

Uma análise de necessidades de recepcionistas de hotel para a construção de um programa de ensino de língua estrangeira baseado em tarefas¹

Telma Pires Pacheco Amorim
Instituto Federal de Santa Catarina
tamorim@ifsc.edu.br

Rosely Perez Xavier
Universidade Federal de Santa Catarina
roselyperezxavier@gmail.com

Resumo

O artigo descreve uma análise de necessidades conduzida com recepcionistas de hotéis como ponto de partida para a elaboração de um programa de ensino de língua baseado em tarefas. Seguindo os procedimentos definidos por Long (1985, 2005), o estudo identifica as necessidades desse profissional para a definição das tarefas-alvo e sua classificação em tarefas-tipo. Os dados foram coletados por meio de entrevistas, questionários e a observação não participativa dos recepcionistas em sua rotina de trabalho. Os dados mostraram que as noções de tarefa-alvo e -tipo podem ser associadas à noção de gênero discursivo, assim como a concepção de subtarefa como estágio constitutivo de um gênero. Esses resultados podem redirecionar o desenho de um programa de ensino de língua estrangeira por tarefas para cursos profissionalizantes direcionados a recepcionistas ou a qualquer outro profissional da área de turismo.

Palavras-chave: Análise de necessidades. Tarefa. Desenho de currículo.

Abstract

This paper describes a needs analysis survey of hotel receptionist professionals as a starting point for the development of a task-based language syllabus. Following the

¹Este trabalho é um recorte da dissertação de mestrado intitulada “Uma análise de necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico Hospitalidade e Lazer: subsídios para um programa de ensino de inglês baseado em tarefas”, defendida pela primeira autora em 2011 no Programa de Pós-Graduação em Linguística da UFSC.

procedures stated by Long (1985, 2005), the study initially identifies the needs of this professional to define the target tasks and their classification into task types. The data were collected through interviews, questionnaires and a non-participant observation of receptionists in their job routine. The data showed that the notions of target task and task type may be associated to the notion of discursive genre, as well as the conception of subtask may be viewed as a constituent stage of a genre. These results are expected to redirect the design of a task-based language syllabus for professional courses aimed at training receptionists or any other professional in the area of Tourism and Hospitality.

Keywords: Needs analysis. Task. Syllabus design.

1 Introdução

O termo *necessidades* pode ser interpretado de diversas formas. Brindley (1989) apresenta três visões com base em um estudo conduzido com mais de 100 professores de inglês como segunda língua na Austrália. Na primeira, *necessidade* refere-se à noção de proficiência. Nessa perspectiva, realizar uma análise de necessidades implica coletar amostras do desempenho dos alunos para definir o que é necessário para melhorar sua proficiência nessa língua. *Necessidade* pode ainda ser interpretada em termos afetivos e psicológicos. Nesse caso, uma análise de necessidades requer informações sobre “as atitudes, motivação e consciência dos alunos, sua personalidade e estilo de aprendizagem, seus desejos e expectativas sobre a aprendizagem da língua inglesa” (BRINDLEY, 1989, p. 68) para melhor orientar as tomadas de decisão do professor. A terceira interpretação do termo *necessidades* está relacionada aos propósitos de aprendizagem dos alunos (*goal-oriented needs*) e se alinha à visão instrumental, uma vez que busca atender aos objetivos ocupacionais e acadêmicos de alunos que desejam usar a língua-alvo em uma dada situação de comunicação. Segundo Brindley (1989, p. 67), com base nessa visão, “a proficiência geral de língua não é tão importante quanto a capacidade de operar efetivamente em áreas específicas de relevância para as necessidades e interesses dos alunos”. Nessa perspectiva, uma análise de necessidades implica coletar informações sobre o que os alunos necessitam fazer com a língua para

atender aos seus objetivos pessoais e papéis sociais em uma dada situação comunicativa. É nessa concepção que este estudo se insere.

Como explica West (1994), uma análise de necessidades é uma atividade pragmática, um procedimento capaz de subsidiar o professor na definição dos conteúdos de um curso, dos objetivos, da seleção e/ou elaboração de atividades de ensino, da avaliação do desempenho, entre outras tomadas de decisão para a construção informada de um programa de ensino e sua condução. Em geral, uma análise de necessidades é conduzida antes da realização de um curso, mas pode ser feita também em seu início ou durante o curso.

Neste artigo relatamos uma análise de necessidades conduzida com recepcionistas de hotel, visando à definição das tarefas ou ações desenvolvidas no dia a dia desses profissionais para a construção de um programa de ensino baseado em tarefas, seguindo o modelo de Long (1985, 2005).

Embora a literatura da área de ensino e aprendizagem de língua estrangeira possa apresentar algumas análises de necessidades conduzidas com recepcionistas de hotel (CARDOSO, 2003a; FABIÃO, 2005; RITTER, 1997), não é de nosso conhecimento o uso de tarefas como unidade de análise para a identificação das necessidades comunicativas desse profissional e, por conseguinte, para a construção de programas de ensino baseado em tarefas.

O artigo tem início com as fontes e os métodos utilizados para uma análise de necessidades para, então, discutir o construto *tarefa* como unidade de análise de necessidades e como unidade curricular para o desenho de um programa de ensino baseado em tarefas. Na sequência, apresentamos a metodologia do estudo: os participantes, os métodos e os procedimentos de análise dos dados. Na seção seguinte, os dados são analisados e discutidos. O artigo é finalizado com as conclusões.

