

# A LÍNGUA INGLESA NO SETOR HOTELEIRO: UMA SISTEMATIZAÇÃO DE ESTUDOS

INGLÉS EN EL SECTOR HOTELERO: UNA SISTEMATIZACIÓN DE ESTUDIOS

ENGLISH LANGUAGE IN THE HOTEL INDUSTRY: A SYSTEMATIZATION OF STUDIES

**Beatriz Vieira da Costa\***

**Marimar da Silva\*\***

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina

**RESUMO:** Este estudo, de caráter bibliográfico, visa sistematizar as pesquisas sobre a língua inglesa no setor hoteleiro, no recorte temporal de 2000 a 2021, no Brasil e no exterior. Dezesete estudos foram selecionados e, da análise qualitativo-interpretativa, emergiram cinco categorias que foram descritas e interpretadas. O estudo evidenciou que o tema de pesquisa, inglês no setor hoteleiro, é investigado a partir de uma perspectiva qualitativo-interpretativa, em cursos de graduação, predominantemente no exterior, e em contextos de trabalho, predominantemente no Brasil, com foco na proficiência no idioma, apontando, em ambos os contextos investigados, defasagens na proficiência dos estudantes de graduação e dos trabalhadores. Também evidenciou que o aporte teórico dos estudos é diversificado tendo em vista os diferentes vieses em que o idioma é investigado: de abordagens de ensino-aprendizagem do idioma, nos cursos de graduação, à prestação de serviço a turistas e hóspedes estrangeiros, nos contextos de trabalho. A partir dos resultados, este estudo sugere que pesquisas sobre a língua(gem) no setor hoteleiro devem integrar à sua investigação a análise de currículos de cursos de gestão em hotelaria, visando avançar simultaneamente na pesquisa, na formação profissional e na prestação de serviço no setor. E também sugere que este escopo seja ampliado para outras bases de dados.

**PALAVRAS-CHAVE:** Estado da arte. Língua inglesa. Setor hoteleiro.

**RESUMEN:** Este estudio, de carácter bibliográfico, tiene como objetivo sistematizar las investigaciones sobre la lengua inglesa en el sector hotelero, de 2000 a 2021, en Brasil y en el exterior. Se seleccionaron diecisiete estudios y, del análisis cualitativo-interpretativo, surgieron cinco categorías que fueron descritas e interpretadas. El estudio demostró que el tema de investigación, el inglés en el sector hotelero, es investigado desde una perspectiva cualitativa-interpretativa, en cursos de pregrado, predominantemente en el extranjero, y en contextos de trabajo, predominantemente en Brasil, con enfoque en el dominio del idioma, señalando, en ambos contextos, brechas en el dominio de inglés entre los estudiantes de pregrado y trabajadores del sector. También mostró que el aporte teórico de los estudios es diverso teniendo en cuenta las diferentes perspectivas en que el idioma es investigado: desde los enfoques de enseñanza-aprendizaje de lenguas, en cursos de pregrado, hasta la prestación de servicios a turistas e invitados extranjeros, en los contextos de trabajo. A partir de los resultados, este estudio sugiere que la investigación sobre el lenguaje en el sector hotelero debería

\* Tecnóloga em Hotelaria pelo Instituto Federal de Santa Catarina. E-mail: [beatriz.vc08@aluno.ifsc.edu.br](mailto:beatriz.vc08@aluno.ifsc.edu.br).

\*\* Doutora em Letras Inglês pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Docente do Programa de Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica em Rede Nacional (ProfEPT), do Curso de Especialização em Línguas Estrangeiras para a Educação Básica e do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC). ORCID: 0000-0002-3132-1355. E-mail: [marimar.silva@ifsc.edu.br](mailto:marimar.silva@ifsc.edu.br).

integrar en su investigación el análisis de los planes de estudio de las carreras de gestión hotelera, con el objetivo de avanzar simultáneamente en la investigación, la formación profesional y la prestación de servicios en el sector. Sugiere aún que este alcance se amplíe a otras bases de datos.

PALABRAS CLAVE: Estado del arte. Idioma Inglés. Sector hotelero.

