

**GLOBALIZAÇÃO E ENSINO DE LÍNGUA INGLESA
NO CONTEXTO DO TURISMO:
CONSIDERAÇÕES TEÓRICO-POLÍTICO-METODOLÓGICAS**

Lidiany Soares Guimarães Onofre (UEMS)

lidy_onofre@yahoo.com.br

Ruberval Franco Maciel (UEMS)

ruberval.maciel@gmail.com

RESUMO

Em tempos de globalização, a língua inglesa tem desempenhado cada vez mais um papel importante no setor do turismo. Neste sentido, este trabalho busca abordar a formação docente para o ensino de língua inglesa aos profissionais do turismo. Visa, ainda que de maneira sucinta, discutir o que o Ministério do Turismo aponta como diretriz para qualificar o atendimento turístico. Por fim, o enfoque será dado na argumentação de como a globalização têm influenciado o turismo e como a internet pode contribuir para a aquisição/aprendizagem da língua em questão com bases nos estudos de Maciel (2013), Brydon (2013) e Mattos (2011), entre outros.

Palavras-chave: Formação docente. Turismo. Globalização.

1. Introdução

O movimento de diáspora humano acontece a milhares de anos, seja qual for à necessidade, a esse deslocamento dá-se o nome de turismo. Castelli (1984, p. 25) se utiliza da definição de Larousse (1964) para apontar turismo como “o gosto pelo deslocamento e pelas viagens”. Segundo Dantas (2008), o fenômeno do turismo é eminentemente social e esse fenômeno vem adquirindo um volume cada vez maior. Ao olhar para os profissionais do turismo no que tange à necessidade e à utilização de um idioma estrangeiro, sobressai a utilização da língua inglesa. Neste sentido, o foco deste artigo é a formação docente para o ensino de língua inglesa aos profissionais do turismo, bem como as implicações da globalização para esse ensino/aprendizado.

Convidamos o leitor para as seguintes reflexões: Qual é a necessidade dos profissionais do turismo em ter professores de língua inglesa com um olhar focado nesta área? O que um professor com essa especialidade deve oferecer? Ou qual o foco principal deste nicho? Esses questionamentos se justificam uma vez que esses profissionais estão em contato direto e permanente com pessoas dos mais diversos países e mais que saber os co-

nhecimentos sistêmicos da língua inglesa, esses profissionais precisam utilizar as formas de compreensão oral e escrita, pois o padrão de qualidade exigido desse segmento profissional.

Ao contemplar a necessidade de desenvolvimento linguístico em língua inglesa dos profissionais do turismo, destacamos relevância de ofertar a eles, docentes com especialização em inglês com fins específicos (ESP em inglês) para suprimir esse enfoque. Em outras palavras, docentes que possam desenvolver a compreensão e produção oral e escrita, voltados para o inglês como língua de produção e negociação de sentidos no contexto da globalização.

Referimo-nos à globalização com base em Maciel (2013, p. 43):

Um movimento político-econômico e cultural que descreve as várias mudanças sociais, causando grandes impactos nas relações humanas, pois desestabilizam centros existentes de segurança, influência na organização do mercado, na produção e na difusão de formas culturais. (MACIEL, 2013, p. 43)

Por ser o turismo um fenômeno social, essa movimentação político-econômica e principalmente com relação à troca cultural ocorre de forma espontânea, e são essas relações humanas que contribuem grandemente na influência do mercado, da produção e também na difusão cultural. A contribuição do turismo é intrínseca para a globalização.

Na sequência, três aspectos serão abordados: turismo e ensino de língua, globalização e turismo, ensino de língua inglesa.

2. Turismo e ensino de língua

Na busca por compreender a necessidade dos profissionais da área de turismo quanto à aprendizagem de uma língua estrangeira ou adicional, destacamos, nesta seção, as diretrizes e bases que regulam e orientam a boa formação destes profissionais. A portaria 100/2011 do Ministério do Turismo na matriz de classificação dos meios de hospedagem. Este documento aponta a necessidade de recepcionista bilíngue para um meio de hospedagem com três estrelas, no período de no mínimo doze horas, e de recepcionista trlíngue, pelo menos em dois turnos e bilíngue no período noturno para profissionais em hotéis de quatro ou mais estrelas.

Existe também a regulação de um funcionário com conhecimento de um idioma instrumental em meios de hospedagem e telefonista bilíngue para hotéis de quatro ou mais estrelas. Outros serviços como conexão a

internet nas áreas sociais, *business center*, serviço de suporte em tecnologia de informação, serviço de secretariado, página na internet em português e mais um idioma para hotéis ou meios de hospedagem a partir de três estrelas. Com este pequeno exemplo, é possível destacar a necessidade de formação de docentes com especialização em ensino de língua para o setor do turismo.

Em visita aos diversos campos que compõe o trade turístico, como, por exemplo, agência de viagens, hotéis, aeroportos, é facilmente identificável a presença da circulação das línguas estrangeiras, uma vez que quase todas as palavras técnicas desse meio vêm do inglês, *check in, check out, overbooking, no show, upgrade, travel check, front office*, e isso não é nada ao compararmos com número crescente de estrangeiro que visitam o Brasil a cada ano.

