

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO**

AMANDA DOS SANTOS COSTA

**A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA INGLESA PARA O
PROFISSIONAL DO TURISMO: MOTIVAÇÕES E DESAFIOS DOS
DISCENTES**

**MANAUS - AM
2018**

AMANDA DOS SANTOS COSTA

**A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA INGLESA PARA O
PROFISSIONAL DO TURISMO: MOTIVAÇÕES E DESAFIOS DOS
DISCENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Turismo do Curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas-UEA.

Orientadora: Prof.^a Adriane de Fellipe Rodrigues

MANAUS – AM
2018

AMANDA DOS SANTOS COSTA

**A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA INGLESA PARA O PROFISSIONAL DO TURISMO:
MOTIVAÇÕES E DESAFIOS DOS DISCENTES**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e aprovado, em sua forma final, pela Comissão Examinadora.

Aprovado em 18/06/2018

Nota Final = _____

BANCA EXAMINADORA

Susy Rodrigues Simonetti, Dra.

(Universidade do Estado do Amazonas - UEA)

Adriane de Felipe Rodrigues, Me.

(Universidade do Estado do Amazonas - UEA)

Lúcia Cláudia , Esp.

(Universidade do Estado do Amazonas - UEA)

A minha Avó e Pai
por todo amor e apoio.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter estado sempre ao meu lado nos momentos em que me encontrava sozinha, pela proteção e por nunca ter me deixado desistir quando passei por situações difíceis.

Aos meus pais Raimundo Mariano e Etilene Jardim, pelo suporte e apoio todos os dias, à minha avó Elizabeth Jardim dos Santos pelo amor, dedicação e cuidado desde o meu nascimento, às minhas irmãs por todo o amor e a toda a minha família.

À minha orientadora Adriane de Felipe Rodrigues pelo tempo, compreensão e paciência que a mim foram dedicados, pela orientação e compartilhamento de seu conhecimento durante a elaboração deste trabalho e pelos conselhos e amizade.

Aos meus amigos Ana Paula Nascimento e Kaique Monteriro pela nossa amizade que se estende desde os tempos de escola até hoje; às minhas amigas e colegas de curso Evelin Vitória e Camilla Sarrazin e, em especial, a Jenifer Marinho pela amizade sincera, pelas nossas conversas, conselhos, companhia e ajuda, a minha amiga Maria Júlia que mesmo distante se faz presente e ao meu amigo Luís Fernando pela amizade, ajuda e companhia.

A todos os docentes do curso de Turismo por todo o aprendizado durante a jornada do curso.

“Because I listen to my heartbeat one by one”

Infinite Before The Dawn.

RESUMO

Este trabalho teve por finalidade a abordagem acerca da importância da língua inglesa para o profissional do Turismo. O objetivo principal deste trabalho consistiu em analisar as dificuldades apresentadas pelos alunos do Curso no que se refere ao aprendizado da Língua Inglesa face a importância do domínio desse idioma para o profissional da área; como objetivos específicos propôs abordar as metodologias de ensino da Língua Inglesa, investigar a proficiência em Língua Inglesa dos alunos do Curso de Turismo, verificar os métodos adotados para a aprendizagem da Língua Inglesa pelos alunos do Curso e discutir a importância da aprendizagem da Língua Inglesa para o profissional. Para isso utilizou-se uma pesquisa quali-quantitativa. A coleta de dados realizou-se por meio de questionários. Buscou-se responder qual o meio mais utilizado como recurso de estudo para alcançar a fluência na Língua Inglesa, assim como os fatores motivacionais e desafios. Observou-se que a maioria dos alunos não possuem fluência em língua inglesa e pontuam como principais dificuldades a compreensão auditiva e pronúncia.

Palavras-chave: Língua Inglesa; Turismo; Motivação; Desafios

ABSTRACT

This work aimed to approach the importance of the English language to the tourism professional. The main objective of this work was to analyze the difficulties presented by the students of the Course regarding the learning of the English Language in view of the importance of mastery of this language to the professional in the area; as specific objectives proposed to approach the methodologies of English Language Teaching, to investigate the English Language proficiency of the students of the Course of Tourism, to verify the methods adopted for the English Language learning by the students of the Course and to discuss the importance of learning English Language for the professional. For this purpose, a qualitative-quantitative research was used. Data were collected through questionnaires. It was tried to answer which is the most used means as study resource to reach the fluency in the English Language, as well as the motivational factors and challenges. It was observed that the majority of the students do not have fluency in English language and score as main difficulties the listening and pronunciation.

Keywords: English-language; Tourism; Motivation; Challenges

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Divisão das Turmas.....	35
Gráfico 2. Faixa Etária dos Alunos.....	36
Gráfico 3. Motivação para Aprendizagem de uma LE.....	37
Gráfico 4. Quantidade de Alunos cursando algum Curso de Língua Inglesa.....	37
Gráfico 5. Nível de Proficiência dos Alunos.....	38
Gráfico 6. Meios Utilizados para obter Proficiência em LI.....	39
Gráfico 7. Dificuldades no Aprendizado da LI.....	40
Gráfico 8. Habilidades importantes no ensino de LI para o Turismo.....	41
Gráfico 9. Intenção de Trabalho no Mercado Turístico.....	42
Gráfico 10. Importância da LI para o Turismo.....	43
Gráfico 11. Classificação da Metodologia de Ensino de LI no Curso de Turismo.....	44
Gráfico 12. Habilidades com maior ênfase no ensino de LI no Curso de Turismo.....	44

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 LÍNGUA INGLESA: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES.....	13
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DA LÍNGUA INGLESA.....	13
2.2 PERÍODOS HISTÓRICOS DA LÍNGUA INGLESA.....	14
2.2.1 Old English/Antigo Inglês (séc. VII-1100).....	14
2.2.2 Middle English / Médio Inglês (1100-1450).....	14
2.2.3 Modern English / Moderno Inglês (1500 –).....	15
2.3 A REVOLUÇÃO INDUSTRIAL E A OCUPAÇÃO DA LÍNGUA INGLESA.....	16
2.4 EXPANSÃO DA LÍNGUA INGLESA.....	18
2.5 A NOVA POTÊNCIA MUNDIAL E AS IMPLICAÇÕES NA LÍNGUA INGLESA.....	19
2.6 O INGLÊS COMO INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO INTERNACIONAL.....	21
3 REFLEXÕES ACERCA DO ENSINO DA LÍNGUA INGLESA.....	24
3.1 AS METODOLOGIAS DE ENSINO DA LÍNGUA INGLESA.....	24
3.2 MOTIVAÇÃO E APRENDIZAGEM DA LÍNGUA ESTRANGEIRA.....	27
3.3 A IMPORTÂNCIA DA APRENDIZAGEM DA LÍNGUA INGLESA PARA O PROFISSIONAL DO TURISMO.....	29
4 METODOLOGIA.....	33
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	35
5.1 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO.....	35
6 CONCLUSÃO.....	46
REFERÊNCIAS.....	48
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO.....	51

1 INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade de nível global em que a competitividade é extremamente acirrada. Responsável por 8,8% dos empregos gerados no mundo, o setor coloca profissionais diante de seus clientes para que produtos e serviços possam ser ofertados. Ao viajar para diferentes lugares a trabalho, eventos ou lazer, o turista utiliza serviços de hospedagem, alimentação, realiza visitas, reuniões e compras. Em todas essas ações as pessoas precisam interagir em diversos níveis. Nesse contexto, a importância de um idioma como o inglês é fundamental, especialmente para o profissional de turismo que lidará diretamente com o turista.

Quando se está aprendendo um novo idioma, surgem questões do aprendizado em que são discutidos o método de ensino, a capacidade de aprendizado, a utilidade do material de apoio, a eficiência do curso, enfim, diversos desafios podem aparecer para levantar discussões acerca o desenvolvimento da aprendizagem do idioma.

Faz-se necessária a aquisição de habilidades, uma vez que, segundo Caravantes (2000, p.41), quando tais habilidades estão presentes na realização das tarefas do profissional, desde que bem gerenciadas, oferecem alta probabilidade de se ver a organização bem-sucedida.

Há muitas vantagens de se aprender inglês para o profissional do turismo. Ter o inglês como uma segunda língua abre muitas portas, principalmente, a porta do mercado do trabalho. Com o inglês, pode-se trabalhar em qualquer parte do mundo, especialmente em países em que o este idioma é a língua oficial.

O inglês é a língua internacional, a língua dos estudos, das viagens, dos negócios, enfim, a língua da comunicação com todo o mundo e, especialmente, do Turismo. Todos os dias nós convivemos com uma série de palavras em inglês, dessa forma percebemos a importância e a influência que exerce sobre a nossa cultura.

Pode parecer esquisito, mas embora o Turismo esteja estritamente relacionado a um mundo globalizado, ainda há profissionais que não conseguem aprender inglês por diversos motivos. Essa dificuldade fica ainda maior se se estuda por conta própria, sozinho, sem professor ou alguém com mais experiência na língua para ajudar e incentivar a melhorar o inglês.

Por último, um fator importante e que contribui para a dificuldade em estudar inglês: o interesse em estudar, ou seja, a motivação. Quando não se esboça nenhum interesse na aprendizagem do idioma, mesmo estudando nas melhores escolas de idiomas do planeta, haverá muita dificuldade e falhas.

Portanto, resolveu-se trabalhar a presente pesquisa na intenção de analisar as dificuldades apresentadas pelos alunos do Curso de Turismo no que se refere ao aprendizado da Língua Inglesa face a importância do domínio desse idioma para o profissional da área. Dessa forma, pode-se identificar as dificuldades apresentadas no estudo desse idioma, assim como discutir as metodologias de ensino para um alcance de maior eficiência no aprendizado.

A pesquisa foi realizada com alunos do primeiro e sétimo períodos do curso de Turismo na Universidade do Estado do Amazonas. Os acadêmicos ingressantes e finalistas foram selecionados para que se verificasse a perspectiva deles em relação à importância da língua inglesa para o Turismo.

O objetivo geral deste trabalho consistiu em analisar as dificuldades apresentadas pelos alunos do Curso de Turismo no que se refere ao aprendizado da Língua Inglesa face a importância do domínio desse idioma para o profissional da área. Como objetivos específicos, buscou: a) abordar as metodologias de ensino da Língua Inglesa; b) investigar a proficiência em Língua Inglesa dos alunos do Curso de Turismo; c) verificar os métodos adotados para a aprendizagem da Língua Inglesa pelos alunos do Curso de Turismo; d) discutir a importância da aprendizagem da Língua Inglesa para o profissional do Turismo.

Torna-se necessário discutir a importância de se aprender a Língua Inglesa pelos acadêmicos do curso de Turismo da UEA, em decorrência da sua relação direta com os turistas, essencialmente através da língua considerada mundialmente mediadora da comunicação.

2 LÍNGUA INGLESA: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Neste capítulo será apresentada a origem e evolução da Língua Inglesa, bem como os períodos históricos pelos quais sua trajetória passou até sua concepção atual. Sabe-se que a origem do inglês sofreu diversas influências culturais ao longo do tempo, transformando a sua gramática e pronúncia.

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DA LÍNGUA INGLESA

Para que se compreenda a evolução da língua inglesa é necessária a abordagem dos fatos históricos pelos quais a língua transitou e conseqüentemente colaboraram para sua formação e evolução.

