, ao final do ano, apresentássemos uma proposta de trabalho diferenciada e específica para o público-alvo. A partir do segundo ano em que atuei na instituição, implementamos um curso instrumental baseado em tarefas que foi avaliado e modificado constantemente pelo grupo de docentes, para que cada vez estivéssemos mais integradas e em consonância com as necessidades dos alunos.

A coordenação da instituição apoiou totalmente a proposta feita pelo nosso grupo de estudos, mas exigiu que, pelo fato de os alunos pertencerem ao mesmo grupo, o curso oferecido na disciplina LEM fosse o mesmo, em termos de conteúdo, metodologia e abordagem, inclusive em relação a critérios de avaliação, independentemente do professor que o lecionasse. Dessa forma, por determinação institucional, não poderia haver comparações que ocasionassem problemas junto à coordenação do curso.

Cada uma das docentes de LEM tinha a liberdade de realizar outras tarefas além das decididas pelo grupo: embora os temas fossem comuns, a forma de trabalhar com seus alunos ficava a critério de cada uma, preservando-se, assim, a criatividade e as características da prática docente de cada integrante do grupo.

Dependendo da natureza da tarefa, a elaboração era discutida e todas contribuíam. Por esse motivo, em alguns momentos, torna-se difícil resgatar a autoria de certas tarefas com precisão, uma vez que elas eram fruto das reflexões, da experiência e do desenvolvimento das integrantes do grupo.

O curso proposto pela pesquisadora, objeto desta investigação, foi desenhado a partir da experiência, das leituras e da reflexão do grupo de estudo; da minha experiência de prática docente com os alunos e das suas experiências no mercado de trabalho, reveladas na realização das tarefas; da experiência de participar em bancas de apresentação dos trabalhos interdisciplinares, que se realizavam semestralmente, trazendo contribuições atuais e reais do mercado de trabalho; e do intercâmbio de experiências e conhecimentos com colegas docentes de outras disciplinas.

Cabe destacar que, se o grupo já adotava a noção de tarefas (Nunan, 1989), a proposta de trabalhar as competências comunicativas aliadas às profissionais e a operacionalização de tarefas com esse propósito, bem como o material utilizado e os passos definidos para atingir os objetivos são de minha autoria, pois no semestre em que os dados foram coletados, não houve, como anteriormente acontecia, discussão envolvendo todas as integrantes do grupo e, portanto, a forma de trabalho foi individualizada.

#### **2.2.4 O curso proposto**

O trabalho inicial que o grupo das professoras de LEM propôs à instituição foi realizado de 2000 a 2003. Nesse período, o curso instrumental baseado em tarefas já contemplava as situações-alvo do contexto hoteleiro, identificadas a partir de uma análise de necessidades informal realizada pelas docentes. Para tanto, as professoras de LEM fundamentaram-se em seu conhecimento sobre o contexto educacional na área da hotelaria, nas informações trazidas informalmente pelos alunos, em leituras sobre a área, na participação em bancas de apresentação de trabalhos interdisciplinares e em conversas informais com docentes de outras disciplinas do curso de Bacharelado em Hotelaria.

Para a realização da pesquisa aqui apresentada, escolhi, entre as situações-alvo identificadas, a *recepção* por ser uma área em que há um contato muito grande com o hóspede estrangeiro e, portanto, o recepcionista precisa ser competente não só em termos profissionais, mas também comunicativamente. Entre as tarefas consideradas mais recorrentes na recepção, encontram-se o *check-in* e o *check-out*. Os resultados da pesquisa realizada por Cardoso (2003: 52) corroboram essas informações, ao apontar, através da análise de necessidades para o contexto da recepção hoteleira, que as tarefas consideradas recorrentes pelos gerentes de hospedagem são o *check-in* e o *check-out*.

No final do segundo semestre de 2003 e no início do primeiro semestre de 2004, realizei uma análise de necessidades relacionada às competências profissionais necessárias para trabalhar na recepção hoteleira, através de questionários aplicados a professores e gerentes da área. Os resultados obtidos confirmam as informações

coletadas tanto empiricamente quanto na literatura. Embora os informantes envolvidos tivessem mencionado as competências comunicativas associadas às profissionais, elas podem ser consideradas dissociadamente para a elaboração das tarefas, como foi feito na proposta que apresento e analiso.

As tarefas propostas aos alunos participantes desta pesquisa foram subdivididas em atividades seqüenciadas, com o objetivo de orientar o trabalho do aluno e desenvolver competências comunicativas, em espanhol, aliadas às competências profissionais, tendo em vista as especificidades das situações-alvo selecionadas.

O curso proposto nesta pesquisa foi planejado para 80 aulas semestrais. Na verdade, devido a alguns imprevistos<sup>2</sup>, a sua duração foi de 48 aulas. Essas aulas aconteceram uma vez por semana com uma carga semanal de 4 aulas.

A seguir, apresento o detalhamento das tarefas selecionadas.

#### 2.2.4.1 Tarefa 1: *Check-in* de um hóspede com preferências/restrições alimentares

A tarefa foi desenvolvida em 16 aulas, o que corresponde a 4 dias letivos. Os alunos realizaram as atividades propostas na língua-alvo, o espanhol, ou em português, em função da demanda inerente à atividade. Na apresentação da tarefa, nem todos os alunos utilizaram a língua-alvo, uma vez que a proposta visava a tarefas da vida real, e no contexto recepção no Brasil, o profissional utiliza a língua estrangeira apenas em eventos comunicativos com hóspedes estrangeiros.

O objetivo geral da tarefa era efetuar o *check-in* de um hóspede que possuísse preferências ou restrições alimentares. Isso envolvia a observância da seqüência de todos os procedimentos operacionais necessários, a realização de escolhas lingüísticas adequadas ao contexto e a utilização correta do *software* (CMVHS)<sup>3</sup>. Para isso, objetivei desenvolver as competências profissionais e comunicativas que elenco a seguir.

---

<sup>2</sup> Esses imprevistos foram: atraso na construção e entrega do novo centro universitário, greve de ônibus, realização de trabalhos interdisciplinares e trote.

<sup>3</sup> Esse material é o mais utilizado na hotelaria e já havia sido explorado na disciplina *Informática Aplicada à Hotelaria*.

As competências profissionais trabalhadas foram:

- Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede.
- Conhecer e dominar procedimentos e rotinas operacionais.
- Ter postura profissional.
- Resolver problemas de forma rápida e eficaz.
- Reconhecer e respeitar diferenças culturais e religiosas, assim como posturas e comportamentos diferentes.

As competências comunicativas trabalhadas foram:

- Gramaticais:
  - Vocabulário específico relacionado à limitação ou preferência pesquisada.
  - Vocabulário específico relacionado aos alimentos.
  - Estruturas que permitem explicar e definir termos relacionados ao assunto pesquisado.
  - Vocabulário específico para a realização do *check-in*.
  - Estruturas de polidez para atender o hóspede.
  - Pronúncia.
  - Fluência
- Sociolingüísticas:
  - Realizar as escolhas adequadas ao contexto e aos papéis dos participantes.
  - Ter uma postura cortês.
- Discursiva:
  - Elaborar o texto falado de forma coerente e coesa.
- Estratégicas:
  - Parafrasear.
  - Simplificar.
  - Fazer gestos.
  - Reformular.

No curso proposto nesta pesquisa, considerei que o *input* não necessariamente deveria ser fornecido pelo professor, uma vez que uma das características aliada à competência profissional necessária para trabalhar na recepção hoteleira é possuir conhecimentos do mercado de trabalho no qual o profissional se encontra inserido. Entendo que esses conhecimentos se relacionam não apenas ao que a organização espera do funcionário, mas também às expectativas dos hóspedes. O futuro profissional deve estar preparado para, de forma autônoma, buscar essas informações e se atualizar constantemente. Para isso, os alunos, em vários momentos, efetuaram pesquisas e entrevistas, cujos resultados serviram de *input* para a realização das atividades.

Os papéis do professor e do aluno encontram-se definidos. Cabe ao professor agir como um facilitador da organização da tarefa e das atividades propostas. Participa ativamente, fornecendo as explicações e orientando o uso da língua estrangeira no contexto profissional da recepção hoteleira. Observa a apresentação da tarefa para avaliar o desempenho dos alunos, comentar posteriormente e orientar os alunos que apresentam dificuldades. O aluno é responsável por sua aprendizagem, construtor ativo do seu conhecimento. Participa efetivamente, com os conhecimentos adquiridos no próprio curso de bacharelado e com seu conhecimento prévio do mercado de trabalho. Ele também é pesquisador e autônomo.

O objetivo geral era materializado em uma apresentação feita pelos alunos ao final da tarefa. A seguir, apresento, de forma esquemática, a estrutura e o desenvolvimento da tarefa proposta, especificando o objetivo de cada atividade, o *input* fornecido e as ambientações em que foram desenvolvidas.

Objetivos	<i>Input</i>	Atividades	Ambientações
Conhecer as preferências e restrições alimentares mais comuns e considerá-las como possíveis diferenças culturais.	1 – Conhecimento prévio dos alunos sobre o mercado de trabalho.  2 – Lista elaborada na atividade 1. Pesquisa digital na língua-alvo. Pesquisa bibliográfica de literatura da área.	1 – Elencar possíveis preferências ou limitações alimentares dos hóspedes, relacionando-as como características de meios de hospedagem de diferentes segmentos de mercado, de determinados países, religiões, etc.  2 – Selecionar e pesquisar uma delas.	1 – Sala de aula  2 – Sala de aula, biblioteca, internet.
Pesquisar no mercado de trabalho quais são as possibilidades de atender as demandas de um hóspede que deseja determinado tipo de alimentação.	Cardápio do hotel	1 - Visitar um hotel e verificar no cardápio o que podem oferecer ao hóspede que possui a preferência ou limitação alimentar que estão pesquisando.  2 – Pesquisar na recepção do hotel os procedimentos habituais quando um hóspede solicita determinada alimentação e não pode ser atendido. Se o tipo de preferência alimentar pesquisada não se encontra contemplada no cardápio, perguntar especificamente sobre esse tipo.  3 - Solicitar e trazer um cardápio.	Hotel selecionado
Selecionar ou sugerir pratos considerando o perfil do hóspede do hotel pesquisado.	- Cardápio do hotel. - Informações obtidas através da pesquisa da preferência / limitação escolhida.	Sugerir pratos ou ampliar as opções oferecidas pelo cardápio, considerando o perfil do hóspede que utiliza seus serviços.	Sala de aula
Discutir e selecionar a situação que desejam apresentar na realização do <i>check-in</i> .	Informações obtidas a partir dos dados coletados nas atividades anteriores.	Analisar as informações coletadas de acordo com os seguintes critérios:  (a) o hotel contempla as necessidades do hóspede/ possíveis conseqüências, (b) o hotel não contempla as necessidades, mas oferece uma	Sala de aula.

		solução satisfatória ao hóspede/ possíveis conseqüências, ou (c) o hotel não contempla as necessidades e não oferece soluções satisfatórias/ possíveis conseqüências. O grupo deve mostrar como um recepcionista bem preparado, que conhece o cardápio do hotel e que reconhece diferenças alimentares, pode entender e atender o hóspede de forma satisfatória, eficaz e competente.	
Preparar a realização do <i>check-in</i> e uma apresentação da preferência / limitação alimentar pesquisada.	1 – Informações obtidas através da pesquisa bibliográfica e digital.  2 - Informações obtidas a partir dos dados coletados nas atividades anteriores. - Procedimentos operacionais do <i>check-in</i> . - Procedimentos e utilização do software CMVHS	1 – Preparar uma breve apresentação das principais características, e suas implicações, da preferência / limitação alimentar pesquisada.  2 - Preparar a realização do <i>check-in</i> : - reunir as informações pesquisadas nas atividades anteriores - retomar os procedimentos do <i>check-in</i> - preparar-se linguisticamente para realizar o <i>check-in</i> - elaborar um roteiro de apresentação - redigir as falas da apresentação	1- Sala de aula.  2 – Sala de aula. Laboratório de Informática. Laboratório de Recepção.
Compartilhar os dados da pesquisa.	Informações obtidas através da realização das atividades anteriores.	Apresentar aos outros grupos as principais características da preferência / limitação pesquisada e suas implicações na língua -alvo.	Sala de aula.

**Quadro 2.1** Esquema da Tarefa 1: *Check-in* de hóspede com preferências/restrições alimentares.

#### 2.2.4.2 Tarefa 2: Entrevista para emprego

A tarefa foi concluída em 16 aulas, o que corresponde a 4 dias letivos. O objetivo geral da tarefa era que o aluno entrevistasse e fosse entrevistado na língua-alvo, uma vez que a entrevista faz parte do contexto profissional, e muitos desses alunos estavam passando por processos de seleção. A entrevista foi realizada na sala de aula. A seguir, apresento um esquema da tarefa proposta. Na apresentação da tarefa, os alunos utilizaram a língua-alvo, uma vez que a proposta visava a tarefas da vida real e, no contexto profissional da hotelaria, esses alunos, eventualmente, poderiam ser entrevistados na língua estrangeira.

Para realizar a tarefa, objetivei desenvolver as competências profissionais e comunicativas que elenco a seguir.

As competências profissionais trabalhadas foram:

- Conhecer as principais características de uma entrevista de trabalho.
- Ter postura profissional.
- Conhecer as competências necessárias para trabalhar na recepção hoteleira.
- Conhecer o mercado de trabalho.
- Realizar uma entrevista de trabalho.

As competências comunicativas trabalhadas foram:

- Gramaticais:
  - Vocabulário específico relacionado à situação-alvo.
  - Estruturas de cortesia.
  - Estruturas formais de tratamento.
  - Pronúncia.
  - Fluência.
- Sociolingüísticas:
  - Realizar as escolhas adequadas ao contexto e aos papéis dos participantes.

- Ter uma postura cortês.
- Discursiva:
  - Responder adequadamente ao entrevistador através de um texto falado coerente.
- Estratégicas:
  - Parafrasear.
  - Simplificar.
  - Fazer gestos.
  - Reformular.

Conforme mencionei anteriormente, no curso proposto nesta pesquisa, considere que o *input* não necessariamente deveria ser fornecido pelo professor, uma vez que o futuro profissional deve estar preparado para, de forma autônoma, buscar essas informações e se atualizar constantemente. Para isso, os alunos, em vários momentos, efetuaram pesquisas e entrevistas, cujos resultados serviram de *input* para a realização das atividades.

Assim como na tarefa anterior, os papéis do professor e do aluno encontram-se definidos. O professor deve ser o facilitador, organizar a tarefa e as atividades propostas. Ele participa ativamente, fornecendo as explicações e orientando o uso da língua estrangeira no contexto profissional da recepção hoteleira. Também avalia o desempenho dos alunos, comentando e orientando posteriormente os que apresentam dificuldades. O aluno deve ser responsável por sua aprendizagem e, participar ativamente com seus conhecimentos acadêmicos e do mercado de trabalho. Deve ser também, pesquisador e autônomo.

O objetivo geral era materializado em uma apresentação feita pelos alunos ao final da tarefa. A seguir, apresento, de forma esquemática, a estrutura e o desenvolvimento da tarefa proposta, especificando o objetivo de cada atividade, o *input* fornecido e as ambientações em que foram desenvolvidas.

Objetivos	Input	Atividades	Ambientações
Conhecer o contexto de uma entrevista.	1- Um texto na língua-alvo: <i>Prepare – Una guía para la entrevista de empleo</i> (www.careernet.state.md.us)  2 – O texto mencionado acima e a experiência prévia dos alunos que já realizaram entrevistas, inclusive na língua-alvo.	1 – Leitura do texto.  2 – Elencar as principais características de uma entrevista, tipos de perguntas, como responder, postura, etc.	Sala de aula.
Conhecer as competências e os perfis profissionais para trabalhar na Recepção de um hotel.	1 – Relação de cargos propostos pela professora.  2 – Perguntas fornecidas pela professora: (a) o que se espera deste profissional? (b) o que ele deve saber fazer? (c) qual é o perfil desejado?	1 – Escolher um cargo para pesquisar.  2 - Entrevistar um professor da área para levantar as competências e o perfil profissional que o cargo exige.  3 - Fazer uma pesquisa bibliográfica, consultando livros específicos da área. Na biblioteca da universidade, há livros em português e em espanhol. O propósito é levantar as competências e o perfil profissional que o cargo exige.  4 - Realizar uma pesquisa na internet, em sites na língua-alvo, e procurar ofertas de emprego para o cargo específico, as competências e o perfil profissional exigido e o que a empresa oferece.	1 – Sala de aula  2 - A Universidade  3 – A biblioteca  4. A Internet
Preparar uma entrevista de emprego para o cargo escolhido, e preparar um integrante do grupo para ser entrevistado por outro grupo para outro cargo.	Todas as informações coletadas através das atividades anteriores.	1 – Formular as perguntas necessárias para verificar o perfil do candidato que necessitam selecionar.  2 - Elencar o que se deve e o que não se deve fazer em uma entrevista, sob a perspectiva do entrevistador e do entrevistado.  3 - Preparar um integrante do grupo para ser entrevistado por outro grupo.	A sala de aula.

**Quadro 2.2 Esquema da Tarefa 2: Entrevista de emprego.**

### 2.2.4.3 Tarefa 3: *Check-out*.

A tarefa foi concluída em 16 aulas, o que corresponde a 4 dias letivos. O objetivo geral da tarefa era efetuar um *check-out*, mostrando, na prática, os conceitos e procedimentos operacionais necessários, realizando as escolhas lingüísticas adequadas ao contexto e utilizando corretamente o software adequado. Os alunos realizaram as atividades propostas na língua-alvo, o espanhol, ou em português, em função da demanda inerente à atividade. Na apresentação da tarefa, nem todos os alunos utilizaram a língua-alvo, uma vez que a proposta visava a tarefas da vida real, e no contexto recepção no Brasil, o profissional utiliza a língua estrangeira apenas em eventos comunicativos com hóspedes estrangeiros. Para isso, objetivei desenvolver as competências profissionais e comunicativas que elenco a seguir:

As competências profissionais trabalhadas foram:

- Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede.
- Conhecer e dominar procedimentos e rotinas operacionais.
- Ter postura profissional.
- Resolver problemas de forma rápida e eficaz.
- Reconhecer e respeitar diferenças culturais e religiosas, assim como posturas e comportamentos diferentes.

As competências comunicativas trabalhadas foram:

- Gramaticais:
  - Vocabulário específico para a realização do *check-out*.
  - Estruturas de polidez para atender o hóspede.
  - Pronúncia.
  - Fluência.
- Sociolingüísticas:
  - Realizar as escolhas adequadas ao contexto e aos papéis dos participantes.
  - Ter uma postura cortês.

- Discursiva:
  - Elaborar o texto falado de forma coerente e coesa.
- Estratégicas:
  - Parafrasear.
  - Simplificar.
  - Fazer gestos.
  - Reformular.

Como mencionei anteriormente, o professor é um facilitador, a ele cabe organizar a tarefa e as atividades propostas. Ele participa ativamente explicando e orientando o uso da língua na situação-alvo. O professor observa e avalia o desempenho dos alunos na realização das tarefas, orientando aqueles alunos que apresentam dificuldades. Cabe ao aluno ser responsável pela sua aprendizagem, construir ativamente seu conhecimento, ser pesquisador e autônomo.

O objetivo geral era materializado em uma apresentação feita pelos alunos, no laboratório de recepção, ao final da tarefa. A seguir, apresento, de forma esquemática, a estrutura e o desenvolvimento da tarefa proposta, especificando o objetivo de cada atividade, o *input* fornecido e as ambientações em que foram desenvolvidas.

Objetivos	Input	Atividades	Ambientações
Conhecer os procedimentos de um <i>check-out</i> .	1 – Gravação de um <i>check-out</i> na língua alvo (trazido pela professora). Experiência dos alunos no mercado de trabalho.  2 – Texto na língua-alvo: <i>El proceso del check-out</i> (Di Muro, 1999), que aponta os procedimentos para a realização de um <i>check-out</i> .	1 – Observar e reconhecer a formalidade e a informalidade do tratamento por meio das escolhas lingüísticas. Refletir qual tipo de tratamento é mais freqüente e em que situações.  2 -Cada grupo realiza a síntese de um procedimento e o apresenta à classe oralmente.	Sala de aula.
Conhecer a postura desejada do recepcionista hoteleiro e refletir sobre suas implicações.	1 – O texto: <i>Postura</i> (Castelli, 2001), que discute conceitos relacionados à postura do recepcionista: zelo pela aparência pessoal, cortesia, cooperação, discrição, honestidade, lealdade e responsabilidade. Experiência dos alunos no mercado de trabalho. Informações trazidas de outras disciplinas.  2 – O texto: <i>Os sete pecados em Serviços</i> (Serson, 1999), que discute o que o autor considera os sete pecados capitais do serviço: a apatia, a dispensa, a frieza, a condescendência, o automatismo, o livro de regras e o passeio. Experiência dos alunos no mercado de trabalho. Informações trazidas de outras disciplinas.	1 - Procurar a definição de um desses conceitos no dicionário de espanhol, escrever na lousa e explicar oralmente, ilustrando com pelo menos um exemplo prático de como ele se concretiza em ações e atitudes e suas implicações.  2 – Preencher uma tabela (preparada pela professora) com os conceitos mencionados no texto e sua definição. Os alunos devem preenchê-la, na língua-alvo, ilustrando, com um exemplo prático, como cada um desses pecados ocorre na recepção.	Sala de aula.
Preparar um <i>check-out</i> .	As informações coletadas através da realização das atividades anteriores.  Procedimentos e utilização do software CMVHS.	1 – Preencher uma tabela (fornecida pela professora) <sup>4</sup> com as seguintes informações: conceitos que serão mostrados, competências que serão mostradas e um pequeno resumo do que desejam trabalhar.  2 - Preparar a apresentação de um <i>check-out</i> .	Sala de aula. Laboratório de Informática. Laboratório de Recepção.

<sup>4</sup> A tabela foi adaptada de Rocha Almeida (2003).

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- reunir as informações pesquisadas nas atividades anteriores</li> <li>- retomar os procedimentos do <i>check-out</i></li> <li>- preparar-se linguisticamente para realizar o <i>check-out</i></li> <li>- elaborar um roteiro de apresentação</li> <li>- redigir as falas da apresentação</li> </ul>	
--	--	---	--

**Quadro 2.3** Esquema da Tarefa 3: *Check-out*

### 2.3 Instrumentos e procedimentos de coleta

Os dados foram coletados durante o segundo semestre de 2003 e o primeiro semestre de 2004. Os instrumentos foram: ficha de opção de idioma dos alunos (anexo 1); questionário pré-curso, respondido pelos alunos (anexo 2); questionário para professores da área (anexo 3); questionário para profissionais da área (anexo 4); questionário respondido durante o curso (anexos 5 e 6); questionário respondido ao final do curso (anexo 7); anotações de campo da pesquisadora.