2 Análise de necessidades: fontes e métodos

Para Long (2005, p. 35), várias fontes e métodos deveriam ser utilizados para o levantamento das necessidades comunicativas de um profissional para “validar os dados e, consequentemente, aumentar a credibilidade das interpretações”. A triangulação ou a coleta de informações a partir de diferentes fontes e métodos pode ser realizada por meio de questionários, entrevistas, observações *in loco*, estudos de casos de indivíduos ou grupos, testes com propósito de nivelamento ou diagnóstico, autoavaliação, diários de aprendizes e professores, entre outros (STARFIELD, 2010; WATSON-GEGEO, 1988; WEST, 1994, 1997).

No estudo de Jasso-Aguilar (2005), várias fontes (camareiras, governanta, supervisores, etc.) e métodos (observação participativa com gravação em áudio, anotações, entrevistas e questionários) foram utilizados para conhecer as necessidades das camareiras de um hotel em Waikiki, Honolulu, Havaí. A autora observou que as necessidades comunicativas identificadas pelas instituições e pelos seus gestores não se confirmaram nas análises realizadas com as camareiras em seu ambiente de trabalho. Sua pesquisa concluiu que certas fontes de informação, como instituições externas, não parecem ser adequadas para o conhecimento verdadeiro das necessidades comunicativas do trabalhador, e ressaltou o valor de perspectivas internas ao domínio estudado, principalmente quando a análise de necessidades busca o desenho de um currículo e de materiais didáticos.

A problemática que Jasso-Aguilar (2005) aponta em seu estudo pode gerar currículos constituídos exclusivamente de informações provenientes de instituições ou gestores, marginalizando a participação dos aprendizes ou profissionais em treinamento no processo de análise de necessidades, tratando-os como receptores passivos de papéis subservientes. Ciente da possível armadilha que um local de trabalho pode representar para uma análise de necessidades, Jasso-Aguilar (2005) defende sua realização por meio da utilização de métodos e fontes múltiplas, o que, para a autora, favorece uma visão ampla das necessidades em diversas perspectivas. Essa é também a posição defendida neste estudo.

Nunan (1988) classificou dois tipos de análise de necessidades: a análise do aprendiz (*learner analysis*), que se baseia em informações sobre ele, e a análise de tarefas (*task analysis*), que especifica as habilidades linguísticas envolvidas nas tarefas comunicativas do “mundo real”, necessárias aos propósitos comunicativos dos aprendizes. No primeiro tipo de análise, o objetivo é determinar o(s) propósito(s) pelos quais os alunos querem aprender a LE (*subjective needs*) ou, ainda, a finalidade última (*goal-oriented needs*), uma decisão que pode partir da negociação entre professores e alunos ou de diretrizes curriculares baseadas em determinadas políticas educacionais. No segundo tipo de análise (*task analysis*), o foco reside no conhecimento e nas habilidades exigidas para os aprendizes realizarem satisfatoriamente tarefas comunicativas em contextos reais de uso da língua. Esse tipo de análise retrata o que se pretende neste estudo, ou seja, a identificação e a caracterização de tarefas que recepcionistas de hotel desenvolvem no seu trabalho, de forma que sejam constituídos os conteúdos de um programa de ensino de língua estrangeira baseado em tarefas para esses profissionais.

3 Tarefa: unidade de análise de necessidades e de ensino

Tarefa foi conceituada por Long (1985, p. 89) como “as centenas de coisas que as pessoas fazem no cotidiano, no trabalho, no lazer e entre essas atividades”. Como exemplo, o autor menciona:

[...] preencher um formulário, comprar um par de sapatos, fazer uma reserva de vôo, pegar um livro na biblioteca, fazer um teste para motorista, digitar uma carta, pesar um paciente, organizar a correspondência, receber uma reserva de um hotel, preencher um cheque, encontrar uma rua e ajudar alguém atravessar a estrada [...]. (LONG, 1985, p. 89)

O conceito e exemplos apresentados sugerem que tarefas são ações desenvolvidas no dia a dia com o uso da linguagem. Como explica Xavier (1999, p. 27), embora essa definição não apresente propósito pedagógico,

“fica claro que o termo refere-se às atividades realizáveis no mundo real nos domínios *ocupacional, vocacional e acadêmico* (LONG, 1985, p. 91)”. No domínio ocupacional, no qual este estudo se insere, as práticas linguajeiras acontecem nas diferentes atividades do profissional. Assim, a língua/linguagem é manifestada no interior das práticas sociais, estando essa visão embutida no construto *tarefa*.

A noção de tarefa apresentada por Long (1985) é a base fundadora para a construção de seu modelo de currículo por tarefas, o qual consiste em:

- (1) *Conduzir uma análise de necessidades para obter um inventário de tarefas-alvo.*
- (2) *Classificar as tarefas-alvo em tarefas-tipo.*
- (3) *Com base nas tarefas-tipo, extraír as tarefas pedagógicas.*
- (4) *Selecionar e sequenciar as tarefas pedagógicas para formar um currículo por tarefas.*

(LONG, 1985, p. 91 – destaque do autor)

Tarefas-alvo (*target tasks*) são tarefas que um profissional desempenha no seu cotidiano de trabalho. Nesta pesquisa, fazer uma reserva, realizar o *check in* ou o *check out* do cliente no hotel são exemplos de tarefas-alvo que o recepcionista de hotel realiza diariamente. Para Long (1985), as tarefas-alvo apresentam características semelhantes em diferentes situações do domínio-alvo, podendo ser agrupadas em tarefas-tipo (*task types*), que são tarefas mais genéricas. O exemplo abaixo ilustra tarefas-alvo e –tipo em um programa de ensino de língua estrangeira destinado a comissários de bordo, apresentado por Long (1985, p. 92).

Tarefas-alvo: Servir o café da manhã.

