

Referências bibliográficas

BAKHTIN, M.. Os gêneros do discurso. In: Estética da Criação Verbal. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

BAZERMAN, C. Atos de fala, Gêneros textuais e Sistemas de atividades: como os textos organizam atividades e pessoas. In: Dionisio & Hoffnagel (orgs.). **Gêneros Textuais, Tipificação e Interação: Charles Bazerman**. São Paulo: Cortez, 2005.

BELMONTE, J. **Análise de necessidades na área de turismo: em busca de subsídios para uma adequação da disciplina língua inglesa**, 2003. 99 f. Dissertação de Mestrado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem – PUC-SP, São Paulo.

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

_____. Análise estrutural do turismo. Disponível em www.sindegtur.org.br/2006/glossario. Acesso em junho de 2007.

BERWICK, R. Needs assessment in language programming: from theory to practice. In: JOHNSON, R. K. (ed.) **The second language curriculum**. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

BONINI, A.. **Gênero textual/discursivo: o conceito e o fenômeno**. In: **Cristovão; Nascimento (orgs.). Gêneros textuais: teoria e prática**. Londrina: Moria, 2004.

BRASIL. **Meu negócio é turismo**. Ministério do Trabalho e Emprego. Federação das Indústrias do Estado de São Paulo. Fundação Roberto Marinho[sem data].

BRINDLEY, G. The role of needs analysis in adult ESL programme design. In: JOHNSON, R.K. **The second language curriculum**. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

Capacitação profissional para o turismo. Disponível em www.bnb.gov.br/content/aplicacao/prodetur/downloads/docs/3.10. Acesso em junho de 2007.

CATRAMBY, T.C.V.; COSTA, S.R.R. Qualificação Profissional em Turismo como Fator de Competitividade do Setor. Disponível em www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/ojs/include/ Caderno Virtual de Turismo. Vol.4, nº3 (2004).

CELANI, M. A. et al. **The Brazilian ESP Project: an evaluation**. São Paulo: EDUC, 1988.

_____. **ESP in Brazil: 25 years of evolution and reflection**. São Paulo: Mercado de Letras; São Paulo: EDUC, 2005.

CHRISTIE, F. **Genre theory and ESL teaching: a systemic functional perspective**. TESOL Quarterly, 23, 4: 759-763, 1999.

COOPER, C; Shepherd, R; Westlake, J. **Educando os educadores em turismo: manual de educação em turismo e hospitalidade**. Traduzido por: Rosemary Neves de Sales Dias, Cíntia Kaori Yokota, Laura Martins Arnstein. São Paulo: Roca, 2001.

DAVIS, K. A. **Qualitative Theory and Methods in Applied Linguistics Research**. TESOL Quartely, vol. 29, No. 3, Autumn 1995.

DE BIAGGI,E.T.K.; STAVALE, E.D.B. **Novas rotas para profissionais de inglês nas áreas de turismo, hotelaria e gastronomia**. New Routes, Disal, Junho 2005: 27-32.

Diretrizes para a construção do projeto político-pedagógico da rede FAETEC. Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia. Rio de Janeiro, 2001.

DUDLEY-EVANS,T; ST JOHN, M. **Developments in ESP: a multi-disciplinary approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

FERREIRA, A. B. H. **Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FIORIN, J. L. **Introdução ao pensamento de Bakhtin**. São Paulo: Ática,2006.

FREEDMAN, A. **Beyond the text: towards understanding the teaching and learning of genres**. TESOL Quarterly, 23, 4: 764-767, 1999.

FREEDMAN, A.; MEDWAY, P. Locating genre studies: antecedents and prospects. In: Freedman & Medway (eds.) **Genre and the New Rhetoric**. London: Taylor & Francis, 1994.

HOLMES, J. **What do we mean by ESP?** Projeto Nacional Ensino de Inglês Instrumental. Working Paper 2. São Paulo, PUC-SP, 1981.

HOLMES, J. **What's my methodology?** The ESpecialist, São Paulo, vol. 21, No 2, p. 127-146, 2000.

HUTCHINSON, T.; WATERS, A. **English for Specific Purposes: a learning-centered approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. Conheça o IH: contexto. www.hospitalidade.org.br/Institucional/Contexto/contexto_idx.htm.