ABSTRACT: This bibliographical study aims to systematize research on the English language in the hotel industry, from 2000 to 2021, in Brazil and abroad. Seventeen studies were selected and, from the qualitative-interpretative analysis, five categories emerged, which were categorized and interpreted. The study showed that the research topic, English in the hotel industry, is investigated from a qualitative-interpretative perspective, in undergraduate courses, predominantly abroad, and in work contexts, predominantly in Brazil, focusing on language proficiency, pointing out, in both contexts of investigation, gaps in the proficiency of undergraduate students and workers. It also showed that the rationale of the studies is diverse in view of the different approaches in which the language is investigated, ranging from language teaching-learning approaches, in undergraduate courses, to the provision of services to tourists and foreign guests, in the work contexts. Based on the results, this study suggests that research on language in the hotel industry should integrate into its investigation the analysis of training course curricula, aiming to advance simultaneously in research, professional training and the provision of service in the industry. It also suggests that the scope of the present study should be enlarged to other databases.

KEYWORDS: State of the Art. English language. Hotel industry

## 1 INTRODUÇÃO: O CENÁRIO DA PESQUISA

Hoje, somos o que sabemos. E a linguagem está no epicentro da transformação das relações humanas e da forma como lidamos com a nossa vida pessoal e profissional. Em algumas profissões, mais que em outras, a linguagem desempenha papel fundamental para que produtos e serviços sejam ofertados com eficiência e eficácia. No setor hoteleiro, por exemplo, se entendido como prestação de serviço de pessoas para pessoas por meio de pessoas mediadas pela linguagem (Silva; Ramos, 2021), dominar diferentes idiomas pode ser crucial para manter os empreendimentos competitivos no mercado.

Nesse setor, o estudo de Amorim (2011) identificou 144 tarefas que os trabalhadores do *front office* desenvolvem em sua rotina de trabalho, das quais 72% envolvem o profissional interagindo com o hóspede ou o trabalhador com outro trabalhador do setor, e 28% não envolvem interação interpessoal, como, por exemplo, produção de listas de *check-in* e *check-out*, lançamento de comandos para estacionamentos e restaurantes, auditoria e fechamento de caixa. O referido estudo também identificou que há barreiras de comunicação entre o trabalhador do setor e o hóspede quando este se comunica em outro idioma, principalmente o inglês. O estudo evidenciou que saber diferentes idiomas é vital para os trabalhadores do *front office*, tendo em vista a quantidade de tarefas que demandam interação com o hóspede ou com outro colega de trabalho, e também para a sobrevivência dos estabelecimentos hoteleiros.

Estudos que se seguiram ao de Amorim (2011), como o de Gomes e Silva (2011); Böhmer e Santos Júnior (2014); Silva e Bonifácio (2015); Silva Júnior e Castellar (2018); Lanznaster e Silva (2018); Abreu e Silva (2018); Da Silva e Cordeiro (2018); Laporte e Silva (2019); Monteiro e Silva (2021); Silva e Ramos (2021), entre outros, investigaram a competência comunicativa dos trabalhadores do setor em inglês, em diferentes partes do Brasil e em diferentes tipologias hoteleiras, e os resultados também revelaram a fragilidade dessa competência neste nicho profissional.

Em busca realizada nas bases de dados da *CAPES*, *SciELO*, *Google Scholar* e revistas específicas de turismo, hospitalidade e lazer, identificou-se que há um número significativo de pesquisas sobre o inglês no setor hoteleiro também no exterior, porém não foi identificado qualquer estudo do tipo 'estado da arte' nesse campo de pesquisa, seja no Brasil ou no exterior. Dessa forma, um primeiro e necessário passo nesta perspectiva é a revisão desses estudos, de modo que se possa ter uma visão do estado da arte sobre o inglês no setor hoteleiro e trazer, quem sabe, *insights* para a área de pesquisa e para a formação destes profissionais.

Acredita-se que a compreensão do estado da arte, circunscrito a determinado momento histórico, é necessária no processo de evolução dessa área de conhecimento, a fim de que se ordene periodicamente o conjunto de informações e resultados já obtidos, ordenação esta que permitirá indicar as possibilidades de integração de diferentes perspectivas, aparentemente autônomas, de duplicações ou contradições, de lacunas e vieses, como argumenta Soares (1989), na obra *Alfabetização no Brasil: o estado do conhecimento*, ao organizar as pesquisas produzidas na área da alfabetização, no período de 1954 a 1986.