A ficha de opção de idioma, na qual o aluno escolhe e justifica a língua que deseja estudar (inglês ou espanhol), foi preenchida por 14 alunos, antes de começar o curso, entre julho e agosto de 2003. O objetivo era conhecer suas experiências anteriores com aprendizagem de idiomas e compor o seu perfil. Os alunos recebem essa ficha no momento da efetivação da matrícula. Geralmente, quando são os pais que comparecem para matriculá-los, preferem que o próprio aluno, na primeira semana de aula, opte pelo idioma que deseja cursar.

Uma vez iniciadas as aulas, o aluno se dirige diretamente à sala correspondente, na qual, de forma geral, preenche diretamente o questionário pré-curso.

O questionário dos alunos no início do curso foi respondido por escrito por 16 alunos na primeira semana de aula, em agosto de 2003. O objetivo era conhecer o perfil do aluno que participaria da pesquisa, verificar suas expectativas com relação à língua

estrangeira como capacitação profissional e com relação ao curso de língua estrangeira moderna na hotelaria. Por ser o primeiro semestre e serem calouros, é comum que alguns alunos, para evitar o trote, faltem nas duas primeiras semanas de aula; por esse motivo, nem todos responderam esse instrumento.

O questionário para os professores da área foi aplicado entre o final do segundo semestre de 2003 e o início do primeiro semestre de 2004. Foi respondido por 3 professores da instituição e tinha como objetivos: (1) elencar as competências necessárias para trabalhar na recepção hoteleira, (2) verificar quais são os aspectos mais importantes trabalhados pelo docente e (3) investigar que aspectos da formação profissional necessitam ser aprimorados.

O questionário para os profissionais da área foi aplicado entre o final do segundo semestre de 2003 e o início do primeiro semestre de 2004. Foi respondido por 2 gerentes de recepção e tinha como objetivos: (1) elencar as competências exigidas pelo mercado de trabalho, e (2) verificar que aspectos da formação profissional necessitam ser aprimorados. É importante mencionar que esse questionário, instrumento de coleta elaborado para os informantes, foi enviado a 12 gerentes de recepção de diferentes redes hoteleiras, inclusive por intermédio de alunos do grupo pesquisado, inseridos no mercado de trabalho e que poderiam ter fácil acesso às pessoas que ocupam esse cargo. Infelizmente, com a justificativa de que o excesso de trabalho e a falta de tempo não permitiam que pudessem dispor dos minutos necessários para responder as perguntas, nenhum dos gerentes de recepção contatados pelos alunos participou. Acredito que esses profissionais poderiam enriquecer esta pesquisa, fornecendo informações vitais do mercado de trabalho; mas a falta de tempo, apesar do desejo de participar, também é um dado que nos mostra a realidade do dia-a-dia do profissional da hospitalidade.

O primeiro questionário dos alunos durante o curso foi aplicado no dia 30 de março de 2004, depois da realização da primeira tarefa proposta. Foi respondido por 15 alunos - embora os 18 alunos tivessem concordado em participar, 3 deles não o fizeram. Como o número de respondentes varia, os dados obtidos dos alunos foram tratados como grupo e não individualmente. O objetivo do questionário era verificar as percepções dos alunos com relação ao enfoque, à pertinência da tarefa, às competências trabalhadas e à sua preparação para o mundo profissional.

O segundo questionário dos alunos durante o curso foi aplicado no dia 27 de abril de 2004, depois da realização da segunda tarefa. Foi respondido pelos 18 alunos do grupo e o objetivo era verificar as percepções dos alunos com relação à sua preparação para o mundo profissional, à pertinência da tarefa e às competências desenvolvidas.

O questionário dos alunos ao final do curso foi aplicado no dia 08 de junho de 2004, depois da realização da terceira tarefa proposta. Foi respondido pelos 18 alunos do grupo e o objetivo era que os alunos avaliassem o curso.

As anotações de campo da pesquisadora foram realizadas durante as aulas, para registro de fatos importantes para a pesquisa, e durante as apresentações das tarefas propostas. O objetivo era observar a participação dos alunos, o seu envolvimento com as tarefas propostas, o desempenho lingüístico e o desenvolvimento do grupo em função do trabalho proposto.

Os instrumentos explicitados anteriormente foram aplicados em diferentes momentos, ao longo do desenvolvimento da pesquisa. Para uma melhor visualização e organização, apresento, a seguir, um quadro com os instrumentos de coleta e seu propósito, na ordem cronológica em que foram aplicados.

<b>Instrumento de coleta</b>	<b>Propósito</b>	<b>Momento da coleta</b>	
1. Ficha de opção de idioma (Anexo 1).	Ajudar a compor o perfil do aluno do curso, saber por que escolheu espanhol.	Antes do início do primeiro semestre do curso de Bacharelado (entre julho e agosto de 2003).	Perfil do aluno participante
2. Questionário pré-curso (Anexo 2).	Conhecer o perfil do aluno, verificar as expectativas com relação à língua estrangeira como capacitação profissional e suas expectativas com relação ao curso de língua estrangeira moderna na hotelaria.	Na primeira semana do curso de bacharelado, em agosto de 2003.	
3. Questionário para professores da área (Anexo 3).	(1) Elencar as competências necessárias para trabalhar na recepção hoteleira, (2) investigar o que eles entendem por competência, (3) verificar quais são os aspectos mais importantes trabalhados pelo docente e (4) levantar que aspectos da formação profissional necessitam ser aprimorados.	Entre o final do segundo semestre de 2003 e o início do primeiro semestre de 2004.	Caracterização da situação-alvo
4. Questionário para profissionais da área (Anexo 4).	(1) Elencar as competências exigidas pelo mercado de trabalho, (2) investigar o que eles entendem por competência, (3) verificar que aspectos da formação profissional necessitam ser aprimorados e (4) verificar o que se espera que o profissional seja capaz de fazer em um segundo idioma.	Entre o final do segundo semestre de 2003 e o início do primeiro semestre de 2004.	
5. Questionário: Coleta 1 (Anexo 5).	Verificar as percepções dos alunos com relação ao enfoque, à pertinência da tarefa, às competências trabalhadas e à sua preparação para o mundo profissional.	Depois de realizar a primeira tarefa proposta – 30/03/04	Implementação da proposta
6. Questionário: Coleta 2 (Anexo 6).	Verificar as percepções dos alunos com relação à sua preparação para o mundo profissional, à pertinência da tarefa e às competências desenvolvidas.	Depois de realizar a segunda tarefa – 27/04/04	
7. Questionário: Coleta 3 (Anexo 7).	Fazer uma avaliação do curso.	Depois de realizar a terceira tarefa proposta – 08/06/04	
8. Anotações de campo da pesquisadora	Observar a participação dos alunos, o seu envolvimento com as tarefas propostas, o desempenho lingüístico e o desenvolvimento do grupo em função do trabalho proposto.	Durante todo o período da coleta, sempre que verificava algum fato importante para a pesquisa e durante as apresentações das tarefas propostas.	Acompanhamento pela professora

**Quadro 2.4** Instrumentos, propósitos e momentos da coleta de dados.

## 2.4 Procedimentos de análise

Os dados obtidos através dos instrumentos utilizados foram organizados em 3 grandes seções, de acordo com as perguntas de pesquisa. A primeira seção é: as competências da recepção, sob a perspectiva dos professores e sob a perspectiva dos gerentes de recepção. A segunda parte é o aluno em formação e suas percepções sobre o curso em diferentes momentos, depois de realizar cada tarefa. A terceira seção é o curso instrumental baseado em tarefas para a área de hotelaria.

As competências profissionais e o perfil do futuro profissional sob a perspectiva do professor da disciplina Recepção Hoteleira foram colhidos a partir de um questionário aberto (Anexo 3), aplicado a professores da área que trabalham a Recepção Hoteleira. Para realizar a análise, as respostas foram analisadas de forma contrastiva, por meio de confronto entre as opiniões dos professores.

As competências profissionais e o perfil do futuro profissional sob a perspectiva do mercado de trabalho foram colhidos a partir de um questionário aberto, aplicado a Gerentes de Recepção (Anexo 4). Primeiramente, os dados foram tabulados e analisados, também por meio de contraste entre as opiniões dos profissionais. Após esse confronto, os resultados obtidos foram escrutinados à luz da literatura da área. A partir desse procedimento, foi possível elencar as competências da recepção que embasam a elaboração das tarefas.

O perfil do aluno e suas expectativas com relação ao curso foram colhidos a partir da ficha de opção de idioma (Anexo 1) e de um questionário aberto (Anexo 2), aplicado no semestre anterior ao início da coleta. Os dados obtidos foram tabulados e agrupados de acordo com as áreas temáticas às quais as perguntas se remetiam.

As percepções dos alunos com relação à abordagem e ao desenvolvimento de competências profissionais e comunicativas foram obtidas através da aplicação de três questionários abertos (Anexo 5, Anexo 6 e, Anexo 7) aplicados em diferentes momentos, imediatamente depois da realização de cada tarefa. As respostas dos alunos foram tabuladas e agrupadas de acordo com as competências emergentes e de acordo com a percepção dos alunos com relação ao curso proposto. Com base nesses resultados

e nas anotações de campo colhidas pela pesquisadora, foi possível refletir sobre a contribuição da Abordagem Instrumental com enfoque em tarefas para o desenvolvimento de competências profissionais e comunicativas em um curso de formação de bacharéis em hotelaria.

## **CAPÍTULO 3**

### **APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS**

Este capítulo tem por objetivo apresentar e discutir os dados coletados nesta investigação, com base nos pressupostos teórico-metodológicos apresentados nos capítulos anteriores. Primeiramente, abordo as competências das situações-alvo, focalizadas sob duas perspectivas: a dos professores e a dos gerentes de recepção. A partir disso, elenco as competências que embasam a elaboração das tarefas utilizadas no curso proposto, objeto desta pesquisa. A seguir, apresento as percepções que o aluno em formação tem sobre o curso em diferentes momentos: antes do início do curso; após a realização da primeira tarefa (Momento 1); após a realização da segunda tarefa proposta (Momento 2); e após a terceira tarefa (Momento 3). Finalmente, discuto as possibilidades que um curso instrumental baseado em tarefas pode oferecer aos alunos para o desenvolvimento de competências profissionais e comunicativas (em espanhol como língua estrangeira).

#### **3.1 As competências no contexto Recepção**

Nesta seção, apresento e analiso os dados relativos às competências comunicativas e profissionais que embasaram a elaboração das tarefas do curso de língua estrangeira proposto nesta pesquisa, com base nas situações-alvo que caracterizam o trabalho do profissional na recepção de hotéis. Na primeira parte, as informações obtidas junto aos professores da área fornecem a visão acadêmica, assim como o perfil do aluno almejado pelo curso de Bacharelado em Hotelaria. Na segunda parte, os gerentes de recepção fornecem a perspectiva do mercado de trabalho e o perfil do profissional desejado.

### 3.1.1 A perspectiva dos professores

Elaborei um questionário para os professores da recepção hoteleira, com o objetivo de conhecer, segundo a visão de quem forma o futuro profissional, as competências necessárias para trabalhar nessa área e o perfil do aluno que os docentes desejam formar. Como explicado anteriormente, essas informações, aliadas às competências trabalhadas por eles com seus alunos e aos aspectos que consideram que devem ser aprimorados, ajudaram a elencar as competências profissionais e comunicativas a serem enfatizadas nas tarefas propostas.

Em termos conceituais, os professores relacionam competência com habilidade de execução, com capacidade de aplicação e com aptidões necessárias para realizar tarefas, como podemos ver pelas afirmações apresentadas a seguir:

*Habilidade de saber executar uma tarefa de forma eficaz.* (Professor 1)

*A capacidade de aplicar uma teoria em casos específicos.* (Professor 2)

*É a aptidão ou capacidade que um indivíduo tem para poder exercer suas tarefas.* (Professor 3)<sup>1</sup>

Assim como ocorre na literatura, a noção que os professores revelam sobre competência está relacionada à noção de habilidade, capacidade e aptidão; porém, conforme foi discutido anteriormente, a habilidade é um traço da competência. Os professores relacionam competência a uma atuação individual, manifestada na realização de uma tarefa em situações específicas. A perspectiva que revelam evidencia uma preocupação com o resultado, com a capacidade de executar tarefas de forma eficaz, atendendo a objetivos. Sua percepção relaciona-se à forma como o conceito é apresentado na literatura, pois suas respostas evidenciam o resultado, a atuação individual e a resolução, de forma satisfatória, das situações do dia-a-dia profissional.

Com o objetivo de elencar as competências necessárias para trabalhar na recepção hoteleira, perguntei aos professores: a) o que consideram que o profissional precisa saber fazer, quais competências ele precisa ter; e b) quais competências consideram

---

<sup>1</sup> Todos os excertos presentes neste capítulo foram reproduzidos da maneira como seus autores os escreveram

indispensáveis para se trabalhar na área. Pode-se dizer que, embora o conceito de competência dos professores seja ambíguo, algumas competências emergem a partir das respostas a essas duas perguntas.

Com relação à língua estrangeira, os professores mencionam:

*Na realidade experiência anterior não conta muito, mas uma das competências mais solicitadas é a expressão verbal em idiomas estrangeiros entre eles o inglês e o espanhol. (Professor 1)*

*Falar diversas línguas. (Professor 3)*

Os professores consideram a expressão verbal e falar em idioma estrangeiro como uma competência. Retomando o que entendem por competência - realizar uma tarefa de forma eficaz -, seu olhar parece estar dirigido à atuação manifestada no desempenho, isto é, à forma como atuam em uma situação específica. Entendo que a competência necessária é a competência comunicativa, porque para que o recepcionista utilize a língua estrangeira de forma adequada em uma situação de trabalho, precisa dominar aspectos relacionados à forma da língua, deve saber usá-la corretamente em função do contexto, de normas e convenções, seu discurso deve ser coerente e coeso e, finalmente, precisa saber compensar problemas de comunicação. Em outras palavras, segundo Canale & Swain (1980) e Canale (1983), o profissional precisa da interação entre a competência gramatical, a sociolingüística, a discursiva e a estratégica, o que lhe possibilita realizar a tarefa e oferecer um atendimento eficiente e de qualidade - em outras palavras, possibilita que ele seja competente profissionalmente.

O Professor 1 explicita como competência indispensável o saber servir, conforme o excerto: *saber servir e o prazer de ajudar também são muito importantes ... saber servir no sentido de estar sempre disposto a fazer algo para que o hóspede se sinta satisfeito*. Refletindo sobre esse comentário do Professor 1, entendo que a competência do saber servir, no sentido mais amplo, inclui outras competências necessárias para que se possa oferecer um serviço de qualidade e conquistar o cliente, o que, no mundo profissional, é um dos objetivos de um hotel. Uma dessas competências, a postura profissional, é sinalizada como indispensável, na opinião expressa pelo Professor 3: *Uma boa fala, um ótimo olhar, postura verbal e não verbal bem definidas e bem utilizadas*.

Os Professores 2 e 3 mencionam conhecimentos operacionais como competências profissionais indispensáveis, conforme excertos a seguir:

*Rotinas operacionais, capacidade de relacionamento humano, livre de qualquer preconceito e empatia.* (Professor 2)

*Saber o funcionamento do sistema hoteleiro, processar tarefas manuais para eventual falta de energia, facilidade com cálculos básicos.* (Professor 3)

Pelos excertos apresentados, observamos que a competência profissional passa pelo conhecimento das rotinas e dos procedimentos. Para isso, também é necessário conhecer os *softwares* utilizados. Para realizar as tarefas inerentes ao dia-a-dia profissional, é necessária, então, a competência de dominar as rotinas e os procedimentos, assim como os recursos correspondentes.

O Professor 2 cita como competência necessária para o trabalho na Recepção: *capacidade de relacionamento humano livre de qualquer preconceito e empatia..* Essa competência possui pontos de convergência com a literatura: segundo as obras consultadas, espera-se que o profissional reconheça que o cliente é a pessoa mais importante; portanto, suas necessidades devem ser atendidas. O hóspede deve ter suas necessidades respeitadas e atendidas e, para fazer isso de forma competente, o profissional não pode ter preconceitos e deve conhecer e saber reconhecer diferenças culturais e religiosas, assim como posturas e comportamentos diferentes. Lidar com diferenças é um aspecto que os professores retomam quando indagados sobre os conceitos mais importantes que enfocam em suas disciplinas, como ilustram os excertos abaixo:

*O profissional deve estar sempre preparado para lidar com pessoas de personalidades e características extremamente opostas e deve saber lidar com situações adversas, e, enfim, que lidar com pessoas diferentes é acima de tudo respeitar suas culturas, costumes e comportamentos.* ( Professor 1)

*De que o outro tem um olhar externo sobre nós e que este olhar nem sempre reflete o que queremos passar.* (Professor 2)

*O receber, a hospitalidade do recepcionista.* (Professor 3)

Ainda explorando o conceito de competência, vemos, nos excertos acima, que o Professor 3 menciona o receber, a hospitalidade. O recepcionista deve estar preparado, como diz o Professor 1, para lidar com situações adversas em função de diferenças culturais e comportamentais e, ao mesmo tempo, saber receber o hóspede de forma

satisfatória. Retoma-se aqui a questão do relacionamento humano livre de preconceito, mencionada acima. Independentemente da situação, os hóspedes devem ter suas necessidades atendidas, e o recepcionista deve considerar que, devido a diferenças culturais, o hóspede pode não interpretar determinadas situações da mesma forma que ele. Isso, a meu ver, reforça a importância de preparar o futuro profissional para atuar adequadamente, considerando as possíveis diferenças.

O Professor 2 também sinaliza a competência do servir, e entendo que é necessário considerar as possíveis diferenças culturais: *acima de tudo gostar de trabalhar com pessoas e para as pessoas*. Ainda segundo o mesmo professor, *Curso superior em hotelaria*, entendido como a competência de conhecer o funcionamento do sistema hoteleiro, dominando as rotinas e os procedimentos operacionais, assim como os recursos envolvidos. A postura profissional está sinalizada na opinião do Professor 3: *Boa aparência, boa dicção, expressar-se com clareza e educação*.

Com relação ao perfil necessário para trabalhar na Recepção, que pode ser caracterizado pelas competências, o Professor 3 considera que o profissional precisa ter: *bom discernimento em relação a problemas com hóspedes e facilidade de propor soluções rápidas*, o que indica uma competência não mencionada anteriormente, a competência de resolver problemas. Entendo que, quando o professor explicita que as soluções devem ser rápidas, ele se refere ao fato do hóspede precisar ter seus problemas ou suas necessidades atendidas no momento em que os manifesta. O discernimento em relação a problemas que o hóspede manifesta pode ser relacionado diretamente com a competência de reconhecer diferenças de várias naturezas, e com a competência do saber servir. Se o hóspede for estrangeiro, o profissional precisará também da competência comunicativa em língua estrangeira. Essa situação ilustra claramente que, com o objetivo de prestar um atendimento eficaz e de qualidade, que satisfaça e conquiste o cliente, o que agregaria valor econômico à organização, o profissional deve possuir e implementar, simultaneamente, várias competências. Isso sugere que, no mundo do trabalho, essa articulação seria considerada competência.

No que se refere aos aspectos que necessitam ser aprimorados na formação do profissional, o Professor 3 menciona: *amabilidade, senso crítico e postura adequada frente a situações inusitadas*. Além da postura profissional, ele sinaliza, indiretamente, a

competência de reconhecer e saber agir adequadamente frente a diferenças culturais, religiosas, assim como posturas e comportamentos diferentes.

Referindo-se à mesma questão, o Professor 1 elucidada:

*A prática profissional, como em medicina, o formando tem que fazer uma “residência” de dois anos, o formando em hotelaria deveria passar pelo mesmo processo de imersão no mercado de trabalho. O treinamento em atendimento e a prática da empatia.*

Convém lembrar que esses alunos devem cumprir práticas profissionais em um hotel-escola da própria instituição, onde permanecem por 30 dias. Os alunos não ficam restritos às práticas da Recepção; devem passar pelos diversos setores do hotel. Na minha opinião, o fato de que o professor sugira uma imersão no mercado de trabalho, similar à residência médica, parece indicar que ele não considera esse período suficiente para que o aluno, futuro profissional, adquira as competências necessárias para trabalhar na área da hotelaria. Um outro aspecto envolvido na mesma questão seria o fato de os cursos superiores de hotelaria priorizarem a parte teórica, o que faria com que esses futuros profissionais precisassem, como ele mesmo diz, de uma “residência” para se preparar para o mercado de trabalho.

Retomando a questão de como a competência é entendida pelo professores, os resultados da análise dos dados mostram que, embora se confunda com habilidade e capacidade, essa noção aparece relacionada à atuação individual manifestada no exercício profissional em situações específicas. As informações fornecidas pelos professores possuem pontos de convergência com a visão de competência expressa pela literatura: o resultado, a atuação individual e a resolução, de forma satisfatória, das situações do dia-a-dia profissional.

Embora o conceito de competência manifestado pelos professores seja ambíguo, a partir dos resultados da análise, é possível elencar competências necessárias para trabalhar nas situações-alvo características da Recepção:

- 1) competência comunicativa em língua estrangeira;
- 2) saber receber, acolher e servir o hóspede;
- 3) reconhecer e respeitar diferenças culturais e religiosas, assim como posturas e comportamentos diferentes;
- 4) resolver problemas de forma rápida e eficaz;

- 5) possuir uma postura profissional adequada;
- 6) conhecer e dominar procedimentos e rotinas operacionais.

É importante destacar que, na opinião dos professores consultados, para que um profissional competente seja capaz de realizar as tarefas inerentes à situação-alvo, necessita implementar, simultaneamente, várias competências para poder prestar um atendimento eficaz e de qualidade, que conquiste o cliente. Fazendo isso, ele garante a fidelidade do hóspede, e através de uma atuação competente, agrega valor econômico à organização.

A seguir, apresento e discuto as competências da Recepção sob a perspectiva dos gerentes de recepção. Posteriormente, contrasto-as com as competências elencadas sob a perspectiva dos professores e com as fornecidas pela literatura. O objetivo é identificar as competências, comunicativas e profissionais, que embasam a elaboração das tarefas do curso proposto, objeto desta pesquisa.