Servir o almoço.

Servir o jantar.

Tarefa-tipo: Servir refeições.

No modelo de currículo proposto por Long, tarefas-alvo devem ser

classificadas em tarefas-tipo. Segundo o autor (1985), há três razões que explicam a necessidade dessa classificação. A primeira refere-se à possibilidade de transferir o conteúdo linguístico-discursivo aprendido na tarefa-tipo (tarefa mais geral) para as tarefas-alvo correspondentes. A segunda razão está relacionada aos grupos heterogêneos de aprendizes para os quais a tarefa-tipo poderia ter maior utilidade, uma vez que ela atenderia aos interesses de aprendizes com expectativas ou objetivos de aprendizagem diferentes. A terceira razão reside no fato de as tarefas-tipo viabilizarem mais facilmente a elaboração/seleção das tarefas pedagógicas (*pedagogical tasks*). Tarefas pedagógicas são aquelas que “professores e alunos irão trabalhar em sala de aula [...] até serem capazes de desempenhar a versão completa da tarefa-alvo” (LONG, 1985, p. 92). Elas constituem o currículo.

Long (1985) explica que um vendedor de passagens de trem, por exemplo, não vende passagens (tarefa-tipo), mas passagens de trem (tarefa-alvo). Porém, para assegurar que esse profissional possa também vender revistas, jornais, doces e cigarros em seu contexto de trabalho utilizando a língua estrangeira (LE) é preciso considerar a tarefa-tipo como diretriz das tarefas pedagógicas. Embora o autor não forneça exemplos específicos de tarefas pedagógicas, podemos supor que num curso para comissários de bordo, por exemplo, o professor poderia desenhar as seguintes tarefas pedagógicas tendo em mente a tarefa-tipo “servir refeições”:

Tarefas pedagógicas:

1. *Ouvir um comissário perguntando aos passageiros o que desejam beber para anotar os pedidos.*
2. *Ouvir a reclamação de um passageiro sobre a refeição para definir a solução do problema identificado.*
3. *Ouvir passageiros solicitando itens não disponíveis para o serviço de café da manhã, recorrendo ao cardápio para sugerir substituições possíveis.*

Este modelo de currículo mostra potencial para atender às necessidades comunicativas dos profissionais que necessitam aprender a LE para atuar em seu local de trabalho. Por essa razão, este estudo buscou *Horizontes de Linguística Aplicada*, ano 16, n. 2, 2017

realizar uma análise das necessidades comunicativas do recepcionista de hotel visando a determinar as tarefas-alvo e -tipo que fazem parte do trabalho desse profissional para subsidiar a elaboração futura de um programa de ensino baseado em tarefas.

4 Metodologia do estudo

Para analisar as necessidades comunicativas do recepcionista de hotel a partir da noção de tarefa proposta por Long (1985), duas perguntas de pesquisa foram lançadas: (1) quais tarefas-alvo recepcionistas de hotel realizam na interação com clientes/hóspedes? e (2) como as tarefas-alvo podem ser organizadas em tarefas-tipo?

Neste estudo, as tarefas coletadas foram as realizadas na língua materna do profissional (português), por serem semelhantes àquelas que o recepcionista conduz na LE.

4.1 Participantes da pesquisa

O estudo contou com sete informantes: um professor formador do Instituto Federal de Santa Catarina (IF-SC), um chefe de recepção e cinco recepcionistas de hotel. O professor formador (PF) trabalha nos cursos técnicos em Hospedagem do IF-SC e é responsável pelos seguintes componentes curriculares: Práticas de Recepção, Sistema Informatizado da Recepção e Práticas de Governança. À época da entrevista, ele contava com mais de 20 anos de experiência profissional, dez anos como recepcionista, chefe de recepção e gerente de hotel, e o restante como professor em cursos ligados ao turismo no IF-SC e na instituição na qual se graduou. O PF foi selecionado para, sob sua ótica e experiência prévia, definir os procedimentos de trabalho essenciais de recepcionistas.

O chefe de recepção (CR) atuava há 21 anos na área da hotelaria. Iniciou como auxiliar de recepcionista e, na época, acumulava as responsabilidades de coordenação da recepção e da governança. Sua participação na pesquisa explica-se pelo seu trabalho de treinar, instruir e

coordenar recepcionistas em seu local de trabalho. Para a escolha do CR, foram contatados chefes de recepção que trabalham em sete hotéis do centro de Florianópolis. Hotéis dessa localidade foram selecionados por pertencerem a redes hoteleiras e por oferecerem uma relação de tarefas ou postos de serviços mais bem delineados, como resultado da experiência acumulada no ramo em outras cidades brasileiras e internacionais. A seleção do CR foi feita com base no maior tempo de serviço de coordenação.

Este estudo ainda contou com a participação de cinco recepcionistas de hotel, por atuarem diretamente com o cliente/hóspede e por compreenderem melhor suas necessidades comunicativas e a realidade na qual trabalham. Os cinco participantes foram definidos com base na observação não participativa realizada nos hotéis pesquisados. O hotel com maior número de recepcionistas foi o escolhido, e o critério de seleção foi o tempo de experiência na profissão (mínimo de um ano). Foram quatro recepcionistas do sexo feminino, variando entre 20 e 30 anos, e um do sexo masculino, com 39 anos.

4.2 Instrumentos e procedimentos de coleta de dados

Para a coleta de dados foram utilizadas entrevistas semiestruturadas, observações *in loco* registradas em notas de campo, questionários e gravações em áudio de interações entre recepcionista e cliente/hóspede.

