



Maria Angela da Silva

**INGLÊS PARA A ÁREA DE TURISMO:
análise de necessidades do mercado e de aprendizagem**

Dissertação de Mestrado apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Letras do Departamento de Letras da PUC-Rio como parte dos requisitos parciais para obtenção do título de Mestre em Letras.

Orientadora: Profa. Barbara Jane Wilcox Hemais

Rio de Janeiro
Setembro de 2007



Maria Angela da Silva

**INGLÊS PARA A ÁREA DE TURISMO:
análise de necessidades do mercado e de aprendizagem**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo programa de Pós-Graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Barbara Jane Wilcox Hemaïs

Orientadora

Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Silvia Beatriz Alexandra Becher

Costa

Departamento de Letras - PUC-Rio

Profa. Myriam Brito Correa Nunes

Departamento de Letras Anglo-Germânicas- UFRJ

Prof. Paulo Fernando Carneiro de Andrade

Coordenador Setorial do Centro de Teologia
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, _____ de _____ de _____.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da autora, da orientadora e da universidade.

Maria Angela da Silva

Graduou-se em Letras, habilitação Português-Inglês, pela UFRJ (Universidade Federal do Rio de Janeiro) em 1979. Cursou Especialização em Lingüística Aplicada (Interação e Discurso) na Universidade Federal do Rio de Janeiro de março de 1997 a novembro de 1998. Atuou como professora de inglês em cursos de línguas durante 20 anos e no Ensino Fundamental da rede pública por 17 anos. Atualmente, trabalha como professora de inglês na rede pública estadual em uma escola técnica. Suas áreas de interesse envolvem Inglês para Fins Específicos e Gêneros Discursivos.

Ficha Catalográfica

Silva, Maria Ângela da

Inglês para a área de turismo : análise de necessidades do mercado e de aprendizagem / Maria Ângela da Silva ; orientadora: Bárbara Jane Wilcox Hemais. – 2007.

105 f. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Letras) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Inglês Instrumental. 3. Turismo. 4. Análise de necessidades. I. Hemais, Bárbara Jane Wilcox. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD: 400

À minha filha Thaís, que acompanhou toda essa trajetória, que persevere e não desista nunca de seus objetivos, sempre com dedicação e esforço, sem os quais eu não teria conseguido chegar ao final desta etapa.

Agradecimentos

Primeiramente, a Deus por todas as bênçãos recebidas.

Ao meu pai (in memoriam) e à minha mãe por tudo que me ensinaram e que representam para mim.

Ao meu marido Roberto e à minha filha Thaís pela compreensão, paciência e apoio durante o meu período de ausência.

À Professora Barbara Jane Wilcox Herais pela dedicação, paciência, competência e palavras de incentivo.

A todos os meus alunos, ex-alunos e informantes desta pesquisa pela compreensão, pelo tempo concedido e pela atenção dispensada.

À Direção das duas escolas onde trabalho pela compreensão e apoio.

À professora Angela Renata Azevedo, coordenadora técnica de Turismo, pelas informações e apoio.

Às minhas irmãs e amigas por me incentivarem sempre.

Às professoras Myriam Nunes, Sílvia Becher e Inés Miller, por aceitarem o convite de fazer parte da minha banca.

À Coordenação Central de Pós-Graduação da PUC-Rio, pela bolsa de isenção concedida.

Ao Departamento de Letras da PUC-Rio, em especial à Francisca, por seu apoio.

A todos os parentes, amigos, amigas e colegas de trabalho que me encorajaram e me ajudaram em mais essa etapa da minha vida.

Resumo

Silva, Maria Ângela da; Hemais, Barbara Jane Wilcox (Orientadora). **INGLÊS PARA A ÁREA DE TURISMO: análise de necessidades do mercado e de aprendizagem.** Rio de Janeiro, 2007. 105p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O objetivo deste estudo é identificar as necessidades da situação de aprendizagem (necessidades dos alunos) da língua inglesa dos estudantes de um curso técnico em Turismo e Hotelaria em uma escola técnica estadual, e da situação-alvo (necessidade do mercado de trabalho), comparando-as com a proposta curricular existente. Para levantar os dados, foram utilizados como instrumento de coleta: questionários, entrevistas semi-estruturadas e documentos sobre o curso de Turismo e Hotelaria e sobre a disciplina Inglês Instrumental. O principal arcabouço teórico que norteou esta pesquisa está fundamentado nos trabalhos de Hutchinson e Waters (1987/1996), Dudley-Evans e St. John (1998/2005) e Robinson (1991), autores da linha de estudo de ensino de línguas denominado Inglês para Fins Específicos - ESP (English for Specific Purposes), ou Abordagem Instrumental, termo adotado no Brasil. A análise dos dados confirma a extrema necessidade da situação de aprendizagem e da situação-alvo da compreensão auditiva e da produção oral. No entanto, o ensino da habilidade de leitura de gêneros discursivos tais como *sites*, folhetos, regulamentos, entre outros, precisa ser redimensionado. Esta pesquisa pretende dar subsídios para uma adequação do curso de Inglês Instrumental atualmente implementado na escola técnica onde esta pesquisa foi realizada, tendo em vista as necessidades dos alunos desta unidade escolar e do mercado de trabalho.