### **3.1.2 A perspectiva dos gerentes de recepção**

Com o objetivo de conhecer as competências necessárias para se trabalhar na Recepção e o perfil do profissional, sob o enfoque de quem atua no mercado de trabalho, elaborei um questionário para os gerentes de recepção hoteleira. As informações coletadas, aliadas aos aspectos que consideram necessitar ser aprimorados e ao que esperam que o profissional seja capaz de fazer em um segundo idioma, ajudaram a elencar as competências profissionais e comunicativas focalizadas pelo curso apresentado nesta pesquisa.

Em primeiro lugar, abordarei o que é competência na perspectiva dos gerentes de recepção. As respostas estão abaixo:

*A pessoa competente se dedica, é interessada e comprometida com o que faz. Não é a que sabe tudo e domina, de repente quem não é tão brilhante mas se dedica, é mais competente. (Gerente 1).*  
*Competência (Gerente 2).*

É possível perceber, pelas respostas dos gerentes com relação ao que entendem por competência, que a questão conceitual é problemática. O Gerente 2 respondeu o questionário usando apenas o termo “competência”. O Gerente 1, em um primeiro momento, associa-o a características da postura profissional, como a dedicação, o interesse e o comprometimento. A seguir, o mesmo gerente contrapõe a dedicação ao conhecimento. Essa visão é completamente antagônica ao que nos diz a literatura e até o senso comum, pois, para realizar uma tarefa bem feita, são necessários conhecimentos que possam ser implementados.

Obviamente, os gerentes sabem reconhecer um profissional competente; contudo, não conseguem verbalizar claramente o conceito de competência. Tal fato revela que possuem um “conhecimento tácito” (Polanyi, 1967) sobre essa questão conceitual, adquirido através do envolvimento na e do desenvolvimento de sua prática profissional (Schön, 1983).

Objetivando elencar as competências necessárias para trabalhar na Recepção, perguntei aos gerentes: a) o que consideram que o profissional precisa saber fazer, quais competências ele precisa ter; e b) quais competências consideram indispensáveis para se trabalhar na área. A partir da análise das respostas dos gerentes, algumas competências emergem.

O Gerente 1 menciona: *Jogo de cintura, rapidez de raciocínio, resposta imediata para resolver situações*. Essas características estão claramente associadas à competência de saber resolver problemas. Acredito que, do ponto de vista do hóspede, quanto mais rápida e eficazmente possam ser solucionados os problemas que eventualmente ocorram, melhor será considerado o atendimento e mais competente o profissional.

O Gerente 2 aponta que o profissional *deve ter conhecimentos de língua inglesa*. Ele não esclarece a que conhecimentos se refere; sua resposta é muito ampla. Possuir conhecimentos pode indicar tanto competência comunicativa, quanto apenas conhecimento de vocabulário da área.

Das respostas obtidas, também emerge a competência de dominar as rotinas e os procedimentos, assim como os recursos correspondentes, como por exemplo: conhecer os *softwares* utilizados no dia-a-dia, saber usar o computador. Os dados dos excertos que apresento a seguir confirmam essa afirmativa:

*Habilidades de caixa (contabilidade) e com números. (Gerente 1)  
O profissional precisa ter conhecimentos das técnicas da recepção, ter conhecimentos em informática. (Gerente 2)*

Embora o Gerente 2 não explicita o que significa “conhecimentos das técnicas da recepção”, acredito que elas possam ser associadas às rotinas, uma vez que, para a sua realização, são utilizados, muitas vezes, *softwares* e lançamentos em planilhas, citados indiretamente pelo Gerente 1, ao mencionar conhecimentos de informática e habilidades de caixa.

O Gerente 1 elenca traços da postura profissional, conforme ilustra o excerto a seguir:

*Dedicação, comprometimento, responsabilidade. Para detectar isto em uma entrevista é complicado, o candidato pode ser excelente, muito bem preparado mas um mês depois se percebe que não serve. Tem gente que vem muito bem preparada para a entrevista, mas só para a entrevista*

Concordo com o gerente quando menciona que essas características são difíceis de serem detectadas em uma entrevista. Seu relato aponta, ainda, uma outra questão relacionada a ela. O fato de o gerente mencionar que há profissionais muito bem preparados somente para a entrevista pode evidenciar que as competências necessárias para realizar as tarefas recorrentes na recepção hoteleira não são avaliadas efetivamente na entrevista. Esse destaque dado pelo gerente aponta a entrevista como uma situação-alvo relevante, reiterando a importância de que os alunos participantes desta pesquisa, futuros profissionais, preparem-se para atuar nela. Outra questão é que o profissional também precisa possuir as competências necessárias para realizar entrevistas para efetivar seu ingresso nas organizações, mas tais competências não são as mesmas que as necessárias para trabalhar na recepção hoteleira; portanto, a situação-alvo é outra, as demandas também serão outras. Talvez fosse mais apropriado realizar a entrevista de forma a conhecer mais efetivamente o candidato e verificar se possui realmente as competências esperadas para o contexto de trabalho no qual deseja ingressar.

Com relação ao perfil profissional desejado, os gerentes mencionam:

*Ser comunicativo com o hóspede, sentir suas necessidades. Ele tem que se sentir acolhido.* (Gerente 1)

*Ser simpático, prestativo, ter facilidade em servir, dinâmico, atencioso, perceptivo aos outros.* (Gerente 2)

Podemos observar que as opiniões dos gerentes nos remetem à competência do saber receber (mencionada também pelos professores), entendida como fazer com que o hóspede esteja satisfeito, fazer com que ele sinta que suas necessidades serão entendidas e atendidas. A postura profissional e o conhecimento de rotinas e procedimentos da situação-alvo também são claramente mencionados, conforme ilustro a seguir com o comentário do Gerente 1: *É necessário ter postura ... É mais fácil ensinar a parte técnica a quem tem postura do que o contrário.*

Ainda segundo o mesmo gerente, o profissional precisa saber *idiomas*. Sua resposta, assim como a do Gerente 2, é muito ampla e não explícita a que tipo de conhecimento se refere. A meu ver, para que os profissionais possam oferecer um serviço eficiente e de qualidade, precisam ser competentes comunicativamente, sendo que a noção de competência comunicativa é entendida, nesta pesquisa, segundo Canale & Swain (1980) e Canale (1983).

Quando indagado sobre os aspectos que devem ser aprimorados na hotelaria, o Gerente explica:

*A realidade da faculdade é bem diferente do trabalho em si. Quando fiz a faculdade a ênfase era nos procedimentos e protocolos, de uns tempos prá cá perceberam o acolher, o acolhimento.*

Ele reconhece a importância do acolhimento e que a ênfase dada à parte operacional, procedimentos e protocolos, não é condizente com as necessidades do mercado de trabalho. O fato de a realidade da faculdade ser muito diferente da realidade do trabalho em si pode sinalizar que de um lado se encontra a teoria, e do outro, a prática. Acredito que o profissional que só domina a parte operacional não possui as competências necessárias: falta a prática. A teoria e a prática presentes e articuladas possibilitam o desenvolvimento das competências necessárias para realizar as tarefas

inerentes ao dia-a-dia da situação-alvo. Nesse contexto, o curso proposto, objeto desta pesquisa, pode contribuir significativamente para a área, uma vez que se propõe a desenvolver competências profissionais aliadas às comunicativas a partir da realização de tarefas inerentes à Recepção.

Na opinião do Gerente 2, os aspectos que precisam ser aprimorados referem-se à competência comunicativa (*aprimorar seus conhecimentos em línguas*); à competência de conhecer e dominar as rotinas e os procedimentos (*aprimorar seus conhecimentos em informática, conhecimentos da área hoteleira*); e à competência do saber servir (*Todos os profissionais devem sempre buscar o melhor atendimento e serviço tanto da parte técnica quanto da profissional*). Como é possível observar, essas competências estão em consonância com as elencadas anteriormente através das informações da literatura e dos professores consultados.

Com relação ao que os gerentes esperam que o profissional seja capaz de fazer em outro idioma, o Gerente 1 menciona a questão da fluência:

*Que ele não seja tão mecânico, geralmente a pessoa que nunca praticou em um ambiente de trabalho, o uso da língua é mecânico, seco ... sabe aquela propaganda? t u d o b e m v o c ê n ã o f a l a s i m n a v i d a ... tentar não ser seco, tentar se soltar e desenvolver o idioma.*

Segundo esse informante, a falta de fluência estaria relacionada com a falta de prática em um ambiente de trabalho. Contudo, é preciso lembrar que a falta de fluência também pode ser resultado de uma experiência de aprendizagem de língua estrangeira na qual o foco era a forma lingüística, a competência gramatical, e não a construção de significados. Para ser competente comunicativamente em língua estrangeira, segundo Canale & Swain (1980) e Canale (1983), é necessário utilizar, além da competência gramatical, a sociolingüística, a discursiva e a estratégica, de forma integrada. Outro aspecto relevante é que o profissional pode ter realizado um curso de língua estrangeira geral, no qual o propósito da aprendizagem e as necessidades da situação-alvo para a qual o aprendiz está se preparando - o que Hutchinson & Waters (1987) denominam abordagem instrumental -, não foram considerados.

O Gerente 2 reitera a importância de que o profissional possua os conhecimentos necessários para realizar as tarefas do dia-a-dia do hotel. Esse comentário aponta os

princípios da abordagem instrumental, foco do curso proposto nesta pesquisa, confirmando a pertinência do referido curso para a formação dos futuros profissionais, conforme ilustra o excerto a seguir:

*O principal é que o profissional saiba utilizar o idioma para as atividades que pratica no hotel. Não existe a necessidade de ter conhecimento profundo em todo o idioma e sim nas coisas que dizem respeito a informações, solução de problemas, hotelaria em geral. Claro que quanto maior o vocabulário mais bem falado é o idioma.*

Como podemos observar, esse gerente acredita que falar bem um idioma é possuir um vasto vocabulário, o que evidencia que a percepção de competência comunicativa está relacionada apenas com a forma da língua, a competência gramatical, e não leva em conta os outros aspectos, contemplados, como mencionei anteriormente, pela competência sociolingüística, discursiva e estratégica.

Retomando a questão de como a competência é entendida pelos gerentes, as respostas reiteram a falta de uma definição pontual. O Gerente 2 não fornece nenhuma informação; o Gerente 1 a relaciona com características de postura profissional e a contrapõe ao conhecimento e domínio. Embora não consigam verbalizar o conceito, é óbvio, devido às exigências do cargo que ocupam, que sabem identificar na prática um profissional competente. Isso se evidencia nos dados que fornecem com relação: às competências que consideram necessárias e indispensáveis para se trabalhar na Recepção; ao perfil do profissional desejado; aos aspectos que devem ser aprimorados; e ao que esperam que o profissional seja capaz de fazer em um segundo idioma.

A partir da análise, emergem as seguintes competências necessárias para trabalhar na recepção hoteleira:

- 1) saber resolver problemas de forma rápida e eficaz;
- 2) ter conhecimentos de língua estrangeira;
- 3) conhecer e dominar procedimentos e rotinas operacionais;
- 4) possuir postura profissional (entendida como: dedicação, interesse, comprometimento e responsabilidade);
- 5) saber receber e servir o hóspede (entendido como saber sentir as necessidades do hóspede, ser atencioso e prestativo).

Após apresentar e analisar os dados relativos às competências esperadas para se trabalhar na Recepção, obtidos na literatura, junto a professores da área e a gerentes de recepção hoteleira, os mesmos serão contrastados, com o objetivo de elencar as competências que embasam a elaboração das tarefas do curso de língua estrangeira proposto nesta pesquisa.

Em primeiro lugar, é importante destacar que os dados revelam que o conceito de competência é problemático, o que seria, até certo ponto, esperado, pois nem a literatura e nem o mundo do trabalho fornecem uma definição pontual; ambos sinalizam algumas características. A competência valoriza a atuação individual (Hirata, 1996 apud Arruda, 2005) e também parece estar ligada à perspectiva do resultado, gerando lucro para a empresa (Arruda, 2005; Alessandrini, 2002; Fleury, 2000; Roggero, 2003). Para isso, o profissional deve mobilizar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades (Fleury, 2000).

Os dados fornecidos pelos professores revelam que, embora a competência se confunda com habilidade e capacidade, aparece relacionada a uma atuação individual manifestada na realização de uma tarefa em situações específicas. As informações sinalizam pontos de convergência com a visão de competência expressa na literatura: o resultado, a atuação individual e a resolução, de forma satisfatória, das situações do dia-a-dia profissional.

Na perspectiva do mercado de trabalho, um dos gerentes não informou o que entende por competência. Para o segundo gerente, competência se relaciona com características da postura profissional e se contrapõe a conhecimento. Observando as competências que eles apontam como necessárias para se trabalhar no contexto da recepção hoteleira, assim como as sinalizadas no perfil do profissional, é possível depreender que, embora não verbalizem o conceito, a perspectiva é a do resultado, a de realizar as tarefas inerentes à Recepção de forma eficiente.

Pode-se notar que o que essas três visões - a da literatura, a acadêmica e a do mercado de trabalho - têm em comum é que entendem que a competência está relacionada à perspectiva do resultado e à resposta adequada aos objetivos da empresa, e um dos objetivos de qualquer empresa é o lucro. Essas percepções alimentam a

confeção das tarefas propostas nesta pesquisa, que objetiva desenvolver as competências profissionais aliadas às competências comunicativas necessárias para trabalhar no contexto de uma recepção hoteleira. Entendo a competência profissional como a realização, de forma satisfatória e eficiente, das tarefas inerentes ao dia-a-dia de uma recepção de hotel, cujo resultado direto é a satisfação e a conquista do hóspede, o que agrega valor econômico à organização. O recepcionista necessita possuir e mobilizar diversas competências, competências essas que devem estar contempladas no *design* das tarefas, para resolver, de forma satisfatória, o conjunto de situações do dia-a-dia profissional, de forma a atingir os objetivos da empresa.

Para elencar as competências da Recepção que embasam a elaboração das tarefas e, o resultado da análise da perspectiva dos professores e gerentes e da literatura, elaborei um quadro, que apresento a seguir:

Competências necessárias para trabalhar na recepção	Na literatura (Ansarah, 2002) <sup>2</sup>	Na perspectiva dos professores	Na perspectiva dos gerentes de recepção
1) Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede	X	X	X
2) Conhecer e dominar procedimentos e rotinas operacionais	X	X	X
3) Conhecer vários idiomas	X	X	X
4) Ter postura profissional		X	X
5) Resolver problemas de forma rápida e eficaz		X	X
6) Reconhecer e respeitar diferenças culturais e religiosas, assim como posturas e comportamentos diferentes		X	
7) Conhecer as necessidades do mercado de trabalho no qual o profissional se encontra inserido	X		
8) Possuir conhecimentos de relações públicas	X		

**Quadro 3.1 As competências da recepção sob a perspectiva da literatura, dos professores e dos gerentes.**

<sup>2</sup> Apenas Ansarah (2002) é citada aqui porque é a única referência teórica em que as competências profissionais são explicitamente elencadas.

Partindo da caracterização acima e com a finalidade de embasar as tarefas propostas no curso, foco desta pesquisa, foram consideradas as competências elencadas a seguir, por estarem presentes nas perspectivas da literatura, acadêmica e do mercado:

- 1) Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede;
- 2) Conhecer e dominar procedimentos e rotinas operacionais;
- 3) Conhecer vários idiomas e ter competência comunicativa em língua estrangeira;
- 4) Ter postura profissional;
- 5) Resolver problemas de forma rápida e eficaz.

Embora Ansarah (2002) não mencione *Ter postura profissional e Resolver problemas de forma rápida e eficaz*, esses itens foram citados pelos professores e gerentes. Além disso, decidi incluí-los na lista acima porque esta pesquisa pretende contribuir para a preparação dos futuros profissionais para o mercado de trabalho. Finalmente, *Reconhecer e respeitar diferenças culturais e religiosas, assim como posturas e comportamentos diferentes*, trazido pelos professores, foi considerado por entender que se relaciona com a competência do saber servir e atender as necessidades de um hóspede, independentemente de seu país de origem, religião, costumes ou hábitos.

As competências *Conhecer as necessidades do mercado de trabalho no qual o profissional se encontra inserido e Possuir conhecimentos de relações públicas* não foram consideradas na elaboração das tarefas porque nem os professores e nem os gerentes as mencionam, e também porque Ansarah (2002) se refere ao contexto turístico, um contexto muito mais amplo que foge ao âmbito da recepção hoteleira, foco desta pesquisa.

### **3.2 O aluno em formação e suas percepções sobre o curso proposto**

Nesta seção, apresento e discuto as percepções e expectativas dos alunos em relação ao curso, colhidas em diferentes momentos: antes do início do curso; após a realização da primeira tarefa (Momento 1); após a realização da segunda tarefa proposta (Momento 2); e após a terceira tarefa (Momento 3), momento em que os alunos avaliam

o curso proposto. Finalmente, reflito sobre as possibilidades que um curso instrumental baseado em tarefas pode oferecer aos alunos para o desenvolvimento de competências.

### 3.2.1 As percepções antes do curso

Conforme foi explicitado anteriormente, no capítulo de Metodologia, os alunos, na efetivação da matrícula, preencheram a Ficha de Opção de Idioma (Anexo1), que objetivava conhecer o idioma escolhido e obter informações sobre experiências anteriores com aprendizagem de idiomas. Os alunos participantes desta pesquisa justificaram sua escolha pela língua espanhola afirmando que estudam inglês há muitos anos, e que têm fluência ou possuem um bom domínio da língua inglesa.

Posteriormente, no primeiro dia de aula, receberam um questionário pré-curso (Anexo 2), cujo objetivo era conhecer não só suas expectativas com relação ao curso, mas também os temas e as tarefas que, em sua opinião, deveriam ser exploradas, suas dificuldades com relação à aprendizagem de língua estrangeira e como gostariam que fossem as aulas.

No que diz respeito às expectativas com relação ao curso de espanhol, as respostas fornecidas pelos 15 alunos, conforme ilustram os excertos abaixo, revelam, além das expectativas propriamente ditas, suas percepções com relação ao que é aprender uma língua estrangeira:

*conseguir comunicar-me em espanhol (3 alunos)*  
*aprender a falar (3 alunos)*  
*compreender o que as pessoas falam comigo (2 alunos)*  
*aprender a língua (2 alunos)*  
*aprender uma grande quantidade de vocabulário (2 alunos)*  
*aprender o básico*  
*praticar a escrita*  
*conseguir um bom desempenho*

Os dados evidenciam expectativas de aprendizagem muito amplas. O que o aluno entende por se comunicar não está claro. Apenas aprender grande quantidade de vocabulário, compreender o que as pessoas falam comigo ou praticar a escrita não fará

com que o recepcionista consiga interagir de forma satisfatória e adequada com um hóspede estrangeiro; isto é, não fará com que atue satisfatoriamente nas situações-alvo características da Recepção.

Conforme mencionei anteriormente, a opção pela língua espanhola se deu pelo fato desses alunos estudarem inglês há muitos anos. Como possuem uma experiência anterior de aprendizagem de idioma, suas respostas sinalizam que é provável que as suas expectativas estejam diretamente relacionadas com essas experiências: o parâmetro que possuem é o de cursos para fins gerais.

Os cursos gerais de língua estrangeira “são geralmente longos, sem duração definida e seus objetivos são determinados pelo professor, sem levar em conta os propósitos específicos” (Ramos, 2001, apud Pinto, 2002:14). Para a autora, tais cursos não consideram as necessidades específicas dos alunos e são amplos. É possível que, quando o aluno diz que sua expectativa é aprender o básico, esse básico se refira aos aspectos da língua que ele aprendeu no nível básico do curso geral de língua estrangeira. Alguns exemplos poderiam ser: os verbos mais usados no tempo presente, os pronomes pessoais, os dias da semana, como se apresentar, ou seja, elementos que permitem comunicar algumas informações do dia-a-dia.

Ainda com relação às expectativas dos alunos, 3 deles mencionam: “*Aprender o suficiente para usar no dia a dia no meu emprego*”, relacionando a aprendizagem com o contexto profissional e com as situações-alvo. Acredito que, devido ao longo período de experiência anterior de aprendizagem de idiomas, a percepção do aluno seja de que os dois semestres da disciplina LEM no curso de bacharelado possibilitarão a aprendizagem do suficiente, o básico.

Um outro aluno relaciona claramente os objetivos da aprendizagem com a situação-alvo: “*Conhecimento necessário para atender de maneira eficiente um hóspede*”. Para ele, a competência profissional parece estar aliada explicitamente à comunicativa, uma vez que ele associa a aprendizagem de língua estrangeira a um atendimento eficiente.

Os comentários apresentados acima indicam que a maioria dos alunos não tem consciência explícita das necessidades das situações-alvo inerentes ao contexto profissional para o qual deseja se preparar. Suas expectativas referem-se a um curso de língua estrangeira geral, sem considerar *PARA QUÊ* (Hutchinson & Waters, 1987)

necessitam da língua estrangeira. No contexto da disciplina LEM, com as competências exigidas pelo mercado de trabalho definidas e as tarefas recorrentes do dia-a-dia determinadas, se justifica a proposta de um curso instrumental, com objetivos definidos e específicos, baseados nas necessidades das situações-alvo e nas necessidades de aprendizagem (Hutchinson & Waters, 1987).

Com o intuito de conhecer o que o aluno sabe sobre a realidade do dia-a-dia da hotelaria e sobre os temas que ele precisa conhecer para trabalhar na área, solicitei que mencionasse quais temas julga relevante explorar ao longo do curso.

Em primeiro lugar, o tema considerado mais relevante, mencionado por 7 alunos, é a *Recepção*, que é, de fato, uma das áreas que mais oferece vagas e onde o contato com estrangeiros é mais freqüente. Também citam o tema *Reservas* (3 alunos) e *Atendimento ao cliente* (3 alunos), que podem ser incluídos nas funções ligadas à *Recepção*.

Em segundo lugar, mencionam a *Postura profissional* (4 alunos), competência profissional extremamente valorizada também pelos professores e gerentes da área. Relaciona-se diretamente ao atendimento e trato com o hóspede, e aparece mais explicitamente como:

*Temas para poder receber o hóspede bem, educação, polidez, etc.* (2 alunos)  
*Temas relacionados com a comunicação com o hóspede* (2 alunos)

Alguns alunos responderam de forma geral:

*Temas utilizados na hotelaria em espanhol* (4 alunos)  
*Temas da hotelaria de forma geral* (3 alunos)  
*Termos técnicos e expressões*

Isso pode indicar que eles não percebem a língua espanhola ligada a determinadas práticas profissionais no atendimento ao hóspede, ou seja, não percebem as necessidades específicas da situação-alvo.

