

DEPARTAMENTO DE GESTÃO E HOSPITALIDADE
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO

VANESSA DIAS QUEIROZ DA SILVA

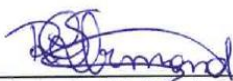
MUITO MAIS QUE *WELCOME* E *BIENVENIDO*: DESAFIOS NO DOMÍNIO DE
IDIOMAS NA RECEPÇÃO HOTELEIRA EM MATO GROSSO

FOLHA DE APROVAÇÃO

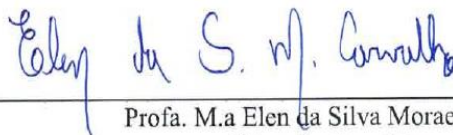
MUITO MAIS QUE WELCOME E BIENVENIDO: DESAFIOS NO DOMÍNIO DE IDIOMAS NA RECEPÇÃO HOTELEIRA EM MATO GROSSO

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso –
Campus Cuiabá - como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

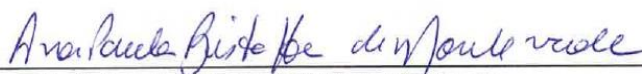
BANCA EXAMINADORA



Profa. M.a Rosaria Cristina da Silva Ormond
(Orientadora – IFMT)



Profa. M.a Elen da Silva Moraes Carvalho
(Examinadora Interna)



Prof. Dra. Ana Paula Bistaffa de Monlevade
(Examinadora Interna)

Data: 07/06/2023

Resultado: aprovada

MUITO MAIS QUE *WELCOME* E *BIENVENIDO*: DESAFIOS NO DOMÍNIO DE IDIOMAS NA RECEPÇÃO HOTELEIRA EM MATO GROSSO

SILVA, Vanessa Dias Queiroz da¹
Orientadora: Prof.^a M.^a ORMOND, Rosaria Cristina da Silva.²

RESUMO

Este estudo de caso tem como objetivo analisar o domínio de idiomas na percepção dos profissionais da recepção da Rede de Hotéis Mato Grosso, considerando sua influência na prestação de serviços de hospedagem aos turistas estrangeiros no estado. A pesquisa coletou informações sobre o domínio de idiomas dos profissionais por meio de questionários online, verificou-se as dificuldades enfrentadas no aprendizado e identificou os idiomas mais prevalentes entre os turistas estrangeiros. A metodologia utilizada foi abordagem mista, combinando dados quantitativos e qualitativos. A pesquisa contribui para o desenvolvimento do turismo em Mato Grosso, podendo melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos turistas estrangeiros, pois a falta de habilidades linguísticas pode afetar a experiência completa do turista, destacou a importância do estudo para aprimorar a qualificação dos profissionais. Os resultados evidenciaram a importância do domínio de idiomas, especialmente inglês e espanhol, para a satisfação do cliente e a qualidade do serviço de hospedagem. As principais dificuldades encontradas pelos profissionais incluem a falta de tempo e de recursos financeiros. A pesquisa destacou a necessidade de ações por parte dos meios de hospedagem, como programas de treinamento internos e parcerias com instituições de ensino, visando preencher essa lacuna e fomentar oportunidades de aprendizado mais acessíveis. Promover uma cultura de incentivo ao aprendizado de idiomas e fornecer recursos adequados são medidas essenciais para melhorar a experiência do estrangeiro na hospedagem.

Palavras-chave: Domínio de idiomas; Meios de hospedagem; Turismo; Rede de Hotéis; Aprendizado; Recepção Hoteleira.

SUMMARY

This case study aims to analyze language proficiency as perceived by the reception professionals of the Mato Grosso Hotels Network and its influence on the provision of hospitality services to foreign tourists in the state. The research intends to gather information about the professionals' language proficiency through online questionnaires, identify the difficulties encountered in language learning, and determine the most prevalent languages among foreign tourists. The methodology employed is a mixed approach, combining quantitative and qualitative data. The research contributes to the development of tourism in Mato Grosso by potentially enhancing the quality of services offered to foreign tourists, as a lack of language skills can impact the overall tourist experience. It underscores the importance of the study in improving the professionals' qualifications. The results highlight the significance of language proficiency, particularly in English and Spanish, for customer satisfaction and the quality of hospitality services. The main challenges faced by professionals include a lack of market incentives, time constraints, and financial resources. The research emphasizes the need

¹ Graduanda do Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá, vanessadq.7@outlook.com.

² Professora Orientadora. Docente do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá do Curso de Bacharelado em Turismo, rosaria.ormond@ifmt.edu.br.

for actions by lodging establishments, such as internal training programs and partnerships with educational institutions, to bridge this gap and provide more accessible learning opportunities. Promoting a culture of language learning and providing adequate resources are essential measures to enhance the foreigner's experience in lodging.

Keywords: Language proficiency; Lodging establishments; Tourism; Hotels Network; Learning; Hotel reception.

RESUMEN

Este estudio de caso tiene como objetivo analizar el dominio de idiomas según la percepción de los profesionales de recepción de la Red de Hoteles Mato Grosso, considerando su influencia en la prestación de servicios de hospedaje a turistas extranjeros en el estado. La investigación busca recolectar información sobre el dominio de idiomas de los profesionales a través de cuestionarios en línea, identificar las dificultades enfrentadas en el aprendizaje e identificar los idiomas más prevalentes entre los turistas extranjeros. La metodología utilizada es un enfoque mixto que combina datos cuantitativos y cualitativos. La investigación contribuye para el desarrollo del turismo en Mato Grosso al mejorar potencialmente la calidad de los servicios ofrecidos a los turistas extranjeros, ya que la falta de habilidades lingüísticas puede afectar la experiencia completa del turista, resaltando la importancia del estudio para mejorar la capacitación de los profesionales. Los resultados ponen de manifiesto la importancia del dominio de idiomas, especialmente el inglés y el español, para la satisfacción del cliente y la calidad del servicio de hospedaje. Las principales dificultades encontradas por los profesionales incluyen las limitaciones de tiempo y recursos financieros. La investigación destaca la necesidad de acciones por parte de los establecimientos de hospedaje, como programas de capacitación internos y colaboraciones con instituciones educativas, para superar esta brecha y proporcionar oportunidades de aprendizaje más accesibles. Promover una cultura de aprendizaje de idiomas y proporcionar recursos adecuados son medidas esenciales para mejorar la experiencia de los extranjeros en el hospedaje.

Palabras clave: Dominio de idiomas; Establecimientos de alojamiento; Turismo; Cadena de Hoteles; Aprendizaje; Recepción hotelera.

INTRODUÇÃO

A hospitalidade é um fator crucial para o sucesso do turismo, especialmente quando se trata de turistas estrangeiros. No entanto, a barreira linguística pode prejudicar a qualidade do atendimento e afetar diretamente a experiência do turista. Por isso, é fundamental que os hotéis que recebem turistas internacionais tenham profissionais capacitados em diferentes idiomas para atender a todas as necessidades dos hóspedes.

O setor de turismo é considerado um dos mais relevantes da economia global, com um impacto significativo no crescimento econômico e na criação de empregos em todo o mundo. Segundo o Governo do Estado do Ceará - Escola Estadual de Educação Profissional (2021):

[...] processo de desenvolvimento e de globalização da economia mundial, além de gerar um progressivo fluxo de viagens regionais e internacionais ampliou de forma acelerada o setor de lazer e de turismo, que passou a ser, efetivamente, o grande promotor de redes hoteleiras. (EEEP, 2021, p.4)

Esses meios de hospedagem se concentram em proporcionar uma experiência mais acolhedora e personalizada para seus hóspedes. A situação problema do estudo é como os profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso estão preparados para receber os turistas de outras nações utilizando os idiomas mais prevalentes, sua influência na prestação de serviços de hospitalidade durante a recepção dos estrangeiros e quais suas principais dificuldades no aprendizado enfrentados por esses profissionais relacionadas ao domínio de idiomas.

O objetivo geral deste trabalho de conclusão de curso é analisar o domínio de idiomas pelos profissionais que atuam nas recepções dos meios de hospedagem da rede. A ausência de habilidades e competências específicas dos profissionais para lidar com turistas estrangeiros pode não resultar em uma experiência completa para os visitantes.

Ritter (1997), aponta em seu artigo que:

As habilidades linguísticas da fala e entendimento da fala têm peso maior no contexto do hotel, pois o uso da língua inglesa ocorre nas comunicações orais, seja face-a-face, seja por telefone. (RITTER 1997)

Por isso, a análise das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais em relação ao domínio de línguas estrangeiras pode fornecer informações importantes para o desenvolvimento de projetos e programas de capacitação, visando aprimorar a qualificação linguística dos profissionais que atuam na recepção dos meios de hospedagem.

O primeiro objetivo deste trabalho foi coletar informações sobre o domínio de idiomas dos profissionais dos meios de hospedagem da rede de hotéis, por meio de questionários online. Isso permitiu a compreensão de uma amostra dos meios de hospedagem, de forma mais precisa sobre o nível de competência em línguas estrangeiras dos profissionais que trabalham na recepção da rede.

O segundo objetivo específico foi verificar as dificuldades enfrentadas no aprendizado pelos profissionais da recepção hoteleira em relação ao domínio de línguas estrangeiras. A perspectiva do profissional é essencial para compreender os desafios enfrentados no cenário atual do setor.

O terceiro objetivo específico foi identificar os idiomas preponderantes dos turistas estrangeiros que mais se hospedam para a rede de hotéis e avaliar se os profissionais da recepção hoteleira da rede estão qualificados para lidar com esses idiomas. Isso possibilitou uma melhor compreensão das necessidades linguísticas dos turistas estrangeiros e forneceu informações úteis para o desenvolvimento de programas e projetos para os profissionais.

A pesquisa visa contribuir para o desenvolvimento do turismo em Mato Grosso, por meio da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos aos turistas estrangeiros na região. De acordo com Brocca (2022), a falta de conhecimento em idiomas pode afetar a satisfação completa do cliente estrangeiro, pois a comunicação é um fator fundamental, o que ressalta a relevância do estudo que pode servir de base de dados para elaboração de capacitações que fortaleçam a qualidade no turismo.

O turismo é uma das atividades econômicas importantes na região estabelecida da rede de hotéis em estudo, gerando empregos para a população local, e para que o setor continue a crescer e se desenvolver é necessário que os profissionais estejam preparados para atender às demandas dos turistas, em especial no domínio de idiomas.