Palavras-chave

Inglês Instrumental, turismo, análise de necessidades.

Abstract

Silva, Maria Ângela da; Herais, Barbara Jane Wilcox (Advisor). **ENGLISH FOR TOURISM: a needs analysis of the learning situation and the market.** Rio de Janeiro, 2007. 105p. MSc. Dissertation – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The aim of this study is to identify, first, the learning needs of students that study English as a foreign language in a technical course in Tourism and Hotel Management in a state school, and, second, the target needs for work in the market; in addition, the study compares the students' needs and market needs with the course syllabus followed in the school. The data were collected through questionnaires, semi-structured interviews and documents about the Tourism course and about the English course. The main theoretical framework of this study is based on Hutchinson & Waters (1987/1996), Dudley-Evans & St. John (1998/2005) and Robinson (1991), authors of the approach called ESP – English for Specific Purposes, or *Inglês Instrumental*, as it is known in Brazil. The analysis of the data confirms that, in both learning and target situations, speaking and listening skills are extremely important. However, the teaching of reading skills for genres such as web sites, brochures, and regulations must be re-evaluated and adjusted to the reality of student and market needs. Suggestions are presented for new directions toward making the ESP course under study more suitable for both the learner and the market.

Keywords

English for Specific Purposes, tourism, needs analysis

Sumário

1. Introdução	11
2. O ensino de inglês para fins específicos	14
2.1 - Breve histórico e desenvolvimento	14
2.2 - Características do ESP	19
2.3 - Tipos de inglês instrumental	21
2.4 - Análise de necessidades	22
3. Gênero discursivo	28
3.1- Gênero discursivo segundo Bakhtin	28
4. Turismo	34
4.1 - O que é turismo?	34
4.2 - O profissional de turismo	38
5. Proposta pedagógica da escola	41
5.1 - O curso de inglês instrumental	45
6. Metodologia	48
6.1 - Situando a pesquisa	48
6.2 - Contexto de pesquisa	49
6.3 - Instrumentos da coleta	51
6.3.1 - Questionário aplicado aos alunos da escola	51
6.3.2 - Questionário aplicado aos alunos egressos e profissionais	52
6.3.3 - Entrevista semi-estruturada	53
6.4 - Os informantes	54
6.5 - Procedimentos metodológicos	55
7. Apresentação e discussão dos dados	56
7.1 - As necessidades de aprendizagem dos alunos	56
7.1.1 - Conhecendo os alunos da escola	56
7.1.2 - Relação dos alunos com a língua inglesa	58
7.1.3 - Dados dos alunos egressos	65
7.2 - As necessidades do mercado	71
7.2.1 - Dados dos profissionais	72
7.2.1.1 - Dos questionários	72
7.2.1.2 - Das entrevistas	76
7.2.1.3 - Das tarefas	82
7.3 - Sugestões para reformulações do programa de inglês instrumental	85
8. Considerações finais	88

Anexos	95
Anexo I: Questionário aplicado aos alunos da escola	96
Anexo II: Questionário aplicado aos alunos egressos	98
Anexo III: Questionário aplicado aos profissionais	101
Anexo IV: Entrevista semi-estruturada	104
Anexo V: Matriz Curricular Ensino Médio	105

Lista de Tabelas

Tabela 7.1: Faixa etária	56
Tabela 7.2: Sexo	57
Tabela 7.3: Estado civil	57
Tabela 7.4: Tipo de escola no Ensino Fundamental	57
Tabela 7.5: Bairro/cidade de origem	57
Tabela 7.6 Estudo da língua inglesa	58
Tabela 7.7: O que os alunos fazem em língua inglesa	59
Tabela 7.8: Informação acerca do mundo	60
Tabela 7.9: Auto-avaliação de desempenho	62
Tabela 7.10: O que os alunos gostam de fazer na aula	62
Tabela 7.11: Atividades que deveriam ser priorizadas nas aulas de inglês	63
Tabela 7.12: O que gostaram de fazer na aula de inglês	66
Tabela 7.13: Auto-avaliação de desempenho	67
Tabela 7.14: Atividades que deveriam ser priorizadas na sala de aula	68
Tabela 7.15: O que foi mais praticado	69
Tabela 7.16: Tarefas desempenhadas em língua inglesa	82

Lista de Quadros

Quadro 2.1: Continuum de tipos de cursos de Ensino da Língua Inglesa	22
Quadro 4.1: Ranking dos turistas estrangeiros no Rio em 2005 (Agosto/06)	37
Quadro 5.1: Matriz Curricular dos Módulos	42