JOHNS, A. M.. Introduction: genre in the classroom. In: **Genre in the classroom: Multiple Perspectives**. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum, 2002.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M.E.D.A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 2001.

MARCUSCHI, L.A. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: Dionisio, A. P. et al (orgs.). **Gêneros textuais & ensino**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2003.

MILLER, C. Genre as social action. In: Freedman, A. & Medway, P. (eds.) **Genre and the New Rhetoric**, p. 23-42. London: Taylor & Francis, 1994.

NUNAN, D. **Research Methods in Language Learning**. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.

OMT (2007) – Organização Mundial de Turismo. Disponível em <http://www.world-tourism.org>.

PINTO, M.M. **Inglês no mercado de trabalho do secretário executivo bilíngüe: uma análise de necessidades**, 2002. 129 f. Dissertação de Mestrado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem – PUC-SP, São Paulo.

PLANO NACIONAL DE TURISMO. Disponível em <http://institucional.turismo.gov.br/> Acesso em junho de 2007.

Ranking dos turistas estrangeiros. Turisrio. Disponível em www.rio.rj.gov.br/riotur. Acesso em junho de 2007.

ROBINSON, P. **ESP Today: a practitioner's guide**. Hertfordshire: Prentice Hall, 1991.

SANOVICZ, E. Prefácio. In: BENI, M.C. **Globalização do turismo**. São Paulo: Aleph, 2003.

SENAC. DN. **Turismo no Brasil: um guia para o guia**. Alexandre Raposo; Marcia Capella; Cláudia Cardoso dos Santos. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2002.

STREVEENS, P. ESP after twenty years: a re-appraisal. In: Tickoo, M. L. (ed.). **English for Specific Purpose: state of art**. Singapore: SEAMEO, 1988. Anthology series 21.

SWALES, J. **Episodes in ESP**. Hertfordshire: Prentice Hall, 1988.

_____. **Genre Analysis**. Cambridge: CUP, 2004.

TRIGO, L.G.G. A importância da educação para o turismo. In: LAGE, B.H.G.; MILONE, P.C. (org.). **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

VIAN JR., O. **Inglês Instrumental, Inglês para Negócios e Inglês Instrumental para Negócios**. D.E.L.T.A., vol. 15, No Especial, p. 437-457, 1999.

ANEXOS

ANEXO I

QUESTIONÁRIO – ALUNOS CURSANDO “TURISMO E HOTELARIA”

1. Nome (opcional) _____ Data ____/____/2007

2. Série _____

3. Idade _____

4. Cidade / Bairro de origem _____

5. Sexo () masculino () feminino

6. Estado civil _____

7. cursou o Ensino Fundamental em escola () pública () privada

8. Você já estudou inglês em escola de línguas ou estuda atualmente?

() não

() estudo há _____ meses

() estudei _____ meses

9. Você costuma ler, ouvir, falar, escrever em língua inglesa?

() não

() sim – O quê? _____ Com que frequência? _____

10. Como você se mantém informado do que acontece no mundo? (marcar uma ou mais opções)

() lendo revistas em geral () lendo jornais () lendo livros

() assistindo a noticiários na TV () lendo na internet () outros _____

11. Qual a importância da língua inglesa para a sua formação na área de turismo?

12. Circule a letra correspondente ao seu desempenho na língua inglesa em relação às habilidades abaixo:

LER	a. ótimo	b. bom	c. regular	d. ruim
ESCREVER	a. ótimo	b. bom	c. regular	d. ruim
FALAR	a. ótimo	b. bom	c. regular	d. ruim
OUVIR	a. ótimo	b. bom	c. regular	d. ruim

13. O que você gosta / gostaria de fazer nas aulas de inglês? (marcar uma ou mais alternativas)

() traduzir () estudar gramática () assistir filmes () escutar música

() estudar / aprender vocabulário relacionado à turismo

() assistir vídeos sobre assuntos diversos

() assistir vídeos da área de turismo () praticar diálogos da área de turismo

() ler folhetos () ler guias turísticos () ler e escrever e-mails

() ler quadros informativos (horários, serviços, cardápios, etc.)