A metodologia deste estudo de caso consiste em uma revisão da literatura sobre o domínio de idiomas no setor do turismo como apoio ao estudo de caso, seguida pela aplicação de questionários online por meio do Microsoft Forms para coletar informações sobre o domínio de idiomas dos profissionais dos meios de hospedagem. A pesquisa possui uma abordagem mista: quantitativa e qualitativa, com o objetivo de coletar dados sobre o domínio de idiomas e os desafios enfrentados pelos profissionais.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada no estudo consistiu em revisar a literatura de modo a sustentar o tema em análise e conduzir uma pesquisa descritiva com profissionais que atuam na recepção de uma rede de hotéis. Para mesclar as abordagens quantitativa e qualitativa, foi utilizada a técnica de questionários estruturados, que contém perguntas fechadas e abertas. Segundo Gil (2009), "Uma das maneiras de combinar as abordagens quantitativa e qualitativa é usar um questionário estruturado que contenha tanto perguntas fechadas quanto abertas".

Os questionários foram distribuídos entre os colaboradores da recepção hoteleira da rede por meio da plataforma online Microsoft Forms, contendo 19 perguntas estruturadas, sendo 16 perguntas fechadas e 3 perguntas abertas para aprofundamento no objetivo de estudo. De acordo com Gil (2009), "As perguntas abertas são especialmente úteis para explorar questões complexas e obter informações ricas sobre as perspectivas dos participantes da pesquisa". Com isso, foi possível coletar uma amostra das informações relevantes sobre o domínio de idiomas dos profissionais que atuam em uma das principais redes de hotéis de Mato Grosso.

Foram aplicados 17 testes com acadêmicos do curso de turismo sobre o objeto de estudo para obter uma análise do questionário no dia 30 de março de 2023. Através disso, foram verificadas diversas sugestões para melhorias na relação de perguntas. Conforme Lakatos e Marconi (2001):

É importante que o pesquisador faça um pré-teste do questionário com um grupo de pessoas que tenham características semelhantes às do público-alvo, a fim de verificar se as perguntas estão claras e se a ordem das questões é adequada[...]. (LAKATOS e MARCONI, 2001, p. 118)

O artigo foi estruturado com a apresentação do tema e da pesquisa na introdução, e com detalhamento da metodologia utilizada para obter os resultados. A análise de dados do estudo de caso que conforme mencionado por Gil (2002, p. 54), "[...] Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, [...]", essa abordagem é essencial para obter informações valiosas para a pesquisa. Os dados coletados serão apresentados em quatro grupos, incluindo perfil dos profissionais, experiências na recepção estrangeira, domínio dos idiomas e aprendizagem dos idiomas.

Seis meios de hospedagem da rede de hotéis foram contatados no período dos dias 02 a 11 de maio de 2023, sendo que apenas cinco hotéis estavam em atividade para que fosse realizada a pesquisa com seus funcionários, pois está fechado temporariamente, para esses foi

encaminhada uma carta de pedido de autorização, solicitando permissão para aplicação da pesquisa. Por fim, ressaltando e finalizando sobre os resultados da pesquisa e as melhorias que podem ser implementadas através da pesquisa.

Participaram da pesquisa 20 profissionais voluntários, que se disponibilizaram em responder o questionário, garantindo-se o anonimato dos respondentes e seguindo os princípios éticos da pesquisa científica para fins acadêmicos.

1. DOMÍNIO EM IDIOMAS ESTRANGEIROS: UMA HABILIDADE ESSENCIAL PARA OS PROFISSIONAIS DO SETOR TURÍSTICO

Neste tópico, discutiremos a relevância do domínio de idiomas estrangeiros no setor turístico, destacando como essa habilidade é essencial para a comunicação entre profissionais e turistas. Estudando sobre a habilidade da comunicação com o estrangeiro e a relevância da aprendizagem de línguas estrangeiras, com foco nos resultados positivos ou negativos nos serviços de recepção fornecidos.

De acordo com o autor Andrade (1997) "O turismo é uma atividade social e econômica, pois envolve não apenas o deslocamento de pessoas, mas a oferta de serviços e bens que proporcionam a satisfação de necessidades e desejos dos turistas". Essa afirmação corrobora que o turismo não se resume apenas a viajar para um local diferente, mas também inclui toda a infraestrutura que suporta essa atividade, incluindo hotéis, restaurantes, atrações turísticas, profissionais do turismo, entre outros serviços. É essencial que os profissionais do turismo, como guias de turismo, recepcionistas e garçons, estejam preparados para se comunicarem efetivamente com os visitantes que não falam a língua local.

Segundo Brocca (2022) quando a língua estrangeira é dominada pelos profissionais de turismo, eles são capazes de oferecer um serviço mais completo e personalizado, com uma comunicação efetiva que pode contribuir para tornar a experiência do turista mais agradável e positiva.

Em um ambiente turístico, a comunicação é importante para garantir que o turista se sinta bem-vindo e seguro em um país estrangeiro. A língua estrangeira pode ser uma barreira na comunicação e isso pode causar problemas para o turista, que pode se sentir perdido ou frustrado.

Nesse sentido, Rocha (2001) destaca a importância do conhecimento de idiomas para a comunicação em nível global e para a inserção no mercado de trabalho. Essa afirmação pode

ser relacionada ao contexto do turismo, onde a comunicação com turistas de diferentes nacionalidades é fundamental para oferecer um atendimento personalizado e intercultural.

O autor Sousa (2017) destaca em seu artigo que:

A língua, antes de ser um conjunto de fonemas, códigos e regras gramaticais, é a identidade de um povo. Quem adquire uma língua, seja ela sua língua-mãe, ou uma segunda língua, a adquire para comunicar-se com o grupo que possui esse código em comum [...]. (SOUSA, 2017, p. 34)

O autor ressalta que aprender um idioma estrangeiro pode contribuir para entender melhor a identidade de outra cultura e aprimorar a experiência dos turistas que visitam uma região, proporcionando um atendimento mais completo e satisfatório.

Dessa maneira, quando os profissionais do turismo falam a língua do visitante demonstra que eles se preocupam com a experiência do turista e estão dispostos a fazer o esforço para garantir que ele se sinta confortável. Isso pode ser um grande diferencial em relação a outros destinos turísticos.

O domínio de idiomas estrangeiros é uma habilidade essencial para a comunicação no setor turístico, como por exemplo no setor hoteleiro, mais especificamente na recepção, uma vez que possibilita a interação com turistas de diferentes países e culturas. Como mencionado por Cândido (2002):

As funções da recepção hoteleira incluem desde a recepção e acolhida dos hóspedes até o check-out e a despedida. Entre essas funções, podemos destacar a gestão de reservas, o atendimento ao cliente, a comunicação interpessoal, o controle de estoque e a gestão de reclamações e conflitos. (CÂNDIDO, 2002, p. 13)

Sendo assim, o turismo é uma atividade que busca atender às necessidades dos turistas por meio da oferta de serviços e bens que proporcionem uma experiência satisfatória. Através de cursos, intercâmbios e prática constante, é possível dominar outra língua e se destacar no mercado de trabalho local, oferecendo um atendimento mais eficiente e agradável para os clientes estrangeiros.

Como o turismo envolve uma variedade de atividades e serviços, a comunicação efetiva é fundamental para garantir o sucesso desse setor em um mundo cada vez mais globalizado. De acordo com o artigo de Soares et al. (2016), "O profissional bilíngue pode ser o grande agente transformador do setor turístico, contribuindo para o aumento da qualidade e competitividade do destino", o aprendizado de idiomas estrangeiros pode ser uma habilidade

valiosa para profissionais de diversos setores, mas principalmente para aqueles que trabalham com turismo.

Em consonância com Soares et al. (2016), Sousa (2017) afirma que:

Para além do status social e intelectual de falar uma língua estrangeira, falar inglês é capaz de inserir alguém em diversas camadas de interação cultural, criando novas identidades, conservando aspectos culturais de sua própria origem cultural assim como fazer parte de um fenômeno intercultural extraordinário, como que está se estabelecendo no cenário mundial (SOUSA, 2017, p. 42).

Considerando a afirmação acima, não é suficiente apenas conhecer o vocabulário, ter domínio técnico para compreender e se expressar em situações diversas, mas conseguir se integrar com a cultura, entendendo os costumes, gostos e estilos de vida, dentre outros pontos que são diferentes da sua origem.

De acordo com o autor mencionado anteriormente, no mercado turístico atual, a fluência em uma segunda língua é considerada essencial e pode ser um grande diferencial na prestação de serviços e no atendimento ao turista. Com a globalização, os profissionais do turismo precisam se comunicar com clientes de diferentes países e culturas, e o domínio em idiomas estrangeiros pode ser uma competência crucial para recepcionar os turistas estrangeiros de forma personalizada e acolhedora. Segundo Sidoski e Goveia (2015):

O domínio de uma língua estrangeira por profissionais que fazem o elo entre as empresas de um país e outro, então, torna-se essencial neste cenário, especialmente para os que atuam na área de turismo e possuem contato direto com clientes estrangeiros. (SIDOSKI e GOVEIA, 2015, p. 2)

Em um mundo cada vez mais competitivo, é essencial ter aptidões diferenciadas para se destacar no mercado de trabalho. Na esteira dessas considerações, Sanchez (1997) assevera que dominar outro idioma pode ser considerado uma necessidade vital para quem busca sucesso em qualquer área de negócios.

Isso se deve, em grande parte, à crescente demanda de empresas que buscam profissionais capazes de se comunicar com clientes estrangeiros, especialmente no setor turístico. Dessa forma, a proficiência em um ou mais idiomas pode conferir aos profissionais uma vantagem competitiva significativa em relação aos demais, uma vez que a Rede de Hotéis Mato Grosso é uma instituição tradicional no estado e que atende uma diversidade de público, oferecendo uma ampla gama de serviços.

Investir no aprendizado de línguas estrangeiras pode trazer muitos benefícios, segundo Sanchez (1997) "Os benefícios da aprendizagem de uma língua estrangeira são enormes, tanto a nível pessoal como profissional", e isto acentua-se de forma considerável para o sucesso no mercado turístico, como na carreira profissional. No setor turístico, é uma competência essencial para uma comunicação clara e concisa com os turistas, permitindo que os profissionais se comuniquem efetivamente com pessoas de diferentes origens e culturas, demonstrando respeito e interesse em seu bem-estar.