O inglês de fato, como língua nacional, não remonta a mais de 500 anos, tempo considerado curto. Poucos são os registos de língua de povos primitivos que habitaram em território no qual atualmente é a Inglaterra. A língua dos Celtas, a primeira língua indoeuropeia usada em território inglês, é a primeira de que se tem conhecimento mais seguro. (PIRES, 2002)

A história da língua inglesa corresponde ao percurso que vai das origens germânicas, no século V, até à sua universalização progressiva que se dá nos nossos dias. O vocabulário sofreu diversas influências provenientes não só de confrontos beligerantes com outros povos, mas também resultantes de um diálogo cultural bem cedo iniciado com o continente europeu e mais tarde com o aprofundamento no resto do mundo. A constituição do inglês como a língua que atualmente é difundida também passou por acontecimentos de carácter político e sociocultural ocorridos na Grã-Bretanha ao longo de séculos e, posteriormente, e no Estados Unidos.

Schütz (2003, p.5) destaca que fatos históricos recentes explicam o atual papel do inglês como língua do mundo. Pode-se destacar dentre esses fatos o grande poderio econômico da Inglaterra durante os séculos 18, 19 e 20, alavancado pela Revolução Industrial e, ainda, o poderio político-militar do Estados Unidos da América a partir da Segunda Guerra Mundial. É inegável, também, a influência cultural que se espalhou pelo mundo.

2.2 PERÍODOS HISTÓRICOS DA LÍNGUA INGLESA

A história da Língua Inglesa divide-se em três períodos históricos: o *Old English*/ Inglês Antigo (século VII-1100), *Middle English* / Inglês Médio (1100-1450) e *Modern English* / Inglês Moderno (1500 – até a atualidade).

2.2.1 *Old English*/ Inglês Antigo (século VII-1100)

O período denominado *Old English*, também conhecido como anglo-saxão, teve início no século V. Nesse período, a Língua Inglesa contou com grandes contribuições linguísticas de povos germânicos (anglos, saxões e jutos). As diferenças observadas do *Old English* para o inglês contemporâneo estão na ortografia, na pronúncia, no léxico e na gramática.

Schütz (2003) destaca que para um falante nativo de inglês hoje, das 54 palavras do Pai Nosso em *Old English*, menos de 15% são reconhecíveis na escrita, e provavelmente nada seria reconhecido ao ser pronunciado. O *Old English* teve fim com a Batalha de *Hastings*, em 1066.

Pires (2002) aponta que muito do vocabulário do Inglês Antigo desapareceu, e o aparecimento de novas palavras é um processo corrente no inglês.

2.2.2 *Middle English* / Inglês Médio (1100-1450)

No século XII, a influência dos Normandos incidiu sobre as formas gramaticais: as vogais finais foram alteradas, algumas consoantes abrandaram e muitas inflexões desapareceram, tendo surgido em sua substituição preposições e palavras auxiliares. (PIRES, 2002, p.25)

A Batalha de *Hastings*, que marcou o fim do *Old English*, foi a disputa entre o exército normando comandado pelo Conquistador II, Duque da Normandia (Norte da França), e o exército anglo-saxão, dirigido por Harold Godwin. Essa guerra teve como motivação a conquista da Bretanha (Inglaterra).

Na visão de Schütz (2003), esse acontecimento histórico representou uma grande reorganização política da Inglaterra, além de ter alterado o curso da Língua Inglesa, renovando a própria história da língua. Com o passar do tempo, as disputas entre normandos e ingleses findaram-se. Os franceses deixaram sua influência linguística como herança. No final do século XV, a Língua Inglesa já havia prevalecido, até mesmo por ser utilizada pela maioria da população. Ainda de acordo com Schüttz (2003), na linguagem escrita, o inglês já havia substituído o francês e o latim como língua oficial para documento.

2.2.3 *Modern English* / Inglês Moderno (1500 – até a atualidade)

Enquanto que o *Middle English* se caracterizou por uma acentuada diversidade de dialetos, o *Modern English* representou um período de padronização e unificação da língua. (SCHÜTTZ, 2003, p.4)

O *Modern English* inicia, aproximadamente, a partir do ano de 1500 e estende-se até a atualidade. Ele simbolizou a unificação e padronização da língua, porém ainda com diferenças de pronúncia e expressões.

Durante a transição do *Middle English* para o *Modern English* também ocorreu o fenômeno linguístico que ficou conhecido por *GreatVowel Shift* (A Grande Mudança Vocálica). Uma mudança sistemática na pronúncia das vogais que aconteceu entre metade do século XV até meados do século XVI, que modificou praticamente todos os sons vocálicos da Língua Inglesa, revolucionando sua fonologia.

Em decorrência da Língua Inglesa apresentar-se como língua de flexão relativamente simples, permitiu a entrada de vocabulários de outras línguas, tornando-se, possivelmente, a língua mais acessível do mundo.

2.3 A REVOLUÇÃO INDUSTRIAL E A OCUPAÇÃO DA LÍNGUA INGLESA

Durante séculos, os mares foram dominados pela Inglaterra. A Língua Inglesa se expandiu significativamente por diferentes partes do mundo.

Hobsbawn (1986, p.33) considera que “a Revolução Industrial não foi uma mera aceleração do crescimento econômico, mas uma aceleração de crescimento em virtude da transformação econômica e social e através dela”.

A Europa era o centro de poder até início do século XX, nesse contexto a Inglaterra destacava-se pelas riquezas e civilização ocidental. Nos séculos XVI e XVII, a Inglaterra se impôs como a primeira potência comercial, e com a Revolução Industrial, em termos de progresso, o país se posicionava um século à frente dos demais.

A Grã-Bretanha dispunha de importantes recursos naturais e de infraestrutura. O carvão, ferro, cobre e estanho eram os principais recursos que dispunham. A subsistência era a base da agricultura e a população crescentemente fornecia matérias-primas às indústrias têxteis, às fábricas de curtumes, aos moinhos e às fábricas de cerveja.

Os transportes ganharam alternativas, as primeiras vias férreas para as locomotivas surgiram no norte, navios a vapor começaram a circular por estuários e estreitos. A rede de estradas era excelente, alinhado às possibilidades naturais de transportes oferecidas pelos rios navegáveis, os portos e o mar.

De acordo com Pires (2002 pg.14), um aspecto importante nesse período da história foi o rápido crescimento populacional que ocasionou, entre outros efeitos, a expansão urbana.

Pires (2002) destaca ainda que, as invenções decisivas que tornaram a Revolução Industrial possível e, que, asseguraram um processo de industrialização e um crescimento econômico prolongado foram: a máquina a vapor, que ofereceu um amplo campo de aplicações imediatamente viáveis, e o processo de pudelagem de Cort, que produziu um ferro maleável, barato e aceitável. Considera-se que o comércio internacional contribuiu para a fonte de capital e a evolução da indústria na Inglaterra.

Pires (2002) ressalta que a expansão dos transportes, terrestres e marítimos, bem como a abertura de grandes canais (Suez e Panamá), permitiram reduzir o tempo de ligação entre os diferentes continentes.

O século XIX não foi apenas um período de transformações sociais, econômicas e políticas, mas também de uma profunda revolução cultural. Surgiram várias correntes literárias e artísticas e, na arquitetura, a grande revolução, haveria de ter por base os materiais que, graças à Revolução Industrial, eram produzidos em quantidade e a preço baixo: o ferro e o vidro.

No século XIX, a ciência, estimulada pela Revolução Industrial e aliada ao crescente padrão de vida e desejo de conforto, tornava-se sinônimo de progresso. Em diversos campos da Ciência registraram-se avanços fundamentais: na Física (descoberta de raio X, radioatividade, dínamo, telefone, lâmpada, telégrafo, etc.), na Biologia (descoberta das leis da hereditariedade) e na Medicina (vacina contra a tuberculose, cólera, raiva). Charles Darwin (1809-1882), também ofereceu sua contribuição, desenvolvendo a teoria da evolução das espécies.

As mais importantes inovações deram-se, em primeiro lugar, na indústria têxtil, em particular no setor algodoeiro, uma vez que a Inglaterra possuía matérias-primas abundantes, como a lã e o algodão.

Toda uma economia mundial foi edificada com base na Grã-Bretanha, ou antes, em torno desse país com as suas dimensões relativas, e que provavelmente não será igualada por qualquer Estado no futuro previsível. (HOBBSAWN, 1986).

O poder tecnológico associou-se à Revolução Industrial dos séculos XVIII e XIX, quando mais da metade dos cientistas e inventores que fizeram aquela revolução trabalhava usando o inglês, e as pessoas que viajavam para a Grã-Bretanha (e para os Estados Unidos mais tarde), a fim de aprender as novas tecnologias, tinham inevitavelmente de fazê-lo em inglês.

2.4 EXPANSÃO DA LÍNGUA INGLESA

Pires (2002, p.26) destaca que “a primeira fase da expansão da língua inglesa, entre os séculos XVI e XVII, deu-se em consequência das transformações econômico-sociais ocorridas na Inglaterra”. Ocorreu uma variação na política britânica de povoamento conforme a época e os grupos humanos.

O governo inglês não se mostrou, inicialmente, disposto a interferir diretamente na implantação e administração das colônias da América e nem tampouco cuidou de coletar impostos, de imediato. Com isso, dando um significado relevante à colonização privada da Nova Inglaterra, muitas das sociedades empresariais entraram em atividades de colonização. Quando os Estados Unidos proclamaram a independência, os colonos que queriam manter a cidadania britânica emigraram para o Canadá.

Pires (2002, p.27) destaca que “a ocupação das Antilhas inglesas começou no século XVII com as primeiras colônias particulares. Em 1655, a ilha da Jamaica foi conquistada pelos ingleses, tornando-a uma grande produtora de açúcar”.

No século XIX, partindo da colônia do Cabo, os Ingleses forçaram os Holandeses para o interior e conseguiram, a partir de 1815, o domínio de toda a África do Sul e o aproveitamento das enormes riquezas.

A expansão dos ingleses pela Índia ocorreu em virtude da decadência da Companhia das Índias Orientais Holandesas, fundada para promover, organizar e efetuar o comércio marítimo no Índico e no Pacífico, de onde traziam especiarias, algodão e seda.

Quanto à ocupação da Nova Zelândia, embora a colonização tenha sido mais tardia, foi cuidadosamente organizada desde o seu início.

Pires (2002, p.28) destaca ainda que “a migração foi rigorosamente seletiva, onde se tinha a preferência para as famílias de classe média e que tinham um fácil acesso a boas terras”.

A partir do declínio do Império Inglês, pode-se afirmar que a segunda fase da expansão da língua inglesa começou. Contudo, o idioma não seguiu o

mesmo caminho e, com a liderança dos neocolonizadores americanos, teve expansão, como nunca houve.

2.5 A NOVA POTÊNCIA MUNDIAL

Uma segunda Revolução Industrial iniciou-se a partir de 1870, conseqüentemente pondo um fim ao livre comércio. Baseando-se nas tarifas protecionistas, o capitalismo passava por uma nova fase que cada país impunha para evitar a concorrência de outros países. Nessa fase, começaram os trustes – organizações industriais de controle da produção e distribuição de mercadorias, com o objetivo de impor preços dos produtos industriais a seu favor.

A eclosão da Primeira Guerra Mundial, de 1914 a 1918, com destruição, até então sem precedentes, que causou profundas mudanças no cenário mundial, marcou essa fase das organizações industriais. (PIRES, 2002).

Com o fim da guerra em 1918, o capital não fluía mais da Inglaterra, mas de uma nova potência dominante, os Estados Unidos da América, com tecnologia emergente, mudando o polo econômico e industrial do mundo.