() descrever lugares oralmente () descrever lugares por escrito

() compreensão auditiva de diálogos () outros, especifique: _____

14. Que atividades deveriam ser priorizadas nas aulas de inglês no curso de turismo?

Numere 1 (muito importante), 2 (importante) ou 3 (não tão importante).

() leituras de textos autênticos de diversos tipos

() oportunidades de falar / conversar em inglês

- atividades de compreensão oral, como conversas, filmes, programas de TV, músicas, e outros
- exercícios gramaticais
- escrever cartas, e-mails, bilhetes, e outros
- outros, especifique: _____

15. Você gostaria de fazer algum comentário ou dar alguma sugestão quanto às aulas de Inglês Instrumental para que possamos melhorar nosso desempenho como profissionais da área de turismo?

Questionário adaptado de Juliana Belmonte e Márcia Mathias Pinto.

ANEXO II

QUESTIONÁRIO – ALUNOS EGRESSOS

1. Nome _____ Data ____/____/____
2. Idade: _____
3. Sexo: () masculino () feminino
4. Cidade / Bairro de origem: _____
5. Situação atual: () estagiando () aguardando estágio
6. Você já estudou inglês em escola de línguas?
() sim Duração: _____ () não
7. Você atualmente estuda inglês em um instituto de idiomas?
() sim Há quanto tempo? _____ () não
8. Qual a importância do idioma para a sua formação na área de turismo?

9. O que você gosta de fazer nas aulas de inglês? (marcar uma ou mais alternativas)
() traduzir () estudar gramática () assistir filmes () escutar música
() navegar na internet () ler () conversar () escrever () ouvir
() estudar / aprender vocabulário relacionado à turismo () assistir vídeos sobre assuntos diversos () assistir vídeos da área de turismo () praticar diálogos da área de turismo
10. Circule a letra correspondente ao seu desempenho na língua inglesa em relação às habilidades abaixo:
LER – a. ótimo b. bom c. regular d. ruim
ESCREVER - a. ótimo b. bom c. regular d. ruim
FALAR - a. ótimo b. bom c. regular d. ruim
OUVIR - a. ótimo b. bom c. regular d. ruim
11. Que atividades deveriam ser priorizadas nas aulas de inglês no curso de turismo? Numere de 1 (mais importante) a 5 (menos importante).
() leituras de textos autênticos de diversos tipos
() oportunidades de falar / conversar em inglês
() atividades de compreensão oral, como filmes, programas de TV, músicas, e outros
() exercícios gramaticais
() outros, especifique: _____
12. Você já trabalha ou faz estágio na área de turismo?
() sim Onde: _____ Cargo: _____
() não
13. Você usa a língua inglesa no seu trabalho / estágio?
() sim () não

14. Com que frequência você usa o inglês no seu estágio semanalmente?

sempre frequentemente às vezes nunca

15. Utilizo a língua inglesa em minha função com:

brasileiros “nativos” da língua estrangeiros “não nativos” da língua

16. Que habilidades você julga serem mais importantes na sua área de atuação? Numere de 1 (mais importante) a 4 (menos importante).

falar escrever ouvir ler

17. Nas aulas de Inglês Instrumental praticou-se mais: (marcar uma ou mais alternativas)

leitura de folhetos leitura de guias turísticos leitura de quadros informativos (horários, serviços, cardápios, etc.) escrita de e-mails

descrição de lugares oralmente descrição de lugares por escrito

compreensão auditiva de diálogos conversação gramática

outros. Especifique: _____

18. O que você gostaria de ter praticado mais? Escolha entre os itens da pergunta anterior e/ou acrescente outros.

Por quê? _____

19. Você acredita que o seu conhecimento de língua inglesa melhorou com a disciplina Inglês Instrumental na Escola Técnica?

sim Que habilidade? _____

não Por quê? _____

20. Como você avalia as aulas de Inglês Instrumental que você teve? (no que atenderam ou não às suas necessidades?)

Pontos positivos:

Pontos negativos:

21. Você gostaria de fazer algum comentário ou dar alguma sugestão quanto às aulas de Inglês Instrumental para que possamos melhorar nosso desempenho como profissionais da área de turismo?