A hospitalidade é um dos principais componentes que influenciam a satisfação do cliente e a qualidade do atendimento no setor do turismo. Segundo Chiavenato (2014) é destacado que "A qualidade do serviço prestado é um fator fundamental para a satisfação do cliente. Isso envolve desde a oferta de um produto ou serviço que atenda às necessidades dos clientes até a garantia de um atendimento eficiente e personalizado", por isso é fulcral que os profissionais da área de turismo estejam preparados para receber e atender turistas estrangeiros, uma vez que a comunicação é fundamental para garantir uma experiência satisfatória para os visitantes.

Em conformidade com Beni (2015), a comunicação é uma das principais dimensões da hospitalidade, pois permite que o turista entenda e seja entendido. O acolhimento ao turista estrangeiro é essencial para garantir uma experiência positiva para o visitante. Em vista disso, o domínio de idiomas estrangeiros possibilita a criação de um ambiente mais receptivo, e estar preparado para lidar com as diferenças culturais influencia diretamente nesse serviço.

2. RECEPÇÕES DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM E SUAS PARTICULARIDADES

Os meios de hospedagem são estabelecimentos fundamentais para o turismo, oferecendo serviços de acomodação e infraestrutura para atender a diversos tipos de viajantes. Desde hotéis e pousadas até apartamentos, hostels e casas de temporada, eles variam em tamanho, estilo, nível de luxo e localização. Esses estabelecimentos são essenciais para proporcionar um ambiente confortável e seguro para os viajantes descansarem e se recuperarem após um dia de atividades turísticas. Conforme a portaria nº 100, de 16 de junho de 2011 do Ministério do Turismo é possível verificar as classificações dos tipos de meios de hospedagem:

SEÇÃO III

Dos Tipos e Categorias

Art. 7º Os tipos de meios de hospedagem, com as respectivas características distintivas, são:

I - HOTEL: estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;

II - RESORT: hotel com infra estrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;

III - HOTEL FAZENDA: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;

IV - CAMA E CAFÉ: hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;

V - HOTEL HISTÓRICO: instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida;

VI - POUSADA: empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs;

VII - FLAT/APART-HOTEL: constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

(MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011, Portaria nº 100)

Os meios de hospedagem são essenciais para o turismo, oferecendo acomodação temporária e serviços para viajantes. A recepção é um ponto crucial na experiência do hóspede e deve ser bem planejada e organizada para atender às demandas dos clientes de forma efetiva e cortês. Conforme Silva et al. (2013) apresenta:

A recepção deve ser considerada como um setor estratégico dentro do hotel, pois é responsável por transmitir aos hóspedes informações sobre a cidade, serviços disponíveis, entre outras informações que possam influenciar na satisfação do cliente. (SILVA et al., 2013, p. 47)

Dessa maneira, segundo CECIERJ (2016):

A recepção é o primeiro lugar de contato entre o hóspede e o hotel; é onde ele chega para fazer o check in, isto é, fazer o seu registro, e também será onde fará o check out, ou seja, o momento em que pagará as suas contas antes de ir embora. (CECIERJ, 2016, p. 210)

A recepção é responsável por diversas funções importantes, como a realização do check-in e checkout dos hóspedes, o fornecimento de informações sobre o estabelecimento e atrações turísticas locais, tal como os autores citados acima apresentam, o atendimento a solicitações e reclamações dos hóspedes, entre outras. Nas palavras de Brocca (2022), a capacitação da equipe de recepção é fundamental para lidar com diferentes situações no processo receptivo, em seu atendimento e perfis de hóspedes, como pessoas com necessidades especiais, grupos de negócios ou famílias com crianças.

As particularidades das recepções dos meios de hospedagem podem variar de acordo com o tamanho do estabelecimento e o tipo de público que atendem. Por exemplo, um pequeno

hotel boutique pode ter uma recepção mais intimista e personalizada, enquanto um grande resort pode oferecer uma recepção mais ampla e com equipe especializada em diferentes idiomas.

Além da recepção, outros serviços oferecidos pelos meios de hospedagem podem incluir restaurantes, bares, piscinas, academias, spas e salas de reunião. A qualidade desses serviços pode ser um diferencial importante na escolha do estabelecimento pelo cliente, dessa mesma forma o Gregson (2009) apresenta que "A hotelaria é uma atividade que envolve a prestação de serviços, e por isso a qualidade do atendimento é essencial para garantir a satisfação do cliente." Sendo importante, conforme citado, que sejam oferecidos com alto padrão de qualidade e atendimento, proporcionando uma experiência mais personalizada e acolhedora aos hóspedes.

Isso propicia uma sensação de intimidade e privacidade, na qual o hóspede é recebido por uma pessoa específica que pode oferecer ajuda e informações personalizadas sobre a cidade ou região. Destarte, o setor de meios de hospedagens oferece diversas possibilidades para os viajantes, permitindo que escolham a acomodação que melhor atenda às suas necessidades e preferências.

3. REDE DE HOTÉIS MATO GROSSO

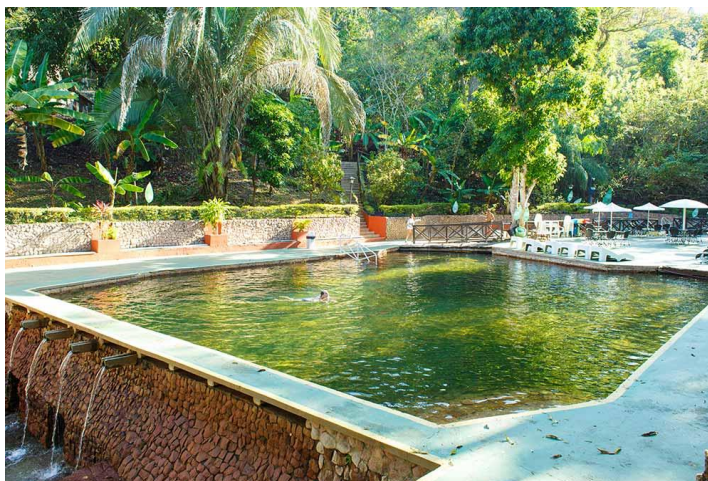
O objeto de estudo é uma rede de hotéis situada em Cuiabá e região, que contém seis meios de hospedagens, sendo que apenas cinco estão em atividade. A rede é reconhecida por oferecer uma variedade de opções de hospedagem que atendem às necessidades dos diferentes tipos de viajantes. Dispõe de diversos serviços, desde restaurantes, day use, eventos corporativos a casamento.

Ademais, quatro hotéis da rede localizados em Cuiabá têm como público-alvo o segmento corporativo, oferecendo serviços como hospedagem, eventos, reuniões e buffet. Por sua vez, três hotéis com localizações privilegiadas e serviços diversificados do mais econômico ao meio de hospedagem com mais conforto no centro da cidade, e outro hotel mais afastado com ampla capacidade de eventos.

Por conseguinte, a Rede de Hotéis Mato Grosso possui mais dois estabelecimentos que se destacam pelo enfoque em lazer, e estão localizados em regiões mais distantes da capital. O primeiro é um hotel situado na serra de São Vicente, que oferece como diferencial as águas termais. Já o segundo hotel está localizado no berço do Pantanal mato-grossense, e os dois meios de hospedagens tem como princípio a preservação do meio ambiente e a promoção de práticas sustentáveis entre o turismo e a natureza, com foco na sensibilização e no respeito ao

ecossistema local. Ambos os hotéis oferecem uma experiência única, nos quais o lazer é combinado com a valorização do meio ambiente e a conexão com a natureza.

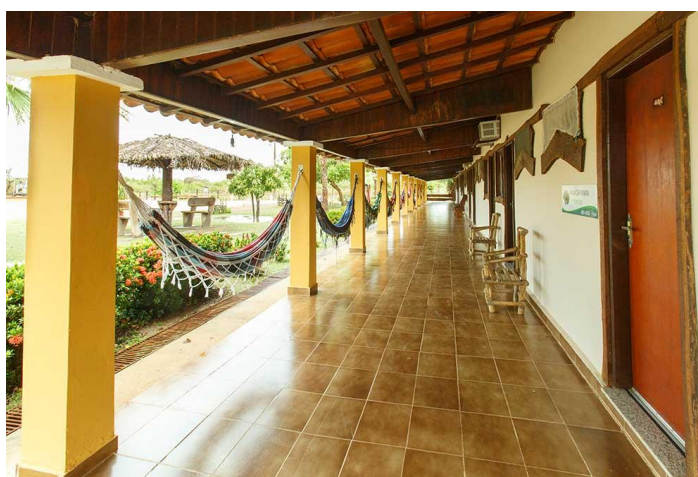
Imagem 1: Hotel MT Águas Quentes



Fonte: hotelmt.com.br (2023)

Um dos hotéis da rede é o Hotel Mato Grosso Águas Quentes na imagem 1, localizado em uma área privilegiada, cercado por paisagens naturais e fontes de águas termais. O hotel oferece acomodações, incluindo quartos espaçosos e suítes. Além disso, os hóspedes podem desfrutar de uma ampla gama de serviços e comodidades como: piscinas, restaurante, bar, spa, academia, sala de jogos e áreas de lazer para crianças, conforme o site do Hotel. O Hotel Mato Grosso Águas Quentes é uma opção para aqueles que buscam relaxamento e contato com a natureza.

Imagem 2: Pantanal Mato Grosso Hotel



Fonte: hotelmt.com.br (2023)

Possui também o Pantanal Mato Grosso Hotel na Transpantaneira na imagem 2, que é uma estrada de terra, famosa por sua rica biodiversidade, incluindo várias espécies de animais,

aves e plantas. Segundo o site ICMBio (2023) acessado em 10 de abril de 2023, o principal acesso é:

[...] feito através da MT-060, partindo de Cuiabá até Poconé, por 102 Km em via asfaltada e continuando pela Rodovia Transpantaneira, não pavimentada, por mais 147 Km até Porto Jofre, às margens do rio Cuiabá. ICMBio (2023)

Sendo possível também o acesso fluvial e aéreo. A rota é bastante procurada por turistas brasileiros e estrangeiros interessados em ecoturismo e observação de animais.