O mundo se viu mais uma vez envolvido numa nova guerra, a Segunda Guerra Mundial, em decorrência do nacionalismo e do colapso econômico em 1939. A guerra propagou ainda mais devastação que a primeira.

Pires (2002) destaca que ao final dessa catástrofe causada pelo homem, o mundo viu-se dividido por dois polos econômicos e militares: de um lado, a leste, a então União das Repúblicas Socialistas e Soviéticas; e do outro os Estados Unidos da América. Começa a Guerra Fria e as novas descobertas científicas intensificam-se, saindo os Estados Unidos mais fortalecidos economicamente.

Belluzzo e Tavares (2004) afirmam que a economia americana construiu sua trajetória de expansão no século XIX sobre quatro vertentes: a inserção "virtuosa" na divisão internacional do trabalho proposta pela hegemonia britânica; a finança doméstica "desregulada"; o protecionismo comercial; e os privilégios concedidos por seu Estado Nacional aos promotores de negócios.

Silva (2014) afirma que com o fim da Guerra Civil, a união manteve-se preservada. Agora sob o comando dos capitalistas industriais do Norte, notou-se o começo de uma modernização da estrutura econômica norte-americana, levando os Estados Unidos a ultrapassarem economicamente as nações europeias no início do século XX.

Como afirmam Belluzzo e Tavares (2004), a participação americana nas duas guerras foi, sem dúvida, peculiar e decisiva. Não só entraram tardiamente nos dois conflitos — em 1917 e 1941 — como, protegidos pelos oceanos Atlântico e Pacífico, os Estados Unidos não sofreram danos em seu território continental. Assim, a utilização de seu enorme potencial econômico foi realizada em condições ideais: o "esforço de guerra" legitimou a centralização das decisões nos órgãos estatais de coordenação, ao mesmo tempo em que a "segurança" do território garantiu a incolumidade do aparato produtivo e das redes de transportes e comunicações.

Transformados em uma nova potência hegemônica dentro do capitalismo, os Estados Unidos, com todos os méritos, valendo-se, para acelerar sua recuperação econômica após a crise de 1929, a linha de montagem de um formidável complexo industrial, se consolidava e nunca mais seria desmontado. Os Estados Unidos iniciavam o mais prolongado e extenso ciclo expansivo da economia capitalista já nos anos 40, enquanto as outras economias sofriam com a guerra.

Sader (2000, p.27) aponta que o surgimento dos Estados Unidos como potência imperial costuma ser datado de 1898, momento de sua vitória sobre uma Espanha decadente, possibilitando a transferência do controle sobre Cuba, Porto Rico, Filipinas e ilhas Guan, da ex-potência europeia para a nascente potência americana.

Ainda no século XIX, o México teve invadido grande parte de seu território, com a incorporação aos Estados Unidos de riquíssimas áreas, entre elas as da Califórnia e do Texas. Em outros países, o domínio norte-americano se consolidou através do controle de suas riquezas fundamentais.

Os Estados Unidos, uma economia em rápida ascensão, terminou o século XIX como a maior economia industrial do planeta, tornando-se poderoso

competidor nos mercados mundiais de alimentos, matérias-primas e manufaturados. (BELLUZZO e TAVARES, 2004).

Emergiam assim os Estados Unidos como a maior potência tecnológica, militar, política e econômica do mundo capitalista, em condições de consolidar essa hegemonia no plano ideológico — com o *american way of life* exportado para o mundo — e cultural — com *Hollywood* como maior abastecedor do imaginário mundial no século XX.

Sader (2000, p.31) descreve que a hegemonia dos Estados Unidos se apoiava numa base material invejável:

um mercado que logo se tornaria o maior consumidor do mundo; a resolução da questão agrária de forma a possibilitar o abastecimento barato dos grandes centros urbanos, além de tornar os Estados Unidos o maior exportador de grãos do mundo; o desenvolvimento de um dinamismo tecnológico que, com um processo de industrialização muito mais moderno que o inglês, logo assumiria a vanguarda produtiva no mundo; o abastecimento de matérias-primas, incluído o petróleo, que garantia uma autossuficiência em recursos estratégicos que nenhum outro país do mundo teria.

Nas palavras de Lopes (2008), os Estados Unidos tomam as rédeas do mundo, na continuação desse grande processo de ocidentalização, principalmente com a criação de três instituições econômicas internacionais (o Fundo Monetário Internacional, o Banco Mundial e a Organização Mundial do Comércio), que ajudaram a construir uma economia global, seguindo, quase que, totalmente, os princípios de mercado da economia estado-unidense.

2.6 O INGLÊS COMO INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO INTERNACIONAL

De fato, “o inglês não é apenas a língua do comércio internacional. Impôs-se de uma forma natural na ciência, na tecnologia, nos mercados financeiros, na música, no cinema, na informática e em quase todas as áreas de interesse prático”. (PIRES, 2002, p.12)

O inglês, à semelhança do latim na Idade Média, assume o papel de língua global ou língua franca, a língua da ciência, da tecnologia, da diplomacia, do turismo, que cumpre saber usar para maior sucesso na vida profissional.

A política internacional opera em vários níveis e de muitas formas diferentes e o inglês sempre se faz presente desempenhando agora um papel oficial ou de língua de trabalho nos procedimentos da maioria das outras assembleias políticas internacionais.

Durante o século XIX ocorreu o desenvolvimento de uma imprensa livre, incentivada em especial nos Estados Unidos, onde havia cerca de 400 jornais diários por volta de 1850, e quase 2 mil na virada do século. Porém, na Europa continental, durante as primeiras décadas, se instituíram restrições e censura, o que ocasionou pouco fornecimento de notícias populares em outras línguas, prevalecendo o inglês.

O inglês norte-americano dominou por volta de 1972 a maioria das agências de propaganda mais importantes do mundo. No fim do século XIX, uma combinação de fatores sociais e econômicos levou a um crescimento dramático do uso de anúncios em publicações, especialmente nos países mais industrializados.

Pires (2002) nos informa também que a radiodifusão foi um dos meios de comunicação que sofreu forte influência do crescimento do inglês no mundo. Após décadas de pesquisa, principalmente na Grã-Bretanha e nos Estados Unidos, foi possível enviar os primeiros sinais de rádio pelo ar. O inglês foi a primeira língua a ser transmitida por rádio.

A indústria do entretenimento, aliada ao desenvolvimento de novas tecnologias e a descoberta da energia elétrica, também influenciou o desenvolvimento da língua inglesa.

Com o surgimento de duas novas tecnologias de entretenimento no final do século XIX, o cinema e o disco, o inglês também se fazia presente. A música sozinha foi responsável pela disseminação rápida e universal da língua inglesa pela juventude mundial.

Todas as companhias de disco importantes na música popular tinham origem na língua inglesa, começando com a firma americana Columbia (1898). As estrelas pop da época nasceram das duas principais nações falantes do inglês, conseqüentemente dominando o mundo fonográfico da época, como Bill Haley e seus Cometas e Elvis Presley, nos Estados Unidos; os Beatles e os Rolling Stones, no Reino Unido.

Como Pires (2002) discute, para aqueles que buscam pacotes de férias, encontros de negócios, conferências acadêmicas, convenções internacionais, reuniões comunitárias, ocasiões esportivas, ocupações militares e outros encontros oficiais, cujas viagens internacionais são necessárias, é importante destacar que irão encontrar nas áreas de transporte e acomodações o inglês sendo utilizado como língua auxiliar.

O inglês se configura como veículo de grande parte do conhecimento mundial, especialmente em áreas como ciência e tecnologia. Desde a década de 1960, o inglês se tornou o veículo normal de instrução na educação superior – incluindo alguns onde a língua não possui status oficial.

O ensino da língua inglesa se tornou uma das indústrias que mais cresceram no mundo nos últimos 30 anos. Desde então, a demanda pela procura de cursos para aprender inglês aumentou significativamente.

Nas palavras de Pires (2002), a língua inglesa nasceu como veículo da internet, e o inglês reteve seu império. Ela começou como Arpanet, a rede da Agência de Projetos de Pesquisa Avançada, no final da década de 1960, concebida como uma rede nacional descentralizada. Seu objetivo era ligar importantes instituições acadêmicas e governamentais norte-americanas, de forma que sobrevivessem a danos locais em caso de uma grande guerra. Sua língua era, portanto, o inglês e, quando pessoas em outros países começaram a formar ligações com essa rede, ficou provado ser essencial para elas usarem o inglês.

O domínio da língua inglesa ficou então reforçado quando o serviço de rede da Agência de Projetos de Pesquisa Avançada foi aberto na década de 1980 para organizações privadas e comerciais, cuja maioria já estava se comunicando principalmente em inglês.

Segundo Paiva (2001, p.94), no que diz respeito ao ensino de língua inglesa como segunda língua, podemos afirmar que “a criação, em maio de 1991, da lista de discussão eletrônica (TESL-L1) foi um marco na área”.

Ao observar o espaço ocupado pela língua inglesa no mundo, há que se destacar que não há “um inglês” no mundo, mas vários. “A língua inglesa encontra diversos modelos de prestígio no inglês britânico, da Inglaterra e no inglês americano, o inglês falado nos Estados Unidos”. (DAVID, 2005, p. 212)

3 REFLEXÕES ACERCA DO ENSINO DA LÍNGUA INGLESA

Neste capítulo serão discutidas as metodologias de ensino da Língua Inglesa. Para que se compreenda o Ensino da Língua Inglesa, devemos entender como as metodologias de ensino de línguas estrangeiras surgiram. É importante destacar também os fatores motivadores e desmotivadores acerca da aprendizagem da Língua Inglesa.

3.1 AS METODOLOGIAS DE ENSINO DA LÍNGUA INGLESA

Cestaro (2009) explica que sejam quais forem as razões – econômicas, diplomáticas, sociais, comerciais ou militares, a necessidade de entrar em contato com falantes de outro idioma é muito antiga. Supõe-se que as primeiras aprendizagens de uma língua estrangeira aconteceram pelo contato direto com o exterior. Paralelamente a estas aquisições em meio natural, alguns povos se preocuparam em aprender e ensinar, de forma sistemática, algumas línguas estrangeiras.

Dada a importância da aprendizagem de uma língua estrangeira, principalmente a língua inglesa, como abordado nesta pesquisa, a discussão acerca das metodologias de ensino configuram as dificuldades que o aluno pode encontrar nesse processo.

Segundo Schütz (2014, p.4), um ambiente de sala de aula voltada ao ensino formal de uma língua estrangeira, sem a presença de autênticos representantes dessa língua e de sua cultura, é um exemplo de ambiente que não evidencia necessidade, não produz motivação e não estimula o aprendizado.

No estudo das línguas, encontram-se implicados não somente a formação de comportamentos linguísticos, mas também modificações na estrutura mental, adaptações à maneira de pensar e cortes da realidade refletidos na língua estrangeira estudada.

Um dos recursos mais interessantes para a prática de um idioma é o *chat*, uma excelente forma de diálogo em que pode haver a comunicação com falantes nativos do inglês. Nesse contexto, o desenvolvimento da prática da

língua em questão com um falante nativo é importante fator para a aprendizagem.

Entende-se através das palavras de Schütz (2014) que um professor falante nativo de uma língua estrangeira pode produzir motivação e estimular o aprendizado do aluno e, principalmente, estabelecer o contato do aprendiz e sua cultura.

Leffa (1988) e Spinassé (2006) concordam que, quando a língua estudada é usada fora de sala de aula (comunidade), temos o estudo de uma segunda língua, sendo a segunda língua adquirida através da necessidade de interação social e comunicação.