Foram quatro fases distintas. Na Fase 1, o PF foi entrevistado para listar os procedimentos essenciais do trabalho de recepcionista, sob a visão de profissionais que atuaram/coordenaram profissionais na área e que passaram a formá-los no IF-SC. Denominado de procedimentos operacionais padrão (POPs), foi possível conhecer as ações específicas do trabalho desses profissionais, como “realizar *check in* e *check out*”, “atender às solicitações e reclamações”, “encaminhar a bagagem para o carro do hóspede”, entre outras. A entrevista com o professor foi gravada em áudio, transcrita e submetida a ele para a complementação e/ou

retificação das informações.

Na segunda fase de coleta de dados, o CR foi entrevistado em seu local de trabalho para conhecer as atividades que compõem a rotina de trabalho do profissional pesquisado. Por exemplo, para realizar um *check in*, são necessárias ações como: “solicitar que o hóspede preencha o cadastro”, “acertar os detalhes sobre o quarto”, “apresentar as normas e serviços do hotel”, etc. O detalhamento dessas atividades permitiu conhecer as (sequências de) ações realizadas num dado procedimento profissional, bem como algumas práticas linguageiras. A relação das atividades profissionais explicitadas tanto por PF como por CR possibilitou às pesquisadoras delimitar, num primeiro momento, as necessidades comunicativas dos recepcionistas, isto é, as tarefas-alvo por eles realizadas na interação com os clientes/hóspedes.

Para maior validade e complementaridade dos dados, uma observação não participativa na recepção foi conduzida, consistindo na terceira fase de coleta de dados. A observação na recepção compreendeu seis horas: três no período matutino (das 7h50min às 10h50min) e três no período vespertino/noturno (17h40min às 20h40min). Esses turnos foram escolhidos por apresentar um fluxo mais intenso de clientes/hóspedes no hotel, possibilitando a observação e a gravação de um número maior e mais variado de interações. Durante as observações, as ações realizadas pelo recepcionista e aquelas iniciadas pelos clientes/hóspedes foram anotadas em forma de relato descritivo (“Recepcionista solicita que o cliente preencha o formulário de *check in*”).

A última fase de coleta de dados consistiu na aplicação de um questionário para os recepcionistas. O objetivo foi investigar a frequência do uso do inglês nas atividades profissionais, as dificuldades linguísticas na interação com estrangeiros, as situações em que a leitura e a escrita nessa língua acontecem e a opinião dos profissionais sobre a importância da linguagem não verbal na sua profissão. Os questionários consistiram em perguntas abertas e fechadas, e foram aplicados no local de trabalho dos recepcionistas. Esses dados não são analisados neste artigo, pois fogem ao escopo aqui definido.

4.3 Procedimentos de análise dos dados

Os dados das entrevistas (Fases 1 e 2) e das observações não participativas (Fase 3) foram submetidos a uma análise textual, visando a fazer um levantamento inicial das ações que o recepcionista realiza com e sem a interação com os hóspedes. Feito isso, as ações interativas do profissional com os hóspedes foram analisadas para constituírem a primeira listagem de tarefas classificadas como necessidades comunicativas ou tarefas-alvo (LONG, 1985), o que nos possibilitou responder à primeira pergunta de pesquisa: quais tarefas-alvo recepcionistas de hotel realizam na interação com clientes/hóspedes?

Seguindo a proposta de Long (1985), tarefas-alvo são geralmente especificadas por um verbo seguido de uma frase nominal (V + FN), como, por exemplo: fazer reservas, fazer *check in*, fazer *walk in*, etc. Por essa razão, os dados foram revistos para a formulação das tarefas-alvo. Em seguida, buscamos classificar as tarefas-alvo em -tipo.

De acordo com Long (1985), tarefas-tipo são especificadas por um único verbo ou por um verbo seguido de substantivo ou frase nominal genérica, como, por exemplo: atender a solicitações, dar informações, oferecer ajuda, entre outras. Essa classificação permitiu-nos responder à segunda pergunta de pesquisa: como as tarefas-alvo podem ser organizadas em tarefas-tipo?

Como já mencionado por Long e Crookes (1992), a identificação das tarefas-alvo e sua classificação em tarefas-tipo apresentam limitações devido à falta de critérios embasados em teorias. As representações das tarefas (alvo e tipo) seguem basicamente formulações sintáticas. Diante disso, a metodologia de análise utilizada neste estudo foi a Teoria Fundamentada nos Dados (*Grounded Theory* – GLASER; STRAUSS, 1967), que consiste em uma teoria desenvolvida indutivamente com base nas informações coletadas (BORGATTI, s/d) para melhor explicar a situação pesquisada.

A análise dos dados nas diferentes fases de coleta apontou a noção de gênero discursivo e sua estrutura composicional como princípio

norteador na identificação das tarefas-alvo e na sua classificação em tarefas-tipo, conforme discussão a ser realizada na próxima seção. Os dados indicaram a perspectiva de gênero embasada na Linguística Sistêmico-Funcional (EGGINS, 2004; HASAN, 1989).

5 Discussão dos dados

Com base nos dados das Fases 1, 2 e 3, 144 tarefas foram identificadas. Dentre elas, 72% envolveram a interação entre recepcionista e hóspede e 28% não envolveram essa relação, como é o caso das seguintes tarefas: “tirar a lista de entradas e saídas previstas”, “verificar os *check ins* e os *check outs* do dia” e “atender telefonema interno informando quartos limpos”, as quais foram desconsideradas na análise por não atenderem ao propósito deste estudo. As tarefas envolvendo a interação do recepcionista com o hóspede foram denominadas necessidades comunicativas ou tarefas-alvo.