As agências de viagem ou operadora turística é outra área do trade turístico responsável pelo crescimento do turismo, desde Thomas Cook e Henry Wells em meados de 1841, aos dias atuais. A prestação de serviço por parte das agências de turismo não mudou muito, exceto que atualmente as agências vêm se recriando para não ficarem fora do mercado. Em outras épocas, a renda de uma agência era paga por comissão. No entanto, com o advento da internet e da venda direta de passagens aéreas por parte das empresas que operam nos aeroportos, as agências tiveram que se reformular e, conforme Dantas, atualmente as agências prestam consultorias. As operadoras turísticas, por sua vez, trabalham na elaboração de programas, serviço e roteiro de viagens turísticas, dentro ou fora do país, emissivas ou receptivas, e inclui ainda: passagens, hospedagem, recepção, *transfer*, enfim, toda assistência na área turística (DANTAS, 2008, p. 33). Com esta especificação, é premente a importância do profissional do turismo, mais especificamente, a qualidade no atendimento é o diferencial entre as agências ou operadoras. Neste sentido, aprender um idioma com fluência é fundamental.

3. Globalização e turismo

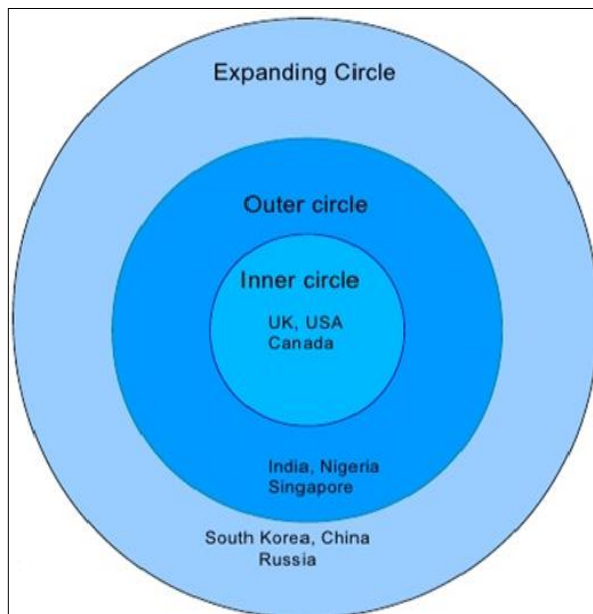
O movimento político-econômico trouxe mudanças para o turismo foram, entre outros, os avanços tecnológicos no que se refere ao transporte e às comunicações. Segundo Beni (2003), tais avanços possibilitaram viagens com tarifas mais reduzidas e acessíveis a um público maior. Outro ponto é a influência da globalização para o turismo internacional. Ela proporciona a países em desenvolvimento uma prosperidade, pois, coloca tais

países acessíveis na *web*. Por meio do turismo, esses países encontram no turismo receptivo uma saída para ampliar as possibilidades de comércio local. Contudo, esses países precisam investir principalmente em serviços e na qualidade do atendimento.

Há na globalização, intrinsecamente, regras quando o assunto é turismo e a mais importante delas é adaptar-se às necessidades e exigências mutáveis dos turistas. Assim, o que pode fazer a diferença no turismo é a prestação de serviço. Para se adequar ao atendimento internacional, a internet traz inúmeros cursos online para aprendizagem das línguas estrangeiras para quem busca estar qualificado para este mercado. No entanto, muitas pessoas que preferem o contato direto, quando o assunto é aprender outra língua que pode ser tanto por meio de cursos presenciais, quanto em outros países.

4. Ensino de língua inglesa

A língua inglesa, devido ao *status* de língua internacional por questões econômicas, políticas, científicas e tecnológicas, é muito utilizada na comunicação em geral. Brydon (2009, *apud* MACIEL, 2014, p. 255) afirma que “o inglês possibilita a entrada e a saída de um diálogo global e que está atravessando muitos tipos de fronteiras para criar uma esfera política global”. A autora ainda afirma que “saber inglês está se tornando um novo tipo de letramento importante”. O que tem mudado atualmente é o *status* de quem fala inglês. Isso se deve em função do fato de que a maioria das pessoas falantes de inglês atualmente é muito superior ao número dos países que possuem a língua inglesa como língua oficial. Para discutir esse assunto, tomamos como base o trabalho da sociolinguista Kachru que divide os falantes em círculos. Veja na figura seguinte, disponível em Maciel (2013, p. 50).



Fonte: Maciel (2013, p. 50)

O círculo de Kachru apresenta um modelo de divisão dos falantes de língua inglesa, contendo três círculos: o interno, o externo e o círculo em expansão como representado na figura acima.