Se por um lado o domínio de uma língua estrangeira deve ser cada vez melhor e abrangente, por outro as necessidades dos tempos atuais exigem que o ensino seja cada vez mais rápido e produtivo (VILAÇA, 2008). Em termos gerais, o ecletismo visa a possibilitar que o professor faça escolhas metodológicas que sejam mais coerentes e necessárias, tendo em vista o contexto de ensino aprendizagem em que cada professor desempenha a sua atividade docente.

Nas palavras de Leffa (1988), às vezes dá-se à metodologia uma importância maior do que ela realmente possui, esquecendo-se de que o aluno pode tanto deixar de aprender como também apreender apesar da abordagem usada pelo professor. As inúmeras variáveis que afetam a situação de ensino podem sobrepular a metodologia usada, de modo que o que parece funcionar numa determinada situação não funciona em outra e vice-versa.

A metodologia é a ferramenta crucial para determinar o empenho do aprendiz, pois através dela o aluno tende a adquirir as habilidades propostas de acordo como ela é utilizada.

Segundo Leffa (1988), o material usado para a aprendizagem da língua deve ser autêntico. Os diálogos devem apresentar personagens em situações reais de uso da língua, incluindo até os ruídos que normalmente interferem no enunciado (conversas de fundo, vozes distorcidas no telefone, dicções imperfeitas, sotaques, etc.).

Através dos exercícios, o professor pode estimular o desenvolvimento das habilidades do aluno, sendo assim, os materiais didáticos devem ser constituídos de situações em que o uso da língua é posto em prática.

Conforme Schütz (2014), a comunicação com um falante nativo é forte fator estimulador da motivação, pois este é a personificação da língua e da cultura estrangeira. O contato intercultural mostra ao aprendiz a funcionalidade da língua e leva-o a se identificar com a cultura estrangeira e a desejar integrar-se a ela, produzindo, como consequência, o desejo de imitar, de pensar e falar igual.

Nota-se que o contato com o falante nativo de uma língua estrangeira proporciona o desenvolvimento da prática da linguagem, possibilitando a troca de conhecimentos.

Vilaça (2008) aponta que cada vez mais os alunos de línguas estrangeiras precisam acumular capacidades e conhecimentos. Isto faz com que o professor tenha a sua responsabilidade em destaque. Se por um lado o domínio de uma língua estrangeira deve ser cada vez melhor e abrangente, atualmente exige-se que o ensino seja cada vez mais rápido e produtivo.

O aluno é o centro da aula, suas experiências são fundamentais no processo de aprendizagem e eles devem ser conscientes de que devem buscar sua emancipação e motivação, não dependendo mais totalmente do professor, ele passa a ser agente de seu próprio conhecimento.

Conforme Pereira (2011), o Método Comunicativo é atualmente considerado o ideal para o processo de ensino-aprendizagem de Língua Inglesa. O meio mais eficaz de desenvolver proficiência em uma língua estrangeira a qualquer aprendiz, pois não se trata apenas de um conjunto de práticas e teorias a serem seguidas, mas de um conjunto adaptável e flexível de meios de aprendizagem.

Compreende-se que a abordagem comunicativa alinha-se como uma metodologia que possibilita a interação de professores e alunos, assim também como desenvolver a aprendizagem da língua estrangeira.

Apesar de, em grande medida, a utilização das novas tecnologias no ensino ainda estar em fase bastante embrionária, face a todo o potencial disponível, e da utilização destas em interação direta com os alunos ser ainda

mais diminuta, há que ser persistente e estimular, também junto de outros colegas professores, o uso, com os alunos, de ferramentas mais colaborativas e potenciadoras da comunicação, fundamentais na área da aprendizagem de uma língua estrangeira, como o Inglês. (OLIVEIRA e CARDOSO, 2009)

Compreende-se então que, quando se estuda uma língua estrangeira, esta é, inclusive, uma das maiores dificuldades encontradas pelo aluno: o contato com a comunidade da língua-alvo, ocasionada, sobretudo, pelas distâncias geográficas.

3.2 MOTIVAÇÃO E APRENDIZAGEM DA LÍNGUA ESTRANGEIRA

Para McDonough (1986), um dos fatores mais importantes na aquisição de uma segunda língua é a motivação. Para que se compreenda a motivação é necessário entender a variedade de interpretações originadas por diferentes linhas de pensamento.

Alguns autores descrevem a motivação sob as visões cognitivista e behaviorista. A visão psicológica cognitivista salienta os pensamentos e crenças do indivíduo que são transformadas em ações e explica a motivação como um fenômeno mais profundo e inobservável, em que a diferença está no tipo de motivação e no poder da auto recompensa. Michelon (2012), afirma que os tipos de motivação são nomeados na literatura segundo os motivos que levam o indivíduo a motivar-se, por exemplo, a motivação para o trabalho, para a aprendizagem, etc, ao passo que a autor recompensa se refere aos resultados obtidos a partir do comportamento motivado.

A visão behaviorista focaliza o papel da recompensa e do reforço na motivação. Essas recompensas servem para reforçar o comportamento e levam à persistência. Quando há antecipação da recompensa fora e além do comportamento - recompensas externas, como, por exemplo, prêmios, notas, e valores monetários, tem-se a motivação extrínseca.

Entre as classificações atribuídas à motivação está a de que ela pode ser extrínseca ou intrínseca. A motivação extrínseca é produzida fora do indivíduo, centrada nos resultados, na crença de que a aprendizagem terá uma consequência positiva. Quando é a única presente na aprendizagem, parece

mostrar uma maior probabilidade de fracasso acadêmico. Um exemplo desse tipo de interesse é o desenvolvimento de metodologias e métodos de ensino de língua estrangeira que visam ao ensino da língua com um fim específico - como, por exemplo, o jurídico, para secretariado, para turismo, entre outros -, modalidade em difusão pela sua possibilidade de aprendizagem mais rápida e com aplicação definida.

Já a motivação intrínseca provém do próprio indivíduo. É centrada na satisfação pessoal, no prazer que a aprendizagem de uma língua proporciona, sem a busca de benefícios externos. Os alunos, intrinsecamente motivados, aprendem a língua estrangeira com metodologias e métodos de caráter geral, que abordam aspectos culturais e sociais das comunidades em que a língua é falada.

Para Gardner e Lambert (1972), pioneiros no estudo da motivação para a aprendizagem de segundas línguas, a motivação é associada a atitudes relacionadas à comunidade de falantes da língua-alvo, ao desejo expresso de interação com tais falantes e a um grau de identificação com a comunidade.

A escolha de aprender uma língua se faz a partir de necessidades práticas e/ou pessoais, mas é possível que, uma vez iniciado o processo, o aprendiz tenha dificuldades específicas em relação ao objeto de estudo (língua e cultura) no que diz respeito à sua identificação com aqueles que a utilizam, ou ainda em relação à transferência com a própria língua. (BRUN, 2003, p.107)

Outra necessidade que buscamos satisfazer (principalmente crianças, adolescentes e jovens adultos) é a necessidade de se explorar o desconhecido. Esta característica do ser humano também demonstra a importância de o ambiente de aprendizado da língua estar autenticado pela marca e presença da cultura estrangeira.

O falante nativo é a personificação da língua e da cultura estrangeira, e por isso forte fator estimulador da motivação. Segundo Schütz (2014, p.2), “o contato intercultural mostra ao aprendiz a funcionalidade da língua e leva-o a se identificar com a cultura estrangeira e a desejar integrar-se a ela, produzindo, como consequência, o desejo de imitar, de pensar e falar igual”.

O que se encontra atualmente no ensino de inglês são inúmeros fatores desmotivadores: salas de aula com muitos alunos, professores com proficiência

limitada, cobrança através de exames de avaliação com questões truculentas que nada avaliam, repetição oral mecânica, etc.

É de grande relevância conhecer informações sobre a cultura e grupos sociais que possuem outro idioma, pois ocorrerá o enriquecimento não só da aprendizagem de uma língua, como também tal relação trará conhecimentos diversos acerca de países estrangeiros e suas respectivas tradições e costumes (OLIVEIRA e SANTOS, 2014).

3.3 A IMPORTÂNCIA DA APRENDIZAGEM DA LÍNGUA INGLESA PARA O PROFISSIONAL DO TURISMO

De acordo com dados da Organização Mundial de Turismo (OMT), o turismo é o segundo setor em investimentos mundiais, movimentando cerca de 800 milhões de pessoas no mundo. O turismo é hoje uma das maiores fontes de emprego e renda do mundo em que vivemos: um mundo globalizado, onde a tecnologia e o desejo de consumo encurtam as distâncias.

Observa-se que o atendimento direto aos clientes é o ponto principal do Turismo, ocasião em que serão estabelecidas relações de intercâmbio cultural e confiança. Para tal, no entanto, necessita-se que o profissional do turismo esteja capacitado e com o domínio em um outro idioma.

Pilatti e Santos (2008) apontam que com todo esse o processo de rompimento de fronteiras em que o mundo se encontra hoje, surgem mais desafios, as mudanças acontecem de forma mais veloz, o mercado de trabalho torna-se cada vez mais competitivo. Enfim, as exigências se tornam cada vez maiores e os profissionais devem ser cada vez melhor capacitados para que obtenham destaque nesse novo mercado e possuam condições de sobreviver e se integrar no mundo globalizado.

Percebe-se que no contexto atual o processo de integração global se intensifica, gerando a necessidade da fluência em idiomas falados em nível mundial como, por exemplo, inglês e espanhol, sendo que a língua inglesa se destaca, pois é considerada a mais importante devido a seu vasto uso e abrangência.

A fluência na língua inglesa torna-se indispensável na conquista de espaço e atuação dos profissionais no Turismo, tendo em vista que essa atividade requer o contato com pessoas do mundo todo.

O mercado atual considera a língua inglesa como idioma oficial e universal, principalmente no turismo que, em termos de qualificação e competência, é muito importante.

O profissional do turismo tem a necessidade de se manter atualizado e provido das competências essenciais para o seu trabalho, visando às exigências que se desenham no contexto do turismo. É crucial para que o profissional conquiste seu lugar e acompanhe as constantes mudanças do mercado de trabalho.

Pilatti e Santos (2008) relatam que se, no dia-a-dia, as pessoas fazem o uso de palavras e termos em inglês, nas organizações esse fato é muito mais comum, sendo que profissionais que trabalham diretamente com negociações e contatos com os clientes estrangeiros necessitam se aprofundar constantemente no inglês para que desempenhem seu trabalho da maneira mais eficaz possível.

Portanto, o que se pode compreender da relação entre o mercado de trabalho no contexto do mundo globalizado e o preparo profissional é que os profissionais devem buscar sempre estar muito bem capacitados e em constante processo de aperfeiçoamento de suas técnicas para enfrentar a competitividade e os desafios que podem surgir durante esse processo.

Pilatti e Santos (2008) apontam que o novo mercado requer negócios e pessoas mais eficientes, que revejam seus conceitos de gestão, suas formas de realizar serviços e suas relações com clientes internos e externos, sendo somente dessa maneira que sobreviverão firmemente atuantes e competitivos diante de tantas mudanças.

Acredita-se que o investimento que se faz na busca por fluência do inglês possa ser recompensado com aumento salarial, pois o profissional adquire um diferencial em suas competências que é evidenciado no momento da execução e prática do uso da língua que o mesmo domina.

Como aborda Schütz (2009), a pessoa que tiver oportunidade de ter contato com a língua estrangeira em situações reais de comunicação, em ambientes autênticos dessa língua e de sua cultura, onde a língua está presente como meio de interação e, não ministrada em doses pequenas e amargada pela repetição mecânica descontextualizada, ou pela dissecação gramatical, vai certamente alcançar fluência.