Imagem 3: Mato Grosso Palace Hotel



Fonte: hotelmt.com.br (2023)

Outro hotel da rede é o Hotel Mato Grosso Palace, imagem 3, localizado no centro da cidade. Com uma localização estratégica, o hotel oferece fácil acesso a atrações turísticas, restaurantes e estabelecimentos comerciais. O Hotel Mato Grosso Palace dispõe de quartos confortáveis, bem como de uma variedade de serviços para garantir uma estadia agradável. Os hóspedes podem desfrutar de restaurante, bar, academia, sala de eventos e estacionamento privativo. Esse hotel é para viajantes de negócios e turistas que desejam ficar no centro.

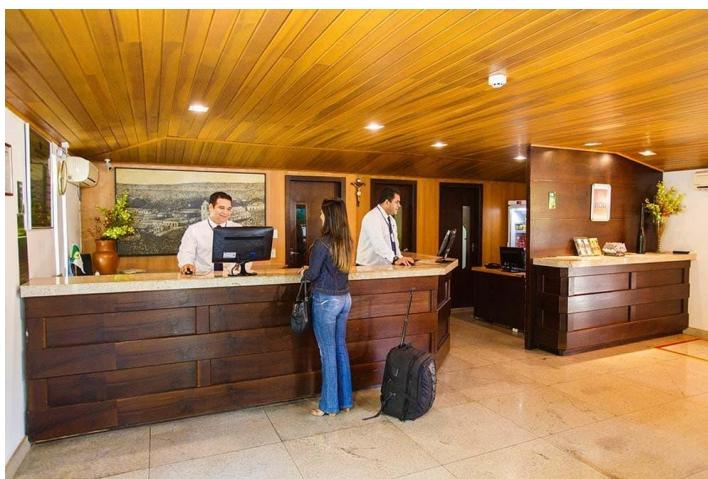
Imagem 4: Paiaguás Palace Hotel



Fonte: hotelmt.com.br (2023)

A rede também inclui o Paiaguás Palace Hotel conforme a imagem 4, localizado na capital do estado. O hotel oferece acomodações com opções de quartos individuais, duplos e suítes. Os hóspedes podem desfrutar de serviços e comodidades como restaurante, bar, piscina, academia, sala de reuniões e estacionamento. Com uma localização central, o Hotel Mato Grosso Cuiabá é para aqueles que pretendem conhecer a cidade e aproveitar as atrações locais.

Imagem 5: Hotel Fazenda Mato Grosso



Fonte: hotelmt.com.br (2023)

O Hotel Fazenda Mato Grosso na imagem 5, é o estabelecimento mais afastado do centro da cidade, também localizado em Cuiabá e que oferece serviços de eventos, além de quartos de hospedagem. Com uma estrutura versátil, o hotel possui salas de eventos e conferências que podem acomodar uma variedade de ocasiões como: reuniões de negócios, seminários, workshops e eventos sociais. As salas são equipadas com tecnologia e oferecem suporte profissional. Além disso, o hotel disponibiliza quartos equipados para os hóspedes.

Em resumo, segundo o site oficial da Rede de Hotéis Mato Grosso, acessado no dia 24 de maio de 2023, é uma rede hoteleira tradicional do estado que se destaca por oferecer uma variedade de opções de hospedagem, atendendo tanto viajantes a lazer quanto a negócios.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

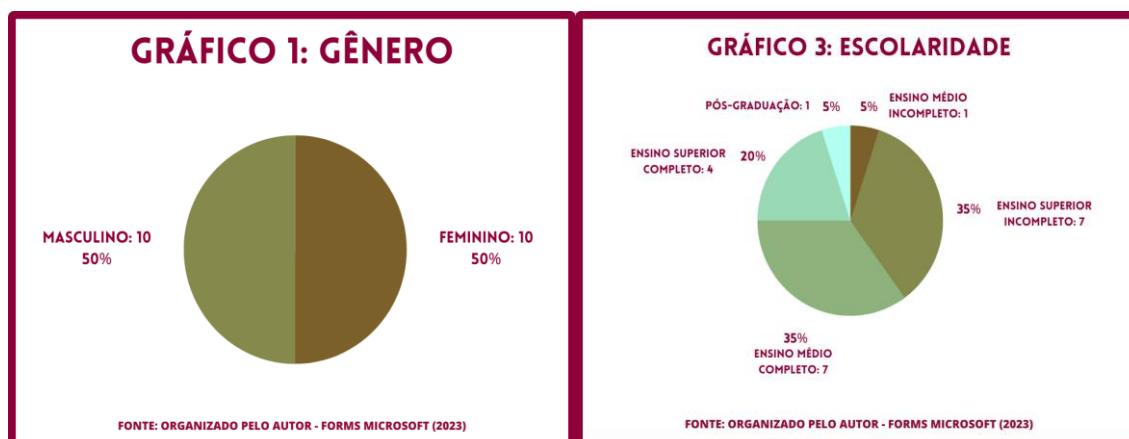
Este trabalho teve como objetivo analisar o domínio de idiomas pelos profissionais que atuam nas recepções dos meios de hospedagem. A pesquisa foi realizada em uma empresa tradicional do setor, no grupo de Hotéis Mato Grosso, com a aplicação de questionários a 5 dos 6 hotéis da rede. Os dados foram apresentados e analisados por meio de tabelas e gráficos, e interpretados qualitativa e quantitativamente.

Essa pesquisa é fundamental para a compreensão das necessidades de formação e aprimoramento desses profissionais que atuam em um setor de grande importância para a economia brasileira.

Portanto, este tópico apresenta as análises derivadas do presente estudo, que foram baseadas nos dados e perspectivas coletadas dos profissionais entrevistados, abordando o domínio de idiomas, o atendimento e o aprendizado dos profissionais da rede hoteleira.

4.1. ANÁLISE DO PERFIL DOS PROFISSIONAIS

Os dados fornecidos sobre o gênero dos profissionais indicam que houve uma distribuição igualitária entre homens e mulheres conforme o gráfico 1, com 10 participantes em cada categoria. Em contrapartida, em outras pesquisas, como o resultado do artigo “Desigualdade de gênero no turismo: a mulher no ambiente profissional no Brasil” de Minasi et al. (2022), a maioria dos profissionais da área de turismo que responderam ao questionário são do sexo feminino relacionadas com cargos tradicionalmente para mulheres, essa informação pode ser relevante para entender que o perfil dos trabalhadores do setor hoteleiro está em constante mudança. Todos os participantes responderam ao questionário em relação ao gênero. Essas informações são importantes para a análise dos resultados e apontam que a Rede de Hotéis Mato Grosso apresenta a equidade entre as oportunidades independente do gênero.



Os dados fornecidos sobre a escolaridade, conforme o gráfico 3, dos profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso, revelaram uma distribuição diversificada dos níveis de formação, com destaque para o ensino médio completo e ensino superior incompleto, com 7 respondentes em cada categoria. Além disso, alguns participantes relataram ter concluído o ensino superior completo, com 4 profissionais, ou possuir pós-graduação, sendo apenas 1 participante. Essa distribuição sugere a presença de profissionais com níveis distintos de formação educacional no setor hoteleiro da região.

A relação entre a escolaridade e o domínio de idiomas pode influenciar positivamente a capacidade de aprendizado de línguas estrangeiras pelos profissionais das recepções. No entanto, é importante considerar outros fatores como: experiência profissional e treinamentos

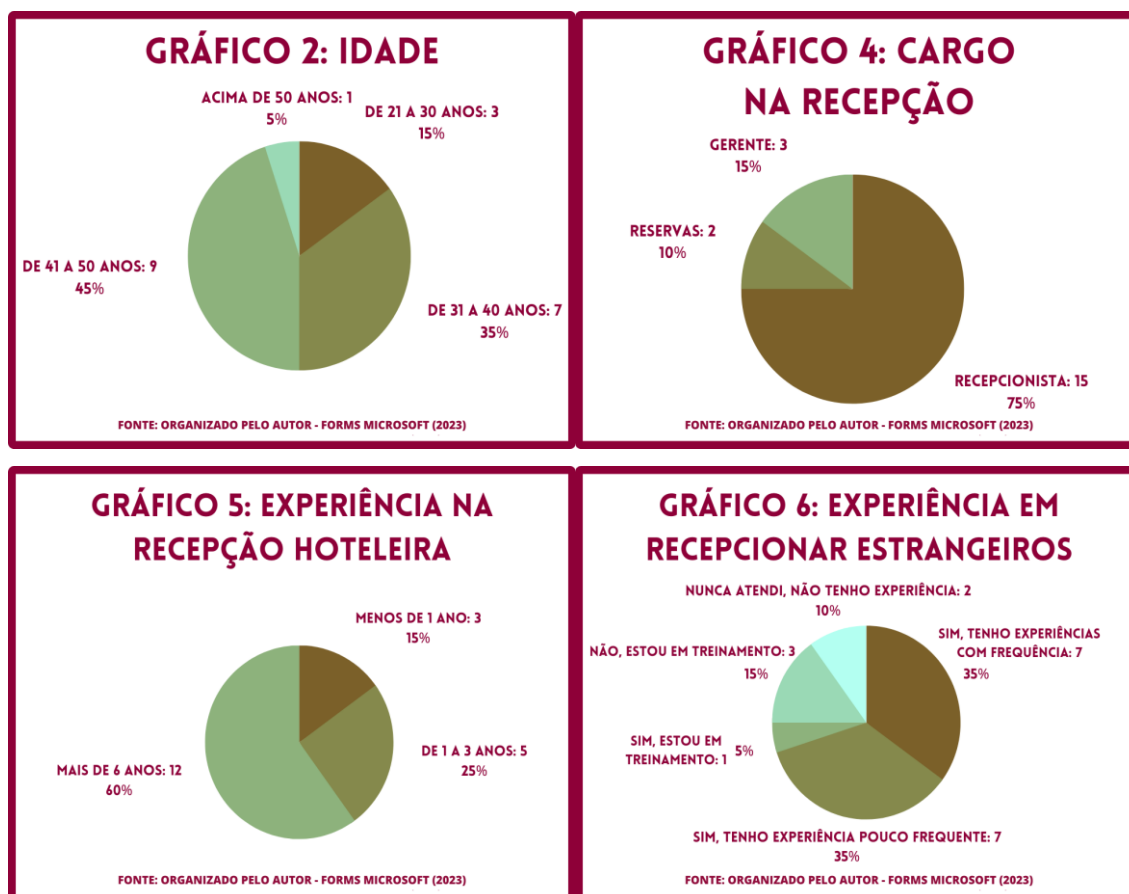
específicos, e vivências práticas, que também desempenham um papel importante nesse processo.