Além da *Recepção*, outros temas indicados pelos alunos foram: *Eventos* (2 alunos), *Alimentos e bebidas* e *Governança*. Eles também devem ser contemplados em um curso de língua estrangeira para Hotelaria, uma vez que também são áreas importantes em que há

contato freqüente com os hóspedes. Em função de limitações da pesquisa, o foco se limita à Recepção.

Outros temas mencionados foram *Culinária* e *Elaboração de cardápios*, que mostram que esses alunos não possuem uma compreensão clara em relação à proposta do curso de Bacharelado em Hotelaria. No caso da culinária, o objetivo do aluno pode ser trabalhar como *chef* de cozinha; nesse caso, o curso mais adequado seria o de Gastronomia. A elaboração de cardápios está contemplada na disciplina de Alimentos & Bebidas. Em nenhum desses dois temas mencionados, de forma geral, há contato com hóspedes estrangeiros; portanto, não há necessidade de explorar a LEM.

Observando as respostas dos alunos, percebe-se que o grupo, de forma geral, reconhece que a Recepção possui necessidades específicas de língua estrangeira que devem ser exploradas. Ao mencionar temas relacionados com a comunicação com o hóspede, pode-se inferir que os alunos se remetem à competência comunicativa em língua estrangeira, uma vez que consideram que esse tema deve ser explorado pela disciplina LEM. Os temas de recebimento e atendimento do hóspede, assim como o da postura profissional, sinalizam as competências profissionais de: Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede, Ter postura profissional e Ter competência comunicativa em língua estrangeira. Essas competências vão ao encontro das elencadas a partir das informações da literatura, dos professores e gerentes da área, e que esta pesquisa se propõe a desenvolver.

Com relação às tarefas que os alunos consideram importante realizar, essa informação permite-me ampliar as expectativas e entendê-las a partir do conhecimento desses alunos sobre o dia-a-dia da hotelaria.

O “*Atendimento ao hóspede*” é mencionado por 7 alunos como tarefa mais relevante. Outros alunos elencam, além dela:

*Tarefas ligadas a receber pessoas porque se a pessoa é bem recebida fica com uma boa imagem do hotel*

*Relacionamento com as pessoas*

*Treinar o relacionamento com o hóspede na “língua dele”*

Destacam, assim, a importância do saber receber e atender como forma de conquistar clientes, reafirmando a Recepção como relevante. Os futuros profissionais precisam se preparar para nela trabalhar, desenvolvendo competência comunicativa em língua estrangeira.

Conforme ilustrações a seguir, a julgar pelas respostas, os alunos não sabem, como era de se esperar, o que é tarefa. A tarefa é confundida com atividade, como mostram os excertos: “*Muita conversação*” (2 alunos) e “*Atividades escritas e faladas*”. Referem-se a atividades de aprendizagem ou prática de língua estrangeira aparentemente desvinculadas das necessidades da prática profissional. Outros alunos relacionam tarefa a usos específicos da língua ou a áreas da hotelaria:

*Recepção* (4 alunos)  
*Eventos* (3 alunos)  
*Divulgação* (3 alunos)  
*Uso próprio: lazer, diversão para futuras viagens*  
*Relacionamento com pessoas*  
*Restaurantes*  
*Informações turísticas em geral*  
*Marketing*  
*Gerência*

Acredito que esses alunos se referem ao curso de Bacharelado como um todo e não consideraram a perspectiva de realizar tarefas em que a língua estrangeira estivesse permeando práticas profissionais recorrentes no dia-a-dia. Embora o instrumento de coleta não especificasse que o contexto desta pesquisa era a Recepção, era possível inferir que as tarefas solicitadas se referiam às realizadas em contato direto com hóspedes estrangeiros, uma vez que o instrumento foi aplicado na disciplina de LEM.

Com o intuito de conhecer as dificuldades relacionadas à aprendizagem de idiomas, solicitei que elaborassem uma lista, por ordem de prioridade, contendo as atividades que apresentam maior dificuldade. Considero essa informação relevante, pois a abordagem do curso proposto nesta pesquisa, como foi explicado anteriormente, no capítulo de Fundamentação Teórica, é muito diferente de um curso de idioma geral. Isso ajudaria a identificar as necessidades de aprendizagem, como sugerem Hutchinson & Waters (1987).

Como os alunos possuem experiência anterior em aprendizagem de língua estrangeira, conhecer as atividades que apresentam dificuldades me ajudará a esclarecer dúvidas ou questionamentos com relação à forma de trabalho própria da abordagem instrumental e do enfoque em tarefas; também permitirá que eu conheça algumas das representações que esses alunos têm do que seja aprender uma língua estrangeira, embora não sejam o foco desta pesquisa.

A dificuldade mais citada é a *Gramática* (12 alunos). Acredito que podemos incluir também nesse tema a *Elaboração de textos* (7 alunos), uma vez que a expectativa dos alunos é a da correção gramatical, os *Verbos* (5 alunos) e o *Vocabulário* (2 alunos), uma vez que os alunos aqui mencionam aspectos da língua relacionados à forma. Essas informações revelam que, para esses alunos, aprender uma língua estrangeira relaciona-se diretamente com a forma da língua; o propósito comunicativo e o uso adequado não são considerados.

Mencionaram também a *Compreensão Auditiva* (4 alunos). Pela sua experiência anterior relacionada a aprender língua estrangeira, devem estar se referindo ao inglês; no entanto, não deixa de ser um dado importante, pois não podemos desconsiderar o fato de que, dependendo da variante lingüística, a compreensão pode ser mais ou menos difícil, e pode ocorrer que o hóspede não tenha o espanhol como primeira língua, e sim como língua estrangeira, o que seria um elemento complicador.

Finalmente, os alunos relataram como gostariam que fossem as aulas. A resposta mais recorrente (mencionada por 10 alunos) foi: *Aulas dinâmicas*. Embora não expliquem o que entendem por aulas dinâmicas, podemos depreendê-lo pelas respostas de alguns alunos, conforme excertos a seguir:

*Muita conversação* (7 alunos)  
*Música* (3 alunos)  
*Filmes* (3 alunos)  
*Aulas mais práticas que teóricas*  
*Apresentações*  
*Atividades em grupo*  
*Sem decorar listas de palavras*  
*Leituras*  
*Debates*

Parecem entender uma aula dinâmica como uma aula em que se pratica a língua, mais especificamente a produção oral; os alunos interagem e não decoram, mas criam na língua-alvo. Atividades e recursos variados também fazem parte dessa percepção, que parece indicar um movimento que quebra a rotina, desestrutura a sala de aula, com grande variedade de atividades.

O fato de mencionarem, em segundo lugar: *Muita conversação*, mostra que esses alunos reconhecem que se deve priorizar a prática oral como uma necessidade específica do contexto profissional.

É interessante observar que, embora a forma da língua tenha sido apontada anteriormente como a maior dificuldade da maioria dos alunos, ela não é mencionada, nesta questão, de forma significativa, conforme ilustro a seguir:

*Muita gramática (2 alunos).  
Explorasse o básico gramaticalmente.  
Vocabulário hoteleiro.*

Os dados parecem indicar que apenas 4 alunos desejam enfrentar a gramática, enquanto que o restante do grupo deseja realizar outras atividades, como as mencionadas acima, por considerar que estudar dessa forma é mais interessante, ou por não perceber que, através dessas atividades, podem aprender gramática.

Os dados apresentados nesta seção apontam que a expectativa do grupo sobre o curso de língua estrangeira se relaciona com um curso de língua geral, e não com as necessidades do contexto profissional para o qual desejam se preparar, o que pode ser justificado pela sua experiência anterior de aprendizagem de língua estrangeira. Para alguns alunos, a expectativa é que a disciplina LEM, em dois semestres, possibilite que aprendam o básico, talvez em função do longo tempo de aprendizagem de língua estrangeira em cursos tradicionais, experiência anterior que esses alunos possuem.

Com relação aos temas relevantes, entendidos no instrumento como áreas da hotelaria, o grupo reconhece que a Recepção possui necessidades específicas de língua estrangeira que devem ser exploradas e sinaliza as competências profissionais: Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede, Ter postura profissional e Ter competência comunicativa em língua estrangeira. Essas competências estão em

consonância com as mencionadas na literatura, as esperadas pelo mercado de trabalho e as trabalhadas pelos professores da área. O fato de todos sinalizarem na mesma direção evidencia a relevância de propor um curso instrumental que objetive preparar esses alunos para o contexto profissional, desenvolvendo as competências profissionais e comunicativas mencionadas acima. Os alunos reiteram-nas quando priorizam o *Atendimento ao hóspede* como tarefa que consideram importante realizar.

As dificuldades relacionadas à aprendizagem de idiomas apontam que, para esses alunos, aprender uma língua estrangeira relaciona-se diretamente com a forma da língua, uma vez que a maior dificuldade reside na gramática. Existe uma preocupação com a compreensão auditiva, embora explicitem que desejam trabalhar mais a produção oral. Essa preocupação parece reforçar a representação de que saber um idioma é usar as formas lingüísticas corretas, e isso se manifesta de forma mais evidente na produção oral.

Outro aspecto destacado pelo grupo é a metodologia das aulas. Eles comentam que desejam aulas dinâmicas, com ênfase na produção oral, com atividades e recursos variados.

Todas essas informações indicam que o curso deve ser voltado às necessidades específicas das situações-alvo do contexto da recepção hoteleira, considerando as necessidades de aprendizagem dos alunos. Deve também explorar as competências profissionais e comunicativas priorizando a produção oral, através de aulas dinâmicas, com grande variedade de atividades.

### **3.2.2 As percepções no Momento 1**

Conforme explicitado no capítulo de Metodologia, a primeira tarefa proposta no curso foi realizar o *check-in* de um hóspede que possuísse preferências ou restrições alimentares. Para realizar a tarefa, as diferentes atividades propostas objetivaram desenvolver competências profissionais aliadas às competências comunicativas (ver a descrição da tarefa no capítulo 2, seção 2.2.4.1).

Após a realização da primeira tarefa, entendida como Momento 1 da pesquisa, foi aplicado um questionário (Anexo 5), com o intuito de verificar as percepções dos alunos com relação ao trabalho realizado.

Referindo-se ao que aprenderam, os alunos mencionam diferentes competências, e alguns conseguem perceber mais de uma competência operando simultaneamente. Um primeiro grupo de alunos menciona a questão das diferenças:

*Aprendi que trabalhando em um hotel se deve estar preparada para lidar com hóspedes de culturas diferentes.*

*Aprendi um pouco mais sobre um tipo de hóspede diferente.*

*Que é muito importante saber línguas estrangeiras e suas culturas, saber falar com o hóspede.*

Essas respostas remetem-nos à competência de Reconhecer e respeitar diferenças culturais e religiosas, assim como posturas e comportamentos diferentes. Um desses alunos, inclusive, relaciona o conhecimento da língua estrangeira às diferenças culturais e reconhece a importância de saber outros idiomas para poder falar com o hóspede. Em outras palavras, refere-se à competência comunicativa aliada à competência profissional.

Um segundo grupo remete-nos à competência de Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede, conforme os excertos a seguir:

*Que é necessário pensar em todos e saber se adaptar a situações que fogem do cotidiano.*

*Aprendi que os hotéis deveriam ter opções para pessoas que sofrem de restrições alimentares.*

*Que há variados tipos de vegetarianos, e muitas variedades de comida para quem não come carne.*

*Aprendi bastante sobre o meu tema, comida light, e aprendi também sobre o tema de outros grupos.*

*Sobre light e as comidas que hotel que fomos apresentavam e o que elas tinham de light.*

*Aprendi um pouco mais sobre os vegetarianos e muitas palavras relacionadas com o tema.*

Podemos observar que os alunos mencionam que aprenderam *sobre* o tema escolhido pelo grupo: sobre vegetarianos, sobre a comida vegetariana, sobre a comida *light*, o que evidencia que eles desenvolveram competências profissionais, uma vez que,

com esses conhecimentos, podem servir e atender as necessidades do hóspede. Um desses alunos explicita que esse conhecimento pode conquistar o hóspede: *Além do mais, aprendi que muitas vezes, pequenas informações que sabemos a respeito do produto que vendemos podem ganhar o cliente, o que, afinal, é o objetivo do recepcionista.*

Outros alunos mencionam indiretamente a competência comunicativa em língua estrangeira:

*Que é muito importante saber línguas estrangeiras e suas culturas, saber falar com o hóspede*

*Vocabulário novo relacionado à gastronomia.*

*Aprendi um pouco mais sobre os vegetarianos e muitas palavras relacionadas com o tema.*

*Aprendi algum vocabulário novo, a montar o molde da carta de apresentação.*

Embora um aluno mencione *saber falar com o hóspede* e cite as diferenças culturais, para os outros, a aprendizagem de língua estrangeira se relaciona com o vocabulário, um componente da competência gramatical, o que reitera a importância dada por esses alunos à forma da língua.

Apenas 2 alunos explicitam competências profissionais aliadas às comunicativas, conforme ilustrações a seguir:

*Recordei o check-in e como fazê-lo em espanhol.*

*Aprendi os tipos de vegetarianos, a fazer um check-in e atender o hóspede em outra língua.*

O fato do aluno acima dizer *recordei o check-in* pode indicar que, por ter realizado essa tarefa no semestre anterior (embora não com a proposta apresentada nesta pesquisa, detalhada no capítulo de Metodologia), não a considere como aprendizagem de algo novo. Da mesma forma, isso pode ter ocorrido com outros alunos: o fato de que muitos deles se encontram inseridos no mercado de trabalho e realizam essa tarefa no dia-a-dia pode tê-los levado a considerar como aprendizagem apenas o que desconheciam completamente.

Com relação à relevância da tarefa, os 15 alunos que responderam o questionário a consideraram relacionada com a vida profissional e a reconhecem como pertencente à vida real. Os alunos justificaram sua resposta, conforme podemos observar nos excertos a seguir:

*Pois esta situação pode acontecer em qualquer momento quando eu trabalhar em um hotel.*

*Porque trabalhamos com situações que podem ocorrer no dia-a-dia.*

*Pois passaremos por situações parecidas.*

*É uma atividade básica na hotelaria.*

*Porque é uma coisa que pode acontecer, um cliente com restrição alimentar.*

*Porque é uma situação possível de se acontecer em nossos futuros ambientes de trabalho, além de ter aprendido sobre comidas light.*

Um outro grupo de alunos, além de relacionar a tarefa à vida profissional, relaciona-a às competências trabalhadas:

*Porque um hotel é o ponto de encontro de pessoas muito diferentes e estar preparada para lidar com todas é essencial.*

*Porque vamos lidar com pessoas, e cada ser humano tem as suas peculiaridades e necessidades e é preciso saber lidar com todas elas.*

*A situação de hóspedes especiais em um hotel é muito normal e temos que estar aptos a atendê-los muito bem*

*Claro. É a comunicação com o hóspede e suas exigências*

As respostas remetem às competências profissionais: Reconhecer e respeitar diferenças culturais e religiosas, assim como posturas e comportamentos diferentes; e Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede. A comunicação também é mencionada por um aluno, o que sugere que esse aluno percebe a relação entre o uso da linguagem e a atividade profissional. Embora de forma não explícita, esse comentário sugere que o objetivo do curso foi atingido.

Ainda sobre a mesma questão, relacionar a tarefa com a vida profissional, dois alunos justificam suas respostas dizendo:

*Porque este trabalho simula nossa realidade no futuro.*

*É um treinamento para o nosso futuro profissional, hoteleiros devem saber atender hóspedes, fazer check-in ... além de aprender de nutrição para sermos completos*

Eles falam de simulação da vida real e de treinamento do que devem fazer na vida profissional. É o que Nunan (1989) denomina ensaio para o mundo real: as tarefas devem ser significativas, devem fazer sentido para o aluno. As tarefas como ensaio para o mundo real proporcionam ao aluno a oportunidade de recriar situações profissionais em que as interações ocorrem em situações comunicativas, e a construção de significados ocorre na situação-alvo. Dessa forma, ao realizar a tarefa utilizando a língua-alvo, o aluno pode desenvolver competências profissionais, conforme ilustra o último excerto acima, em que o aluno diz que devem saber atender o hóspede, fazer o *check-in* e aprender sobre nutrição.

Com o objetivo de investigar o significado que a tarefa teve para os alunos, solicitei que sugerissem mudanças. Na opinião de 4 alunos, a tarefa foi significativa e não sugeriram nenhuma mudança:

*Para mim esta tarefa já foi muito significativa.  
Acho que está ótimo do jeito que está sendo feito.  
Nenhuma, a tarefa na minha opinião é significativa.  
Não sei, achei uma boa idéia..*

Um aluno comentou que achou a tarefa boa, mas:

*... como não falo espanhol não me senti a vontade na apresentação, visto que não sabia se o meu espanhol seria levado em conta. Poderia ter-nos dado essa informação*

Parece que esse aluno desvincula os procedimentos profissionais da língua usada para desempenhá-los. A tarefa contemplava os aspectos da situação-alvo da vida real, na qual não é possível separar um atendimento eficiente da língua que permeia o evento comunicativo; o atendimento materializa-se na linguagem.

É interessante observar o que dois alunos mencionam:

*Não sei, talvez maior empenho dos alunos.  
Trabalhar melhor em equipe.*

Entendo que se referem ao papel dos alunos na realização da tarefa e na aprendizagem. Assim, abordam a questão dos papéis, também citada por Nunan (1989).

Essas mudanças sugeridas revelam que entendem a importância da participação e contribuição na construção das competências: precisam ter uma participação ativa, o que também é esperado no mercado de trabalho. Um maior empenho pode ser entendido, no mercado de trabalho, como comprometimento e responsabilidade. Essas características, assim como trabalhar melhor em equipe, remetem à competência da Postura profissional, o que pode indicar que a tarefa proposta possibilita o desenvolvimento de outras características além das contempladas no desenho da tarefa. Por essas respostas, pode-se inferir que a tarefa foi considerada significativa, uma vez que os alunos se referem ao seu papel e não criticam a tarefa em si.

Ainda com relação a mudanças, um aluno sugeriu: *Dar sugestões para os restaurantes dos hotéis que pesquisamos sobre as restrições alimentares de diversos grupos.* O contexto educacional no qual esses alunos se encontram inseridos não contempla a possibilidade de voltar ao mercado de trabalho com o resultado e a aplicação profissional da sua aprendizagem. Porém, é importante destacar que esse aluno percebeu a relevância do que aprendeu para o contexto profissional, o que torna a tarefa significativa. Percebeu que a Universidade poderia estar mais integrada ao mercado, contribuindo com suas pesquisas e descobertas. O fato de notar que suas sugestões devem ser levadas à organização para contribuir para a resolução de um problema, atendendo as necessidades do hóspede, sinaliza que esse aluno desenvolveu as competências: Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede; Ter postura profissional; e Resolver problemas de forma rápida e eficaz.

Outros alunos sugeriram mudanças que não tornariam a tarefa mais significativa, ou porque não se referiam a essa tarefa ou porque não estaríamos realizando uma tarefa pertencente à realidade profissional do contexto da recepção hoteleira:

*Uma maior variedade de atividades que podem ser feitas em hotel e não somente check in.*

*Mais tempo para a preparação, as coisas foram feitas acima da hora.*

*A professora poderia pedir receitas, caracterizações, etc., para tornar a atividade mais dinâmica.*

Isso é reiterado quando questiono se gostariam de ter realizado outras tarefas, conforme ilustro a seguir:

*... Talvez cozinhar algum prato também seria interessante...*

*Sim, saber porque esses grupos só comem determinado tipo de comida e as dificuldades que eles enfrentam. Também ter provado algumas que não fazem parte da minha alimentação*

*.. Sinto falta das aulas com verbos e expressões úteis para os hotéis, são aulas mais cansativas porém mais importantes*

*Gostaria que o trabalho não dependesse da apresentação oral, gostaria que tivesse uma parte escrita maior.*

*Aprender o básico de espanhol*

As sugestões dos alunos não refletem a realização de tarefas da vida real. Algumas das propostas são as que geralmente aparecem nos cursos de idiomas para finalidades gerais, como por exemplo, aprender sobre comidas apresentando algum prato, que depois é degustado por todos. Outro aspecto interessante é que dois alunos mencionam a gramática, os verbos e as expressões - o básico do espanhol. Esses alunos parecem não perceber que estão trabalhando os aspectos formais da língua com base nas necessidades profissionais para a realização de determinada tarefa que pertence ao contexto da Recepção, o que poderia indicar que não houve conscientização ou que essa não foi suficiente. Os alunos sabiam que a abordagem proposta nesta pesquisa era diferenciada, mas parece que ou não a entenderam ou a percepção do que é aprender língua estrangeira está mais presente.

Embora os alunos não percebam os aspectos da língua trabalhados na realização da tarefa, atuaram na situação-alvo de forma satisfatória; as competências profissionais estavam integradas às comunicativas. Com relação à competência comunicativa, esses alunos, para realizar o *check-in*, tiveram que solicitar os dados do hóspede fazendo as perguntas adequadas, considerando o propósito da interação e o seu papel. Utilizaram o registro formal (por exemplo: “Su nombre, por favor”, “¿Desea pensión completa?”) e as estruturas de polidez (“Sería tan amable de...”, “Podría informarme su ...”). Também utilizaram vocabulário relacionado à limitação/preferência alimentar e aos alimentos para entender a necessidade do hóspede e explicar o que hotel poderia oferecer. Os alunos consideraram, também, a postura esperada do profissional da Recepção, observável na linguagem do recepcionista prestativo (¿Puedo ayudarle? ¿Desea que lo despertemos mañana?). O discurso elaborado foi coerente, a pronúncia clara e, embora não tivesse sido solicitado, todos os grupos quiseram mostrar a importância do domínio

da língua estrangeira para um atendimento de qualidade. Os grupos mostraram problemas que o recepcionista poderia enfrentar por não saber espanhol ou por não utilizar competência estratégica. Em alguns grupos, o recepcionista teve que solicitar a ajuda de um colega que sabia espanhol; em outros, o próprio recepcionista reformulou a pergunta, ou parafraseou o que o hóspede dizia para confirmar se havia entendido bem.

Por iniciativa própria, os alunos trouxeram e utilizaram os uniformes da recepção hoteleira, inclusive penteados e maquiagem. Os hóspedes estrangeiros estavam caracterizados com roupas e objetos. Esses alunos envolveram-se na realização da tarefa, de forma a recriar, o mais próximo possível da realidade, a situação-alvo. O foco era a construção de significados e não os aspectos formais da língua (Nunan, 1989), o que pode ter levado esses alunos a não perceber o quanto de língua estavam utilizando na realização da tarefa.