Ao analisar o inventário das tarefas-alvo, percebemos que muitas poderiam ser classificadas como subtarefas, por serem procedimentos que formalizam uma determinada tarefa-alvo. O termo *subtarefa* aparece nos textos de Long (2005) e Long e Crookes (1992), porém sem nenhuma definição ou discussão. Em correspondência com o autor, reproduzida parcialmente na Figura 1, foi possível verificar que uma subtarefa poderia ser um elemento constituinte da tarefa-alvo.

Figura 1. Relação entre tarefa-alvo, -tipo e subtarefa

Assunto: RE: Article Request
De: "Michael H Long"
<mlong5@umd.edu>
Data: Seg, Maio 2, 2011 2:44 pm
Para: "Telma P. P. Amorim"
<tamorim@ifsc.edu.br>

[...]

For various occupations in the tourist industry
who are called upon to give directions:

Task-type: Giving directions

Target task: Giving street directions to a
restaurant

Sub-task: Identifying tourist's hotel on map (i.e.,
the starting-point)

Fonte: AMORIM, 2011, p. 91

Neste *e-mail*, Long sugere que, para a realização da tarefa-alvo “informar como se chega a um restaurante”, a subtarefa “identificar o hotel do turista no mapa” representa o estágio inicial do discurso necessário à realização da tarefa-alvo. Partindo dessa perspectiva, algumas tarefas-alvo coletadas neste estudo seriam realizadas por um conjunto de subtarefas, como exemplifica o Quadro 1.

As tarefas-alvo “fazer *check in*” e “fazer *check out*” foram interpretadas como gêneros discursivos (CARDOSO, 2003b), e suas subtarefas, consideradas estágios funcionais, partindo da noção de estrutura potencial do gênero (HASAN, 1989).² Gênero discursivo é “uma atividade propositada voltada para um objetivo e realizada em estágios na qual os falantes se engajam como membros de [uma] cultura (MARTIN, 1984, p.

²Estrutura potencial do gênero refere-se aos elementos obrigatórios e opcionais, bem como a sua sequência, na estrutura textual que manifesta um determinado gênero discursivo.

25)" (apud PALTRIDGE, 2001, p. 11).

Quadro 1. Subtarefas das tarefas-alvo “fazer check in” e “check out”

Tarefas-alvo	Subtarefas
Fazer check in	<ul style="list-style-type: none">● Acolher o cliente.● Providenciar a retirada da bagagem do carro/táxi.● Acertar detalhes sobre o quarto.● Solicitar o preenchimento da ficha de registro de hóspede (FNRH)³ ou sua conferência.● Solicitar documentos.● Informar ao hóspede o andar do seu quarto.● Informar ao hóspede o número do seu quarto.● Entregar a chave para o hóspede.● Informar sobre os serviços de internet do hotel.● Informar sobre os serviços a serem cobrados do cliente/hóspede de empresa.● Informar sobre o funcionamento/normas do hotel.● Providenciar a bagagem até o quarto.● Verificar a necessidade de garagem para o hóspede.● Colocar-se à disposição do hóspede.
Fazer check out	<ul style="list-style-type: none">● Providenciar a retirada da bagagem do quarto.● Atender solicitação de fechamento da conta do quarto.● Identificar o consumo do frigobar.● Apresentar o extrato parcial da conta.● Administrar possíveis erros.● Providenciar desconto da conta telefônica.● Solicitar a assinatura do hóspede no comprovante de desconto.● Verificar a forma de pagamento.● Negociar a forma de pagamento.● Solicitar a devolução da chave.● Identificar o nome a ser colocado na nota fiscal.● Solicitar a avaliação dos serviços do hotel.● Expressar o desejo de o hóspede retornar ao hotel.● Providenciar a bagagem até o carro/táxi.● Providenciar transporte para o cliente/hóspede.

Fonte: AMORIM, 2011, p. 92

³Ficha Nacional de Registro de Hóspedes.

Nos dados desta pesquisa, a subtarefa mostrou ser um estágio obrigatório ou opcional de uma tarefa-alvo. É opcional quando é possível removê-la da estrutura esquemática da tarefa-alvo sem comprometê-la. No Quadro 1, “providenciar a retirada da bagagem do carro/táxi” e “acertar detalhes sobre o quarto” podem ser subtarefas opcionais da tarefa-alvo “fazer *check in*”, pois o hóspede pode entrar no hotel carregando sua própria bagagem, sem a necessidade de o recepcionista realizar tal procedimento. Da mesma forma, a subtarefa “acertar detalhes sobre o quarto” pode ou não ser realizada, dependendo de o cliente necessitar de algo extra no quarto (uma cama, por exemplo) não definido no ato da reserva, mas no momento do *check-in*.

Segundo Eggins (2004), a distinção entre elementos obrigatórios e opcionais ajuda-nos a definir os constituintes de um gênero. Nas palavras da autora:

Um gênero é [...] definido em termos de elementos obrigatórios em sua estrutura esquemática, e as variantes de um gênero são aqueles textos nos quais os elementos obrigatórios da estrutura esquemática são manifestados, assim como, talvez, alguns de seus elementos opcionais. (EGGINS, 2004, p. 65).

A subtarefa como estágio opcional de uma tarefa-alvo ocorre em razão das variantes das convenções transacionais obrigatórias de gêneros como *check in*, *check out*, *walk in*⁴ e outros.