Portanto, ao analisar a relação entre a escolaridade e o domínio de idiomas pelos profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso, é importante considerar não apenas os níveis de formação educacional, mas também esses outros fatores adicionais. Compreender como esses elementos interagem e se complementam permitirá uma avaliação mais abrangente das demandas e dificuldades enfrentadas pelos profissionais em relação ao aprendizado e uso de línguas estrangeiras na prestação de serviços de hospitalidade aos turistas estrangeiros.

4.2. ANÁLISE DAS EXPERIÊNCIAS COM ESTRANGEIROS

Em relação à faixa etária dos profissionais entrevistados no gráfico 2, observa-se que a maioria está concentrada na faixa dos 31 a 50 anos, representando 80% dos entrevistados, mesclada pela faixa dos 41 a 50 anos com 45% e a faixa dos 31 a 40 anos com 35%, já a faixa dos 21 a 30 anos com 15%. A faixa etária acima de 50 anos com 5% representa uma menor parcela dos entrevistados. Quanto ao cargo no gráfico 4 em relação à recepção no meio de hospedagem, a maioria dos entrevistados (75%) ocupam o cargo de Recepcionista, seguido pelo cargo de Gerente (15%) e Reservas (10%).

No que tange ao tempo de trabalho recepcionando hóspedes no gráfico 5, assim como aborda o artigo Rodrigues (2005), que a maioria exercia mais de 3 anos no setor hoteleiro, observa-se que 60% dos profissionais têm mais de 6 anos de experiência, seguido pela faixa de 1 a 3 anos (25%) e menos de 1 ano (15%), os profissionais, em sua maioria, demonstram maturidade nesse setor. Quanto à experiência em atender turistas estrangeiros no gráfico 6, constatou-se que 35% dos entrevistados têm experiência com frequência, enquanto outros 35% têm experiência pouco frequente. Além disso, 20% estão em treinamento para atender turistas estrangeiros e 10% nunca tiveram experiência nesse aspecto.



Essa faixa etária indica que em sua maioria esses profissionais possuem uma experiência significativa no setor hoteleiro, e a distribuição sugere que os profissionais das recepções estão divididos em diferentes níveis hierárquicos, com a maioria atuando diretamente no atendimento aos hóspedes, visto que Davies (2010) cita que "Um dos cargos mais importantes em um hotel é o de recepcionista, pois ele é a porta de entrada para os hóspedes", é através desse primeiro contato com o hotel que se estabelece a primeira impressão e cria uma experiência inicial para os hóspedes.

Isso indica que há uma combinação de profissionais com experiência significativa. Além disso, 20% estão em treinamento específico para esse tipo de atendimento e 10% nunca tiveram experiência nesse aspecto. Esses resultados indicam que parte dos profissionais já está familiarizada com o atendimento a turistas estrangeiros, mas uma parcela considerável ainda precisa de treinamento nesse sentido.

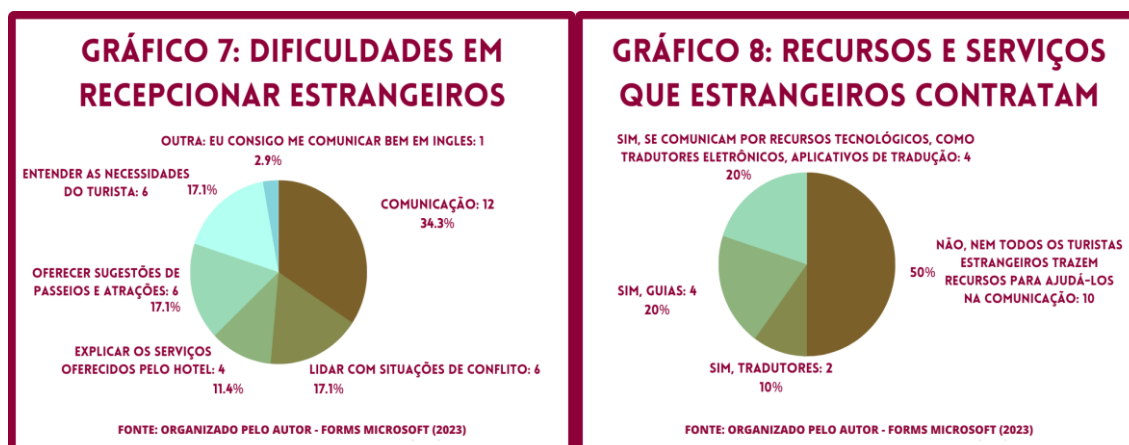
A partir dessas análises, podemos inferir que a Rede de Hotéis Mato Grosso conta com uma equipe diversificada em termos de faixa etária, cargos e níveis de experiência. No entanto, é importante destacar que uma porcentagem significativa de profissionais ainda precisa aprimorar suas habilidades no atendimento a turistas estrangeiros, tal como Silva e Alves (2012)

abordam que é preciso ter treinamento independente do cargo, pois tem impacto na qualidade e excelência dos serviços de hospitalidade oferecidos durante a recepção.

4.3. ANÁLISE SOBRE O DOMÍNIO DE IDIOMAS

Analisando os dados fornecidos nas perguntas que foram aplicadas com a opção de escolher mais de uma alternativa, observa-se as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso ao lidar com turistas estrangeiros que não falam português.

A dificuldade de comunicação foi mencionada no gráfico 7 por 12 profissionais, seguida pela dificuldade de entender as necessidades do turista, dificuldade de oferecer sugestões de passeios e atrações, e dificuldade de lidar com situações de conflito, todas mencionadas por 6 profissionais em cada assunto. Além disso, 4 profissionais mencionaram a dificuldade de explicar os serviços oferecidos pelo hotel.



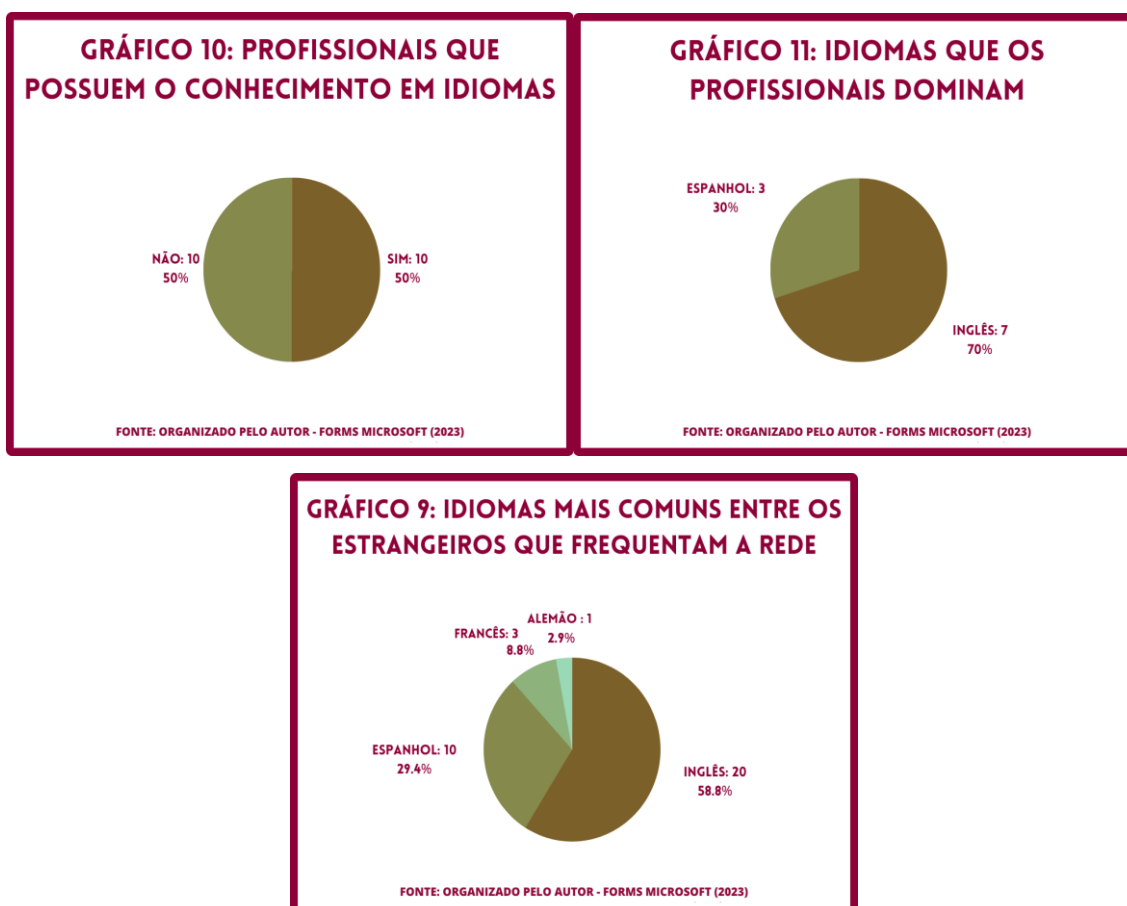
Em relação aos recursos trazidos pelos turistas estrangeiros para auxiliar na comunicação no gráfico 8, como tradutores eletrônicos e aplicativos de tradução, 10 profissionais indicaram que nem todos os turistas estrangeiros trazem recursos para esse fim. No entanto, 4 profissionais mencionaram que os turistas utilizam recursos tecnológicos, como tradutores eletrônicos e aplicativos de tradução, enquanto 6 profissionais mencionaram o uso de tradutores e guias contratados pelos turistas.

Esses dados revelam que a comunicação com turistas estrangeiros é uma das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais da rede de hotéis, a falta de fluência em outros idiomas pode impactar na qualidade do atendimento. Como mencionado por Brocca (2022):

[...] os responsáveis pelo atendimento do visitante internacional precisam dominar competências como a audição, fala, leitura e escrita em determinados idiomas estrangeiros a fim de proporcionar um ambiente hospitaleiro a estes hóspedes. (BROCCA, 2022, P. 5)

Ademais, conforme Brocca (2022) aqueles que possuem mais contato com os hóspedes precisam dominar as competências linguísticas, para compreender e atender os turistas, eliminando as dificuldades em explicar os serviços oferecidos pelo hotel e oferecer sugestões de passeios para os turistas estrangeiros.