Segundo Schütz (2009), a atual busca de informação aliada à necessidade de comunicação em nível mundial já fez com que o inglês fosse promovido de língua dos povos americano, britânico, irlandês, australiano, neozelandês, canadense, caribenhos, e sul-africano, à língua internacional.

Compreende-se que, nas palavras de Schütz, a importância da busca de aperfeiçoamento das competências de um profissional, principalmente quanto à aprendizagem de uma nova língua, reflete na qualidade na comunicação.

Como salienta Pilatti e Santos (2008), em suma, para os profissionais que almejam sucesso na atuação de suas atividades nas organizações, é fundamental acompanhar as novas demandas de mercado em relação às suas habilidades, entre elas a exigência pelo falar o idioma universal, pois esta é uma tarefa usual na rotina de muitas organizações.

“O sujeito que aprende uma língua estrangeira aprende também que sua identidade nacional não é a única possível, nem a melhor, mas sim uma dentre várias construções convencionalizadas produzidas por diferentes comunidades mundo afora”. (JORDÃO, 2004, p.3)

É a comunicação que permite a bidirecionalidade da relação entre produção e consumo, entre oferta e demanda; e é ainda a comunicação de informações que exige que se reestruture o processo produtivo do modo mais flexível possível, rompendo com qualquer rigidez ligada ao tipo e hábito de trabalho dos funcionários. (OLIVEIRA, 2010, p.23)

No tocante ao ensino da comunicação para o turismo, trabalhar cultura e língua de forma integrada torna-se imprescindível. O domínio de um segundo idioma, idealmente o inglês, é fundamental, na medida em que a boa comunicação com o turista torna sua estada mais agradável.

Trigo (2000, p.249) adverte que uma proposta de um curso sério para o setor de serviços não pode deixar de lado que o profissional precisa aprender, no mínimo, uma segunda língua. As agências de viagens, por exemplo, têm como principal função facilitar e resolver todos os problemas dos turistas, a fim de que possam realizar suas viagens da maneira mais satisfatória possível.

Conhecer outros idiomas para atuar no Turismo é altamente recomendável. O profissional de turismo atua em diversos setores, tais como hotéis, restaurantes, agências, eventos, guiamentos, centros culturais, entre outros.

Entende-se que um bom domínio de uma língua estrangeira é um componente imprescindível e que reflete na qualidade do serviço prestado ao turista, assumindo uma importância determinante para o desenvolvimento do potencial turístico regional e local.

4 METODOLOGIA

Entende-se como metodologia o estudo, compreensão e avaliação dos métodos para realização de uma pesquisa, ocorrendo através dela, a avaliação destes métodos para realização da coleta de dados e posteriormente sua análise (PRODANOV; FREITAS, 2003).

A abordagem desta pesquisa caracteriza-se como quali-quantitativa pois, apesar de o ambiente ser fonte direta para coleta de dados, utilizaram-se técnicas de estatística para tabulação de dados frente aos objetivos preestabelecidos. (PRODANOV e FREITAS, 2003).

A natureza desta pesquisa é aplicada, pois tem como finalidade a produção de conhecimentos para aplicação prática frente a problemas específicos, conforme destacam Prodanov e Freitas (2003).

O objetivo da pesquisa é a classificação descritiva que, conforme Prodanov e Freitas (2003), expõe as características de uma população utilizando técnicas padronizadas de coletas de dados.

O método estatístico não probabilístico foi o procedimento empregado neste estudo que, segundo Lakatos (2003), nos informa ser o método que reduz os vários fenômenos a termos quantitativos, permitindo comprovar as relações dos fenômenos entre si, não sendo utilizada a probabilidade.

O procedimento técnico utilizado neste estudo conta com uma pesquisa bibliográfica concebida a partir de materiais já publicados ou disponíveis na internet e levantamento, onde ocorre a interação direta com o objeto de estudo e os respondentes (PRODANOV e FREITAS, 2003).

Os questionários foram preenchidos por discentes do primeiro e último períodos do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. A razão pela qual foram escolhidos os discentes cursando o primeiro e último períodos do Curso de Turismo para coleta de informações através de um questionário se deu em virtude de que eles serão futuros profissionais do Turismo e apresentam diferentes concepções e expectativas acerca do mercado de trabalho no ramo turístico, podendo ou não terem noção da importância do domínio da língua inglesa nesse processo e apresentarem dificuldades e desmotivações quanto a elas.

Em relação a seleção da amostra, o objeto de estudo deste trabalho foi uma amostra de discentes do curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo, a qual corresponde ao total de acadêmicos presentes nos dias de aplicação do questionário, sendo 48 alunos do primeiro período e 37 alunos do último período, totalizando 85 informantes. A técnica utilizada para coleta de dados foi a aplicação de questionários nas salas do primeiro e sétimo períodos no curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo, nos dias 03, 07 e 09 do mês de maio de 2018.

Os itens dos questionários foram analisados e resultaram em gráficos apresentados no próximo capítulo desse trabalho.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

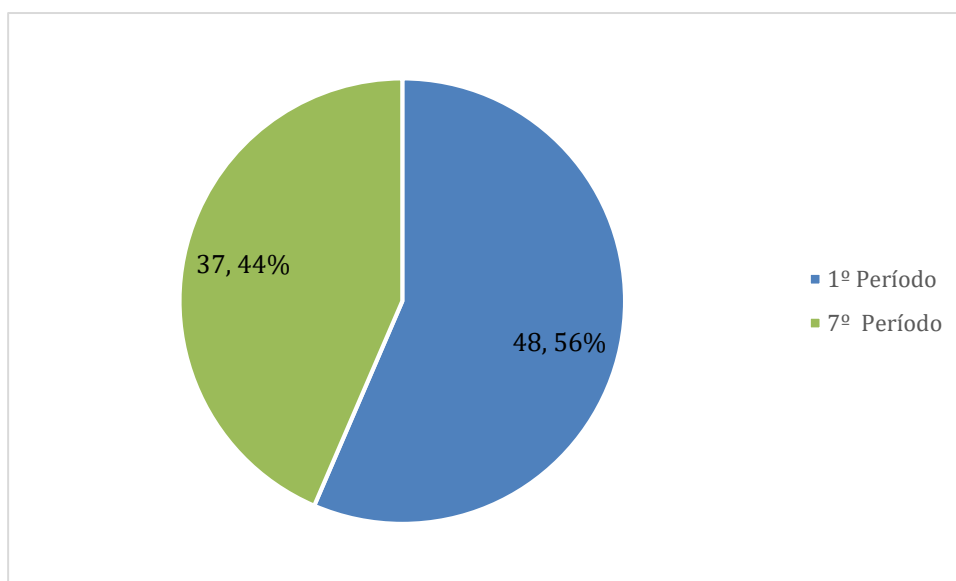
Os resultados encontrados a partir da aplicação do questionário são apresentados neste capítulo. Todos os dados gerados basearam-se conforme a metodologia descrita no capítulo anterior.

Aqui os resultados do questionário serão descritos e analisados com a finalidade de apontar as motivações para aprendizagem da língua inglesa, as dificuldades encontradas, os meios utilizados para a estudo, a importância da língua inglesa para o profissional do Turismo, o nível de proficiência em língua inglesa dos discentes e a metodologia de ensino da língua inglesa no curso de Turismo.

5.1 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Todos os respondentes cursam Turismo na Escola Superior de Artes e Turismo. Os discentes do primeiro período totalizam 48 sendo que 23 correspondem ao turno vespertino e 25 ao turno noturno (Figura 1). Os discentes do sétimo período totalizam 37 sendo que 16 correspondem ao turno vespertino e 21 ao turno noturno.

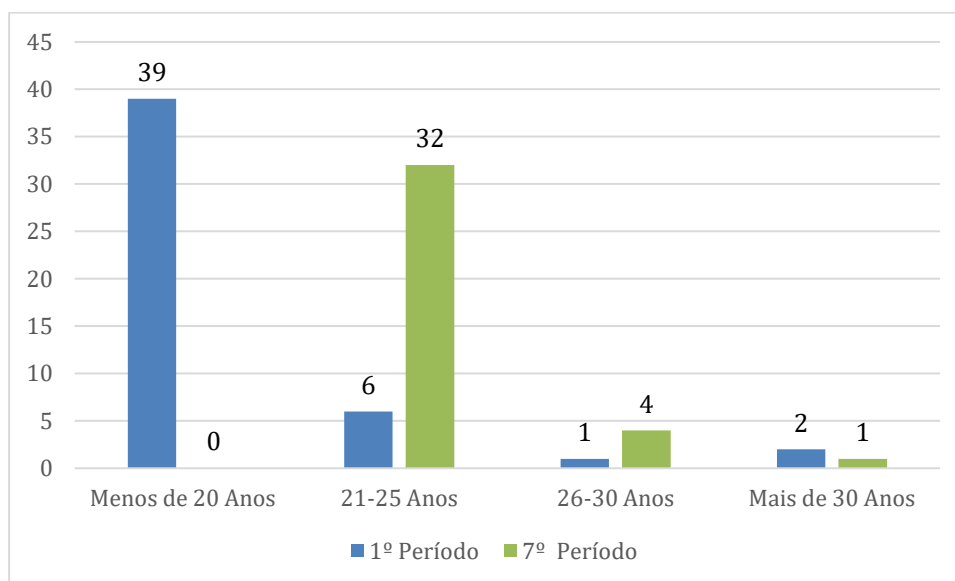
Gráfico 1. Divisão das Turmas



Fonte: Costa, 2018

A maioria dos calouros de 2018 no curso de Turismo possui menos de 20 anos. A maioria dos alunos do sétimo período têm entre 21 e 25 anos. Como mostra o gráfico 2, a seguir:

Gráfico 2. Faixa Etária dos Alunos

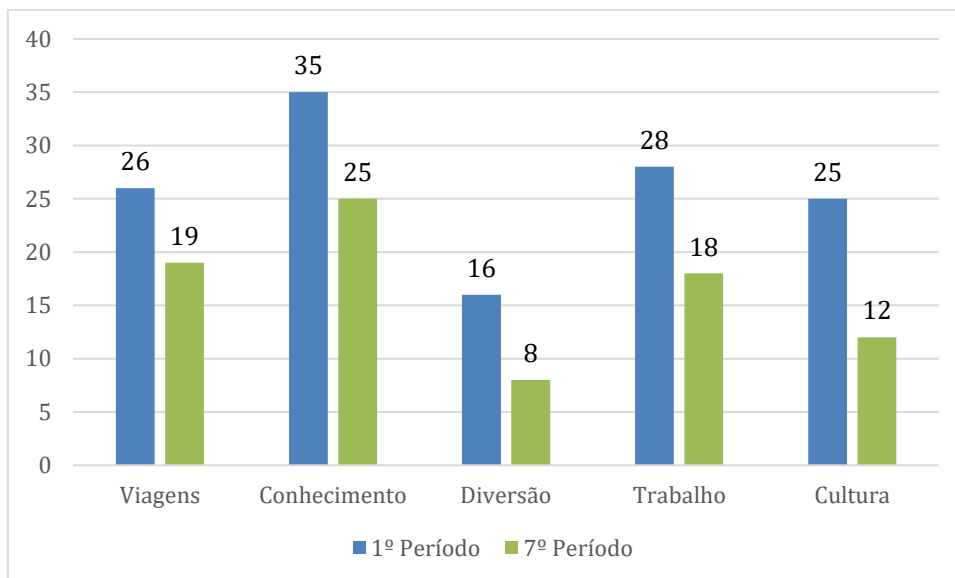


Fonte: Costa, 2018

No Gráfico 3 foi possível identificar os fatores que motivam os discentes a aprenderem uma segunda língua. Em relação aos discentes do primeiro período, destaca-se o fator conhecimento com 35 respondentes, seguido de Trabalho com 28 respondentes, Viagens com 26 respondentes, Cultura com 25 respondentes e por último Diversão com 16 respondentes.