De acordo com o PF, as atividades de recepcionistas são influenciadas pelo tipo de estabelecimento no qual trabalham. Em hotéis de grande porte, outros profissionais como mensageiros realizam atividades que em hotéis de menor porte são assumidas por recepcionistas. O PF acrescentou que, independentemente do estabelecimento que esse profissional irá trabalhar, o recepcionista deve conhecer a rotina do

⁴O *walk in* caracteriza-se por ser um procedimento de registro de entrada de um hóspede sem reserva, o que lhe confere necessidades comunicativas diferenciadas em relação ao *check in* (registro de hóspede com reserva).

mensageiro, composta por tarefas-alvo como “apresentar o quarto para o hóspede”, e isso implica informar como funcionam o ar-condicionado, a televisão, o telefone, os ramais e o chuveiro.

Os dados mostraram que algumas subtarefas podem ter *status* de tarefa-alvo, podendo ser realizadas como procedimentos isolados. Um exemplo é “entregar a chave para o hóspede”, uma subtarefa do *check in*, *walk in* e *day use* e, igualmente, uma tarefa-alvo, quando o hóspede chega da rua e solicita a chave. “Informar sobre os serviços de internet do hotel” também pode ser um procedimento decorrente da solicitação de um hóspede em qualquer momento de sua estada no hotel (tarefa-alvo) ou um procedimento realizado no próprio *check in*, *walk in* ou *day use* como subtarefa, quando o recepcionista informa ao hóspede sobre a possibilidade de ele usar a internet do hotel.

Como já mencionado, as tarefas-alvo devem ser agrupadas em tarefas-tipo para a construção de um currículo por tarefas, conforme Long (1985). Se por um lado essa classificação pode ser problemática devido ao apagamento da especificidade das tarefas-alvo, por outro esse agrupamento pode ser útil se considerarmos a noção de gênero na análise dos dados. Tarefas-alvo como “apresentar a piscina”, “apresentar a sauna”, “apresentar o quarto”, “apresentar as lojas de conveniência”, “apresentar o restaurante” e “apresentar o salão de beleza” foram classificadas na tarefa-tipo “apresentar as dependências do hotel”. Outro exemplo encontra-se no Quadro 2, em que as tarefas-alvo foram agrupadas na tarefa-tipo “dar informações”.

Com base nos dados, “dar informações” envolve não somente a produção de fala do recepcionista, como também linguagem escrita (anotação de endereços, dados do remetente), linguagem gestual e visual (desenhos e esboços em papel para ajudar o hóspede a encontrar certos lugares).

Quadro 2. Agrupamento de tarefas-alvo na tarefa-tipo “dar informações”

Tarefas-alvo	Subtarefa	Tarefa-tipo
Informar distâncias entre os lugares.		
Informar endereço do hotel.		
Informar local de evento no hotel.		
Informar o endereço do banco.		
Informar sobre os serviços e os ramais correspondentes.		
Informar para onde a escada dá acesso.		
Informar sobre serviços a serem cobrados do cliente/hóspede de empresa.		
Informar sobre bar ou restaurante mais próximo ao hotel.	Informar a localização da sala de treinamento.	Dar informações
Informar sobre eventos, atividades culturais, passeios, atrativos e compras na cidade.	Informar sobre reforma no trânsito.	
Informar sobre localização de <i>shopping</i> , lojas, farmácia, praias e aeroporto.		
Informar sobre os serviços de internet do hotel.		
Informar como chegar a outro hotel.		
Informar sobre transporte para outra cidade.		
Informar relação de peças em cartaz nos teatros da cidade.		

Fonte: AMORIM, 2011, p. 101

Outras tarefas-alvo puderam ser agrupadas na tarefa-tipo “atender a solicitações”, a qual envolve a solução de problemas apontados pelo hóspede. É o que os informantes relataram nas entrevistas:

CR: Quando é reclamação, geralmente é quando: “Oh, o meu chuveiro tá pingando água. Oh, meu apartamento tá com uma mancha na parede”. [...] “O colchão, um fio de cabelo no banheiro, um fio de cabelo na roupa de cama, fio de cabelo no chão”; [...] “Oh, meu apartamento não foi feito ainda, já são duas horas da tarde!”.

PF: O hóspede liga pra recepção e diz: “Queimou uma lâmpada no meu quarto, o chuveiro não está esquentando, o ar condicionado não está funcionando”.

(AMORIM, 2011, p. 102)

Os dados também apontaram para solicitações de outras naturezas, como o pedido de hóspedes para confirmar o horário de voo ou para providenciar itens extras no quarto (travesseiro, toalhas), realizadas por telefone ou no próprio balcão, cabendo ao recepcionista a tomada de providências. O Quadro 3 lista as tarefas-alvo classificadas na tarefa-tipo “atender a solicitações”:

Quadro 3. Agrupamento de tarefas-alvo na tarefa-tipo “atender a solicitações”

Tarefas-alvo	Tarefa-tipo
Atender reclamação de janela do banheiro do quarto. Atender reclamação sobre o cartão desmagnetizado. Atender solicitação de impressão de extrato parcial. Atender reclamação de quarto com mancha na parede. Atender reclamação sobre problema com a limpeza. Atender reclamação sobre problema com a roupa de cama. Atender reclamação sobre problema com o colchão. Atender reclamação sobre problema no ar-condicionado. Atender reclamação sobre problema no chuveiro. Atender reclamação de lâmpada queimada. Providenciar a locação de carro para o hóspede. Mudar a categoria do quarto. Providenciar itens extras (travesseiro, toalhas) para o quarto. Providenciar mapas e guias da cidade. Checar horário de voo para o cliente/hóspede. Providenciar solicitação de <i>transfer</i> . Providenciar o <i>Early check in</i> .	Atender a solicitações

Fonte: AMORIM, 2011, p. 103

As tarefas-tipo “dar informações” e “atender a solicitações” são procedimentos geralmente iniciados pelo hóspede e se diferenciam pelos seus objetivos. A primeira implica fornecer um dado que o hóspede

necessita saber e orientá-lo sobre algo. A segunda consiste em o recepcionista tomar providências com relação a reclamações ou pedidos. Pode demandar contatos com terceiros ou manuseio de algum objeto ou material a ser fornecido ao interessado.