Assim, o presente estudo<sup>1</sup>, uma pesquisa de caráter bibliográfico, com análise qualitativo-interpretativa dos dados, visa sistematizar as pesquisas sobre o inglês no setor hoteleiro, no recorte temporal de 2000 a 2021, não apenas no Brasil, mas também no exterior, buscando uma compreensão ampliada do fenômeno para o eixo formativo Turismo, Hospitalidade e Lazer, na Educação Profissional e Tecnológica (EPT), tendo em vista que essa modalidade de ensino visa formar o(a) estudante para o trabalho nesse eixo de formação. Este artigo está dividido em cinco seções. Na primeira seção apresenta-se o contexto onde o estudo se insere; na segunda, o referencial teórico; na terceira, o método usado para a sistematização dos dados; na quarta, há a apresentação e discussão dos resultados; e, na quinta, as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO: O SETOR HOTELEIRO

Com o crescimento rápido e diversificado do setor hoteleiro na sociedade contemporânea e seus efeitos na economia nacional e internacional, os estudiosos passaram a dar mais atenção a essa indústria, a fim de promover não apenas a continuidade do seu crescimento, mas também de entender os mecanismos que envolvem as atividades humanas do setor. Como resultado, diversos conceitos surgiram, contribuindo para a compreensão dessas e de outras questões.

Para Castelli (2003, p. 56), por exemplo, “[...] uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”. Já para Ribeiro (2011), um empreendimento hoteleiro é entendido como o conjunto de edificações que desenvolvem a comercialização da recepção e da hospedagem, com fins de atendimento aos turistas e visitantes em geral, em condições de segurança e higiene, oferecendo serviço de alimentação, entretenimento e outras atividades relacionadas ao bem-estar do hóspede.

Adentrando às atividades do setor, na perspectiva de Nascimento, Brambilla e Vanzella (2018), para que os meios de hospedagem possam desenvolver suas atividades de acolhimento e prestação de serviço ao hóspede, como alimentação, lazer, entre outras, estes se organizam em duas frentes de trabalho: o *front office* e o *back office*. Para Castelli (2016), este último diz respeito aos processos internos da empresa hoteleira e abrange os setores e/ou departamentos que não têm contato direto com o hóspede, a exemplo do de recursos humanos, da cozinha, da controladoria, das compras, da administração, entre outros. Já o primeiro, o *front office*, refere-se às atividades que demandam contato face a face entre a empresa e o hóspede (Ismail, 2004). Esse setor abrange outros, como o de reservas, recepção, portaria social, lazer, telefonia e governança (Castelli, 2016), funcionando como um *hub* de comunicação (Monteiro; Silva, 2021) interna e externa.

Dentre os setores do *front office*, argumenta Neto (2016), a recepção é o de maior importância, tendo em vista que é o responsável pelo primeiro contato físico-visual do cliente com a empresa. Para o autor, o setor precisa ser capaz de transmitir ao hóspede uma atmosfera agradável no que diz respeito às dimensões do empreendimento, à decoração, aos equipamentos e à apresentação da equipe, que deve ser composta por pessoas com características de organização, profissionalismo e proatividade, para atender às necessidades dos hóspedes (Neto, 2016).

Hayes (2005, p. 136) adentra ao setor de recepção e o define como “o departamento do hotel responsável por reservas, registros, serviços e pagamentos dos hóspedes”. E Castelli (2016) agrega que a recepção está ligada ao setor de hospedagem, cuja estrutura e

<sup>1</sup> Este artigo é um recorte de um projeto de pesquisa mais amplo (PICTE 1553-2019) sobre línguas estrangeiras no campo de pesquisa Turismo, Hospitalidade e Lazer.

composição de organograma dependem de vários outros aspectos do empreendimento hoteleiro, como o tipo e o tamanho do hotel, a qualidade e a quantidade de serviços oferecidos ao hóspede. O autor ressalta ainda que o setor de recepção atua diretamente com a portaria social e é composto por um grupo de trabalhadores com funções diversas, a exemplo do capitão porteiro, da recepcionista, do mensageiro, do garagista e do manobrista.

Sobre as funções desempenhadas pelos trabalhadores do setor de recepção, Castelli (2016) afirma que o capitão porteiro é o responsável pelo primeiro contato com o hóspede, pois é ele que o acolhe na chegada ao hotel, auxiliando-o na retirada de seus pertences do veículo. O mensageiro, por sua vez, leva os pertences do hóspede para a recepção e para a sua respectiva UH (Unidade Habitacional) logo após o *check-in*. Já o manobrista e o garagista ocupam-se diretamente com o carro do hóspede, quando necessário. A portaria social ou *concierge* auxilia no processo de supervisão de todo o movimento do *hall* do hotel, mantendo a ordem e a limpeza, vigiando a entrada e a saída de pessoas no hotel, sobretudo daquelas que não estão hospedadas, auxiliando o hóspede na retirada das malas, levando-as até a recepção e posteriormente ao apartamento, além de cuidar dos elevadores.