O fator conhecimento também destacou-se no sétimo período com 25 respondentes, seguido de viagens com 19, trabalho com 18, cultura com 12 e por último Diversão com 8. Sabe-se que grande parte do conhecimento no mundo atualmente encontra-se em inglês, principalmente nas áreas de Ciência e Tecnologia.

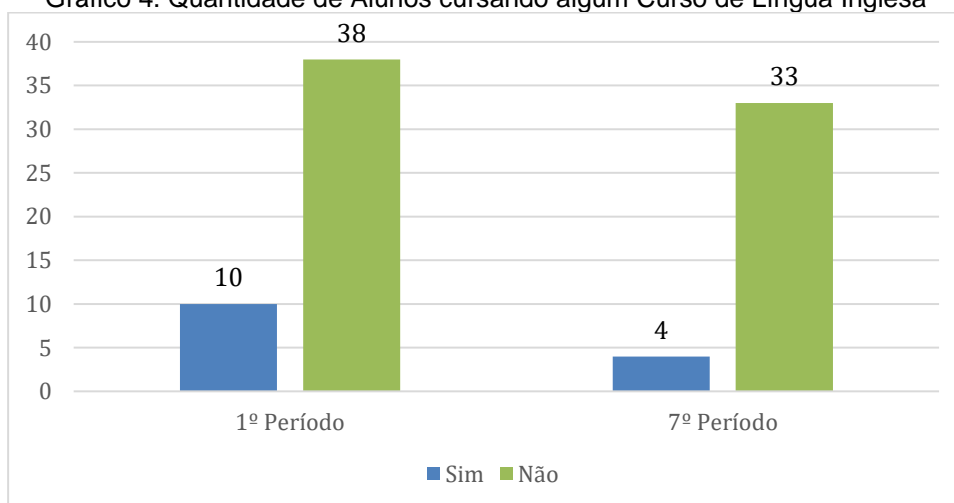
Gráfico 3. Motivação para Aprendizagem de uma LE



Fonte: Costa, 2018

O Gráfico 4 apresenta a quantidade de alunos que estão cursando algum curso de Língua Inglesa atualmente. Apenas 10 dos respondentes indicaram estarem cursando algum curso de Língua Inglesa atualmente e cerca de 38 respondentes não estão cursando no primeiro período. No sétimo período, 33 alunos não estão cursando algum curso de Língua Inglesa e apenas 4 estão cursando.

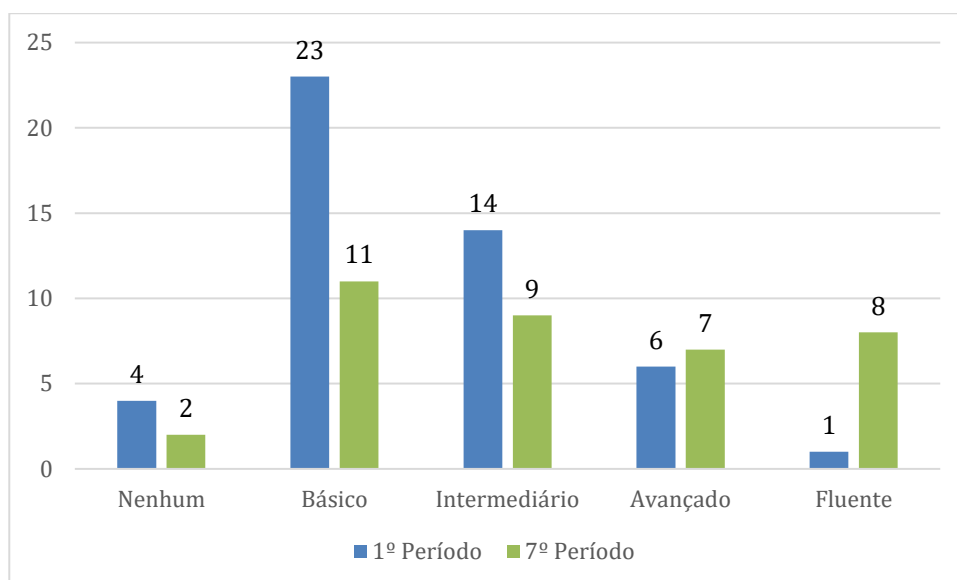
Gráfico 4. Quantidade de Alunos cursando algum Curso de Língua Inglesa



Fonte: Costa, 2018

Para avaliar o número daqueles que aprenderam o inglês como segunda língua (Gráfico 5), são levados em consideração os níveis de proficiência adquiridos pelos alunos.

Gráfico 5. Nível de Proficiência dos Alunos



Fonte: Costa, 2018

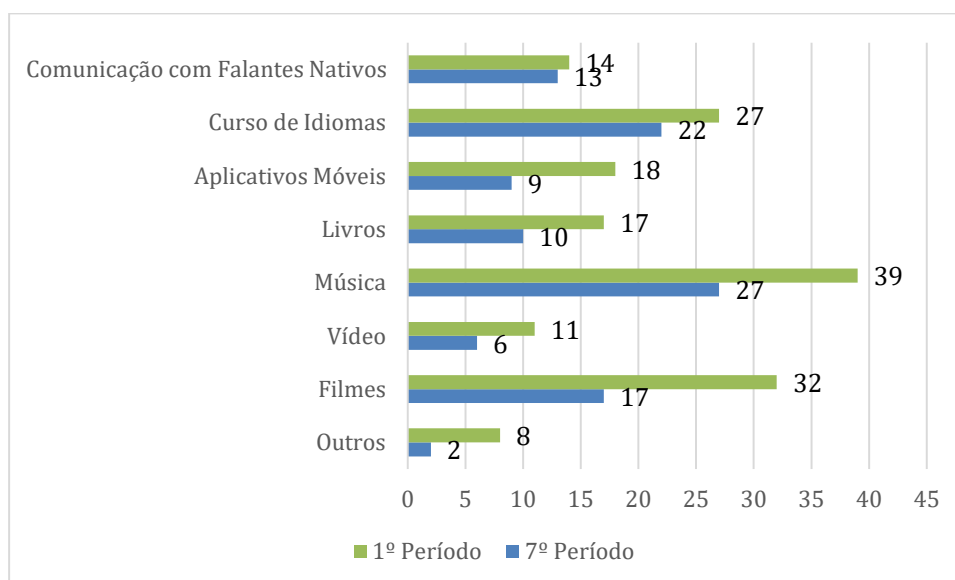
No primeiro período a maioria dos respondentes possuem inglês básico, totalizando 23, seguido de intermediário com 14, avançado com apenas 6 e por último 4 não possuem nenhuma proficiência. Em relação ao sétimo período, destaca-se um total de 11 alunos com inglês básico, seguido de intermediário com 9, fluente com 8, avançado com 7 e apenas 2 com nenhuma fluência.

Observa-se que poucos alunos são fluentes no sétimo período e a maioria ainda têm apenas o inglês básico. Tendo em vista que os alunos do sétimo período estão saindo do curso para o mercado de trabalho, é essencial o domínio da Língua Inglesa.

No turismo, em termos de qualificação e competência, o domínio da língua inglesa é muito importante, tendo em vista que o mercado atual a considera como idioma oficial e universal. Acredita-se que no contexto do mundo globalizado o profissional de Turismo deve buscar sempre estar muito bem capacitado e em constante processo de aperfeiçoamento de suas técnicas para enfrentar a competitividade e os desafios do mercado de Trabalho.

O Gráfico 6 apresenta quais foram os meios utilizados pelos alunos para obter proficiência em Língua Inglesa.

Gráfico 6. Meios Utilizados para obter Proficiência em LI



Fonte: Costa, 2018

Observou-se que a maioria dos alunos utilizaram a música para aprender inglês, totalizando 39 respondentes do primeiro período e 27 respondentes do sétimo período.

O meio mais eficaz de desenvolver proficiência em uma língua estrangeira a qualquer aprendiz, não se trata apenas de um conjunto de práticas e teorias a serem seguidas, mas de um conjunto adaptável e flexível de meios de aprendizagem.

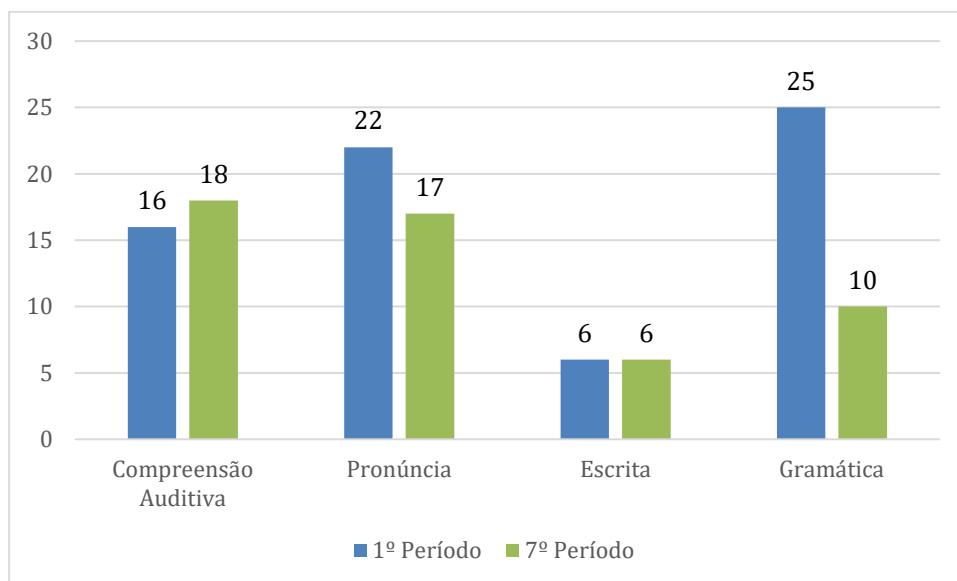
Oliveira e Cardoso (2009) ressaltam a importância da aprendizagem de uma segunda língua através da utilização de várias de ferramentas que proporcionem a interação direta com os alunos, como a música, filmes e todo o potencial disponível da internet.

De acordo com o Gráfico 7, os alunos indicaram as dificuldades encontradas na aprendizagem da Língua Inglesa. O gráfico 7 nos mostra que no primeiro período, a maioria dos alunos consideram a gramática como maior

dificuldade, com 25 respondentes, seguido da pronúncia com 22 respondentes, compreensão auditiva com 16 respondentes e por último a escrita com 6 respondentes.

Em relação aos alunos do sétimo período, a maioria considera a compreensão auditiva como maior dificuldade na aprendizagem da Língua Inglesa com 18 respondentes, seguido da pronúncia com 17 respondentes, gramática com 10 respondentes e por último a escrita com 6 respondentes.