É importante ressaltar que nem todos os turistas estrangeiros contam com recursos próprios para auxiliar na comunicação, destacando a importância dos profissionais das recepções em buscar alternativas e estratégias para superar as barreiras linguísticas. O uso de recursos tecnológicos, como tradutores eletrônicos e aplicativos de tradução, pode ser uma solução viável para auxiliar na comunicação efetiva com os turistas.



Podemos observar informações relevantes relacionadas ao domínio de idiomas pelos profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso e às necessidades linguísticas dos turistas estrangeiros que visitam os meios de hospedagem. Dos profissionais que responderam à pergunta sobre o conhecimento em algum idioma estrangeiro no gráfico 10, metade afirmou ter conhecimento e a outra metade não possui conhecimento em idiomas estrangeiros.

Entre os profissionais que afirmaram dominar algum idioma, conforme o gráfico 11, foi mencionado o inglês, com 7 profissionais afirmando dominá-lo, seguido pelo espanhol, mencionado por 3 profissionais. Não foram mencionados domínio de outros idiomas específicos, o que segue a linha de raciocínio dos idiomas preferidos, como no artigo “Percepção da comunicação com hóspedes estrangeiros em uma rede internacional de hotéis na Costa Verde Mar” de Monteiro et al. (2021, p.7) que “Dentre as línguas preferidas pelos recepcionistas, destacou-se o interesse no aprendizado do inglês (19 respostas), do espanhol (15 respostas), do alemão e do mandarim (ambos com 7 respostas)” na sua maioria desejam ou preferem o inglês e espanhol, que normalmente é mais utilizada e universal.

Conforme o gráfico 9, os idiomas mais requisitados por turistas não nativos são o Inglês, Espanhol, Francês e Alemão, é essencial que as recepções da rede hoteleira estejam preparadas para atender clientes nessas línguas. É um ponto positivo que os funcionários já possuem o domínio do Inglês e o Espanhol, devido à alta demanda desses idiomas por parte dos clientes estrangeiros da rede.

TABELA 12: GRAU DE CONHECIMENTO EM IDIOMAS

	Não possuo conhecimento da língua	Iniciante	Intermediário	Avançado
Comunicação (fala)	2 - 20%	3 - 30%	1 - 10%	4 - 40%
Escrita	1 - 10%	4 - 40%	3 - 30%	2 - 20%
Leitura	0%	5 - 50%	2 - 20%	3 - 30%
Compreensão	1 - 10%	3 - 30%	3 - 30%	3 - 30%

FONTE: ORGANIZADO PELO AUTOR - FORMS MICROSOFT (2023)

Ao analisar o grau de conhecimento nos idiomas dominados pelos profissionais conforme a tabela 12, observa-se que, em termos de comunicação oral, 40% se consideram em nível avançado, 30% em nível intermediário, 30% são iniciantes e 20% não possuem conhecimento da língua. Em relação à escrita, 40% são iniciantes, 30% estão em nível intermediário, 20% em nível avançado e 10% não possuem conhecimento. Na leitura, 50% são

iniciantes, 30% estão em nível avançado e 20% em nível intermediário. Quanto à compreensão, 30% estão em nível avançado, 30% em nível intermediário, 30% são iniciantes e 10% não possuem conhecimento. Esses dados revelam que uma parcela significativa dos profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso possui conhecimento em idiomas estrangeiros, principalmente no inglês e espanhol.

Constatou-se assim, conforme defendido por Silva e Mota (2013), que há uma semelhança nos resultados em relação aos idiomas mais comuns entre os turistas estrangeiro que "Entre as habilidades idiomáticas principais desejadas pelo mercado de trabalho aos profissionais graduados em turismo e hotelaria estão: inglês (100%), espanhol (84%), francês (50%) e alemão (33%)", o inglês é mencionado por 100% dos 20 profissionais, seguido pelo espanhol mencionado por 10 profissionais. O francês foi mencionado por 3 profissionais, e o alemão foi mencionado por 1 profissional, sendo possível nessa pergunta os respondentes selecionarem mais de um idioma.

A análise dos graus de conhecimento nos idiomas dominados pelos profissionais mostra uma distribuição variada, com alguns profissionais demonstrando habilidades mais avançadas em determinados aspectos, como comunicação oral, e compreensão sendo capacidade de entender o interlocutor de outro país é importante para o primeiro contato básico com o estrangeiro, enquanto outros estão em estágios iniciais de aprendizado na competência escrita e leitora. Observando que o autor Ritter (1997) aborda em seu artigo:

Em todos os cargos pesquisados, a maior parte das tarefas envolve funções lingüísticas próprias da comunicação formulaica, assim como: cumprimentar, despedir-se, agradecer, oferecer ajuda, informar, etc. (RITTER, 1997, p.73)

Isso sugere a existência de diferentes níveis de competência linguística e sua importância entre os profissionais que têm as ações citadas por Ritter (1997), com possibilidades de aprimoramento através de medidas para melhorias no nível de conhecimento em cada uma das quatro áreas no idioma, que são a comunicação, escrita, leitura e o entendimento da fala do visitante estrangeiro.

Ao considerar os idiomas mais comuns entre os turistas estrangeiros, o inglês é claramente o idioma predominante, seguido pelo espanhol. Isso destaca a importância de os profissionais da rede de hotéis estarem preparados para lidar com turistas que falam esses idiomas específicos, a fim de proporcionar um atendimento adequado e satisfatório.

**TABELA 13: PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL EM
RELAÇÃO A EXPERIÊNCIA DO HÓSPEDE**

SE VOCÊ TEM O DOMÍNIO DE IDIOMAS, COMO ISSO PODE AJUDAR A MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO HÓSPEDE E A ATENDER ÀS SUAS NECESSIDADES DE MANEIRA MAIS EFICAZ?	% DOS RESULTADOS EM RELAÇÃO AOS ASSUNTOS
Facilita a Comunicação	40%
Fazem os hóspedes se sentirem acolhidos	30%
Costuma ser objetivo	10%
Facilita o trabalho do profissional	10%
Fornecer segurança ao atender as necessidades dos hóspedes	10%

FONTE: ORGANIZADO PELO AUTOR - FORMS MICROSOFT (2023)

Analisando as respostas das perguntas abertas do questionário, pode-se identificar alguns pontos importantes relacionados ao domínio de idiomas pelos profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso e seus benefícios no atendimento aos turistas estrangeiros.

Em relação à forma como o domínio de idiomas pode melhorar a experiência do hóspede na tabela 13, e atender às suas necessidades de maneira mais eficaz, as respostas indicam que facilitar a comunicação (40%) e fazer os hóspedes se sentirem acolhidos são as principais vantagens apontadas com 30%, pois o mau uso dos recursos linguísticos pode resultar em uma impressão desfavorável com o turista, como apontado por Pandolfi e Tosqui (2004, p. 3) que “O mau uso de registros e estilos discursivos pode dar aos falantes nativos uma impressão desfavorável acerca do falante não nativo, impondo barreiras de origem cultural na comunicação”, esses resultados mostram a importância de uma comunicação clara e eficiente para garantir uma experiência positiva aos hóspedes estrangeiros, criando um ambiente acolhedor e amistoso.

Outros benefícios mencionados incluem ser objetivo nas interações (10%), facilitar o trabalho do profissional (10%) e fornecer segurança ao atender às necessidades dos hóspedes (10%). Esses resultados ressaltam como o domínio de idiomas permite um atendimento mais eficiente, direcionado e seguro, contribuindo para a qualidade do serviço prestado.

TABELA 14: PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL EM AO DESEMPENHO DO SEU TRABALHO

COMO DOMÍNIO DE OUTRA LÍNGUA ESTRANGEIRA É IMPORTANTE PARA O DESEMPENHO DO SEU TRABALHO E QUAIS SÃO SEUS BENEFÍCIOS NO MEIO DE HOSPEDAGEM?	% DOS RESULTADOS EM RELAÇÃO AOS ASSUNTOS
Oportunidades	30%
Ferramentas que auxiliam no desempenho do trabalho	20%
Comunicação	20%
Crescimento Profissional e Intelectual	10%
Compreensão	10%
Não tem diferencial	10%

FONTE: ORGANIZADO PELO AUTOR - FORMS MICROSOFT (2023)

Esses resultados destacam que o domínio de idiomas estrangeiros proporciona oportunidades para os profissionais, como a possibilidade de lidar com uma maior diversidade de hóspedes e expandir suas perspectivas profissionais. Além disso, é visto como uma ferramenta que auxilia no desempenho do trabalho, facilitando a comunicação e contribuindo para uma melhor compreensão das necessidades dos hóspedes. Há também o reconhecimento do crescimento profissional e intelectual que o domínio de idiomas pode proporcionar.

No entanto, foi mencionado por 10% dos profissionais que o ter conhecimento em outro idioma estrangeiros não é considerado um diferencial em seu trabalho. Essa percepção pode indicar a necessidade de sensibilização sobre a importância e os benefícios saber outra língua para a prestação de serviços de hospitalidade de qualidade.

Esses dados ressaltam a relevância da comunicação no idioma dos estrangeiros para os profissionais das recepções dos meios de hospedagem da rede, conforme Silva e Alves (2012), apresentam que os funcionários e os hotéis direcionem esforços buscando desenvolver culturas positivas, focalizando valores, competências e características que incentivem o desempenho em seu trabalho, que influencia diretamente a experiência do hóspede de maneira positiva, a qualidade do serviço prestado e no crescimento profissional.

4.4. ANÁLISE DA APRENDIZAGEM DE IDIOMAS

Analisando os dados dos quatro gráficos do questionário, podemos observar vários pontos relevantes relacionados ao domínio de idiomas pelos profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso e suas dificuldades no aprendizado.



O gráfico 15 que aborda se o meio de hospedagem oferece treinamentos ou cursos de idiomas estrangeiros para os funcionários que recepcionam os hóspedes, revelou que apenas 15% dos profissionais responderam afirmativamente, indicando que a maioria dos meios de hospedagem não disponibiliza esses recursos de capacitação (80%) e 5%, que é uma pequena parte, não sabe se existe.

Constata-se que apenas 15% dos profissionais afirmaram que os meios de hospedagens da rede oferecem treinamentos ou cursos de idiomas estrangeiros. Isso indica uma falta de recursos de capacitação disponibilizados pelos meios de hospedagem, o que pode impactar o preparo dos profissionais para receber os turistas estrangeiros.