22. Assinale as tarefas que você efetivamente realiza utilizando o inglês no seu estágio:

- Faz check in / check out
- Faz reservas de quartos / apartamentos
- Faz confirmação de reservas
- Faz reservas de pacotes turísticos (hotéis e passagens)
- Faz pacotes para turistas estrangeiros
- Faz serviço de bordo
- Organiza eventos
- Orienta os turistas
- Faz serviço de intérprete
- Faz serviço de quarto
- Faz serviço de lavanderia
- Faz atendimento ao hóspede na recepção
- Faz atendimento ao hóspede no quarto
- Faz atendimento ao hóspede no restaurante
- Faz serviço de mensageiro
- Faz e recebe telefonemas internacionais
- Anota recados por telefone
- Recebe os passageiros dos vôos internacionais
- Emite o “voucher” / bilhetes
- Faz turismo receptivo para estrangeiros
- Lê sites na Internet
- Lê textos acadêmicos
- Lê textos técnicos
- Cria e escreve roteiros turísticos
- Faz serviços de guiamento para grupos estrangeiros
- Faz contatos com filiais ou parceiros da sua empresa fora do Brasil
- Escreve textos técnicos
- Escreve e-mail para cancelar um apartamento
- Escreve e-mail para confirmar um apartamento
- Faz “transfer” de passageiros estrangeiros
- Faz reservas em companhias aéreas
- Faz contato com fornecedores internacionais
- Faz contato com empresas de eventos
- Faz entrevistas
- Lê e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios
- Escreve e-mails, faxes, documentos, contratos, cartas, relatórios
- Participa de treinamentos, conferências, eventos, reuniões
- Resolve problemas / dúvidas dos clientes
- Calcula tarifas
- Faz tradução de documentos, cartas, e-mails, faxes, relatórios, contratos
- Outras. Especifique: _____

ANEXO III

QUESTIONÁRIO – PROFISSIONAIS DE TURISMO E HOTELARIA

1. Nome (opcional) _____ Data ___/___/___
2. Empresa onde trabalha _____
3. Ramo de atividade _____
4. Cargo na empresa _____
5. Idade _____
6. Sexo _____
7. Você estudou inglês?
() não
() sim Onde? _____ Quanto tempo? _____
8. Usa a língua inglesa no seu trabalho? () sim () não
9. Com que frequência você usa o inglês no seu dia-a-dia de trabalho?
Sempre () frequentemente () às vezes () nunca
10. Você usou ou usa na sua rotina profissional o inglês que estudou no curso técnico?
Especifique. _____
11. Como você aprendeu a terminologia em inglês específica da sua área?

12. Qual a sua opinião sobre a inclusão do Inglês Instrumental no programa curricular?

13. Que grau de necessidade você atribui ao conhecimento da língua inglesa pelos profissionais de turismo?
() muito necessário porque _____
() pouco necessário porque _____
() não é necessário porque _____
14. Qual / Quais dessas habilidades você mais usa em seu trabalho em relação à língua inglesa?
() ler; o quê? _____
() escrever; o quê? _____
() falar; o quê? com quem? _____
() compreensão auditiva; o quê? quem? _____

15. Como você avalia seu desempenho na língua inglesa em relação às habilidades acima: ótimo, bom, regular, ruim?

Ler - _____

Escrever - _____

Falar - _____

Ouvir - _____

16. Caso tenha avaliado como *regular* ou *ruim*, a que você atribui ?

17. Como você avalia as aulas de Inglês Instrumental do curso técnico de turismo? Atenderam ou não às suas necessidades?

Pontos positivos

Pontos negativos

18. Alguma sugestão para que possamos preparar melhor os alunos para o mercado de trabalho?

19. Assinale as tarefas que você efetivamente realiza utilizando o inglês no seu estágio:

- () Faz check in / check out
- () Faz reservas de quartos / apartamentos
- () Faz confirmação de reservas
- () Faz reservas de pacotes turísticos (hotéis e passagens)
- () Faz pacotes para turistas estrangeiros
- () Faz serviço de bordo
- () Organiza eventos
- () Orienta os turistas
- () Faz serviço de intérprete
- () Faz serviço de quarto
- () Faz serviço de lavanderia
- () Faz atendimento ao hóspede na recepção
- () Faz atendimento ao hóspede no quarto
- () Faz atendimento ao hóspede no restaurante
- () Faz serviço de mensageiro
- () Faz e recebe telefonemas internacionais
- () Anota recados por telefone
- () Recebe os passageiros dos vôos internacionais
- () Emite o “voucher” / bilhetes