Sobre o recepcionista, Castelli (2016) o considera como o protagonista do setor de recepção, pois fica responsável por mediar as necessidades do hóspede com os diversos setores do hotel. Mais especificamente, conforme Davies (2010), o recepcionista precisa saber lidar de forma eficaz com problemas; comunicar-se de forma correta com seus colegas, hóspedes e supervisores; passar a melhor imagem da empresa; realizar outras atividades para garantir a qualidade do seu serviço, não se restringindo ao espaço da recepção; e receber os hóspedes e visitantes com cortesia e presteza. Ainda sobre os trabalhadores que compõem o setor de recepção, Castelli (2016) ressalta que estes devem zelar pela aparência pessoal, serem corteses e atenciosos, terem disposição para servir e se preocupar constantemente com o hóspede, agindo de forma discreta e evitando comentários pessoais.

No que se refere às rotinas de procedimentos das funções do recepcionista, Lanznaster e Silva (2018) listam as seguintes: informar aos hóspedes os serviços, horários e produtos do hotel, realizar o *check-in*, responsabilizar-se pela mudança de apartamento de forma prática, pelo fluxo de caixa, cuidar do livro de reclamações, analisando as críticas e sugestões, e controlar o fluxo no momento do *check-out* de cada hóspede.

Como podemos inferir, essas funções demandam do recepcionista habilidades linguísticas e interpessoais de excelência, para que o fluxo profissional de trabalho seja desempenhado de forma eficaz, já que são desenvolvidas por meio da interação com o outro (o hóspede ou outro trabalhador), usando a linguagem como instrumento. Podemos inferir, ainda, que a recepção de um hotel é um setor complexo, pois demanda de seus trabalhadores múltiplas habilidades (cognitivas, sociais e emocionais), para que o hóspede tenha uma boa impressão do hotel, do acolhimento ao fechamento da prestação do serviço hoteleiro, tornando-se um *habitué* e, assim, mantenha-se a empresa competitiva no mercado.

Nesse sentido, é vital que os trabalhadores do *front office*, notadamente o recepcionista, saiba se comunicar em diferentes idiomas. Entretanto, como vimos brevemente na seção anterior, tal habilidade ainda se mostra frágil no setor, principalmente no que se refere ao inglês, fato este que motiva a presente investigação. A próxima seção aborda a tipologia do estudo.

### 3 A TIPOLOGIA DA PESQUISA: O ESTADO DA ARTE

Definidas como de caráter bibliográfico, as pesquisas do tipo 'estado da arte' têm em comum o desafio de mapear e discutir uma produção acadêmica específica em diferentes campos do conhecimento, tentando responder quais são os temas de pesquisa que vêm sendo privilegiados em diferentes tempos e lugares, de que forma e em que condições têm sido produzidas dissertações de mestrado, teses de doutorado, publicações em periódicos e comunicações em anais de congressos e de seminários (Ferreira, 2002; Romanowski; Ens, 2006; Morosini, 2015).

Segundo Ferreira (2002, p. 258), as pesquisas denominadas de estado da arte “[...] são reconhecidas por realizarem uma metodologia de caráter inventariante e descritivo da produção acadêmica e científica sobre o tema que busca investigar, à luz de categorias e facetas que se caracterizam enquanto tais em cada trabalho e no conjunto deles, sob os quais o fenômeno passa a ser analisado”.

Para a autora, pesquisadores que conduzem estudos do tipo ‘estado da arte’ têm a sensação do não conhecimento acerca da totalidade de estudos e pesquisas em determinada área de conhecimento, principalmente das reflexões desenvolvidas em nível de pós-graduação, cuja produção está distribuída por inúmeros programas dessa natureza, mas é pouco divulgada (Ferreira, 2002).

Já na perspectiva de Romanowski e Ens (2006), estudos desse tipo podem significar uma contribuição importante na constituição do campo teórico de uma área de conhecimento, tendo em vista que procuram identificar os aportes significativos da construção de teorias e práticas, apontar restrições sobre o campo em que se movimenta a pesquisa e suas lacunas de disseminação, além de identificar experiências que apontem soluções para problemas práticos e de reconhecer contribuições da pesquisa na constituição de propostas na área focalizada.

Contribuindo para a discussão, Severino (2017) agrega que pesquisadores que se dedicam a pesquisas desse tipo tomam como fontes básicas de referência para realizar o levantamento dos dados e suas análises, principalmente, indexadores, ou seja, plataformas com bancos de dados de revistas científicas, e que disponibilizam elementos bibliográficos, bem como conteúdos de artigos, textos completos de periódicos indexados que, através deles, o usuário tem acesso a revistas.