Já o gráfico 16, aponta sobre os incentivos oferecidos pelos meios de hospedagem para o aprendizado de novos idiomas, os resultados mostraram que 65% dos profissionais afirmaram que não há incentivos disponíveis. Porém, 20% mencionaram a existência de programas de

treinamento e desenvolvimento, e 10% apontaram parcerias com escolas de idiomas locais como forma de incentivo.

O gráfico 17 mostra sobre as formas de aprendizado de idiomas pelos profissionais. Os resultados indicaram que a maioria (40,9%) dos profissionais não aprendeu um novo idioma, enquanto 22,7% frequentaram um curso presencial em escola de idiomas. Outras opções mencionadas foram intercâmbio em país de língua estrangeira (9%), aprendizado com hóspedes na prática (13,6%), curso online (4,5%), aulas particulares com um professor (4,5%) e autodidatismo (4,5%). Notavelmente, nenhum dos profissionais mencionou ter aprendido por meio de cursos e treinamentos oferecidos pela empresa.

Fica evidenciado que a maioria dos profissionais (40,9%) não aprendeu um novo idioma, mesmo que sendo relevante para os cargos pesquisados conforme Araújo (2021) afirma que “As línguas estrangeiras são de extrema importância para quem atua direta e indiretamente na área de turismo e afins e, por conseguinte, para quem trabalha em regiões turísticas, como por exemplo, recreativas ou de negócios” como é o público alvo da rede pesquisada. Entre as opções mencionadas, os cursos presenciais em escolas de idiomas foram a escolha mais frequente, representando 22,7% dos profissionais. Esse fato sugere que alguns profissionais buscaram o aprendizado de idiomas de forma mais estruturada e formal, frequentando aulas presenciais em instituições especializadas. É importante ressaltar que nenhum profissional mencionou ter aprendido por meio de cursos e treinamentos oferecidos pela empresa, o que indica uma lacuna nessa área.

O último gráfico 18, que é uma pergunta aberta, busca identificar os maiores desafios enfrentados pelos profissionais no aprendizado de um novo idioma. Com base nas respostas, os principais desafios foram agrupados em categorias, sendo eles: tempo e financeiro (50%), conversação (16,7%), prática (16,7%), falta de relevância (11,1%) e falta de incentivos (5,6%).

Os maiores desafios enfrentados pelos profissionais no aprendizado de um novo idioma foram agrupados em categorias. O tempo e o aspecto financeiro foram mencionados por metade dos profissionais, demonstrando que esses fatores representam obstáculos significativos. A conversação e a prática foram citadas por 16,7% dos profissionais cada, ressaltando a importância do desenvolvimento de habilidades orais. Além disso, 11,1% dos profissionais mencionaram a falta de relevância do aprendizado de idiomas, enquanto 5,6% apontaram a falta de incentivos como um desafio.

Com base em Silva e Alves (2012), ainda há resistências no desenvolvimento de pessoas nos meios de hospedagem, como a pouca participação dos funcionários na gestão dos serviços, o baixo investimento em educação permanente e o desestímulo ao aprendizado da equipe, e

esses dados fornecem uma visão geral sobre o preparo dos profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso em relação ao domínio de idiomas estrangeiros apontando alguns tópicos que essa autora supracitada aborda. Os resultados revelam uma falta de treinamentos e cursos oferecidos pelos meios de hospedagem, assim como a ausência de incentivos significativos para o aprendizado de idiomas. Outrossim, as dificuldades enfrentadas pelos profissionais incluem a falta de prática, restrições de tempo e recursos financeiros, bem como a dificuldade na conversação.

Verificou-se que os objetivos previstos na introdução deste estudo foram alcançados, no qual foi constatado que os profissionais das recepções da Rede de Hotéis Mato Grosso enfrentam desafios relevantes no aprendizado de idiomas, incluindo restrições de tempo e recursos financeiros. A falta de fluência em outros idiomas pode impactar na qualidade do atendimento, dificultando a compreensão das necessidades dos turistas e limitando a capacidade de oferecer sugestões e informações relevantes. Embora uma parcela considerável dos profissionais possua conhecimento em idiomas estrangeiros, é importante notar que há alguns que não possuem conhecimento em nenhum idioma estrangeiro.

Além disso, a falta de incentivos para o aprendizado de idiomas dentro dos meios de hospedagem pode ser uma barreira para o desenvolvimento das habilidades linguísticas dos profissionais. Os dados levantados com nosso estudo são essenciais para a análise proposta no trabalho de conclusão de curso, pois evidenciam a necessidade de desenvolver estratégias eficazes para capacitar os profissionais, superar as dificuldades de aprendizado e incentivar o domínio de idiomas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como objetivo analisar o domínio de idiomas pelos profissionais que atuam nas recepções dos meios de hospedagem da rede. Os resultados revelaram que a proficiência linguística, principalmente em inglês e espanhol, desempenha um papel fundamental na satisfação do cliente e na qualidade do serviço oferecido pelos estabelecimentos de hospedagem, visto que são os idiomas mais prevalentes entre os turistas estrangeiros. Identificadas as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais no aprendizado de idiomas, incluindo a falta de tempo para realizar cursos e a falta de disponibilidade de recursos financeiros.

Esses desafios podem impactar a capacidade dos profissionais de adquirir fluência em outros idiomas, comprometendo a comunicação e a experiência dos turistas estrangeiros. Esse estudo destaca a necessidade de ações por parte dos meios de hospedagem para preencher essa

lacuna e fornecer aos profissionais oportunidades de aprendizado de idiomas mais acessíveis e direcionadas.

Isso pode envolver o desenvolvimento de programas internos de treinamento, parcerias com instituições de ensino ou a disponibilização de recursos online para aprimoramento das habilidades linguísticas, melhorando assim a comunicação com os turistas estrangeiros e proporcionando uma experiência de hospitalidade mais satisfatória. E depois, os profissionais também podem buscar cursos de idiomas por conta própria, aprimorando suas habilidades linguísticas e se tornando mais competitivos no mercado.

A análise mais aprofundada dessas informações em futuros estudos contribui para o desenvolvimento de bolsas e parcerias com universidades voltadas à capacitação linguística dos profissionais do setor, visando melhorar a qualidade do atendimento aos turistas estrangeiros e aprimorar a experiência de hospedagem no estado de Mato Grosso.

Isso contribui para um atendimento mais eficaz e satisfatório aos turistas estrangeiros, melhorando sua experiência de hospedagem e fortalecendo a reputação da rede hoteleira. É essencial que a rede hoteleira e os meios de hospedagem em geral reconheçam a importância de investir no desenvolvimento dos profissionais das recepções, a fim de oferecer um atendimento mais efetivo, acolhedor e apropriado aos turistas estrangeiros.

Por fim, é necessário promover uma cultura de incentivo ao aprendizado de idiomas e fornecer recursos adequados para que os profissionais possam aprimorar suas habilidades linguísticas. Ao fazê-lo, a Rede de Hotéis Mato Grosso não apenas atenderá às necessidades dos turistas estrangeiros, mas também trará melhorias para seu empreendimento e fortalecerá o seu negócio.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, José Vicente de. Turismo: Fundamentos e Dimensões. 3.ed. São Paulo: Ática, 1997.

ARAÚJO, W. A. A utilização de línguas estrangeiras no Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto: Realidade e Necessidades. João Pessoa, 2021. 20 f. Artigo (Graduação em Letras - Língua Inglesa) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal da Paraíba.

BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo. São Paulo: SENAC, 2015.

BROCCA, João Vitor Colombo et al. O uso de línguas estrangeiras para o atendimento do visitante internacional nas narrativas de gestores e trabalhadores de meios de hospedagem em Praia Grande-SC. Revista Turismo: Estudos & Práticas (RTEP), v. 11, n. 2, p. 1-14, jul./dez. 2022. ISSN 2316-1493. Disponível em: <<http://geplat.com/rtep/>>. Acesso em: 24/05/2023.

CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. Recepção hoteleira. 1 ed. Caxias do Sul: Educ, 2002.

CECIERJ. A diversidade da fauna do Parque Nacional do Itatiaia. Ciência Hoje, Rio de Janeiro, v. 59, n. 352, jan./fev. 2016. Disponível em: <https://canal.cecierj.edu.br/012016/6d867a03c32dcf8abd1f5dd1487bd9e9.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. 9a ed. São Paulo: Manonle, 2014.

DAVIES, Carlos Alberto. Cargos em hotelaria. 4 ed. Caxias de Sul, RS: Educ, 2010.

Governo do Estado do Ceará. EEEP - Escola Estadual de Educação Profissional. Curso Técnico em Hospedagem: Fundamentos da Hotelaria. Ceará, Brasil. 2021.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 216 p. ISBN 978-85-224-5220-7. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2023.

GREGSON, Paul William. Hotelaria na prática. 1 ed. São Paulo: Manole, 2009.

ICMBIO. Guia do Visitante - Parque Nacional do Pantanal Matogrossense. Disponível em: <https://www.icmbio.gov.br/parnapantanalmatogrossense/guia-do-visitante.html>. Acesso em: 10 abr. 2023.

LAKATOS, E. M. & MARCONI, M. de A. Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. São Paulo: Atlas, 2001. Disponível em: https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india. Acesso em: 10 abr. 2023.

MINASI, Sarah Marroni. MAYER, Verônica Feder. SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Desigualdade de gênero no turismo: a mulher no ambiente profissional no Brasil. RBTUR, São Paulo, e-2494, 2022.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Portaria nº 100, de 16 de junho de 2011. Dispõe sobre a classificação dos meios de hospedagem e dá outras providências. Seção III, Dos Tipos e Categorias, Art. 7º. Disponível em: http://www.abih-ms.com.br/Servassoc_MeiosHospedagem.php. Acesso em: 30 abr. 2023.

MONTEIRO, A. C. G.; FRANZOI, A. B. Percepção da comunicação com hóspedes estrangeiros em uma rede internacional de hotéis na Costa Verde Mar. Feliz, v. 7, n. 1: e78, 2021.

PANDOLFI, Maira Angélica; TOSQUI, Patrícia. Cultura e Sociedade no ensino de línguas para o turismo. Trabalho apresentado ao NP 19 – Comunicação, Turismo e Hospitalidade, do IV Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom. UNESP - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Unidade Diferenciada de Rosana - Curso de Turismo (Docentes), com auxílio da FUNDUNESP, processo 00852/04-DFP, 2004.