É importante ressaltar que nem todas as tarefas-alvo puderam ser agrupadas em tarefas-tipo e, por essa razão, permaneceram sem agrupamento. O Quadro 4 lista algumas delas, com as subtarefas que puderam ser identificadas nos dados.

Quadro 4. Tarefas-alvo que não puderam ser agrupadas em tarefas-tipo

Tarefas-alvo	Subtarefas
Acompanhar o hóspede até o quarto.	Iniciar conversa informal.
Responder às interações iniciadas pelo hóspede.	
	Transferir a ligação.
Atender ligações externas.	Anotar o recado.
	Anotar hora, data e nome da pessoa que deseja falar com o hóspede.

Fonte: AMORIM, 2011, p. 105

6 Conclusão

Definir necessidades comunicativas (tarefas-alvo) do recepcionista de hotel com base no modelo de currículo de Long (1985) trouxe às pesquisadoras alguns desafios. O maior deles foi definir as tarefas-alvo em termos de escopo e contexto de situação. Com relação ao escopo, as tarefas-alvo variaram entre uma simples troca conversacional (“Informar endereço de farmácia”) e uma sequência maior de eventos comunicativos (“Fazer *check in*”; “Fazer *check out*”). O contexto da situação, por sua vez, foi decisivo para a definição do *status* de uma tarefa-alvo. Por exemplo, “entregar a chave ao hóspede” pode ocorrer durante o *check in* e também quando o hóspede se ausenta do hotel, retorna e solicita a chave. Ambas as

situações diferem entre si pela sua estrutura discursiva. Na primeira situação, ela é uma subtarefa, pois é realizada dentro de um evento discursivo maior, como estágio funcional. Na segunda situação, o *status* é de tarefa-alvo, pois ocorre por meio de uma solicitação do hóspede que chega à recepção, cumprimenta e solicita a chave de seu apartamento. A entrega é feita e, em seguida, o agradecimento do hóspede.

A falta de um critério teórico para a definição das tarefas-alvo permitiu-nos, diante de tantos dados coletados, recorrer à noção de gênero discursivo (MARTIN, 1984) e à noção de estrutura potencial do gênero (HASAN, 1989). Assim, uma tarefa-alvo (bem como uma tarefa-tipo) estaria associada à noção de gênero, definida como uma estrutura discursiva relativamente estável, diferenciando-se de outra pelo seu propósito comunicativo e pela sua estrutura esquemática (estágios funcionais), como aponta Martin em sua definição de gênero. No entanto, nem toda tarefa-alvo identificada nos dados apresentou subtarefas (estágios funcionais), o que não implica, necessariamente, que ela não possa constituir um gênero discursivo. O que nos faltou foi um número maior de dados para que pudéssemos identificar as subtarefas.

Embora Long (1985) não vincule a noção de gênero ao seu programa de ensino baseado em tarefas, parece inevitável fazer tal associação, pois “a comunicação verbal só é possível por algum *gênero textual*” (MARCUSCHI, 2002, p. 22 – itálico do autor).

No nosso entendimento, a transformação de tarefas-alvo em -tipo é talvez um dos pontos teoricamente mais frágeis do modelo proposto por Long (1985) para a elaboração de programa de ensino baseado em tarefas. Embora o objetivo desta pesquisa não seja transcender domínios profissionais que não sejam aqueles do nosso interesse, parece-nos pertinente pensar não somente nas tarefas-tipo, mas também nas tarefas-alvo como base para a elaboração de tarefas pedagógicas. A vantagem das tarefas-alvo é permitir especificar o conteúdo a ser trabalhado na tarefa pedagógica e, por essa razão, são mais informativas na produção dessas tarefas, principalmente quando o curso profissionalizante reúne indivíduos com o mesmo objetivo de aprendizagem de uma LE, isto é, ser capaz de

interagir com hóspedes internacionais na LE.

Eventualmente, a noção de tarefa-tipo também pode ajudar na especificação dos conteúdos de um curso profissionalizante por compactar uma diversidade de tarefas-alvo, mas pode não ser viável na elaboração de uma tarefa pedagógica que requer objetivos/informações mais precisas.

Com relação à primeira pergunta de pesquisa – Quais tarefas-alvo recepcionistas de hotel realizam na interação com clientes/hóspedes? –, foi possível concluir que a noção de subtarefa precisou ser considerada para a delimitação das tarefas-alvo. Quanto à segunda pergunta de pesquisa – Como as tarefas-alvo podem ser organizadas em tarefas-tipo? –, podemos afirmar que estruturas esquemáticas ou discursivas semelhantes puderam servir de critério para o estabelecimento de uma categoria genérica de tarefa, isto é, uma tarefa-tipo. Essa forma de agrupamento possibilitou considerar uma tarefa-tipo representante de um gênero discursivo e as tarefas-alvo possíveis variantes desse gênero. Embora esse assunto necessite maior discussão e aprofundamento teórico, a noção de tarefa, proposta por Long (1985), e a noção de gênero discursivo, proposta por Martin (1984), puderam ser aproximadas, merecendo discussão mais aprofundada em pesquisas futuras.