A título de exemplificação, dentre os indexadores, pode-se citar o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), local onde estão indexados periódicos nacionais e internacionais de todas as áreas de conhecimento. Alguns são de acesso aberto, outros apenas para pesquisadores de instituições cadastradas na CAPES. A CAPES mantém ainda um Catálogo de Teses e Dissertações defendidas em todos os programas de pós-graduação, das quais disponibiliza os resumos e os dados bibliográficos.

Pode-se citar ainda a *SciELO – Scientific Electronic Library Online* –, uma biblioteca eletrônica que viabiliza acesso aos textos completos dos artigos dos periódicos cadastrados. Além de um conjunto de índices e formulários internos de busca, a *SciELO* conta com a indicação de instrumentos de manejo das referências disponíveis para sua melhor aplicação na elaboração de trabalhos.

E o *Google Scholar*, ou Google Acadêmico, como é conhecido no Brasil, é uma plataforma de pesquisa lançada pelo Google em 2004, que é um extenso acervo de publicações de conteúdo científico: monografias, teses, citações, artigos, livros e uma infinidade de fontes para referências e leituras acadêmicas.

Tendo definido a tipologia da pesquisa, na próxima subseção apresenta-se o caminho metodológico proposto para este estudo.

### 3.1 A SISTEMATIZAÇÃO DO CORPUS DE ANÁLISE

Para guiar o estudo, foi elaborada a seguinte pergunta: “O que dizem as pesquisas sobre o inglês no setor hoteleiro, no recorte temporal de 2000 a 2021?”. Visando responder a essa pergunta, os dados foram coletados do Portal de Periódicos e do Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, da *SciELO*, do *Google Scholar*, da Revista Hospitalidade e do Caderno Virtual de Turismo, por terem extrato *Qualis* e serem revistas que contemplam estudos específicos sobre o tema desta pesquisa.

Também houve a preocupação de delimitar os descritores, usando-se a seguinte estratégia de busca: (“Inglês” OR “Língua inglesa”) AND (“Hotelaria” OR “Setor Hoteleiro”) AND (“English”) AND (“Hospitality industry” OR “in Brazil” OR “In the south of Brazil” OR “In the north of Brazil”), que deveriam aparecer no título da obra ou no resumo ou, ainda, nas palavras-chave, ampliando, assim, a busca por estudos conduzidos fora do Brasil e a compreensão do fenômeno em tela.

Para a organização dos dados, usou-se a revisão integrativa<sup>2</sup> proposta por Botelho *et al.* (2011, p. 129), que trabalha com os seguintes critérios: “1) identificação do tema e seleção da pesquisa; 2) estabelecimentos dos critérios de inclusão e exclusão; 3) identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados; 4) categorização dos estudos selecionados; 5) análise e interpretação dos resultados; 6) apresentação da revisão/síntese do conhecimento”.

Com base nesses critérios, definiu-se o tema “Inglês no setor hoteleiro” para este estudo. Em relação aos critérios de inclusão, buscaram-se obras de livre acesso em indexadores, no recorte temporal de 2000 a 2021, que se relacionavam diretamente ao objeto de estudo ou a ele relacionadas. Já os critérios de exclusão englobaram as publicações sem relação com o tema ou objeto do estudo, as publicadas antes de 2000 e depois de 2021 e aquelas de acesso restrito ou pago.

A partir dos critérios e indexadores, foram selecionadas dezessete obras para leitura, primeiramente dos resumos e, em seguida, do texto completo. A seleção das obras que constituem o *corpus* de análise é apresentada nos quadros 1 e 2 da próxima seção. Os dados gerados pelas leituras foram sistematizados, buscando compor categorias para serem interpretadas qualitativamente, e são apresentados na sequência.

#### 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Da sistematização dos dados surgiram cinco categorias de análise: contexto de investigação, tema, aporte teórico, metodologia e resultados das obras analisadas, que são apresentadas nesta seção.

##### 4.1 CONTEXTO DE INVESTIGAÇÃO E TEMA DOS ESTUDOS SELECIONADOS

Em relação ao contexto de investigação, foram identificados majoritariamente dois tipos de estudos: i) os conduzidos em cursos de graduação em gestão de turismo e hotelaria ou a eles relacionados; e ii) os conduzidos no contexto de trabalho na área de turismo e hotelaria ou a ele relacionados.

No contexto de cursos de graduação, foram desenvolvidos cinco estudos no exterior, a citar: Wang (2009), na Tailândia; Prabhu e Wani (2015), na Índia; Kardijan *et al.* (2017), na Indonésia; Phopayak e Ayudhaya (2019), na Tailândia; Romero *et al.* (2020), no Equador; e um estudo no Brasil, conduzido por Domingos *et al.* (2021): seis estudos no total, conforme mostra o Quadro 1.