Gráfico 7. Dificuldades no Aprendizado da LI

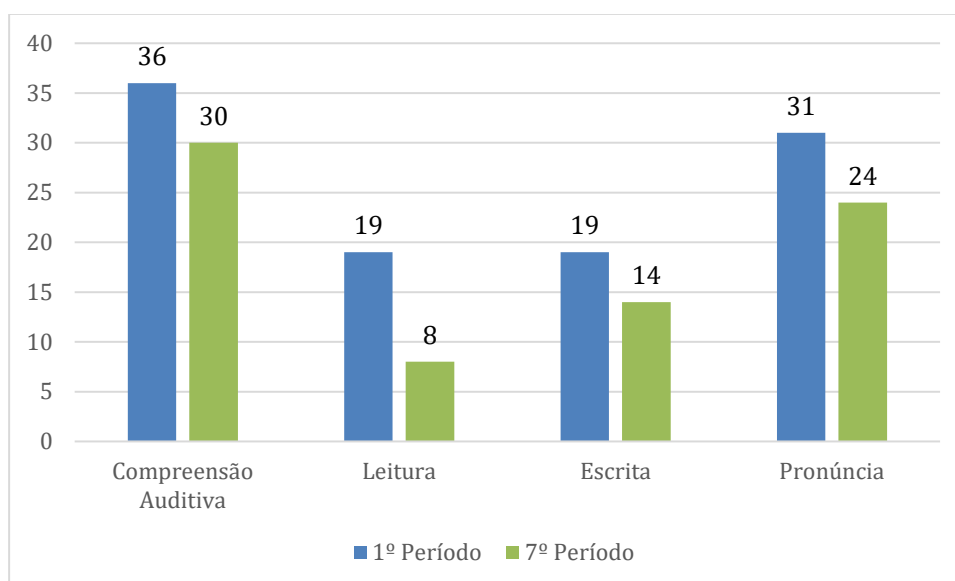


Fonte: Costa, 2018

O Gráfico 8 apresenta as habilidades que os alunos consideram mais importantes durante o Ensino de Língua Inglesa para o Turismo.

No primeiro período 30 alunos consideram a compreensão auditiva importante e no sétimo período cerca de 36 alunos também consideram a compreensão auditiva importante. Os alunos que consideram a pronúncia importante correspondem a 24 alunos no primeiro período e 31 alunos no sétimo período.

Gráfico 8. Habilidades importantes no ensino de LI para o Turismo



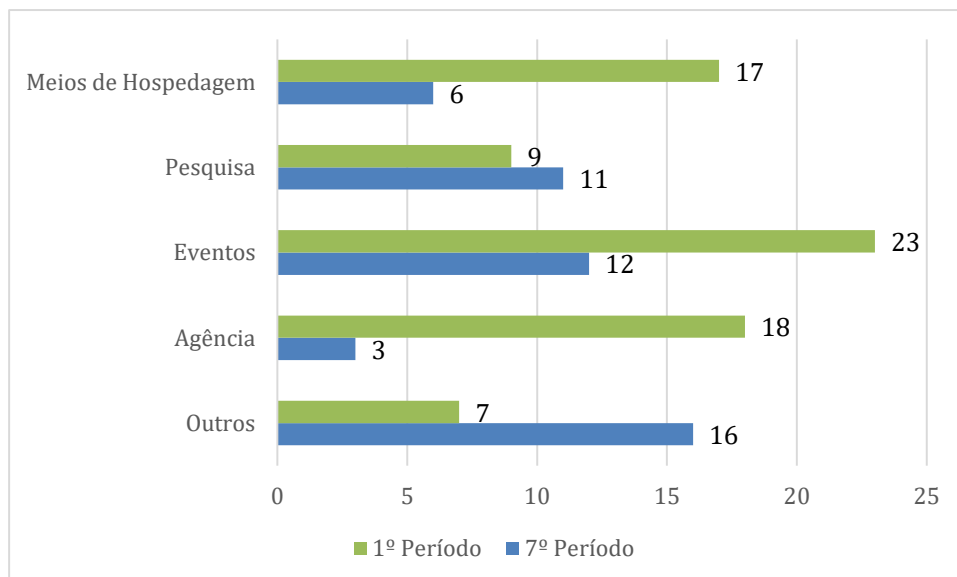
Fonte: Costa, 2018

Tanto no primeiro quanto no sétimo períodos, a compreensão auditiva e a pronúncia se destacaram com maior número de respondentes.

Como aponta Schütz (2003), a pessoa que tiver oportunidade de ter contato com a língua estrangeira em situações reais de comunicação, em ambientes autênticos dessa língua pode certamente alcançar fluência. No Turismo o contato direto com os turistas se dá através da comunicação, logo é essencial que o profissional possa compreender e comunicar-se de forma que possa atendê-los e ajudá-los

O Gráfico 9 apresenta os setores do Turismo com os quais os alunos pretendem trabalhar após a faculdade.

Gráfico 9. Intenção de Trabalho no Mercado Turístico



Fonte: Costa, 2018

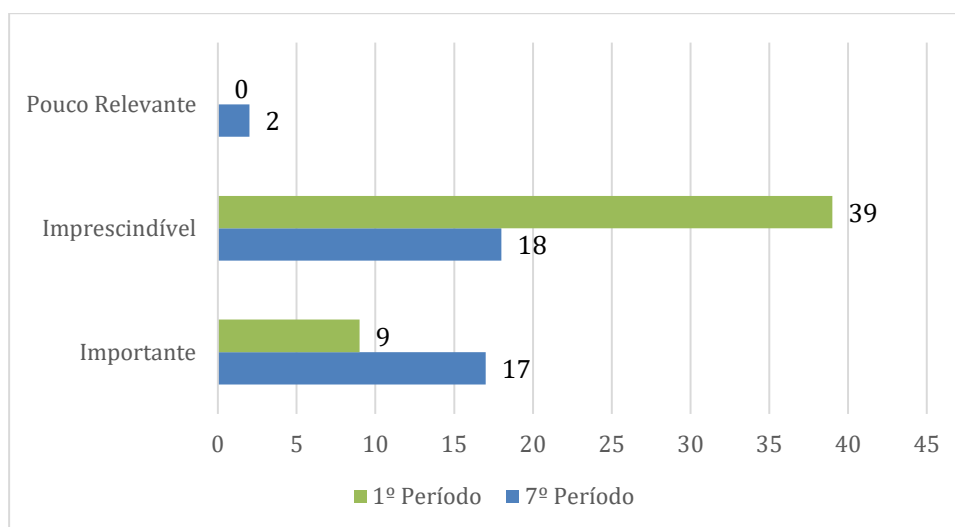
. A maioria dos alunos do primeiro período pretendem trabalhar na área de eventos, com 23 respondentes, seguido de agência com 18 respondentes, meios de hospedagem com 17 respondentes, pesquisa com 9 respondentes e em outras áreas foram 7 respondentes. No sétimo período, a maioria dos alunos pretendem trabalhar em áreas como empreendedorismo, guiamento, marketing, entre outras, com 16 respondentes, seguido de eventos com 12 respondentes, pesquisa 11 com respondentes, meios de hospedagem com 6 respondentes e, por último, agência com 3 respondentes.

Nas palavras de Schütz (2014), a importância da busca de aperfeiçoamento das competências de um profissional, principalmente quanto à aprendizagem de uma nova língua, reflete na qualidade na comunicação.

Como salienta Pilatti e Santos (2008), em suma, para os profissionais que almejam sucesso na atuação de suas atividades nas organizações, é fundamental acompanhar as novas demandas de mercado em relação às suas habilidades, entre elas a exigência pelo domínio do idioma universal, pois esta é uma tarefa usual na rotina de muitas organizações.

O Gráfico 10 nos mostra qual a importância da proficiência em Língua Inglesa para os alunos considerando a área do turismo que desejam trabalhar após o término da graduação.

Gráfico 10. Importância da LI para o Turismo



Fonte: Costa, 2018

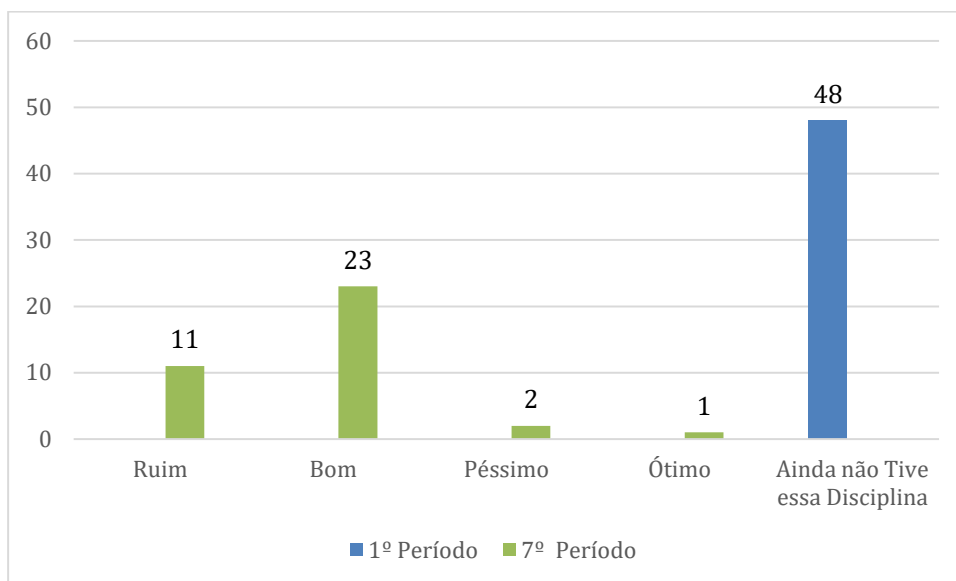
Observa-se que a maioria considera imprescindível o domínio da Língua Inglesa, correspondendo a 39 alunos no primeiro período e 18 no sétimo período.

Como Trigo (2000) adverte, a proposta de um curso sério para o setor de serviços como o Turismo, não pode deixar de lado que o profissional precisa aprender, no mínimo, uma segunda língua.

É importante salientar ainda que o investimento que se faz na busca por fluência do inglês pode ser recompensado com aumento salarial, pois o profissional através da execução e prática do uso da Língua Inglesa que o mesmo domina evidencia o seu diferencial no mercado de Trabalho.

O Gráfico 11 apresenta o nível de satisfação dos alunos quanto a metodologia de ensino da Língua Inglesa no curso de Turismo. A maioria dos alunos que já tiveram a disciplina de Língua Inglesa, consideram que a metodologia de ensino caracterizou-se como boa, correspondendo a 23 alunos, como mostra o gráfico a seguir:

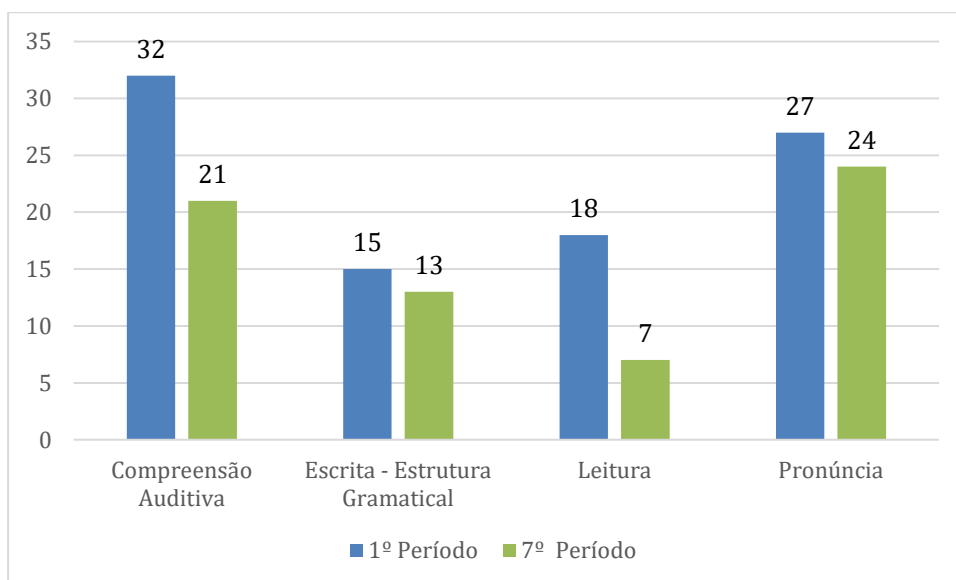
Gráfico 11. Classificação da Metodologia de Ensino de LI no Curso de Turismo



Fonte: Costa, 2018

O Gráfico 12 nos mostra quais habilidades os alunos consideram que deve haver maior ênfase durante o ensino da Língua Inglesa no curso de Turismo.