Ainda com relação ao desejo de realizar outras tarefas, dois alunos responderam afirmativamente:

*Sim, acho que atividades como essa que tem muita relação com o dia-a-dia profissional são muito importantes.  
Sim, outras atividades neste estilo de pesquisa e diálogo em espanhol.*

Um deles aponta que a tarefa é relevante por pertencer ao dia-a-dia profissional, o que indica que a tarefa foi significativa. Acredito que propiciar que o aluno realize um ensaio para a vida real (Nunan, 1989) o prepara para as situações que enfrentará no mundo profissional, permitindo que desenvolva as competências necessárias. A resposta do outro aluno, que menciona a pesquisa e o diálogo em espanhol, parece sinalizar que ele alia a situação profissional à língua.

Do restante do grupo, 4 alunos consideram que não é necessário realizar outras tarefas, 3 não sabem se gostariam de fazê-lo, um deles acha que sim, mas não sabe dizer quais. Essas respostas poderiam indicar que a tarefa proposta, além de ser inerente ao contexto profissional, foi percebida como uma situação real na medida em que os alunos não conseguem sugerir mudanças para torná-la mais significativa. Talvez considerem que a realizaram da forma mais real possível, embora não estivessem efetivamente atuando profissionalmente.

Com o objetivo de verificar as percepções dos alunos com relação à utilização de outros saberes além dos lingüísticos, solicitei que mencionassem outros conhecimentos empregados na realização da tarefa.

Nove alunos mencionam que utilizaram conhecimentos ligados a restrições ou preferências alimentares que pesquisaram, conforme ilustram os excertos a seguir:

*Sim, precisava saber o que tinha no cardápio.*

*Sim, precisamos fazer pesquisas para saber o que é comida light, pesquisar o cardápio para observar as opções oferecidas para montarmos a apresentação, comparar dados, etc.*

*Sim, tivemos que pesquisar sobre os vegetarianos pra poder falar sobre eles na apresentação.*

*Sim, nutrição, a internet procurando o que é considerado light.*

*Sim, sobre nutrição e saúde para saber o conceito de light e os benefícios que esse tipo de alimentação pode nos trazer.*

*Sim, precisamos pesquisar sobre os vegetarianos para termos conhecimento do assunto e aprender mais sobre o vocabulário.*

*Sim, na elaboração dos textos e no estudo sobre a diabete.*

*Sim, conhecimentos sobre a doença diabetes e suas restrições para poder explicar para a classe.*

*Sim, como meu trabalho foi sobre comida japonesa utilizei meus conhecimentos culturais adquiridos na família, para explicar melhor os diferentes tipos de comida .*

Os alunos parecem não perceber que, para a realização da tarefa, utilizaram diferentes conhecimentos. Embora um desses alunos mencione conhecimentos culturais prévios, eles se referem aos conhecimentos resultantes das duas primeiras atividades realizadas. Retomando a tarefa, é possível observar que, nas duas primeiras atividades, os alunos pesquisam sobre a limitação/preferência alimentar com que desejam trabalhar. O fato de priorizarem a aprendizagem desses conhecimentos pode ter ocorrido em função de terem entrado em contato com eles pela primeira vez. Sugerir pratos, os procedimentos do *check-in* e como fazê-lo em espanhol e a utilização do *software* já haviam sido trabalhados no semestre anterior (embora não com a proposta apresentada neste curso e em disciplinas diferentes).

Um grupo de 4 alunos percebe que, além do conhecimento relacionado com a restrição ou preferência alimentar, precisou dos conhecimentos de procedimentos da Recepção para realizar o *check-in*, conforme ilustro a seguir:

*Sim, precisamos usar nossos conhecimentos de nutrição e de front-office, o primeiro para falar sobre o assunto sorteado e o segundo para realizar a parte do teatro.*

*Sim a definição do que é light, saber fazer check-in.*

*Conhecimentos nutricionais, utilizei minhas anotações de nutrição e pesquisas na internet. Além do conhecimento de Front Office.*

*Sim, os conhecimentos sobre o check-in e sobre comidas vegetarianas.*

Alguns alunos mencionam os conhecimentos de *front-office* que, na Recepção, é o contato direto com o hóspede, é o atendimento no balcão. Esses alunos apontam que precisam conhecer e dominar procedimentos e rotinas operacionais.

Ainda sobre a mesma questão, um aluno respondeu que não utilizou outros conhecimentos, e outro menciona apenas os procedimentos da Recepção, referindo-se a conhecimentos operacionais.

Conforme podemos depreender pelas respostas dos alunos, a maioria não está consciente do fato de ter utilizado vários conhecimentos. De forma geral, não têm a percepção de que, para realizar uma tarefa como a proposta, integraram diferentes conhecimentos, característicos de diferentes competências.

Também perguntei aos alunos se consideram que utilizar outros conhecimentos para realizar a tarefa facilita a aprendizagem da língua e os prepara para as situações de trabalho. Todos responderam que sim.

Um dos aspectos mencionados por 4 alunos refere-se à aprendizagem da língua estrangeira:

*Sim, precisamos passar para o espanhol, observar as conjugações e procurar palavras no dicionário. Além disso, simulamos uma cena de trabalho (recepção) que nos prepara para o mercado de trabalho.*

*Sim, porque parece como se você tirasse o peso de aprender uma língua diferente com situações que nos fazem pensar em outra coisa que não só o espanhol.*

*Sim, com isso descobrimos novas palavras e adquirimos maior vocabulário.*

*Lógico, na vida tudo está interligado, é necessário integrar na faculdade também. O idioma é fundamental aprendermos em situações diversas.*

Pelas respostas dos alunos, pode-se inferir que, ao trabalhar com situações profissionais da vida real, o aluno não deixa de se preocupar com os aspectos da forma da língua, mas se sente mais preparado e faz relações com outros conhecimentos ou áreas que são necessários para a realização da tarefa, da mesma forma que ocorre no dia-a-dia profissional. Isso faz com que a aprendizagem da língua estrangeira não tenha

o peso dado, talvez, nos cursos de idiomas para fins gerais. O foco deixa de estar na língua para centrar-se no significado (Nunan, 1989); os alunos constroem os significados na língua-alvo e na situação-alvo, o que faz com que a tarefa e a aprendizagem sejam significativas. Os alunos passam a vivenciar as situações e relacionam essa vivência com a aprendizagem, conforme podemos observar nos excertos a seguir:

*... pois exemplifica o que viveremos.*

*Sim, essas atividades sempre ajudam a estarmos mais preparados para situações de trabalho.*

*Sim, pois põe os alunos em situações que podem acontecer no trabalho.*

*Sim, porque só fazendo lições de gramática não se aprende tudo. Para mim, o melhor jeito de aprender é vivenciando.*

Os alunos vinculam diretamente a vivência das situações específicas da situação-alvo com a aprendizagem de língua. O foco da aprendizagem do idioma está na construção do significado a partir das necessidades da situação-alvo, ou seja, considerando *para quê* o aluno precisa da língua estrangeira. Acredito que essa percepção dos alunos sinaliza a relevância do curso proposto: um curso instrumental, fundamentado nas necessidades da situação-alvo, no qual as tarefas possibilitam a vivência de situações reais, integrando as competências comunicativas com as profissionais.

Analisando os dados obtidos depois da primeira tarefa, pode-se notar que os alunos, de forma geral, não percebem mais de uma competência profissional ou comunicativa operando de forma integrada. Algumas das competências que esta pesquisa se propõe a desenvolver estão apontadas nas respostas de diferentes alunos, mas dissociadamente. Alguns deles conseguem perceber duas, mas poucos relacionam as profissionais aliadas às comunicativas e, se o fazem, se referem à gramática ou ao vocabulário. Esses alunos realizam a tarefa de forma satisfatória, mas não o percebem. Articulam as competências no nível inconsciente, o que indica que essas competências foram desenvolvidas. Talvez, a conscientização ocorra progressivamente, como resultado da vivência da realização de outras tarefas inerentes ao contexto profissional.

Concluindo, o grupo percebe a tarefa do *check-in* como significativa, pertencente à realidade do profissional da hotelaria, e considera que utilizar outros conhecimentos, além do espanhol, em situações profissionais da vida real, facilita a aprendizagem da língua e lhes permite vivenciar e se preparar para as situações de trabalho.

### 3.2.3 As percepções no Momento 2

A segunda tarefa proposta ao grupo foi a entrevista de emprego. Cada grupo entrevistaria e teria um integrante entrevistado na língua-alvo. Para realizar a tarefa, as diferentes atividades propostas objetivaram desenvolver competências profissionais aliadas às competências comunicativas (ver a descrição da tarefa no capítulo 2, seção 2.2.4.2).

Após a realização da segunda tarefa, que corresponde ao Momento 2 desta pesquisa, foi aplicado um questionário (Anexo 6) com o intuito de verificar as percepções dos alunos com relação ao trabalho realizado.

Quando foi perguntado aos alunos se se sentem mais preparados para realizar uma entrevista em espanhol, o grupo se divide entre os que se sentem mais preparados, os que não têm certeza e os que não se sentem preparados, como comento a seguir.

Um grupo de 8 alunos afirma que se sente preparado e as justificativas mencionadas se referem a dois aspectos específicos. O primeiro, apontado por 4 alunos, relaciona-se às competências profissionais que a tarefa visava a desenvolver: Conhecer as principais características de uma entrevista de trabalho e Realizar uma entrevista de trabalho. As respostas dadas por esses alunos indicam que reconhecem terem tido algum tipo de desenvolvimento, conforme ilustram os excertos a seguir:

*Sim porque você aprende mais o jeito de se comportar e modo de falar.*

*Sim, porque paramos para reparar em aspectos necessários em uma entrevista independentemente do cargo.*

*Sim, apesar de não falar muito espanhol.*

*Sim, pois apesar de não falar espanhol fluentemente, numa entrevista sempre ajuda se já estamos preparados para a situação.*

*Sim, creio que não tenho tal competência ainda, mas acredito que posso enfrentar uma entrevista utilizando como língua o espanhol.*

*Sim, porque procuramos o perfil, e fizemos as perguntas em espanhol*  
*Sim, porque aprendi alguns termos técnicos utilizados, tanto para elaborar as*  
*perguntas como ouvindo as outras.*  
*Sim, agora acho que tenho vocabulário suficiente para isso.*

Nos excertos relacionados acima, 3 alunos explicitam que, embora não falem muito espanhol, se sentem preparados, o que pode indicar que se sentem seguros em função das competências profissionais desenvolvidas mediante a vivência de uma situação real no contexto profissional. O fato de não considerarem o desempenho lingüístico como um impedimento para a realização da entrevista pode estar ligado à semelhança entre a língua espanhola e a portuguesa, o que geralmente leva as pessoas a pensar que um falante de espanhol entende o que queremos dizer, ou seja, nos comunicamos, apesar de possíveis dificuldades com o idioma estrangeiro.

O segundo aspecto, mencionado por dois alunos, refere-se diretamente à língua estrangeira, mas sob a perspectiva do vocabulário técnico, expressões e elaboração de perguntas. Eles reiteram sua percepção sobre a aprendizagem de língua estrangeira com ênfase na forma; ou seja, dentre as competências comunicativas que a tarefa se propunha a desenvolver, eles observaram, claramente, a gramatical.

Tal percepção também se manifesta no grupo dos alunos que afirmam não se sentirem muito preparados, conforme ilustro a seguir:

*Não completamente preparada porque preciso treinar, mas aprendi muitas expressões.*  
*Mais ou menos mesmo que eu conheça o vocabulário sempre vai faltar alguma*  
*palavra, sem contar o nervosismo.*  
*Não muito. Acho que deveríamos treinar mais.*  
*Mais ou menos, pois na aula tudo é mais descontraído e se falarmos algo de errado não*  
*nos prejudica tanto como em uma entrevista (em que já estamos meio nervosos).*

Dos 4 alunos que não se sentem muito preparados, 3 argumentam que ainda precisam treinar mais; o fato de terem aprendido mais vocabulário, embora não seja esse o intuito central do curso proposto, e expressões, deixa-os um pouco mais seguros. É preciso considerar que eles realizaram a tarefa em 16 aulas, o que corresponde a 4 dias letivos, fato que justifica a necessidade de um *treinamento* maior.

Do grupo de alunos participantes, apenas 3 não se sentem preparados, conforme mostram os seguintes excertos:

*Não, porque ainda não consigo falar espanhol com segurança.  
 Creio que aprendi algumas coisas, mas não me sentiria preparada e tranqüila pra  
 participar de uma entrevista.  
 Ainda não. Pois nunca fiz uma entrevista para nenhum trabalho.*

Desses alunos, um relata que é porque não se sente seguro com relação à sua produção oral em língua estrangeira. É possível que considere que possui as competências profissionais necessárias, mas faltam as comunicativas, o que indicaria que percebe que essas competências operam juntas. Outro acredita que aprendeu algo, mas não o suficiente para se sentir seguro, e o último diz que nunca realizou nenhuma entrevista, do que se poderia depreender que a sua insegurança não se relaciona à língua espanhola. É preciso considerar que a tarefa objetivava que o grupo preparasse um aluno para entrevistar e outro para ser entrevistado. É possível que esses dois alunos tenham participado da elaboração da tarefa, mas não tenham realizado a entrevista nem como entrevistado e nem como entrevistador, o que faria com que não se sentissem preparados, uma vez que não vivenciaram efetivamente a situação-alvo.

Quando os alunos foram questionados sobre a relação entre a tarefa e a vida profissional, todos responderam que estavam muito relacionadas. Para justificar essa opinião, 6 alunos reconhecem a necessidade e a relevância da língua estrangeira para trabalhar em hotelaria, como podemos observar nos excertos:

*A entrevista e a fluência numa língua estrangeira são fundamentais para a carreira de hotelaria.  
 Acho importantíssimo saber outra língua. Principalmente em hotelaria.  
 Porque se em uma entrevista o entrevistador quiser testar meu espanhol vou conseguir me virar.  
 Na hotelaria as línguas são essenciais.  
 Depende da área que eu seguirei é muito importante o conhecimento de outras línguas.  
 Eu acho que é fundamental estarmos preparados a responder uma entrevista em outro idioma.*

Um aluno menciona a fluência no idioma e essa colocação nos remete a um dos gerentes de recepção consultados, quando comenta que muitos recepcionistas não possuem fluência e falam em língua estrangeira de forma mecânica. Refletindo sobre esse argumento, entendo que essa falta de fluência possa ocorrer por uma preocupação maior com a competência gramatical, ou seja, com o aspecto formal da língua. Também

pode ocorrer em função de uma aprendizagem de língua estrangeira em que as necessidades da situação-alvo não são contempladas e, nesse caso, o aluno não vivencia o uso da língua estrangeira e não constrói significados compatíveis com as tarefas que deverá desempenhar no exercício da profissão. O aluno em questão parece perceber que recriar e vivenciar as situações de trabalho em espanhol fornece uma possibilidade de trabalhar ou aprimorar sua fluência. Assim como ele, 2 outros alunos explicitam a relação entre língua estrangeira e atuação profissional na tarefa realizada, como ilustram os seguintes excertos:

*Entrevista de emprego na área de hotelaria, já é importante treinar, em espanhol ainda ... nem se fala!!! D+.  
Tudo que aprendo nas aulas utilizo no meu trabalho como recepcionista.*

Além desses alunos, um outro também reconhece a tarefa como significativa, pois: *... passaremos por este tipo de situação, seja em espanhol seja em português.* Em outras palavras, o aluno destaca as características da situação-alvo, em primeiro lugar, sugerindo sua percepção do papel mediador da língua, seja ela a estrangeira ou a materna.

Nove alunos destacam a importância da atuação profissional em foco na tarefa. Parecem estar mais preocupados com aspectos comportamentais, com o que fazer ou não fazer em uma entrevista. Assim, sentiram-se mais preparados após realizarem a tarefa proposta, pois aprenderam o que pode acontecer nessa situação específica. Os alunos se dão conta da competência profissional envolvida, mas não a vinculam à língua estrangeira explicitamente, como observamos nos excertos abaixo:

*Pois ajuda a estarmos mais bem preparados para situações diferentes.  
Deram boas idéias de como agir em uma entrevista, me deixando mais seguro.  
Ser entrevistado para emprego é uma tarefa que vai acontecer muito e isso foi importante.  
Porque esta situação é muito comum na hora de arranjar um emprego.  
Porque estas tarefas realmente se assemelham ao que encontraremos no nosso dia-a-dia, por exemplo uma bateria de entrevistas.  
Porque agora que estamos na faculdade o mercado está cada vez mais próximo de nós.  
Apesar de ser mais sossegado do que na vida real, nos dá uma idéia do que é na vida profissional.  
Pois na vida profissional vou ter que passar por algumas entrevistas para chegar ao cargo que eu almejo.  
Porque estamos convivendo com entrevistas, análises e comparações.*

Com o objetivo de verificar se, independentemente de verbalizar ou não, os alunos percebiam que, para realizar as tarefas profissionais propostas, necessitavam utilizar diferentes conhecimentos, perguntei como se sentiram ao ter que pesquisar em outras disciplinas e utilizar conhecimentos além dos de espanhol, para cumprir as tarefas. Ao responder essa questão, 7 alunos mencionam que o fato de terem que pesquisar e buscar conhecimentos em outras disciplinas fez com que percebessem as relações entre elas e como uma ajuda a outra. A interdisciplinaridade fica evidenciada quando afirmam:

*Interdisciplinar, mexer com todas as áreas.*

*Achei interessante pois mostrou como as disciplinas se relacionam.*

*Foi interessante, pois assim conseguimos achar relações existentes entre as matérias.*

*Acho interessante unir as disciplinas podendo mostrar como uma interfere e ajuda as outras.*

*Bom, porque tivemos que pesquisar, isso é importante!*

*É interessante ver que tudo está interligado e foi muito legal traçar um perfil através de diversas informações.*

*Me senti preparada para isso, pois relacionar disciplinas é muito importante.*

Pelas respostas acima, é possível inferir que os alunos se referem às disciplinas que já cursaram ou estão cursando, e que, nem sempre, a integração entre o que cada uma propõe é clara para todos. Os alunos têm muita dificuldade de relacionar as disciplinas e perceber os aspectos que as interligam. Isso é visível na elaboração dos trabalhos interdisciplinares propostos semestralmente. É preciso destacar que a instituição se preocupa em articular disciplinas, propondo um trabalho de natureza interdisciplinar, através do qual os professores objetivam que os alunos percebam o interdisciplinar não como um trabalho no qual deva constar um capítulo para cada disciplina, mas sim como um trabalho no qual essas disciplinas apareçam de forma integrada, interferindo uma na outra. Isso permite que os alunos entendam as situações reais do mercado de trabalho.

Ao responder a questão referente à articulação de conhecimentos, dois alunos estabelecem uma relação entre a língua estrangeira e as outras disciplinas, conforme ilustro a seguir:

*Me senti confiante, pois sempre é bom lembrar as outras matérias e ainda ver que consigo conciliar com o espanhol.*

*Achei interessante porque relacionou as outras matérias com espanhol.*

Ao registrarem tais comentários, esses alunos revelam sua percepção de que a língua espanhola está inserida na situação-alvo; portanto, existe um *para quê* aprendê-la.

A pesquisa e a busca de informações em outras disciplinas ou a elas relacionadas foram percebidas também como situação de aprendizagem, não apenas em língua estrangeira, como podemos observar nas seguintes respostas:

*Senti que é legal pesquisar outras matérias pois sempre se aprende mais.*

*Eu gostei porque nos proporcionou aprender sobre várias disciplinas ao mesmo tempo.*

*Bem. Pois aprendi um pouco mais sobre outras áreas.*

Com relação à aprendizagem, e com o intuito de conhecer a percepção dos estudantes em relação às competências profissionais e comunicativas que a tarefa visava a desenvolver, é possível inferir, pelas respostas dos alunos, que, para eles, competência se relaciona com aprendizagem, com o saber fazer, com atitudes e com postura. Para ilustrar a aprendizagem, podemos observar as respostas de 8 alunos:

*Sim, aprendi a me comportar melhor em uma entrevista ou me preparar melhor.*

*Sim, aprendo a me comunicar melhor, se expressar, etc.*

*Sim, acho que aprendi palavras em espanhol*

*Sim, aprendi a melhorar minha dicção, vocabulário, postura e perceber quando e como estou sendo analisado.*

*Aprendi um pouco sobre gerencia de recepção e entrevistas / vocabulários em espanhol.*

*Eu acho que estou aprendendo algumas coisas novas sobre as tarefas a serem cumpridas, um exemplo seria melhorar minha fala em público, pois ainda tenho receio sobre isso.*

*Melhorou um pouco o meu vocabulário.*

*Sim, aprendi um pouco mais de espanhol, precisamos pesquisar e preparar a apresentação portanto nos tornamos mais responsáveis.*

Nesse grupo, 3 alunos reconhecem que adquiriram os conhecimentos necessários para desenvolver as competências profissionais para realizar uma entrevista. Um dos alunos menciona que aprendeu a se comunicar melhor. Como a entrevista foi realizada na língua-alvo, pode-se inferir que ele indica que desenvolveu competência

comunicativa na língua estrangeira, embora não seja possível depreender qual competência especificamente, uma vez que sua resposta é muito ampla. Outros 4 alunos mencionam que aprenderam vocabulário em espanhol, referindo-se à competência gramatical. Um aluno considera ser responsável como uma competência; é a mesma percepção que um dos gerentes participantes possui do que é ser um profissional competente.

Ainda sobre a mesma questão, um aluno relaciona a competência ao fazer ou realizar uma tarefa: *Sim. Criar perguntas para uma entrevista fluir bem.* Outros mencionam atitudes, postura e conhecimentos necessários para serem competentes, mas não têm certeza de que sejam competências:

*Não diria competências, mas algumas posturas e atitudes que preciso ter em mente na hora de uma entrevista.*

*Não sei se competências, mas atitudes e conhecimentos interessantes e úteis para o futuro.*

No que se refere ao conceito de competência, os alunos reiteram o que foi inferido anteriormente. Conforme excertos a seguir, 7 alunos entendem competência como aprendizagem:

*Aprendizado.*

*Por coisas que se aprendem a fazer e as carrega junto com sua personalidade.*

*A capacidade de alcançar objetivos e aprender com isso.*

*Algo que você adquire por uso direto ou por um aprendizado no qual você passa a usar tal qualidade a seu favor em prol da sobrevivência de seu trabalho.*

*É o conhecimento específico que se adquire e que não é que nem todos têm.*

*Conhecimento.*

*Condições de realizar uma tarefa. Conhecimentos*

Para estes 5 alunos, competência é saber fazer algo:

*Algo que você saiba fazer.*

*A capacidade de realizar uma determinada tarefa.*

*Acredito que competência é algo que se consegue desempenhar com facilidade, algo que se sabe fazer.*

*São coisas que sabemos fazer direito.*

*É quando você sabe fazer algo bem ou pelo menos se esforça para fazer bem (responsabilidade, habilidades com línguas, etc.).*

Um deles relaciona o saber fazer com a responsabilidade, reiterando a opinião de um dos gerentes participantes, e com habilidades com línguas, o que aponta para a competência comunicativa, entre outras que o aluno não explicitou.