---

<sup>2</sup> “A revisão integrativa permite ao pesquisador aproximar-se da problemática que deseja apreciar, traçando um panorama sobre a sua produção científica, de forma que possa conhecer a evolução do tema ao longo do tempo e, com isso, visualizar possíveis oportunidades de pesquisa nos estudos organizacionais” (Botelho *et al.*, p. 122, 2011).

Autor/Ano	Título	País
Wang (2009)	Web based projects enhancing English language and generic skills development for Asian hospitality industry students	Tailândia
Prabhu e Wani (2015)	A study of importance of English language proficiency in hospitality industry and the role of hospitality educators in enhancing the same amongst the students	Índia
Kardijan <i>et al.</i> (2017)	The gap between learning needs and its implementation in English for hospitality	Indonésia
Phopayak e Ayudhaya (2019)	The development of English lessons for work by using the conversation focusing on practical English vocabulary in hospitality	Tailândia
Romero <i>et al.</i> (2020)	Analysis of learning activities included in English text directed at students of hospitality and tourism	Equador
Domingos <i>et al.</i> (2021)	Línguas estrangeiras nos meios de hospedagem: análise de resultados de trabalhos de conclusão do curso técnico em hospedagem do Instituto Federal Catarinense – Campus Avançado Sombrio	Brasil

**Quadro 1:** Estudos no contexto de graduação

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

Os cinco (05) estudos desenvolvidos em cursos de graduação no exterior buscaram entender a proficiência<sup>3</sup> em inglês na formação profissional, assim como sua importância, habilidades e necessidades dos estudantes de turismo e hotelaria no idioma. Já o de Domingos *et al.* (2021), sobre TCCs desenvolvidos em curso de graduação no Brasil, buscou identificar a situação da língua estrangeira (inglês) em hotéis nos TCCs que revisaram, tendo em vista a relação direta entre o idioma e o acolhimento qualificado ao hóspede internacional que se comunica em inglês.

Já no contexto de trabalho, foram desenvolvidos dez (10) estudos no Brasil, entre eles o de Gomes e Silva (2011); Böhmer e Santos Júnior (2014); Silva e Bonifácio (2015); Abreu e Silva (2018); Lanznaster e Silva (2018); Silva Júnior e Castellar (2018); Da Silva e Cordeiro (2018); Laporte e Silva (2019); Monteiro e Silva (2021); Silva e Ramos (2021); e um (01) estudo conduzido em Portugal, por Torkington e Perdigo (2003): 11 estudos no total, conforme mostra o quadro 2.

<sup>3</sup> Proficiência refere-se ao grau de habilidade, competência ou domínio em uma determinada área, seja acadêmica, profissional, técnica ou em qualquer outro campo de conhecimento. Proficiência. Dicionário infopédia da Língua Portuguesa. Porto Editora. Disponível em <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/proficiência> Acesso em: 30 maio 2023.

<b>Autor/Ano</b>	<b>Título</b>	<b>País</b>
Torkington e Perdigão (2003)	O domínio de línguas estrangeiras no turismo e hotelaria	Portugal
Gomes e Silva (2011)	Línguas estrangeiras em <i>sites</i> de hotéis da região Sul do Brasil	Brasil
Böhmer e Santos Júnior (2014)	A importância dos idiomas na hotelaria	Brasil
Silva e Bonifácio (2015)	Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa/PB	Brasil
Silva Júnior e Castellar (2018)	Uso de línguas estrangeiras por recepcionistas e mensageiros de uma rede hoteleira de Nova Iguaçu-RJ	Brasil
Lanznaster e Silva (2018)	“A gente dá um jeito!”: percepções do setor de recepção sobre a língua inglesa em hotéis de grande porte em Florianópolis	Brasil
Abreu e Silva (2018)	Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de <i>hostels</i> de Florianópolis-SC	Brasil
Da Silva e Cordeiro (2018)	“ <i>Falei: wait a minute e entrei no Google tradutor</i> ”: O impacto da competência comunicativa em língua inglesa na performance profissional de trabalhadores do setor hoteleiro no centro de Florianópolis-SC	Brasil
Laporte e Silva (2019)	A competência comunicativa em inglês e seu impacto nas emoções dos trabalhadores do setor hoteleiro em Florianópolis-SC: um estudo de narrativas de experiência	Brasil
Monteiro e Silva (2021)	“Falo inglês... bem ruim, mas falo”: um estudo de caso sobre a competência oral em inglês no setor de recepção hoteleiro	Brasil
Silva e Ramos (2021)	A competência oral em inglês do trabalhador como estratégia de endomarketing: um estudo de caso em <i>midscale</i> hotéis em Florianópolis/SC	Brasil