Maciel (2003) discute que para Kachru, o círculo interno refere-se à tradição monolíngue, de maioria branca, que representam a primeira diáspora das ilhas britânica, e é base para as regras e modelo normativo como, por exemplo, a Inglaterra, os Estados Unidos, a Austrália. O círculo externo refere-se à segunda onda da diáspora e relaciona-se a história do colonialismo de países falantes da língua inglesa, tendo o *status* de língua oficial, sendo a língua considerada materna. No entanto, sofre influências do contato com línguas locais o que propicia o surgimento de um novo tipo de língua inglesa, distinta do primeiro círculo, como é o caso da Índia, entre outros. Já o círculo em expansão não tem *status* de língua oficial, sendo uma língua para o contato internacional. Nessa expansão, identificam-se formas de imperialismo cultural, dependem da norma tradicional, e tem como característica o desejo pela aprendizagem da língua inglesa com base no padrão do círculo interno (MACIEL, 2013, p. 51). É no círculo em expansão que se encontra os profissionais do turismo, pois esses

têm um contato com falantes do inglês de diversas partes do mundo. O docente pode observar o preparo de uma aula com foco voltado para o ensino da língua inglesa no contexto da globalização.

A aprendizagem situada é um aspecto importante para a aprendizagem de uma língua estrangeira/adicional. Segundo Tagata (2014), por meio do contato frequente com o inglês, é possível a aquisição do idioma. Tagata se utiliza de Gee (2004) para apresentar como este processo ocorre:

Para esse autor, só aprendemos algo novo, como uma palavra em nossa língua, ou até uma língua estrangeira, quando sentimos que o contexto ou situação a que essa palavra ou língua se aplica, nos é relevante, atraente ou motivador. (GEE, 2004, *apud* TAGATA, 2014, p. 153)

Neste sentido, relacionar o conteúdo com nossa experiência de vida é uma aprendizagem situada, e pode contribuir para qualquer profissional do turismo. Embora o dia a dia desta área profissional possa ser extenuante, exaustiva e produtiva, o grande contato com a língua alvo pode facilitar o processo de aprendizagem da língua. Assim, Gee (2004) *apud* Tagata (2014, p. 153): “Nossa mente funciona melhor quando constrói simulações de experiências vividas, para então se preparar para novas situações, compreender e absorver novos conhecimentos, e encarar novos desafios”.

Portanto, com uma prática situada, o docente pode ter mais possibilidade de promover um contexto de aprendizagem para o discente.

5. Considerações finais

O objetivo deste trabalho foi apresentar os pré-requisitos para o turismo em geral, e o que o Ministério do Turismo estabelece para os meios de hospedagem e, com base neste parâmetro, observar a importância do docente de língua inglesa para o trade turístico. Além disso, considerar o movimento político-econômico da globalização na aquisição/ aprendizagem da língua inglesa, bem como situar os profissionais do turismo com relação ao círculo de Kachru e a aprendizagem situada.

Para tanto, foram abordados três aspectos importantes no que se refere ao docente e o ensino da língua inglesa, que são globalização, círculo de Kachru e aprendizagem situada. Tais pontos se levados em consideração pelo docente podem contribuir grandemente para um atendimento requerido dos profissionais do turismo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENI, M. C. *Globalização do turismo – megatendências do setor e a realidade brasileira*. São Paulo: Aleph, 2003.

BRASIL, *Portaria Ministerial MTUR 100/2011*. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadRegulamento.action?tipo=1>>. Acesso em: 01/04/2014.

BRASIL, *Cartilha de orientação básica*. Sistema Brasileiro de Orientação e Classificação dos Meios de Hospedagem, 2010 Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/>>. Acesso em: 11/04/2014.

CASTELLI, G. *Turismo e marketing: uma abordagem hoteleira*. Porto Alegre: Sulina, 1984.

DANTAS, J. C. S. *Qualidade do atendimento nas agências de viagens: uma questão de visão estratégica*. São Paulo: Roca, 2008.

MACIEL, Ruberval Franco. *Globalização, reformas educacionais e ensino de línguas: colaboração de pesquisa Brasil/Canadá*. *Interfaces Brasil/Canadá*, vol. 12, p. 253-270, 2011.

_____. “*Eu sei o que é bom pra você!*” A lógica da emancipação revisitada e a formação de professores. *Novos letramentos, formação de professores e ensino de língua inglesa*. Maceió: Edufal, 2014, p. 247-268. Disponível em:

<<http://pt.scribd.com/doc/211920968/MACIEL-Emancipacao#scribd>>

_____. *Negociando e reconstruindo conhecimentos e práticas locais: políticas públicas para o ensino de língua inglesa na nova ordem mundial*. In: *III Congresso Latino-Americano de Formação de Professores de Línguas*, Taubaté, 2010.

_____. *Researching language teacher education: globalization, language policy and new literacies studies in dialogue*. *Web-Revista Discursividade: Estudos Linguísticos*, vol. II, p. 1-12, 2013.

TAGATA, W. “*It’s mine!*” *Aprendizagem situada e novos letramentos nas aulas de inglês*. In: TAKAKI, N. H.; MACIEL, R. F. (Orgs.). *Letramentos em terra de Paulo Freire*. 1. ed. Campinas: Pontes, 2014.