Outro grupo de 4 alunos entende competência como habilidades:

*Eu entendo que são habilidades pessoais.*

*São habilidades que eu tenho.*

*Conhecimento, habilidade, ser competente é saber fazer algo com desenvoltura.*

*Habilidades que você desenvolveu com o tempo!*

Conforme podemos observar, um desses alunos acredita que, para se desenvolver essas habilidades entendidas como competência, é necessário tempo, e poderíamos entender que a experiência e a vivência das situações podem levar a essas habilidades.

Um dos alunos define competência como: *Conjunto de conhecimentos, atitudes, pensamentos e modos de agir que nos tornam hábeis e capazes em alguma atividade.* Embora não se refira à mobilização de conhecimentos e recursos, podemos inferir que faz menção, indiretamente, à utilização de diferentes elementos para realizar uma tarefa específica dentro do contexto profissional. Isso vai ao encontro da proposta das tarefas apresentadas nesta pesquisa, a qual objetiva desenvolver competências profissionais aliadas às comunicativas para que, operando juntas, possibilitem que o aluno seja competente para resolver as tarefas da situação-alvo.

Analisando os dados, podemos perceber que as palavras que os alunos mais associam a competência são: saber fazer, aprendizagem, conhecimento, habilidade, postura. Para esses alunos, o conceito de competência também é problemático, mas possui similaridades em relação ao conceito adotado no âmbito desta pesquisa: ligado à perspectiva do resultado, do saber fazer de forma adequada. Para isso, são necessários conhecimentos e habilidades, assim como postura profissional.

Finalmente, para que os alunos pudessem expressar de forma mais direta sua opinião com relação à tarefa proposta, pedi que descrevessem a tarefa utilizando ao menos três palavras. No Quadro 3.3, apresento as escolhas lexicais mais recorrentes, organizadas pelas áreas temáticas às quais se remetem.

Área temática	Escolhas lexicais	nº de ocorrências
Metodologia	interessante	8
	Complicada	2
	Didática	1
	Dinâmica	1
	Engraçada	1
	Desafiadoras	1
	Curioso	1
	Criativas	1
Relevância	Importante	3
	Instrutiva	2
	Útil	2
	Necessária	2
	Frequente	1
	Futuro	1
	Preparatórias	1
	Proveitosas	1
	Essenciais	1
	Curriculum	1
	Básico	1
	Atual	1
Conhecimentos	Pesquisa	3
	Conhecimento	2
	Integrada	1
	Integradoras	1
	mexer no computador e em programas	1
	Rápida	1
	Muito rápida	1
	saber se comunicar	1
	Trabalhoso	1
	Atitude	1
	Competências	1

**Quadro 3.2** Escolhas lexicais recorrentes.

Observando as escolhas lexicais apresentadas, é possível agrupá-las por áreas temáticas. A primeira corresponde à metodologia da tarefa, e a palavra mais recorrente, mencionada por 8 alunos, foi *interessante*. As outras escolhas lexicais relacionadas com essa área temática (*didática, dinâmica, engraçada, curiosa, desafiadora e criativa*) poderiam indicar que a tarefa foi interessante porque realizar as diferentes atividades foi um desafio que lhes permitiu criar, aprender, construir significados e se preparar para a situação-alvo. Dois alunos escolheram a palavra *complicado*, talvez pelo fato de que, para realizar a tarefa, tiveram que considerar e integrar vários conhecimentos; precisaram

pesquisar, analisar, discutir, da mesma forma que ocorre na vida real, e parece que não estão muito acostumados com isso. Os alunos, de forma geral, entendem e trabalham os conhecimentos de forma compartimentada, o que ficou evidenciado em questões anteriores, em que relatam terem percebido que existem relações entre as disciplinas, que elas podem ajudar e influenciar umas as outras. É possível que seja dessa forma que os professores apresentem esses conhecimentos. Essa percepção, tanto em relação aos alunos, quanto aos professores, era evidente no trabalho interdisciplinar, conforme mencionei anteriormente.

A segunda área temática que se destaca pelas escolhas lexicais está relacionada à relevância de realizar a tarefa. Os alunos percebem a tarefa como pertencente à realidade profissional (*importante, útil, necessária, freqüente, básico*) para a qual estão se preparando, entendem a importância de realizá-la como uma preparação para o futuro profissional (*futuro, preparatórias, essenciais, curriculum*) e se pode depreender que consideram que propiciou aprendizagem (*instrutiva, proveitosas*).

A terceira área temática refere-se a diferentes aspectos ou conhecimentos que os alunos tiveram que considerar para realizar a tarefa. É possível perceber, pelas escolhas lexicais, que os alunos consideraram a tarefa como uma forma de integrar diferentes conhecimentos e atitudes para sua realização: mencionam *pesquisa, conhecimento, integrada, integradora, saber se comunicar*. Um aluno respondeu *competências*, o que aponta para o objetivo desta pesquisa, que é desenvolver competências. Essa resposta pode indicar que ele reconhece que as desenvolveu. Um outro aluno mencionou que a tarefa foi trabalhosa. Acredito que isso se deve, como expliquei anteriormente, ao fato dele não trabalhar da mesma forma nas outras disciplinas.

Analisando os dados obtidos nesse segundo momento, é possível afirmar que o grupo reconhece ter tido algum tipo de desenvolvimento de competência profissional mediante a vivência de uma situação real no contexto profissional, e destaca a importância do domínio de línguas estrangeiras para trabalhar na área. Parece haver uma preocupação maior com a competência profissional envolvida, mas os alunos não a vinculam explicitamente à língua estrangeira. A percepção dos alunos com relação à competência comunicativa refere-se à gramática. Atuaram satisfatoriamente na situação-alvo, integraram as competências profissionais às comunicativas, segundo a

proposta de Canale & Swain (1980) e Canale (1983), mas não se dão conta disso e reiteram a ênfase na forma.

O conceito de competência do grupo possui pontos de convergência com a maneira como é entendido no âmbito desta pesquisa: parece relacionado ao saber fazer de forma adequada e, para isso, são necessários conhecimentos e habilidades, assim como postura profissional. Para realizar a tarefa, os alunos tiveram que pesquisar e buscar conhecimentos em outras disciplinas, o que propiciou que percebessem como elas estão integradas. Essa visão dos alunos se reitera em suas escolhas lexicais associadas à tarefa: mencionam a integração de diferentes conhecimentos e atitudes e consideram que foi interessante.

Comparando as percepções dos alunos nos Momentos 1 e 2, podemos observar que, depois de realizar a segunda tarefa, o grupo percebeu que é preciso haver uma interação entre as competências profissionais e comunicativas para a realização da tarefa, o que não ocorreu no primeiro momento. Também perceberam a integração entre as disciplinas e como elas podem operar na realização da tarefa, o que pode ajudá-los a perceber a integração das competências. Com relação às competências, há uma percepção clara das profissionais, mas a competência comunicativa mencionada é a gramatical, reiterando, assim, a preocupação dos alunos com os aspectos formais da língua e a sua visão de aprendizagem de idiomas.

Outro aspecto que se deve destacar é que, no segundo momento, os alunos perceberam a situação-alvo como uma situação de aprendizagem não apenas de língua estrangeira. Tal perspectiva poderia indicar que indiretamente perceberam a necessidade de diferentes competências profissionais e comunicativas operando juntas.

Acredito que o fato dos alunos terem vivenciado uma segunda situação profissional, e o tempo transcorrido entre os dois momentos (embora seja de apenas 3 semanas), tenham propiciado uma reflexão com relação às necessidades da situação-alvo.

### 3.2.4 As percepções no Momento 3

A terceira tarefa proposta foi a realização de um *check-out*. Para desempenhar essa tarefa, foram propostas diferentes atividades que objetivaram desenvolver competências profissionais aliadas às competências comunicativas (ver a descrição da tarefa no capítulo 2, seção 2.2.4.3).

Para conhecer a percepção dos alunos com relação à relevância da realização da tarefa, solicitei que dessem a sua opinião através de um questionário. Dos 18 respondentes, 17 consideraram-na relevante, e um grupo de alunos justificou sua resposta conforme ilustro a seguir:

*Sim pois serviram como um laboratório para prática.*

*Sim, pois demonstraram situações do dia a dia que podem acontecer.*

*Sim, foram simuladas situações que podem ajudar na prática profissional pois são coisas que realmente acontecem.*

*Sim, mesmo sendo um teatro com a participação dos meus colegas tudo foi bem próximo do real.*

*Sim. Praticar em espanhol é muito produtivo passamos por situações que devem ser constantes nos hotéis.*

*Sim, pois pensamos em como proceder em situações reais.*

Os excertos acima indicam que os alunos percebem a tarefa como um laboratório, uma prática, na qual situações que fazem parte da realidade do dia-a-dia da recepção hoteleira foram recriadas. Suas respostas remetem-nos a Nunan (1989), quando esse autor propõe as tarefas como ensaio para a vida real; assim, esses alunos podem construir significados, preparando-se para as situações-alvo nas quais atuarão profissionalmente. A questão de praticar as situações reais do cotidiano na língua estrangeira foi mencionada por dois alunos, e um deles comenta que realizar essa tarefa foi produtivo. É possível pensar que esse aluno esteja se referindo à aprendizagem, já que conhecer e vivenciar situações reais promove aprendizagem (nesse caso, não apenas de língua, mas de questões profissionais também).

Outro aspecto, levantado por 4 alunos, refere-se à formação profissional:

*Sim ,aprendi muitas coisas que sei que vou utilizar mais tarde em um emprego.*

*Sim, em algumas situações mostraram ações e conhecimentos específicos para minha formação profissional.*

*Sim, pois pensamos em como proceder em situações reais.  
Sim muito! Pudemos passar por várias situações reais e aprender um pouco como lidar com elas.*

Com base nos excertos acima, podemos perceber que esses alunos não se referem a questões lingüísticas, e sim à aprendizagem de conhecimentos específicos da área, a como lidar com situações do dia-a-dia. É o que Nunan (1989) propõe: a tarefa deve ter foco no conteúdo e não no aspecto formal da língua, o que propicia que o aluno construa significados através da mediação da língua estrangeira. Os excertos acima podem indicar que a tarefa proporcionou condições de desenvolvimento de competências profissionais e comunicativas, uma vez que, nas situações reais, a língua estrangeira se encontra presente, e foi contemplada na tarefa proposta.

Um outro aluno, ainda com relação à relevância da tarefa, comenta:

*Em partes, visto que colaboraram muito em relação à minha formação em hotelaria, porém meu espanhol não mostrou grande melhora.*

Ele considera que a tarefa foi relevante para a sua formação profissional. Além disso, julga que desenvolveu competências profissionais, mas não percebe muito avanço na competência comunicativa: ela ocorreu, mas parece que não na mesma medida que as profissionais. Essa reflexão do aluno evidencia que ele percebe que seu desenvolvimento profissional deve ser aliado ao desenvolvimento da língua estrangeira.

É necessário mencionar que os alunos, de forma geral, não perceberam o seu desenvolvimento lingüístico, mas realizaram a tarefa integrando as competências profissionais e as comunicativas. Para realizar a entrevista na língua-alvo, os entrevistadores e os entrevistados solicitaram e forneceram informações adequando-se ao propósito da interação e ao seu papel. Utilizaram o registro formal (por exemplo: “¿Ha trabajado en otras cadenas internacionales?”, ¿Ha estudiado en el exterior?”). Consideraram as estruturas de cortesia: “¿Podría informarme si ofrecen entrenamiento?”. Também utilizaram vocabulário relacionado à situação-alvo, por exemplo, para informar conhecimentos e competências que lhes permitiam apresentar-se para o cargo pretendido. Além disso, levaram em consideração a postura profissional esperada em uma entrevista: como se sentar, como se dirigir ao entrevistador, gestos

que poderiam ou não ser feitos. A pronúncia estava correta, a fluência, adequada ao contexto, o discurso elaborado foi coerente, os alunos responderam e explicaram o que foi solicitado de forma clara e compreensível. E, quando não entendiam o que o entrevistador perguntava, solicitavam que repetisse ou reformulavam o que haviam compreendido para confirmar se estava correto.

Alguns alunos apresentaram um desenvolvimento visível, com relação ao semestre anterior, em sua capacidade de utilizar a língua estrangeira. Acredito que isso se deva a um maior envolvimento e participação, o que foi confirmado posteriormente pelos próprios alunos. Observei que os alunos, de forma geral, participavam de todas as atividades, não havendo uma divisão de tarefas, como ocorria até o semestre anterior. Os grupos prepararam e ensaiaram os integrantes que seriam entrevistadores e entrevistados, contribuindo também com seus conhecimentos prévios da situação-alvo. Depois da realização da tarefa, quando comentei que o melhor desempenho era visível em alguns alunos, relataram que haviam percebido que o fato de participar efetivamente das atividades era muito melhor do que levar um diálogo para casa e memorizá-lo, o que ocorria no semestre anterior. Alguns alunos que tinham mais dificuldade para falar se ofereceram para serem entrevistados - acredito que por perceberem a tarefa como significativa.

Outra questão interessante é que vários alunos que, até o semestre anterior, não participavam ativamente das aulas, pediram para entrevistar ou serem entrevistados, mesmo não tendo sido escolhidos pelo grupo para fazê-lo no dia da apresentação. Em função de limitações de tempo, não era possível que todos os alunos entrevistassem ou fossem entrevistados.

Observei também que os alunos entrevistados responderam fornecendo seus dados reais. Embora isso fosse esperado, uma vez que a proposta é vivenciar situações da vida real, geralmente preferem inventar dados por considerarem que o próprio curriculum não garantiria que, ao final, o entrevistador dissesse que estavam contratados. Isso mostra que esses alunos validam a proposta de tarefas do mundo real como meio de construção de significados.

Outra questão proposta aos alunos relaciona-se ao que aprenderam e onde podem aplicar esse novo conhecimento. Todos os alunos relacionam o espanhol ao contexto

profissional e o percebem inserido na situação-alvo, o que pode indicar um reconhecimento, por parte deles, da necessidade de competência comunicativa aliada à competência profissional. Um grupo de 8 alunos menciona:

*Aprendi um pouco mais sobre espanhol e como usá-lo na hotelaria.  
Aprendi mais sobre o vocabulário na atividade profissional que futuramente vamos exercer.  
Vocabulário e termos do espanhol para uso prático em um hotel. No dia-a-dia de um hotel seriam muito necessários estes conhecimentos.  
Aprendi a usar a língua espanhola em algumas situações do dia-a-dia, como check-out.  
Aprendi além do básico de um idioma diferente, a aplicá-lo em situações que serão meu dia-a-dia.  
Aprendi muito sobre hotelaria prática em espanhol, fiz o estágio em recepção e me ajudou muito na prática.  
O conhecimento adquirido é essencial para o dia-a-dia de uma recepção de hotel, e todos seus relacionamentos.  
Quando estiver trabalhando num hotel, tanto nas horas que estiver um estrangeiro quanto numa hora normal.*

Esses alunos explicitam a relação entre o conhecimento do idioma e a prática profissional, o que indica que a tarefa foi significativa. Parece que, para eles, a competência comunicativa se relaciona a aspectos formais da língua, vocabulário e termos do espanhol. Um deles menciona que o que ele aprendeu pode ser utilizado com hóspedes estrangeiros ou não. Parece apontar que esses conhecimentos remetem a competências profissionais, uma vez que os desvincula da língua que media a realização da tarefa. Porém, parece sinalizar competências comunicativas também, já que esses conhecimentos podem ser aplicados ao atender um hóspede estrangeiro, situação na qual a língua estrangeira é vital.

Um segundo grupo, formado por 3 alunos, menciona ter aprendido a importância da língua estrangeira e suas aplicações na hotelaria:

*Aprendi que a língua estrangeira é de extrema importância dentro de um hotel e que sua aplicação vai desde a recepção até a governança.  
Aprendi que o espanhol é importante em muitas situações e isso pode ajudar em minha vida profissional.  
A língua estrangeira é fundamental para nós da hotelaria, na aula, são feitos exercícios práticos que ocorrem no hotel, é bom, porém não é suficiente.*

O fato de mencionarem a relevância da língua estrangeira na vida profissional poderia indicar que perceberam que a competência profissional é revelada através da mediação da linguagem e, portanto, da competência comunicativa. Não é possível oferecer ao hóspede estrangeiro um atendimento de qualidade apenas através da competência profissional. Um dos alunos reconhece a utilidade dos exercícios práticos realizados no curso de espanhol, mas considera que isso não é suficiente. Ele não esclarece por que não é suficiente. Pode estar se referindo ao tempo do curso ou ao tempo dado para a realização das tarefas. Ou pode estar fazendo menção à necessidade de frequentar um curso de idioma para fins gerais, no qual possa focar a competência gramatical, uma reiterada preocupação do grupo.

Um outro grupo de 3 alunos confirma que houve aprendizagem, mas não explicita objetivamente o que foi aprendido:

*Estou aplicando algum no estágio que faço.  
Aprendi coisas relacionadas à recepção e poderei aplicá-las quando trabalhar.  
O que aprendi pode ser usado principalmente na área de recepção.*

Confirmam a aplicabilidade, a utilidade prática do que aprenderam, sinalizando que a tarefa contempla as necessidades da situação-alvo, o que lhes permite vivenciar situações da vida real e se preparar para atuar no contexto profissional desejado.

Finalmente, 4 alunos mencionam aprendizagem de língua relacionada diretamente com competências, conforme ilustram os seguintes excertos:

*Na minha área de trabalho, aprendi como tratar melhor o hóspede e como fazer isso em espanhol.  
Aprendi a lidar com problemas e situações repentinas que podem acontecer e como resolvê-las tanto na nossa língua quanto em espanhol.  
Aprendi a tratar bem um hóspede e um pouco da língua espanhola que será muito útil na vida profissional. Também aprendi a pesquisar, resumir e me desinibir para falar em público.  
Aprendi, na prática, os conceitos técnicos implícitos nessas atividades do cotidiano hoteleiro.*

Como é possível constatar, os alunos se referem às competências profissionais aliadas às comunicativas. Embora não especifiquem as competências comunicativas às

quais se referem, sinalizam, com relação às profissionais: Saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede; Conhecer e dominar procedimentos e rotinas operacionais; e Resolver problemas de forma rápida e eficaz. Nas percepções desses alunos, encontram-se presentes todas as competências que a tarefa proposta visava a desenvolver, com exceção da Postura profissional. Essa competência estava implícita nas demais, mas os alunos não a relacionaram com outras.

Analisando as respostas obtidas no Momento 3, podemos observar que, novamente, o grupo considera que a tarefa foi relevante e, de forma geral, percebem-na como um laboratório, uma prática na qual situações que fazem parte da realidade do dia-a-dia da recepção hoteleira foram recriadas.

O grupo percebe a aprendizagem de conhecimentos específicos da área, como lidar com situações do dia-a-dia e vivenciar na prática as situações-alvo. Isso poderia indicar que a tarefa proporcionou oportunidades para o desenvolvimento de competências profissionais e comunicativas, uma vez que, nas situações reais, a língua estrangeira está presente, mediando a atuação profissional, e foi contemplada na tarefa proposta. Um aluno, inclusive, explicita, com relação à relevância da tarefa, que considera que desenvolveu competências profissionais, mas que isso não ocorreu na mesma medida com o idioma. Isso indica que percebe a competência profissional aliada à comunicativa, uma vez que relaciona a relevância da tarefa ao desenvolvimento da competência comunicativa. Esse fato é reiterado quando os alunos mencionam o que aprenderam e onde podem aplicar esse novo conhecimento. O grupo percebe a língua estrangeira inserida na situação-alvo, relacionando-a com a prática profissional, e explicita sua importância no contexto da recepção hoteleira.

A aprendizagem é percebida de formas diferentes: um grupo de 8 alunos explicita a relação entre o conhecimento do idioma e a prática profissional, o que poderia indicar que a tarefa foi significativa. Esses alunos reiteram a visão de aprendizagem de idiomas relacionada a forma lingüística, vocabulário e termos. Outros 3 alunos mencionam que aprenderam a importância da língua estrangeira na vida profissional, o que pode indicar que perceberam que a competência profissional está aliada à comunicativa. Quatro alunos relacionam aprendizagem de língua a competências; referem-se às competências profissionais aliadas às comunicativas. Embora não especifiquem as competências

comunicativas às quais se referem, mencionam três das quatro competências profissionais que a tarefa objetivava desenvolver.

Concluindo, neste terceiro momento, o grupo percebe a tarefa como uma forma de recriar a realidade e vivenciar na prática o dia-a-dia das situações-alvo. Alguns alunos relacionam a língua estrangeira à prática profissional, evidenciando o reconhecimento da sua importância, embora a competência comunicativa mais percebida, reiteradamente, seja a competência gramatical. Parece haver um processo de conscientização com relação à integração das competências profissionais e comunicativas para atuar na situação-alvo, uma vez que 4 alunos as relacionam diretamente.

### **3.2.5 Repensando os três momentos**

Retomando as percepções relativas aos três momentos anteriores, podemos observar que, inicialmente, no Momento 1, o grupo de alunos não percebe a necessidade das competências profissionais e comunicativas operando juntas na realização das tarefas da situação-alvo, o que ocorre no Momento 2. Essa percepção se forma de maneira gradativa e, depois de realizar a terceira tarefa, no Momento 3, o grupo percebe o espanhol inserido na situação-alvo, relatando que reconhece a necessidade de aliar a competência comunicativa à competência profissional no contexto da recepção hoteleira. Um aluno percebe um desenvolvimento diferenciado das competências profissionais em comparação com as comunicativas, e outros quatro alunos mencionam aprendizagem de língua relacionada diretamente com competências profissionais de forma integrada.

Acredito que a realização da terceira tarefa com as atividades correspondentes propiciou que esses alunos avançassem no processo de conscientização de uma forma mais efetiva. Eles perceberam que, para poder oferecer um atendimento de qualidade e ser competente para atuar na situação-alvo, são necessárias várias competências, profissionais e comunicativas, integradas e operando juntas.