- Faz turismo receptivo para estrangeiros
- Lê sites na Internet
- Lê textos acadêmicos
- Lê textos técnicos
- Cria e escreve roteiros turísticos
- Faz serviços de guiamento para grupos estrangeiros
- Faz contatos com filiais ou parceiros da sua empresa fora do Brasil
- Escreve textos técnicos
- Escreve e-mail para cancelar um apartamento
- Escreve e-mail para confirmar um apartamento
- Faz “transfer” de passageiros estrangeiros
- Faz reservas em companhias aéreas
- Faz contato com fornecedores internacionais
- Faz contato com empresas de eventos
- Faz entrevistas
- Lê e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios
- Escreve e-mails, faxes, documentos, contratos, cartas, relatórios
- Participa de treinamentos, conferências, eventos, reuniões
- Resolve problemas / dúvidas dos clientes
- Calcula tarifas
- Faz tradução de documentos, cartas, e-mails, faxes, relatórios, contratos
- Outras. Especifique: _____

Questionário adaptado de Juliana Belmonte e Márcia Mathias Pinto.

ANEXO IV

ENTREVISTA – PROFISSIONAIS DE TURISMO

Ice-breaking: nome, idade, origem,..

1. Qual o ramo de sua atividade? Que cargo você ocupa dentro da empresa?
2. Você estudou inglês? Onde? Quanto tempo?
3. Você usa na sua rotina profissional o inglês que você estudou na escola técnica?
4. Como você aprendeu a terminologia em inglês específica da área de turismo?
5. Qual é a necessidade para um profissional de turismo ter conhecimento de inglês?
6. Que habilidade em língua inglesa um profissional (no seu caso) de turismo utiliza: (assinale um item ou mais)
 ler – o quê? _____
 escrever – o quê? _____
 ouvir – o quê?

 falar – o quê? com quem? _____
7. Que tarefas você efetivamente realiza utilizando o inglês?

ANEXO V

MATRIZ CURRICULAR – ENSINO MÉDIO

TURISMO - DIURNO

B A S E N A C I O N A L C O M U M	ÁREAS DE CONHECIMENTO	SÉRIE	CARGA HORÁRIA							
		DISCIPLINA	SEMANAL				ANUAL POR SÉRIE			
			1.º	2.º	3.º	TOTAL	1.º	2.º	3.º	TOTAL
	1. LINGUAGENS, CÓDIGOS E SUAS TECNOLOGIAS.	Língua Portuguesa	4	2	2	8	160	80	80	320
		Educação Física	2	1	1	4	80	40	40	160
		Artes	2	-	-	2	80	-	-	80
	2. CIÊNCIAS DA NATUREZA, MATEMÁTICA E SUAS TECNOLOGIAS.	Matemática	4	2	2	8	160	80	80	320
		Física	4	2	2	8	160	80	80	320
		Química	2	2	2	6	80	80	80	240
		Biologia	2	2	2	6	80	80	80	240
		História	2	2	2	6	80	80	80	240
		Sociologia	-	2	-	2	-	80	-	80
		Filosofia	2	-	-	2	80	-	-	80
Sub-total(A)	26	17	15	58	1040	680	600	2320		

PARTE DIVERSIFICADA		1.º	2.º	3.º	total	1.º	2.º	3.º	total
	Língua Estrangeira	2	2	2	6	80	80	80	240
	Literatura	-	2	2	4	-	80	80	160
	Técnicas de Comunicação	-	2	-	2	-	80	-	80
	Matemática: Orçamentos e Custos	-	-	2	-	-	-	80	80
	Sub-total(B)	2	6	6	14	80	240	240	560
	Total 28		23	21	72	1120	920	840	2880