**Quadro 2:** Estudos no contexto de trabalho**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

Nove dos estudos desenvolvidos no contexto de trabalho buscaram entender a capacidade de comunicação e as habilidades dos trabalhadores nesse contexto: o domínio de idiomas, predominantemente a proficiência para se comunicar em inglês, as necessidades dos trabalhadores no idioma e seu uso em diferentes meios de hospedagem. Entretanto, o estudo de Gomes e Silva (2011) buscou analisar a língua estrangeira em *sites* de hotéis, justificando que esses contextos virtuais estabelecem o primeiro contato entre o hotel e o hóspede e geram as primeiras impressões sobre a receptividade do empreendimento. Por fim, o estudo de Torkington e Perdigão (2003) buscou entender as línguas estrangeiras no contexto profissional, visando ao desenvolvimento e à reestruturação de programas curriculares de línguas estrangeiras (inglês) para fins específicos (ESP) dos cursos superiores oferecidos pelo ESGHT (Ensino Superior de Gestão em Hotelaria e Turismo), em Portugal. Nos dois contextos de investigação, as pesquisas priorizaram o inglês como fenômeno de estudo, exceto a de Torkington e Perdigão (2003), que investigou o francês e o alemão, além do inglês.

A partir desses dados, pode-se dizer que os pesquisadores têm o mesmo foco de interesse, seja no contexto da graduação, seja no contexto profissional: a proficiência em idiomas, majoritariamente o inglês, para uso profissional. No Brasil, as pesquisas



investigaram primordialmente a proficiência em inglês do trabalhador do contexto hoteleiro: dez estudaram esse fenômeno e apenas uma no contexto de graduação. Por outro lado, no exterior, as pesquisas investigaram primordialmente cursos de graduação: cinco estudos em cursos de gestão em hotelaria e apenas um no contexto de trabalho.

Assim, pode-se inferir que os interesses de pesquisa dos diferentes contextos pesquisados estão intimamente relacionados e pode-se se levantar a hipótese de que os resultados dos estudos podem se retroalimentar se amplamente divulgados. Contudo, pôde-se perceber, através da análise do aporte teórico dos estudos selecionados (apresentado mais adiante), que os estudos conduzidos no exterior não citam os estudos realizados no Brasil e vice-versa, salvo exceções. Acredita-se que o fato de os estudos conduzidos no Brasil serem publicados apenas em português possa ser uma barreira para a divulgação internacional do conhecimento gerado pelos pesquisadores nacionais. Abre-se aqui um novo tópico para pesquisas futuras.

#### 4.2 DESENHO METODOLÓGICO DOS ESTUDOS SELECIONADOS

No que se refere ao desenho metodológico, todos os estudos selecionados são de natureza empírica, com análise qualitativo-interpretativa dos dados, alguns com apoio de dados quantitativos. Ou seja, são estudos que “[...] objetiva[m] gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolve[m] verdades e interesses universais” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 51).

No que tange aos participantes, identificou-se que as pesquisas desenvolvidas em cursos de graduação buscaram entender o fenômeno de pesquisa a partir da perspectiva de estudantes e professores, como os de Wang (2009); Prabhu e Wani (2015); Kardijan *et al.* (2017); Phopayak e Ayudhaya (2019); e Romero *et al.* (2020). Apenas o estudo de Domingos *et al.* (2021), que ocorreu no período da pandemia do SARS-Cov-2, buscou fazer um levantamento de trabalhos de conclusão de curso (TCCs) de um curso superior em hotelaria.

Já aquelas pesquisas que foram desenvolvidas no contexto hoteleiro buscaram entender o fenômeno de estudo a partir da percepção dos trabalhadores do setor. Entre elas estão as de Torkington e Perdigão (2003); Böhmer e Santos Júnior (2014); Silva Júnior e Castellar (2018); Abreu e Silva (2018); Lanznaster e Silva (2018); Da Silva e Cordeiro (2018); Laporte e Silva (2019); Domingos *et al.* (2021); Monteiro e Silva (2021); e Silva e Ramos (2021). Outra pesquisa investigou o uso de idiomas em *sites* de hotéis, como a de Gomes e Silva (2011), e outra o levantamento de necessidades de aprendizagem dos trabalhadores em inglês para a hotelaria, de Silva e Bonifácio (2015).