Com relação à língua estrangeira, os alunos reiteram uma preocupação com a competência gramatical, revelando que ainda relacionam desempenho lingüístico a conhecimento de gramática. Não percebem as competências comunicativas utilizadas na realização das tarefas: trabalham na situação-alvo, usam o idioma e, depois, na avaliação, mencionam a gramática, o vocabulário, os verbos. É possível que essas percepções se relacionem com sua experiência anterior de aprendizagem de inglês.

Os dados indicam que os alunos percebem as competências profissionais mais nitidamente que as comunicativas, demonstrando uma maior preocupação com o desempenho profissional. Isso pode ocorrer porque os alunos, de forma geral, acreditam que o espanhol, talvez pela semelhança com o português, é uma língua fácil. Conseguem comunicar-se porque os idiomas são muito parecidos, mas isso não significa que de forma competente e adequada à situação-alvo. Essa visão também pode levar o aluno a pensar que não está aprendendo o idioma, ou que está falando português, justamente pela semelhança das duas línguas. O aluno não tem um domínio lingüístico suficiente para perceber claramente a sua competência comunicativa; muitas vezes, o professor precisa levá-lo a perceber o seu desempenho. Por limitações de tempo no decorrer do semestre, não foi possível oportunizar ao aluno um momento para fazer uma auto-avaliação, uma reflexão, com relação ao que ele é capaz de fazer em língua estrangeira.

É preciso destacar que todas as tarefas foram avaliadas considerando as competências profissionais e comunicativas que objetivavam desenvolver. Essa avaliação foi vista sob a perspectiva da situação-alvo, na qual o aluno, para ser considerado competente, precisa operacionalizar as competências de forma integrada.

Na aula seguinte à realização de cada tarefa, eu fazia um rápido comentário geral para não influenciar os resultados da pesquisa. Esses comentários referiam-se às competências trabalhadas, assim como à veracidade da situação e da solução oferecida. O desempenho lingüístico era comentado, considerando as competências que a tarefa objetivava desenvolver, mas sem utilizar nomenclaturas; os comentários apontavam o que os alunos, de forma geral, haviam sido capazes de fazer. Na realização das tarefas do *check-in* e do *check-out*, os alunos, por iniciativa própria, trouxeram e utilizaram os uniformes da recepção hoteleira, inclusive penteados e maquiagem. Os hóspedes

estrangeiros estavam caracterizados com roupas e objetos e os grupos mostraram, embora não houvesse sido solicitado, problemas de comunicação em função do recepcionista não ter competência comunicativa ou não saber espanhol. Quiseram ilustrar a importância do espanhol para se trabalhar na situação-alvo.

Na realização da entrevista, alguns alunos apresentaram uma melhora visível na produção oral. Posteriormente, quando comentei o fato com eles, relataram que o grupo os tinha preparado muito bem, o que sinalizava que haviam participado mais efetivamente das atividades. Esses alunos explicaram que haviam percebido que participar efetivamente das atividades era muito melhor do que levar um diálogo para casa e memorizá-lo. No semestre anterior, a participação deles havia sido a mínima possível. Alguns alunos que não haviam sido escolhidos pelo grupo para entrevistar ou serem entrevistados solicitaram fazê-lo; assim, um dos grupos realizou a entrevista com dois entrevistadores, e outros grupos tiveram dois integrantes entrevistados. Acredito que isso ocorreu porque os alunos perceberam a tarefa como significativa.

Observei também que os alunos entrevistados forneceram seus dados reais. Embora isso fosse esperado, uma vez que a proposta é vivenciar situações da vida real, geralmente preferem inventar informações por considerarem que o próprio curriculum não garantiria a contratação. Isso mostra que esses alunos validam a proposta de tarefas do mundo real como meio de construção de significados.

Resumindo o que foi dito acima, pode-se observar que ocorreu um processo gradativo de conscientização dos alunos com relação à relevância da língua estrangeira na situação-alvo, e também com relação à articulação, à integralização e ao desenvolvimento de competências profissionais e comunicativas. Os alunos passaram a perceber mais claramente as competências profissionais; com relação à competência comunicativa, a mais observada foi a competência gramatical. Os alunos realizaram as tarefas satisfatoriamente, atuando na situação-alvo de forma competente e operacionalizando as competências de forma integrada, mas não percebem seu desenvolvimento lingüístico.

### 3.3 O curso instrumental na percepção dos alunos.

Nesta seção, discuto as possibilidades que a Abordagem Instrumental e o enfoque em tarefas podem oferecer para o desenvolvimento de competências profissionais aliadas às comunicativas. Os dados foram obtidos mediante um questionário aberto (Anexo 7), aplicado depois de realizar a terceira e última tarefa proposta. Nesse último questionário, pretendeu-se verificar as percepções dos alunos com relação à tarefa, discutidas na seção anterior e, ao final do processo, suas percepções com relação ao curso como um todo.

O primeiro aspecto que se pode destacar diz respeito às escolhas lexicais mais recorrentes para justificar porque gostaram dessa forma de trabalho, ou seja, de um curso instrumental baseado em tarefas:

*Uma forma fácil de aprender.*

*Sim, foi muito divertida.*

*Muito, muito. Bem divertidas as dinâmicas.*

*Sim, foi divertido e dinâmico e os trabalhos em grupo ajudaram a interagir.*

*Sim, visto que dá uma dinâmica maior ao curso.*

*Sim, porque gosto de atividades dinâmicas e que não ficam só na teoria.*

*Sim, não é cansativo.*

*Sim, pois foi muito dinâmica e participativa o que tornou o aprendizado menos cansativo.*

*Sim, pois interagia toda a sala e atividades em grupo são mais fáceis.*

*Gostei, pois interagi a classe toda.*

Pode-se notar que os alunos mencionam que nesse tipo de aula é fácil aprender, que as aulas são divertidas e dinâmicas e não são cansativas. A interação da classe para a realização das tarefas também foi um fator que facilitou a aprendizagem.

Acredito que todas essas características são inerentes aos cursos nos quais *o que fazer, como fazer e o que aprender* atendem diretamente os interesses específicos dos alunos.

No que diz respeito à participação, o fato de contar sempre com os conhecimentos prévios do aluno, com a sua experiência, com seus conhecimentos do mercado de trabalho e com conhecimentos de outras disciplinas que contribuíam para a simulação de uma tarefa típica da realidade profissional que vão enfrentar, fez com que o aluno participasse mais ativamente.

Acredito que os alunos avaliaram a aula como dinâmica devido ao grande número de atividades envolvidas em cada tarefa. Como o objetivo de cada uma delas era diferente, o aluno sempre estava pesquisando, discutindo, preparando, vivenciando, mostrando e vendo conceitos, conhecimentos ou aspectos muitas vezes novos. Ao mesmo tempo, essas atividades proporcionaram a oportunidade de ir construindo os significados e conhecimentos necessários para poder realizar a tarefa de forma competente. Caso fosse necessário trabalhar uma situação-alvo que os alunos já conheciam, como foi o caso da tarefa do *check-in*, propor uma situação diferente ou nova os desafiava e envolvia, de forma que eles não percebiam a atividade como algo repetitivo.

A dinâmica de sala adotada - trabalhar primeiramente em grupos menores e depois envolvendo a sala toda - fez com que construíssem significados e, quando ampliávamos para o grupo como um todo, esses significados podiam ser confirmados ou construídos novamente com a experiência de todos.

Outro aspecto destacado por dois alunos foi o fato de trabalhar situações-alvo da vida real:

*Sim, foi uma forma de trabalho que visou muito o trabalho baseado em situações profissionais.*

*Gostei das atividades de encenação pois chegam perto da realidade.*

Também é interessante observar o que um aluno comentou:

*Sim, gostei da cinergia do grupo e da interação entre todos os trabalhos realizados.*

Ele percebeu que há uma unidade no curso; que as tarefas, além de pertencerem à vida profissional, não estão desvinculadas umas das outras. Os conhecimentos utilizados para realizar as tarefas, os aspectos profissionais, sempre contemplados, e os lingüísticos, adequados ao contexto, fazem com que o curso tenha uma coluna central que orienta os trabalhos. Na realidade, as necessidades da situação-alvo é que orientam o trabalho e integram as atividades das tarefas.

Com relação aos objetivos do curso, dois alunos responderam:

*Preparar o aluno para o dia de uma recepção na vida real. Serviram para ter uma base possibilitando a sobrevivência.*

*O objetivo do curso foi vivenciar diversas situações dentro do hotel e saber lidar com elas em espanhol e esse objetivo foi atingido.*

O primeiro aluno não menciona a língua estrangeira, mas tem claro que o curso tinha como objetivo preparar o aluno para a realidade do contexto da recepção hoteleira. Quando ele informa que o curso lhe proporcionou uma base, e considerando que ele se refere à realidade da situação-alvo, pode-se inferir que a competência comunicativa e a profissional se encontram aliadas. O segundo aluno explicita muito bem os objetivos do curso e percebe claramente a língua estrangeira integrada à situação-alvo. Ambos os alunos afirmam que os objetivos foram atingidos, ou seja, é possível depreender que desenvolveram as competências necessárias para trabalhar na situação-alvo.

Um grupo de 5 alunos menciona a aprendizagem de língua estrangeira vinculada ao contexto profissional, conforme os excertos a seguir:

*Sim ... aprender espanhol na hotelaria.*

*Estudar espanhol na hotelaria; sim, foi atingido com louvor.*

*Aprender a usar a língua espanhola para me comunicar no dia-a-dia.*

*Aprender espanhol para aplicar no dia-a-dia de um hotel, consegui isso.*

*Meus objetivos eram aprender um pouco de espanhol, língua que não tinha nenhum conhecimento, para poder aplicar na profissão.*

Como podemos perceber, esses comentários também confirmam a aprendizagem e, indiretamente, o desenvolvimento de competências. Esses alunos mencionam e inserem a língua estrangeira no contexto profissional, mas não a relacionam com a realização das tarefas das situações-alvo trabalhadas.

O restante do grupo respondeu considerando seus objetivos pessoais. A expectativa de aprender o “básico” ou “coisas básicas” é mencionada por 5 alunos, conforme ilustro a seguir:

*Creio que sim, pois consegui aprender ao menos o básico para poder ajudar um hóspede no hotel.*

*Aprender as coisas básicas em espanhol para atender as necessidades do hóspede. Sim.*

*Fazer coisas básicas de hotelaria em espanhol. Sim.*

*Os objetivos para mim era poder conseguir me comunicar em espanhol aprendendo frases e situações básicas. Mas acho que não absorvi muito.*

*Aprender o básico de espanhol para trabalhar em minha área. Quase atingi, mas faltou empenho.*

Esses alunos referem-se à aprendizagem, sendo que três deles acham que aprenderam ao menos o básico, e os outros dois não totalmente. Um deles aponta a falta de empenho como motivo. Quando os alunos mencionam aprender ou fazer coisas básicas da hotelaria, é possível que estejam se referindo a tarefas recorrentes, ou seja, às tarefas que são realizadas diariamente, as que obrigatoriamente ocorrem. Essa expectativa de aprender o básico também pode estar ligada à comparação do tempo de duração do curso (12 dias letivos de LEM) com a duração total de um curso de inglês, experiência de aprendizagem de idiomas que esse grupo possuía. Isso pode ser confirmado pela fala deste aluno:

*Aprender a usar a língua espanhola para uso no hotel. Aprendi muitas coisas mas seria necessário mais tempo de estudo!*

O fato de considerar que aprendeu muitas coisas, mas que é necessário mais tempo de estudo, poderia também indicar que a proposta objeto desta pesquisa teve o mérito de evidenciar a integração de competências e conhecimentos, e que há outras tarefas e outras situações-alvo que podem ser exploradas para preparar o aluno para o mercado de trabalho da hotelaria.

Com relação a se o curso atingiu as expectativas dos alunos, 12 responderam que sim. A expectativa de alguns alunos antes do curso, que se relacionava com a aprendizagem da competência gramatical, é reiterada, conforme ilustro a seguir:

*Sim, mas queria ter visto um pouco mais de gramática.  
Acho que deveria enfatizar um pouco mais na conjugação dos verbos pois são fundamentais na formação de frases. Senão fica muito portunhol. Afinal de contas um ano dá para aprender.*

Outros dois alunos referem-se especificamente ao vocabulário, o que remete diretamente à forma da língua:

*Sim, aprendi termos da hotelaria que irão me ajudar.  
Sim, aprendemos os termos técnicos e também como aplicá-los.*

Um deles menciona que aprendeu como utilizar esses termos - pode-se inferir que se refira à situação-alvo. Outros 3 alunos mencionam aprendizagem de língua estrangeira, mas não a vinculam às competências profissionais nem à situação-alvo:

*Sim, foi um curso o qual pude aprender muito mais sobre a língua.*  
*Sim, aprendi em parte, grande quantidade e qualidade do idioma espanhol.*  
*Sim, pois aprendi pelo menos o básico do espanhol.*

A expectativa inicial, antes do curso, é confirmada pela resposta de um desses alunos, quando se refere a ter aprendido o básico. Essa percepção, conforme mencionei anteriormente, pode ter ocorrido em função da experiência anterior de aprendizagem de língua estrangeira: é possível que essa expectativa se relacione com o aprendido em um semestre do curso de língua para fins gerais. Um outro aluno menciona que aprendeu grande quantidade e qualidade do idioma. É possível que a qualidade se relacione com a relevância e a aplicabilidade do que ele aprendeu de língua estrangeira. Para 2 alunos, o curso atingiu suas expectativas também com relação à metodologia:

*Sim, é um curso dinâmico.*  
*Sim, porque além das aulas serem legais a professora também e o conteúdo foi ótimo.*  
*Atingiu minhas expectativas!*

Um grupo de 3 alunos relaciona explicitamente a língua estrangeira às tarefas realizadas:

*Sim, porque conseguimos fazer todas as tarefas de forma eficaz e divertida.*  
*Sim, em relação a situação em espanhol dentro de um hotel.*  
*Sim, pois eu agora consigo ajudar um hóspede no hotel e eu tinha a consciência de que não ia sair do curso hablando muy bien!*

Eles confirmam a realização das tarefas inerentes à situação-alvo: um dos alunos explicita que de forma eficaz, e outro menciona o atendimento ao hóspede, o que pode indicar que os alunos desenvolveram as competências profissionais e comunicativas necessárias para trabalhar na Recepção.

Quando foi perguntado aos alunos se consideravam que o curso proposto era diferenciado e em quê, 15 responderam que sim. Ao mesmo tempo em que alguns

alunos gostariam de ter mais gramática, outros consideram que o fato de não a priorizar é uma característica diferenciadora do curso, conforme podemos perceber nos seguintes excertos:

*Bastante conversação, diferente de outros que se apegam mais na gramática.  
Sim, está focado para hotelaria e não para regras gramaticais.*

Outro diferencial do curso, na opinião dos alunos, é a integração da teoria com a prática:

*Sim porque é um curso que integra muito bem a teoria com a prática.  
Sim, porque combinou muito bem teoria com prática hoteleira.*

Isso nos permite inferir que o objetivo do curso de trabalhar competências profissionais e comunicativas de forma integrada foi atingido, o que pode ser confirmado também pelas seguintes observações:

*Sim, é um curso que foca bastante situações profissionais.  
Sim, pois foca as necessidades da área hoteleira.  
É diferente dos cursos de língua, pois usamos o necessário para a nossa “profissão”, no entanto, deveríamos dar mais valor.  
Sim, porque é direcionado para a área.  
Sim ... é um curso de línguas fora do comum porque é voltado pra nossa área profissional.  
Sim, ele é direcionado à área de hotelaria, com linguagem técnica.*

Essas percepções indicam que as necessidades do contexto profissional foram contempladas, e que os alunos aprenderam o que necessitam para realizar essas tarefas. Pode-se inferir que perceberam não só as competências comunicativas na língua estrangeira, mas também as profissionais, o que reitera que o objetivo do curso proposto foi atingido. As competências profissionais são mencionadas indiretamente por um aluno, quando diz que: *Sim, pois para qualquer aluno sem nível nenhum em outros idiomas, é importante essa introdução que é passada pelo curso.* Como podemos observar, ele não se refere à língua estrangeira, e sim à introdução, que pode ser entendida como as competências profissionais que o curso proposto objetivava desenvolver.

Os alunos relatam que consideram o curso diferenciado pela forma como se trabalha a língua:

*Sim, na forma de ensinar o espanhol dentro da hotelaria.*

*Sim, porque a maneira que as aulas são dadas e os exercícios feitos são bem diferentes.*

Eles não explicam, ou não conseguem explicar, que forma é essa de ensinar o espanhol que diferencia o curso proposto de outros, mas percebem que *a maneira como* são realizadas as atividades, inseridas dentro do contexto da recepção hoteleira, é diferente em comparação à aula de língua estrangeira que conhecem.

Com o intuito de conhecer as dificuldades que os alunos tiveram durante o curso, solicitei que sugerissem o que gostariam de mudar no curso.

Os aspectos que mais se destacam são: uma parte do grupo (6 alunos) não mudaria nada, 1 aluno ficou na dúvida e um número praticamente igual (8 alunos) gostaria de trabalhar mais gramática e verbos. Os excertos a seguir ilustram as opiniões desse último grupo:

*Mais gramática.*

*Sim. As atividades práticas são importantes mas gramática e escrita também, o que faltou um pouco.*

*Sim, colocaria mais trabalhos em classe com vocabulário, expressões úteis, verbos e construções, ou seja, um pouco mais de gramática.*

*Colocaria mais conteúdo básico, gramática.*

*Gostaria que tivesse uma gramática básica para aprendermos melhor a nos comunicar.*

*Talvez se tivéssemos um estudo mais aprofundado tiraríamos muito proveito.*

*Diferenciando-se mais dos demais cursos de língua.*

*Talvez colocaria alguns pontos mais básicos para podermos aprender com mais base.*

*Maior aprofundamento na língua espanhola.*

Nesse grupo de 8 alunos, estão incluídos, também, aqueles que mencionam que desejam um maior aprofundamento da língua e dos pontos básicos, pois geralmente isso significa que estão se referindo a aspectos formais da língua, mais precisamente à gramática. No questionário pré-curso, 12 alunos mencionaram a gramática como a atividade que apresentava maior dificuldade e, ao final do curso, 8 alunos mencionaram que gostariam de trabalhar mais os aspectos formais da língua. Essa diminuição no número de alunos que demonstram uma preocupação maior com a gramática poderia indicar que esses alunos perceberam a aprendizagem da língua estrangeira na realização das tarefas com foco no significado e não na forma.

Conforme os dados discutidos nesta seção, os alunos percebem a abordagem adotada e as tarefas como facilitadoras da aprendizagem. As aulas são divertidas, dinâmicas, há uma boa interação entre os alunos e não são aulas cansativas. Esse dinamismo pode ocorrer em função das diferentes atividades que compõem cada tarefa. As tarefas focalizam situações profissionais reais e são, portanto, inerentes à realidade do contexto da Recepção, contemplando as suas necessidades. Para realizá-las, o aluno utiliza conhecimentos de outras disciplinas, do mercado de trabalho, de pesquisas, além de construir os significados com seus colegas por meio da língua estrangeira. Os alunos sentiram-se estimulados a participar também pelo fato de trabalharem situações profissionais da vida real.

As necessidades do contexto profissional, comunicativas e profissionais, orientam as tarefas e atividades, o que propiciou que os alunos percebessem que o curso possui uma unidade, que as tarefas pertencem à vida profissional e estão vinculadas entre si.

O grupo considera que os objetivos do curso foram atingidos, sendo que alguns dos alunos fazem menção a objetivos pessoais. Dois alunos consideraram os objetivos do curso e sinalizaram as competências profissionais e comunicativas. Cinco alunos vincularam a língua estrangeira ao contexto profissional, apontando indiretamente o desenvolvimento de competências, mas não as relacionaram diretamente com a realização de tarefas da vida real. O restante do grupo, que considerou seus objetivos pessoais, confirma a aprendizagem, mas é possível inferir que, para esses alunos, o desenvolvimento de competências não ocorreu completamente.

O curso atingiu as expectativas do grupo sob diferentes percepções: com relação à competência gramatical para alguns, com relação a aprender o básico para outros, com relação a aulas dinâmicas, e um grupo de 3 alunos relaciona explicitamente a língua estrangeira às tarefas realizadas, revelando que desenvolveram as competências profissionais e comunicativas necessárias para trabalhar na Recepção.

O curso proposto foi considerado diferenciado e, ao mesmo tempo em que alguns alunos gostariam de ter mais gramática, outros consideraram que o fato de não a priorizar é uma característica diferenciadora do curso. Outro diferencial do curso, na opinião dos alunos, é a integração da teoria com a prática, o que nos permite inferir que o objetivo do curso de trabalhar competências profissionais e comunicativas de forma

integrada foi atingido. Os alunos sinalizam perceber as necessidades do contexto profissional e que eles aprenderam o que necessitam para realizar essas tarefas. Perceberam não só as competências comunicativas na língua estrangeira, mas também as profissionais, o que reitera que o objetivo do curso proposto foi atingido. O grupo percebe, embora não saiba justificar detalhadamente, que a forma de ensinar o espanhol é diferente da aula de língua estrangeira que eles conhecem.

Com relação às dificuldades, alguns alunos gostariam de ter trabalhado mais gramática e verbos, o que reitera as percepções de antes do início do curso. Acredito que essas percepções que os alunos possuem de que aprender uma língua é desenvolver a competência gramatical possam ser revistas mediante uma reflexão realizada juntamente com o professor, com relação ao que são capazes de fazer na língua-alvo. Por uma limitação do tempo da pesquisa, isso não pôde ser realizado.

Observando os resultados obtidos, podemos perceber que um curso instrumental com enfoque em tarefas possibilita desenvolver competências profissionais aliadas às comunicativas, pois, nesse tipo de curso, as necessidades da situação-alvo são as que orientam as tarefas; *o que fazer, como fazer e o que aprender* atendem diretamente os interesses específicos dos alunos. Propor tarefas da vida real propicia que o aluno vivencie as situações-alvo e construa os significados, preparando-se para realizar essas tarefas de forma competente. O fato de não priorizar a gramática foi percebido e considerado pelos alunos como um diferencial: desenvolveram competências comunicativas e profissionais com foco na construção do significado e não na forma. Ao mesmo tempo em que evidenciam esse diferencial, alguns alunos parecem lamentar esse fato. Novamente, revelam a visão tradicional de ensino de línguas.