Os resultados aqui apresentados buscaram problematizar a forma como o ensino baseado em tarefas, nos moldes propostos por Long, é organizado. Poderíamos pensar que, ao considerarmos uma tarefa-alvo ou -tipo como a realização de um gênero discursivo, um programa por tarefas poderia corresponder a um programa baseado em gêneros. No entanto, essa equiparação não procede, pois o objetivo de um programa por tarefas é “engajar os alunos em contextos de uso situado da LE/L2 tendo em vista um resultado comunicativo” (XAVIER, 2016, p. 21). Não é aprender a estrutura textual ou composicional do gênero para poder diferenciá-lo de outro. Nesse sentido, a noção de tarefa deve ser preservada como unidade curricular que se utiliza de textos de gêneros do domínio profissional para gerar eventos comunicativos dos quais os alunos participam com a intenção de resolver problemas ou elaborar novas informações.

Referências

- AMORIM, Telma P. P. *Uma análise de necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico Hospitalidade e Lazer: subsídios para um programa de ensino de inglês baseado em tarefas.* 2011. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Linguística. Florianópolis, 2011.
- BORGATTI, Steve. Introduction to grounded theory. Disponível em: <<http://www.analytictech.com/mb870/introtoGT.htm>>. Acesso em: 6 fev. 2017.
- BRINDLEY, Geoffrey. The role of needs analysis in adult ESL programme design. In: JOHNSON, Robert K. (Ed.) *The second language curriculum.* Cambridge: CUP, 1989. p. 63-78.
- CARDOSO, Zélia C. *Análise de necessidades no setor de recepção de um hotel:* primeiro passo para uma sugestão de curso. 2003. Dissertação (Mestrado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Programa de Pós-Graduação de Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem. São Paulo, 2003a.
- _____. *Check-in: um gênero familiar para recepcionista de hotel.* *The ESPecialist*, São Paulo, v. 24, n. 2, p. 143-153, 2003b.
- EGGINS, Suzanne. *An introduction to systemic functional linguistics.* 2nd ed. Nova York: Continuum International Publishing Group, 2004.
- FABIÃO, Etelvina de F. *An ESP approach to the linguistic needs of the hotel receptionists in Portugal.* 2005. Dissertação (Mestrado em Estudos Ingleses) – Universidade de Aveiro, Departamento de Línguas e Culturas. Aveiro, Portugal, 2005.
- GLASER, Barney G; STRAUSS Anselm L. *The discovery of grounded theory.* Chicago: Sociology Press, 1967.
- HASAN, Ruqayia. The structure of a text. In: HALLIDAY, Michael; HASAN, Ruqayia. *Language, context and text: aspects of language in a socio-semiotic perspective.* Oxford: OUP, 1989. p. 34-42.

JASSO-AGUILAR, Rebeca. Sources, methods and triangulation in needs analysis: a critical perspective in a case study of Waikiki hotel maids. In: LONG, Michael H. (Ed.) *Second language needs analysis*. Cambridge: CUP, 2005. p. 127-152.

LONG, Michael H. A role for instruction in second language acquisition: task-based language teaching. In: HYLTENSTAM, K.; PIENEMANN, M. (Ed.) *Modelling and assessing second language acquisition*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd., 1985. p. 77-99.

_____. *Second language needs analysis*. Cambridge: CUP, 2005.

LONG, Michael H.; CROOKES, Graham. Three approaches to task-based syllabus design. *TESOL Quarterly*, v. 26, n. 1, p. 27-56, 1992.

MARCUSCHI, Luiz A. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONISIO, Angela P.; MACHADO, Anna R.; BEZERRA, Maria A. (Org.) *Gêneros textuais e ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

MARTIN, James R. Language, register and genre. In: CHRISTIE, Frances (Ed.) *Language studies: children writing leader*. Geelong: Deakin University, 1984. p. 21-30.

NUNAN, David. *Syllabus design*. Oxford: University Press, 1988.

PALTRIDGE, Brian. *Genre and the language learning classroom*. Michigan: The University of Michigan Press, 2001.

RITTER, Rejane K. R. *As necessidades dos profissionais de hotelaria em relação à língua inglesa*. 1997. Dissertação (Mestrado em Língua Inglesa) – Universidade Federal do Paraná, Programa de Pós-Graduação em Letras, Curitiba, 1997.

STARFILED, Sue. Ethnographies. In: PALTRIDGE, Brian; PHAKITI, Aek (Orgs.). *Continuum companion to research methods in Applied Linguistics*. London: Continuum International Publishing Group, 2010. p. 50-65.

Uma análise de necessidades de recepcionistas de hotel...

WATSON-GEGEO, Kann. Ethnography in ESL: defining the essentials. *TESOL Quarterly*, v. 22, n. 4, p. 575-592, 1988.

WEST, Richard. Needs analysis in language teaching. *Language Teaching*, v. 27, n. 1, p. 1-19, 1994.

_____. Needs analysis: State of the art. In: HOWARD, Ron; BROWN, Gillian (Eds.). *Teacher education for languages for specific purposes*. Clevedon: Multilingual Matters, 1997. p. 68-79.

XAVIER, Rosely P. *A aprendizagem em um programa temático de língua estrangeira (inglês) baseado em tarefas em contextos de 5ª série do ensino fundamental*. 1999. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – Instituto de Estudos da Linguagem, Universidade Estadual de Campinas, 1999.

_____. Planejamento de ensino baseado em tarefas. In: BARBIRATO, Rita de C.; SILVA, Vera T. (Org.) *Planejamento de cursos de línguas: traçando rotas, explorando caminhos*. Campinas: Pontes Editores, 2016. p. 15-43.

Recebido em: 25/07/2017
Aceito em: 20/11/2017

Title: A needs analysis of hotel receptionists for the design of a task-based foreign language syllabus