Gráfico 12. Habilidades com maior ênfase no ensino de LI no Curso de Turismo



Fonte: Costa, 2018

A compreensão auditiva e a pronúncia mais uma vez são destacadas, sendo consideradas pelos alunos como habilidades mais importantes a serem trabalhadas durante o ensino da Língua Inglesa no curso de Turismo.

Em relação ao ensino da comunicação através de idiomas para o turismo, é importante trabalhar cultura e língua de forma integrada. Tendo em vista que o atendimento direto aos clientes é o ponto principal do Turismo, sendo essa a ocasião em que serão estabelecidas relações de intercâmbio cultural e confiança, a compreensão do idioma falado é crucial. Como Schütz (2014) afirma, um ambiente de sala de aula voltada ao ensino formal de uma língua estrangeira, sem a presença de autênticos representantes dessa língua e de sua cultura, não permite que o aluno possa trabalhar a compreensão da fala e estimular a prática da pronúncia.

6 CONCLUSÃO

Diante do contexto em que se encontra o mundo globalizado, a Língua Inglesa se posicionou como idioma internacional e se faz presente no mundo dos negócios, marketing, entretenimento, comércio e até no dia a dia alguns termos em inglês estão presentes no nosso vocabulário.

Todo o profissional de turismo deve estar ciente que podendo atuar em diversos setores, seja em hotéis, restaurantes, agências, eventos, guiamentos, centros culturais, entre outros, a necessidade de comunicar-se em inglês será evidenciada.

Percebeu-se através da análise de dados que a maioria dos ingressantes no curso de Turismo não possuem fluência em Língua Inglesa, mesmo que essa não seja exigência para se estar cursando Turismo, é importante que durante o curso as habilidades de comunicação através da Língua Inglesa devem ser evidenciadas, dada sua grande importância. Observou-se também, que um número relativamente pequeno de finalistas do Curso de Turismo possui fluência em Língua Inglesa. Essa condição se torna preocupante, pois acredita-se que, ao final do curso, os futuros profissionais tenham pelo menos o domínio do idioma considerado.

Em relação ao estudo da Língua Inglesa durante o curso de Turismo, pode-se perceber através desta pesquisa que os finalistas do curso encontraram dificuldades ao longo do aprendizado. Esse aspecto evidencia que a metodologia de ensino da Língua Inglesa para o Curso de Turismo deve ser reavaliada levando em consideração a importância de se trabalhar a compreensão auditiva e pronúncia, destacada pelos alunos como as principais habilidades que devem ser enfatizadas no curso.

Os futuros turismólogos podem atuar em diversas áreas do Turismo, como através da pesquisa os alunos indicaram suas áreas de interesse. Foi possível identificar que a maioria dos alunos considera imprescindível o domínio da Língua Inglesa.

Foi possível perceber que os acadêmicos podem encontrar as suas motivações dentro do curso de Turismo para se tornarem fluentes em Língua

Inglesa, uma vez que é dever do curso que seja evidenciada sua importância não só em virtude da empregabilidade e das viagens, mas também para o conhecimento.

Tal situação permite a elaboração de futuros trabalhos, para que se identifique posteriormente a evolução do processo no ensino/aprendizagem de idiomas no curso de Turismo, principalmente da Língua Inglesa.

REFERÊNCIAS

BELLUZZO, Luiz Gonzaga; TAVARES, Maria Conceição. **A mundialização do capital e a expansão do poder americano**. Editora Vozes, 2004.

BRUN, Milenna. **Dificuldades na aprendizagem de línguas e meios de intervenção**. Sitientibus. Feira de Santana (BA): UEFS, jul./dez, p. 105-117, 2003.

CARAVANTES, Geraldo R. **O ser total: talentos humanos para o novo milênio**. 2. ed. Porto Alegre: AGE, 2000.

CESTARO, Selma Alas Martins. **O ensino de língua estrangeira: história e metodologia**. Ed., 2009. Disponível em: <<http://www.hottopos.com.br/videtur6/selma.htm>>. Acesso em: 22 Out. 2017.

CRYSTAL, David, 1941. **A revolução da linguagem**. Tradução. Ricardo Quintana; consultoria Yonne Leite. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2005.

DAVID, Patricia Denicoló. O inglês no mundo: língua de prestígio. **Trama**, v. 1, n. 2, p. 209-215, 2005.

LOPES, Luiz Paulo DA MOITA. **Inglês e globalização em uma epistemologia de fronteira: ideologia lingüística para tempos híbridos**. DELTA: Documentação e Estudos em Linguística Teórica e Aplicada, v. 24, n. 2, 2008.

DE OLIVEIRA, Gilvan Müller. **O lugar das línguas: A América do Sul e os mercados linguísticos na Nova Economia**. 2010.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2001.

GARDNER, Robert C.; LAMBERT, Wallace E. **Attitudes and Motivation in Second-Language Learning**. 1972.

HOBBSAWM, Eric. Da revolução industrial inglesa ao imperialismo, trad. **Donaldson Magalhães Garschagen**, Rio de Janeiro, **Forense-Universitária**, 1986.

JORDÃO, Clarissa Menezes. **A língua inglesa como commodity: Direito ou obrigação de todos. Conhecimento local e conhecimento universal.**(3), v. 1, p. 272-295, 2004.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 2003.

LEFFA, Vilson J. **Metodologia do ensino de línguas.** In BOHN, H. I.; VANDRESEN, P. Tópicos em lingüística aplicada: O ensino de línguas estrangeiras. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1988. p.211-236.

MICHELON, Dorildes. **A motivação na aprendizagem da língua inglesa.** Revista Língua&Literatura, v. 5, n. 8 e 9, p. 78-96, 2012.

Mcdonough, S. H. (1986). *Psychology in Foreign Language Teaching.* London: Routledg.

OLIVEIRA, A. S.; CARDOSO, E. L. (2009). **Novas Perspectivas no Ensino da Língua Inglesa: Blogues e Podcasts.** In **Educação, Formação & Tecnologias**; vol.2 2009, disponível no URL: <http://eft.educom.pt..>

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira. **A www e o ensino de inglês.** Revista brasileira de linguística aplicada, v. 1, 2001.

PEREIRA, M. R. F. **O método comunicativo no ensino de inglês,** 2011. Disponível em <http://www.webartigos.com/artigos/o-metodo-comunicativo-no-ensino-de-ingles/58527/>Acesso em 14 Out 2017.

PIRES, Eliane Cristine Raab. **A língua inglesa: uma referência na sociedade da globalização.** 2002.

PILATTI, Andrielle; DOS SANTOS, Maria Elisabete Mariano. **O domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado.** Secretariado Executivo em Revist@, v. 4, n. 4, 2008.

PRODANOV, Cleber Cristiano. FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico.** 2. ed. Rio Grande do Sul: Feevale, 2013.

SADER, Emir. **Século XX: uma biografia não autorizada: o século do imperialismo.** Editora Fundação Perseu Abramo, 2000.

SCHÜTZ, Ricardo. **História da língua inglesa**. English made in Brazil.[on-line], 2003. Disponível em: <http://www.sk.com.br/sk-enhis.html>. Acesso em: 30 Abril 2018.

SCHÜTZ, Ricardo. **Motivação e desmotivação no aprendizado de línguas. English made in Brazil**, v. 10, 2014. Disponível em: <http://www.sk.com.br/sk-motiv.html>. Acesso em: 28 Abril 2018.

SCHÜTZ, Ricardo. **O inglês como língua internacional**. 2009. Disponível em: <http://www.sk.com.br/sk-ingl.html>. Acesso em 30 Abril 18.

SILVA, Kleber Aparecido da. **Crenças sobre o ensino e aprendizagem de línguas na Linguística Aplicada: um panorama histórico dos estudos realizados no contexto brasileiro**. Revista Linguagem & Ensino, v. 10, n. 1, p. 235-271, 2012.

SILVA, Wesley N. **Da Estados Unidos (1865-1917): De Nação Dividida a Potência Imperial Continental**. Revista Científica Semana Acadêmica. Fortaleza, 2014.

SPINASSÉ, Karen Pupp. **Os conceitos Língua Materna, Segunda Língua e Língua Estrangeira e os falantes alóctones minoritários no Sul do Brasil**. 2006. Disponível em: <http://tinyurl.com/zedht9v>. Acesso em: 28 Abril 2018.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (Ed.). **Turismo: como aprender como ensinar**. Senac, 2000.

VILAÇA, C. M. L. **Métodos de Ensino de Línguas Estrangeiras: fundamentos, críticas e ecletismo**. Revista Eletrônica do Instituto de Humanidades. UNIGRANRIO/UFF. ISSN-1678—3182 p. 73-88. Volume VII Número XXVI Jul - Set 2008. Disponível em: <http://www.scribd.com/doc/37500865/M-etodos-de-ensino-de-LE>. Acesso em 18 Out 2017.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO

Esse questionário é instrumento de base para levantamento de dados que sustentarão a pesquisa “A importância da Língua Inglesa para o profissional do turismo: motivações e desafios dos discentes”.

Idade: _____ Turno: _____ Período: _____ Data: ___/___/___

1 – O que motiva você a aprender uma segunda língua?

- Viagens Trabalho
 Conhecimento Cultura
 Diversão

2 – Está cursando algum Curso de Língua Inglesa atualmente?

- Sim Não

3 – Qual seu nível de proficiência em Língua Inglesa?

- Fluente Básico
 Intermediário Avançado
 Nenhum

4 – Caso você tenha alguma proficiência, quais foram os meios utilizados?

- Comunicação com falantes nativos
 Curso de Idiomas
 Aplicativos móveis
 Livros Vídeo Aulas
 Música Filmes
 Outros: _____

5 – Qual sua maior dificuldade na aprendizagem da Língua inglesa?

- Compreensão Auditiva
 Escrita
 Pronúncia
 Gramática

6 – Quais habilidades você considera mais importantes durante o Ensino de Língua Inglesa para o Turismo?

- Compreensão Auditiva Escrita
 Leitura Pronúncia

7 – Em qual setor do Turismo você pretende trabalhar após a faculdade?

- Meios de Hospedagem
 Pesquisa Eventos Agência
 Outros: _____

8 – Considerando a resposta anterior, qual a importância da proficiência em Língua Inglesa?

- imprescindível
 importante
 pouco relevante

9- Como você classificaria a metodologia de ensino da Língua Inglesa no curso de Turismo?

- Ótimo Bom Ruim
 Péssimo
 Ainda não tive essa disciplina.

10- No curso de Turismo, quais habilidades você considera que deve haver maior ênfase durante o Ensino da Língua Inglesa?

- Compreensão Auditiva
 Escrita – Estrutura gramatical
 Leitura
 Pronúncia