O curso propiciou também que o aluno participasse ativamente do desenvolvimento das competências necessárias para trabalhar na situação-alvo, com os seus conhecimentos prévios, com a sua experiência de mercado de trabalho, com os conhecimentos de outras disciplinas e da língua estrangeira. A vivência de tarefas típicas da realidade profissional fez com que o aluno percebesse as tarefas como significativas, dinâmicas, divertidas e facilitadoras da sua aprendizagem.

Os resultados indicam que o curso instrumental com enfoque em tarefas se mostra adequado às necessidades dos alunos envolvidos, pois, focalizando situações-alvo que

vivenciarão no exercício da sua profissão, propicia o desenvolvimento de competências profissionais aliadas às comunicativas, atingindo o objetivo proposto por esta pesquisa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa objetivou implementar um curso instrumental baseado em tarefas, visando a desenvolver as competências profissionais aliadas às competências comunicativas, em espanhol, necessárias para se trabalhar no contexto de uma recepção hoteleira, e verificar a percepção dos alunos com relação às competências profissionais e comunicativas desenvolvidas.

As perguntas de pesquisa que nortearam este estudo foram:

- 1) Quais são as competências comunicativas em espanhol e as competências profissionais necessárias para trabalhar na recepção de um hotel?
- 2) Que percepções os alunos têm sobre as competências comunicativas e profissionais que o curso lhes proporcionou?
- 3) Que possibilidades, na percepção dos alunos, a abordagem instrumental e o enfoque em tarefas podem oferecer para o desenvolvimento de competências profissionais aliadas às comunicativas?

A orientação metodológica selecionada (*estudo de caso instrumental*) bem como os instrumentos e os procedimentos utilizados permitiram que as perguntas de pesquisa fossem respondidas de forma satisfatória e, conseqüentemente, que os objetivos da investigação fossem atingidos.

Retomando os resultados, a pesquisa que realizei possibilitou que, primeiramente, elencasse as competências profissionais e comunicativas, em espanhol, necessárias para se trabalhar em recepções de hotéis, sob a perspectiva de professores, gerentes de recepção e de teóricos citados na literatura referente à área. Essas competências profissionais são:

- 1) saber servir, receber e atender as necessidades do hóspede;
- 2) conhecer e dominar procedimentos e rotinas operacionais;
- 3) conhecer vários idiomas;
- 4) ter competência comunicativa em língua estrangeira;
- 5) ter postura profissional; e
- 6) resolver problemas de forma rápida e eficaz.

Com relação à competência comunicativa, adotei o modelo proposto por Canale & Swain (1980) e Canale (1983), pois esse modelo e os quatro componentes nele compreendidos (competência gramatical, competência sociolingüística, competência discursiva e competência estratégica), condiziam com a demanda profissional que caracteriza a recepção hoteleira e as várias situações-alvo que essa ambientação abarca.

O detalhamento das atividades desenvolvidas na recepção de hotéis, à luz da literatura, da opinião dos profissionais atuantes no mercado de trabalho (i.e., os gerentes) e dos comentários dos formadores da mão de obra a ser absorvida por esse mercado (i.e., os professores), embasou a elaboração das três tarefas do curso de língua estrangeira objeto desta investigação as quais, embasadas na noção de tarefa comunicativa proposta por Nunan (1989), enfatizaram algumas das situações-alvo que envolvem o profissional na área em questão. A primeira tarefa proposta foi a realização do *check-in* de um hóspede com preferências/restrições alimentares, observando os procedimentos operacionais necessários, a realização de escolhas lingüísticas adequadas ao contexto e a utilização correta do *software* CMVHS. A segunda tarefa foi realizar uma entrevista para emprego objetivando preparar esses alunos para atuar em essa situação-alvo, uma vez que muitos alunos estavam passando por processos de seleção. A terceira, e última tarefa, era a realização de um *check-out* mostrando, na prática, os conceitos e procedimentos operacionais necessários, realizando as escolhas lingüísticas adequadas ao contexto e utilizando corretamente o programa computacional exigido.

Com relação às percepções dos alunos quanto às competências comunicativas e profissionais que o curso lhes proporcionou, os resultados que obtive parecem sinalizar o desencadeamento de um processo de conscientização sobre a necessidade de integrar competências profissionais e comunicativas para atuar satisfatoriamente nas situações-alvo que caracterizam a recepção hoteleira. Contrastando as opiniões dos alunos ao longo das três tarefas realizadas, fica evidente que essa percepção foi gradativamente formada: depois de realizar a terceira tarefa, o grupo percebeu, mais claramente, que o uso da língua espanhola estava inserida na situação-alvo e que, portanto, a competência comunicativa deveria estar aliada à competência profissional no contexto da recepção hoteleira.

Particularizando a questão da competências comunicativa, os dados revelaram que os alunos ainda continuaram a relacionar desempenho lingüístico a conhecimento gramatical, como já faziam antes do início do curso. Apesar de terem atuado, de forma satisfatória, nas situações-alvo propostas e de terem utilizado a língua espanhola de forma a evidenciar uma articulação entre competências comunicativa e profissionais, os alunos não atinaram para as nuances lingüísticas que naturalmente utilizaram e, portanto, não perceberam as dimensões discursivas, sociolingüísticas e estratégicas que intuitivamente aliaram à competência gramatical. É interessante destacar que a atenção dos alunos estava principalmente direcionada ao aspecto profissional focalizado pela tarefa e, não, primordialmente à forma, ao conteúdo lingüístico nela envolvido.

Em relação à Abordagem Instrumental e à abordagem baseada em tarefas, os alunos comentaram que as aulas não foram cansativas mas, sim, divertidas e dinâmicas, havendo interação entre os alunos. Na percepção deles, as tarefas focalizaram situações profissionais reais, inerentes à realidade do contexto da recepção e, por isso, sentiram-se mais motivados a participar. Nesse sentido, parece ter ficado evidente aos alunos que estavam sendo instrumentalizados, profissional e comunicativamente, para algumas das situações que deveriam viver no mercado de trabalho.

Considerando tais resultados, posso concluir que o curso atingiu as expectativas do grupo sob diferentes perspectivas: ele foi ao encontro da competência gramatical pretendida por alguns alunos; promoveu o aprendizado do *básico de espanhol*, como era a expectativa de alguns outros alunos; e para um pequeno grupo de 3 alunos, relacionou explicitamente a língua estrangeira às tarefas realizadas, evidenciando-lhes o desenvolvimento simultâneo das competências profissionais e comunicativas necessárias para trabalhar na recepção hoteleira.

Retomando o curso ministrado, posso também concluir que um curso instrumental com enfoque em tarefas possibilita, concretamente, o desenvolvimento de competências profissionais aliadas às comunicativas, uma vez que *o que fazer, como fazer e o que aprender* atendem diretamente os interesses específicos dos alunos. Propor tarefas da vida real propicia que o aluno vivencie as situações-alvo nas quais atuará futuramente e construa significados, preparando-se para realizá-las de forma competente. Nesse sentido, a realização de tarefas típicas da realidade profissional fez com que os alunos

percebessem as atividades de sala de aula como significativas, dinâmicas, divertidas e promovedoras de aprendizagem.

Ao concluir este trabalho, é igualmente importante apontar algumas limitações desta pesquisa. Talvez, a maior delas tenha sido o tempo pois, de fato, a quantidade de aulas que tiveram para a preparação e realização de cada tarefa não foi suficiente. Como comentei no segundo capítulo, a disciplina *Língua Estrangeira Moderna* contava, no planejamento geral do curso de Bacharel em Hotelaria, com 80 horas semestrais. No entanto, pelos percalços mencionados, a carga horária efetivamente cumprida foi a de 48 horas, distribuídas em 12 encontros semanais. Uma das conseqüências dessa diminuição inesperada da carga horária foi que os alunos tiveram que lidar com algumas atividades, ou parte delas, fora do horário de aula, comprometendo, em alguma medida, as oportunidades de interação que teriam. Além da restrição de tempo, propriamente dita, outra limitação foi o fato de terem quatro aulas da referida disciplina concentradas em um único dia da semana. Considerando esse arranjo de horário, os alunos não conseguem manter a atenção por um tempo tão longo; seu rendimento cai e as aulas podem se tornar mais cansativas, não produzindo tanto quanto se estivessem distribuídas em momentos de menor duração como, por exemplo, duas vezes por semana.

Depois de ter vivido a experiência de implementar o curso apresentado nesta pesquisa, e após refletir sobre quais mudanças poderiam ser realizadas em uma futura oportunidade, concluo que não restringiria o foco do curso à recepção hoteleira. Há outras áreas no contexto profissional da hotelaria, em que a língua estrangeira permeia eventos comunicativos com hóspedes estrangeiros, como por exemplo a governança, alimentos e bebidas e eventos. Por esse motivo, acredito que elaborar tarefas que enfatizem, também, as situações-alvo características dessas áreas seria pertinente a um curso de formação de profissionais para a hotelaria.

Outra mudança que implementaria seria a de gravar, em vídeo, as apresentações das tarefas para, posteriormente, retomá-las com os alunos e discutir criticamente questões relativas ao desenvolvimento conjunto das competências comunicativa e profissional. Sem dúvida, uma atividade dessa natureza contribuiria para que juntos, alunos e professor (não só o de uma disciplina específica mas de outras que também

compõem o curso de bacharelado), pudessem discutir e redimensionar aspectos da formação do futuro profissional.

Acredito que a relevância do curso proposto seja justamente o de preparar o futuro profissional, desenvolvendo as competências (profissionais aliadas às comunicativas) de que o mercado necessita. Considero que a minha contribuição, embora pequena, seja no sentido de preencher uma lacuna existente no contexto educacional com relação a cursos instrumentais, os quais consideram as necessidades da situação-alvo e dos aprendizes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALESSANDRINI, C. 2002. In P. Perrenoud e M. G. Thuler (org): *As competências para ensinar no século XXI: A formação dos professores e o desafio da avaliação*. Porto Alegre: Ed Artmed.

ANDRÉ, M. E. D. A. 1995. *Etnografia da prática escolar*. Campinas, SP: Papyrus (Série Prática pedagógica).

ANDREOLI, E. 2002. *O computador na aula de inglês no ensino fundamental: os interesses dos alunos e a elaboração de tarefa baseada em gênero*. Dissertação de mestrado. LAEL, PUC-SP.

ANSARAH, M. G. R. 2002. *Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil*. São Paulo: Aleph.

ARRUDA, M.C.C. *Qualificação versus Competência*. Informativo do Senac. Disponível em:  
<http://www.senac.br/informativo/BTS/271/boltec271a.htm>. Capturado em 19/04/2005.

BACHMAN, L. F. 2003. *A habilidade comunicativa de linguagem*. Linguagem & Ensino, Vol. 6, Nº 1, (pp. 77-128). Traduzido por Niura Maria. Universidade Caxias do Sul.

BELTRÁN, B. A. 2004. *La enseñanza del español con fines profesionales*. In. Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE). Sociedad General Española de Librería S. A. SGEL.

CANALE M. & SWAIN M. 1980. *Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing*. Applied Linguistics, v. 1, p. 1-47.

CANALE, M. 1983. *From communicative competence to communicative language pedagogy*. In. Language and Communication. Longman.

CANALE, M. 1995. *De la competencia comunicativa a la pedagogía comunicativa del lenguaje*. In. Competencia Comunicativa. Edelsa Grupo Didascalía S.A.

CARDOSO, C. Z. 2003. *Análise de necessidades para recepção de hotel: primeiro passo para uma sugestão de curso*. Dissertação de mestrado. LAEL, PUC-SP.

CASTELLI, G. 2001. *Administração Hoteleira*. EDUCS.

CASTRO, J. 2003. *A guerra da qualificação profissional*. JC Online – Deloitte Banco de Talentos. Disponível em:  
<http://www2.uol.com.br/JC/sites/deloitte/artigos/a31.htm>.

DELUIZ, M. (19934). *Formação do Trabalhador em contexto de mudança tecnológica*. In: Boletim Técnico do Senac. Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, jan./abr., p.19.

DI MURO, L. 1999. *Manual de Recepción Hotelera*. Editora Roca.

DUDLEY-EVANS, T. & ST JOHN, MJ. 1998. *Developments in English for Specific Purposes: a multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

ELLIS, R. 2003. *Task-based language learning and teaching*. Oxford: Oxford University Press.

ESTUDOS TURÍSTICOS: O portal da comunidade do turismo na web.  
<http://www.estudosturisticos.com.br>

FAERCH, C. & KASPER, G. (1984). *Two ways of defining communication strategies*. Language Learning, v. 34, n. 1, p. 45-63.

FLEURY, A. e FLEURY, M. T. 2000. *Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira*. São Paulo: Atlas, 2000.

FLEURY, A. e FLEURY, M. T. 2001. *Construindo o conceito de competência*. RAC, Revista de Administração Contemporânea, Publicação da ANPAD – CEPPAD/UFPR. Edição Especial. (pp. 183-196).

HALLIDAY, M. A. K. & HASAN, R. (1976). *Cohesión in English*. Longman.

HIRATA, H. (1992). *Da polarização das qualificações ao modelo de competência: a evolução do debate no contexto dos novos paradigmas de organização industrial*. In: Reunião Anual da SBPC, 44<sup>a</sup> Fortaleza. Anais. Fortaleza: ANPED, 1992, p.6.

HIPÓLITO, J. A. M. (2001). *Tendências no campo da remuneração para o novo milênio*. In: Dutra, Joel (org.). *Gestão por competências*. São Paulo. Ed. Gente.

HUTCHINSON, T. e WATERS, A. 1987. *English for specific purposes: a learning-centered approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

JOHNSON, D. M. (1992). *Approaches to Research in Second Language Learning*. Longman.

MACHADO, N. J. 2002. *Sobre a Idéia de Competência*. In. As competências para ensinar no século XXI. ArtMed Editora S.A.

NUNAN, D. 1989. *Designing task for the communicative classroom*. Cambridge University Press.

PERRENOUD, P. 2001. *Ensinar: agir na urgência, decidir na incerteza*. Porto Alegre: ArtMed Editora.

PINTO, M. M. (2002). *O inglês no mercado de trabalho do secretário executivo bilíngüe: Uma análise de necessidades*. Dissertação de Mestrado. LAEL, PUC-SP.

POLANYI, M. (1966/1967). *The tacit dimension*. Anchor Books.

RAMOS, R.C.G. (2001). O que é esse tal de ESP? Palestra apresentada no XV Seminário Nacional de Inglês Instrumental, realizado de 10 a 14 de setembro de 2001, na universidade de Santa Cruz, em Ilhéus. Bahia. Brasil.

ROGGERO, R. 2003. *Qualificação e competência: um diálogo necessário entre sociologia, gestão e educação para alimentar as práticas pedagógicas na formação profissional*. Boletim Técnico do Senac, Rio de Janeiro, v.29, n.3, set/dez, 2003.

ROPÉ, F. e TANGUY, L. (org.) 1997. *Saberes e competências: O uso de tais noções na escola e na empresa*. Campinas, SP: Papirus.

SERSON F. M. (1999). *Hotelaria. A busca da excelência*. Marcos Cobra.

SHÖN, D. (1983). *The reflective practitioner: how professionals think in action*. Basic Books.

STAKE, R. E. (1998). *Case Studies*. In: N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (eds). *Strategies of qualitative inquiry*. Sage Publications.

STREVENS, P. (1988). *ESP after twenty years: a re-appraisal*. In: M. L. Tickoo (ed.): *ESP: state of the art*. Anthology Series 21. SEAMEO Regional Language center. (pp.1-3)

STROOBANTS, M. 1997. *A visibilidade das competências*. In: *Saberes e competências: O uso de tais noções na escola e na empresa*. Campinas, SP: Papirus.

VAN DIJK, T. A. (1977). *Text and context : explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. Longman.

WILLIS, J. 1996. *A framework for task-based learning*. Longman.

**ANEXO 1 - Ficha de opção de idioma**

Nome: \_\_\_\_\_

Curso:

- Curso Superior de Tecnologia em Turismo
- Curso de Bacharelado em Hotelaria
- Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria

Período:

- Matutino
- Vespertino
- Noturno

Prezado(a) Aluno(a),

No ato da matrícula você deve preencher esta ficha, informando qual a sua opção na disciplina de Língua Estrangeira Moderna I: Inglês ou Espanhol.

- Inglês
- Espanhol

**Atenção:**

- A classe será subdividida em grupos.
- Cada grupo deverá ter um número mínimo de 10 participantes.
- Na primeira semana de aula serão realizados os testes de idiomas para composição dos grupos.
- Esta opção será válida para os 2 semestres do curso que serão oferecidas as disciplina de Língua Estrangeira Moderna I e II.

Justifique sua escolha e mencione suas experiências em estudo de idiomas (inglês / espanhol / outros): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

São Paulo, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Secretaria Acadêmica

Assinatura

**(Elaborado pela instituição onde foi realizada a pesquisa)**

**ANEXO 2 - Questionário pré-curso**

1. Por que escolheu a área de hospitalidade?

---

---

---

2. Você já trabalhou ou trabalha na área de hotelaria? Onde? Mencione o tempo

---

---

---

3. Qual a importância do espanhol na sua carreira profissional?

---

---

---

4. Quais os temas que julga relevantes para serem explorados ao longo do curso?

---

---

---

5. Quais as tarefas/atividades que julga relevantes para serem exploradas? Justifique.

---

---

---

6. Faça uma lista, por ordem de prioridade, das atividades que apresentam maior dificuldade para você. Justifique.

---

---

---

7. Como você gostaria que fossem as aulas? Justifique

---

---

---

8. Quais são as suas expectativas com relação ao curso de espanhol? Justifique

---

---

---

**(Elaborado por Rocha Almeida)**

**ANEXO 3 - Questionário para Professores da área**

1. Nome  
-----
2. Disciplinas que ministra  
-----  
-----
3. Há quanto tempo?  
-----  
-----
4. Instituições onde leciona  
-----
5. Trabalha na área?  
-----
6. Considera o espanhol importante na capacitação do profissional que trabalha na recepção?  
-----  
-----
7. Qual é o perfil necessário para trabalhar nesta área (recepção)?  
-----  
-----  
-----
8. O que este profissional precisa saber fazer? Que competências precisa ter?  
-----  
-----
9. O que você entende por competência?  
-----  
-----
10. Quais são as competências que você considera indispensáveis para esta área?  
-----  
-----
11. Quais são os conceitos mais importantes que você trabalha com seus alunos na sua disciplina?  
-----  
-----
12. Quais aspectos você considera que necessitam ser aprimorados na formação do profissional da hospitalidade?  
-----  
-----

13. Você considera que poderia trabalhar de forma interdisciplinar com a disciplina LEM-Espanhol?

( ) S - Por quê?

( ) N – Por quê?

---

---

---

**(Elaborado por Claudia Bruno Galván)**

**ANEXO 4 - Questionário para Profissionais da área**

1. Nome

-----

2. Instituição onde trabalha

-----

3. Há quanto tempo?

-----

4. Considera o espanhol importante na capacitação do profissional que trabalha na recepção?

-----

-----

5. Qual o perfil necessário para ser selecionado para trabalhar nesta área (recepção)?

-----

-----

6. O que este profissional precisa saber fazer? Que competências ele precisa ter?

-----

-----

7. O que você entende por competência?

-----

-----

8. Quais são as competências que você considera que indispensáveis para esta área?

-----

-----

9. Vocês oferecem treinamento?

( ) N – Por quê?

( ) S – Quais são os conceitos e/ou aspectos mais importantes que se espera do profissional ao final do treinamento?

-----

-----

10. Quais aspectos você considera que necessitam ser aprimorados na formação do profissional da hospitalidade?

-----

-----

-----

11. O que você espera que o profissional seja capaz de fazer em um segundo idioma?

---

---

---

**(Elaborado por Claudia Bruno Galván)**

**ANEXO 5 – Questionário: Coleta 1****Foco: limitações/preferências alimentares**

1. Como você se sentiu fazendo estas tarefas?

-----  
-----  
-----

2. Mencione o que você aprendeu.

-----  
-----  
-----

3. Na sua opinião, a tarefa que realizou, esta relacionada com a vida profissional? ( ) S  
- Justifique ( ) N - Justifique.

-----  
-----  
-----

4. Que sugestão você daria para tornar a tarefa mais significativa? Justifique.

-----  
-----  
-----

5. Você gostaria de ter realizado outras tarefas. Quais? Justifique.

-----  
-----  
-----

6. Você precisou utilizar outros conhecimentos (além do idioma) para realizar as tarefas?  
Quais? Para quê? Por quê?

-----  
-----  
-----

7. Na sua opinião você considera que o fato de utilizar outros conhecimentos para poder  
realizar a tarefa, favorece a aprendizagem da língua estrangeira e a preparação para  
situações de trabalho?

-----  
-----  
-----

**(Elaborado por Claudia Bruno Galván)**

**ANEXO 6 – Questionário: Coleta 2****Foco: Curriculum e entrevistas**

1. Você se sente mais preparado para participar de uma entrevista ed emprego utilizando o espanhol como língua estrangeira? Justifique.

-----  
-----  
-----

2. Na sua opinião, em que grau estas tarefas se relacionam com a sua vida profissional?

( ) Muito – Justifique ( ) Pouco – Justifique ( ) Nada – Justifique

-----  
-----  
-----

3. Como você se sentiu ao ter que pesquisar em outras disciplinas e utilizar esses conhecimentos, além do espanhol, para cumprir as tarefas?

-----  
-----  
-----

4. Você acha que desenvolveu competências? Quais? Como?

-----  
-----  
-----

5. O que você entende por competência?

-----  
-----  
-----

6. Mencione ao menos 3 palavras com as quais você descreveria as tarefas.

-----  
-----  
-----

**(Elaborado por Claudia Bruno Galván)**

**ANEXO 7 – Questionário: Coleta 3****Foco: Check-Out e o curso implementado**

1. As tarefas foram relevantes para a sua formação profissional?

---

---

---

2. Na sua opinião, o que você aprendeu? Onde e como pode aplicar esses conhecimentos?

---

---

---

3. Quais foram os objetivos deste curso? Foram atingidos?

---

---

---

4. O curso atingiu suas expectativas? Porquê?

---

---

---

5. Você gostou da forma de trabalho? Porquê?

---

---

---

6. Você poderia dizer que este curso é diferenciado? De que forma?

---

---

---

7. Você mudaria alguma coisa no curso? Justifique.

---

---

---

8. Como você percebe sua participação e envolvimento no curso?

---

---

---

9. E a participação e envolvimento dos outros alunos?

---

---

---

10. E a participação e envolvimento da professora?

---

---

---

**(Elaborado por Claudia Bruno Galván)**