REDE DE HOTÉIS MATO GROSSO. Disponível em: <https://hotelmt.com.br/>. Acesso em: 25 mai. 2023.

ROCHA, Denise Farias. A importância do inglês no Mundo. Universidade Católica de Goiás, 2001. Disponível em: <https://winfreetime.wordpress.com/2009/07/24/a-importancia-do-ingles-no-mundo-por-denise-fariasrocha>. Acesso em: 11 abr. 2023.

RODRIGUES, C. P. et al. Perfil dos recursos humanos em hospedagem em duas cidades do interior de São Paulo. Revista da FAE, v. 8, n. 2, p. 91-103, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/267>. Acesso em: 24/05/2023.

RITTER, Rejane Koppe Rolim. As necessidades dos profissionais de hotelaria em relação à língua inglesa. Dissertação (Mestrado em Letras) - Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 1997. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/24541/D%20-%20RITTER%2c%20REJANE%20KOPPE%20ROLIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 27/05/2023.

SANCHEZ, Paulo P. Dominar outro idioma é uma necessidade profissional. Revista de Administração, São Paulo, v.32, n.2, p.78-82, abr./jun. 1997.

SIDOSKI, E., & GOVEIA, E. F. (2015). A necessidade de profissionais bilíngues no mercado turístico do município de Fernandes Pinheiro - PR. In Anais do IX Fórum Internacional de Turismo do Iguaçu (pp. 1-14). Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil.

SILVA, Aline Ribeiro. MOTA, Keila Cristina Nicolau. Competências para o mercado de trabalho em turismo e hotelaria: perfil dos profissionais requeridos em Fortaleza. Conexões: Ciência e Tecnologia, v. 7, n. 1, p. 9-30, março de 2013.

SILVA, J. R. et al. Hotelaria: planejamento e gestão. São Paulo: Editora Senac, 2013.

SILVA, Márcia Danielly Cavalcanti; ALVES, Kerley dos Santos. Hospitalidade e os processos de gestão de pessoas e serviços em meios de hospedagem: Estudo de caso de um Hotel de Ouro Preto-MG. Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP). 2012.

SOARES, A. F.; WIELICZKA, D. M.; MARTINS, R. L.; FERREIRA, S. S. A Necessidade de Profissionais Bilíngues no Mercado Turístico do Município de Fernandes Pinheiro - PR. Revista Brasileira de Turismo, v. 4, n. 2, p. 41-54, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.7784/rbtur.v4i2.201>. Acesso em: 11 abr. 2023.

SOUSA, Cleber Nogueira Aleluia de. O contexto do turismo em Salvador e o domínio da língua inglesa: entre a academia e a inserção no mercado de trabalho. 2017. 123 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional e Urbano) - UNIFACS Universidade Salvador, Laureate Internacional Universities, Salvador.

APÊNDICES

PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO

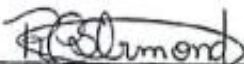
Cuiabá, 28 de abril de 2023

Venho por meio deste, solicitar autorização para a realização da pesquisa: "O domínio d idiomas na recepção hoteleira: demandas, dificuldades no cenário atual", sob minha responsabilidade, na empresa Rede de Hotéis Mato Grosso, CNPJ 03.372.237/0005-15. O objetivo é analisar como os profissionais das recepções dos meios de hospedagem d estão capacitados para receber os turistas estrangeiros, suas dificuldades e demandas.

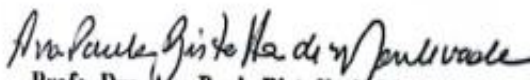
A coleta de dados será realizada pela acadêmica Vanessa Dias Queiroz da Silva Figueiredo e será feita através de questionário anônimo e objetivo.

Contando com a autorização desta instituição, coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,



Profa. Ma Rosária Cristina da Silva Ormond
Professor(a) Orientador(a)



Profa. Dra. Ana Paula Bistaffa de Monlevade
Coordenação do Curso de Bacharelado em Turismo

Ana Paula Bistaffa de Monlevade
Coordenadora do Curso de Bacharelado em Turismo
Instituto Federal de Mato Grosso - IFMT
Campus Cuiabá - Cel. Osvaldo Jorge da Silva
Portaria nº 196, de 05/04/2019
SUAP nº 1908198



Patricia Garcia
Gerente Comercial da Rede de
Hotéis Mato Grosso
(65) 3315-1285/(65) 9 9381-6087
patricia.vendas@hotelmato.com.br

ROTEIRO – QUESTIONÁRIO

Análise do Perfil dos Profissionais

1. Gênero:

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefiro não responder

2. Qual é a sua faixa etária?

- ☐ Até 20 anos
- ☐ De 21 a 30 anos
- ☐ De 31 a 40 anos
- ☐ De 41 a 50 anos
- ☐ Acima de 50 anos

3. Qual é a sua escolaridade?

- ☐ Ensino fundamental incompleto
- ☐ Ensino fundamental completo
- ☐ Ensino médio incompleto
- ☐ Ensino médio completo
- ☐ Ensino superior incompleto
- ☐ Ensino superior completo
- ☐ Pós-graduação
- ☐ Especialização
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado

Análise da Experiência na Recepção com Estrangeiros

4. Qual é o seu cargo em relação a recepção no meio de hospedagem?

- ☐ Recepcionista
- ☐ Reservas
- ☐ Supervisor
- ☐ Gerente
- ☐ Outra

5. Há quanto tempo você trabalha recepcionando os hóspedes?

- ☐ Menos de 1 ano
- ☐ De 1 a 3 anos
- ☐ De 4 a 6 anos
- ☐ Mais de 6 anos
- ☐ Outra

6. Você já teve experiência em atender turistas estrangeiros?

- (☐)Sim, tenho experiências com frequência
- (☐)Sim, tenho experiência pouco frequente
- (☐)Sim, estou em treinamento
- (☐)Não, estou em treinamento
- (☐)Nunca atendi, não tenho experiência
- (☐)Outra

7. Quais são as principais dificuldades que você enfrenta ao lidar com turistas estrangeiros que não falam português? (marcar todas as opções que se aplicam)

- (☐)Dificuldade de comunicação
- (☐)Dificuldade de entender as necessidades do turista
- (☐)Dificuldade de explicar os serviços oferecidos pelo hotel
- (☐)Dificuldade de oferecer sugestões de passeios e atrações
- (☐)Dificuldade de lidar com situações de conflito
- (☐)Outra

8. Os turistas estrangeiros costumam trazer consigo recursos ou contratam serviços para ajudá-los na comunicação?

- (☐)Não, nem todos os turistas estrangeiros trazem recursos para ajudá-los na comunicação
- (☐)Sim, Tradutores
- (☐)Sim, Guias
- (☐)Sim, se comunicam por recursos tecnológicos, como tradutores eletrônicos, aplicativos de tradução
- (☐)Outra

9. Em sua opinião, quais idiomas são mais comum entre os turistas estrangeiros que visitam o meio de hospedagem onde você trabalha?

- (☐)Inglês
- (☐)Espanhol
- (☐)Francês
- (☐)Alemão
- (☐)Italiano
- (☐)Coreano
- (☐)Japonês
- (☐)Outra

10. Você tem o conhecimento em algum idioma estrangeiro?

- (☐)Sim
- (☐)Não

Análise do Domínio dos Idiomas

11. Quais idiomas você domina?

- ☐ Inglês
- ☐ Espanhol
- ☐ Francês
- ☐ Alemão
- ☐ Italiano
- ☐ Coreano
- ☐ Japonês
- ☐ Outra

12. Analise seu grau de conhecimento em idiomas, em qual nível você se considera?

Comunicação (fala):

- ☐ Não possuo conhecimento da língua ☐ Iniciante ☐ Intermediário ☐ Avançado

Escrita:

- ☐ Não possuo conhecimento da língua ☐ Iniciante ☐ Intermediário ☐ Avançado

Leitura:

- ☐ Não possuo conhecimento da língua ☐ Iniciante ☐ Intermediário ☐ Avançado

Compreensão:

- ☐ Não possuo conhecimento da língua ☐ Iniciante ☐ Intermediário ☐ Avançado

13. Se você tem o domínio de idiomas, como isso pode ajudar a melhorar a experiência do hóspede e a atender às suas necessidades de maneira mais eficaz?

14. Como domínio de outra língua estrangeira é importante para o desempenho do seu trabalho e quais são seus benefícios no meio de hospedagem?

Análise de Aprendizagem dos Idiomas**15. O meio de hospedagem onde você trabalha oferece treinamentos ou cursos de idiomas estrangeiros para os funcionários que recebem os hóspedes?**

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não Sei
- ☐ Outra

16. Existem incentivos dos meios de hospedagem para o aprendizado de novos idiomas?

- ☐ Programas de treinamento e desenvolvimento: muitos meios de hospedagem oferecem programas de treinamento para seus funcionários.
- ☐ Bônus e promoções: oferecem bônus e promoções para funcionários que são fluentes em mais de um idioma

- () Intercâmbios culturais: alguns meios de hospedagem promovem intercâmbios culturais entre seus funcionários.
- () Oferta de aulas de idiomas para funcionários: oferecem aulas de idiomas para seus funcionários.
- () Parcerias com escolas de idiomas: estabelecem parcerias com escolas de idiomas locais, oferecendo descontos especiais para seus funcionários.
- () Disponibilidade do horário de serviço para aprendizado: oferecem oportunidades para aprender novos idiomas no seu tempo de serviço.
- () Não oferece incentivos
- () Outra

17. De qual forma você aprendeu idioma(s) estrangeiro(s)?

- () Curso presencial em escola de idiomas
- () Curso online
- () Aulas particulares com um professor
- () Autodidatismo
- () Intercâmbio em país de língua estrangeira
- () Com hóspedes na prática
- () Cursos e treinamentos oferecidos pela empresa
- () Não aprendi
- () Outra

18. Quais são seus maiores desafios enfrentados para aprender um novo idioma?

19. Você trabalha em qual meio de hospedagem?

- () Hotel A - Mato Grosso Palace Hotel
- () Hotel B - Paiaguás Palace Hotel
- () Hotel C - Hotel Fazenda Mato Grosso
- () Hotel D - Hotel MT Águas Quentes
- () Hotel E - Pantanal Mato Grosso Hotel
- () Hotel F - Hotel Mato Grosso