Com base nos dados, pode-se dizer ainda que, nas pesquisas conduzidas no Brasil, há maior interesse investigativo na compreensão do fenômeno de estudo a partir da percepção do trabalhador do setor e, no exterior, a partir dos sujeitos envolvidos no processo de formação: educadores e educandos.

Referente aos instrumentos de geração de dados, dos dezessete estudos selecionados, três usaram questionários e entrevistas, como os de Lanznaster e Silva (2018); Da Silva e Cordeiro (2018); Silva e Ramos (2021). Já o de Kardijan *et al.* (2017) usou entrevistas gravadas e aulas de inglês (atividades e notas de campo da aula); o de Wang (2009) usou questionários, relatórios e entrevistas; o de Phopayak e Ayudhaya (2019) usou questionários, observação de aulas de inglês e pré e pós-testes; e o de Laporte e da Silva (2019) usou questionários, narrativas de experiências geradas por entrevistas com os participantes e documentos dos hotéis pesquisados.

Os estudos que usaram apenas questionários foram os de Gomes e Silva (2011), de Torkington e Perdigão (2003), de Abreu e Silva (2019) e de Monteiro e Silva (2021). O estudo de Romero *et al.* (2020) fez um levantamento (*survey*) das atividades de aprendizagem favoritas dos alunos, com base no livro didático de ESP (*English for Specific Purposes*) adotado no curso; o de Böhmer e Santos Júnior (2014) usou apenas entrevistas; e o de Domingos *et al.* (2021) usou TCCs.

Os dados evidenciam que o questionário, independentemente do contexto de investigação (graduação ou trabalho), predominou como instrumento de geração de dados, aparecendo em doze artigos dos dezessete selecionados para o presente estudo. Cabe

ênfatisar que, quando o questionário foi usado como o único instrumento de geração de dados, havia um número significativo de participantes para a validação dos resultados, como nos estudos de Torkington e Perdigão (2003), Abreu e Silva (2019) e Monteiro e Silva (2021). Já quando o número de participantes era reduzido, os pesquisadores usaram mais de um instrumento de geração de dados, visando à triangulação destes para a validação dos resultados (Bogdan; Biklen, 1994; Silva *et al.*, 1997).

#### 4.3 APORTE TEÓRICO DOS ESTUDOS SELECIONADOS

No que se refere ao aporte teórico<sup>4</sup> dos estudos selecionados, verificou-se que, apesar de o fenômeno de estudo ser o mesmo, as referências teóricas são diversas, tanto entre os dois contextos identificados (graduação e trabalho) quanto entre os estudos dentro do mesmo contexto.

Esse achado sugere que a diversidade teórica identificada nos estudos selecionados pode estar relacionada ao viés em que a língua estrangeira é investigada; algumas vezes o inglês é estudado para entender o impacto na qualidade da prestação do serviço a partir da perspectiva do trabalhador, outras vezes para entender o impacto na gestão, nos procedimentos operacionais, na competitividade do empreendimento no mercado, no *marketing* etc. Mais especificamente, nas pesquisas inseridas no contexto hoteleiro com foco em inglês, majoritariamente conduzidas no Brasil, foram citadas as obras de Castelli<sup>5</sup> (1994, 2003, 2006, 2012), Hutchinson e Waters (1987), Ismail (2004), Amorim (2011) e Blanco *et al.* (2013).

Castelli (2003) foi referenciado em cinco de sete estudos desenvolvidos no contexto profissional, a citar, Böhmer e Santos Júnior (2014); Abreu e da Silva (2018); Da Silva e Cordeiro (2018); Domingos *et al.* (2021); e Silva e Ramos (2021). Já Castelli (1994, 2006) foi citado duas vezes: em Lanznaster e Silva (2018) e Da Silva e Cordeiro (2018), e Castelli (2012) apenas em Domingos *et al.* (2021). Esses dados apontam, pelo menos no recorte feito para esta pesquisa, que as obras de Castelli continuam a ser referência em estudos recentes que discutem o aspecto da qualificação profissional no viés da linguagem (Bömer; Santos Júnior, 2014); a comunicação nos aspectos operacionais nos meios de hospedagem para uma prestação de serviço qualificada (Gomes; Silva, 2011; Da Silva; Cordeiro, 2018; Abreu; Silva, 2018; Lanznaster; Silva, 2018; Monteiro; Da Silva, 2021); e a importância do investimento na competência comunicativa em inglês do trabalhador como estratégia de *endomarketing*, para equilibrar *marketing* interno e externo (Silva; Ramos, 2021).

Esses estudos argumentam, pelo viés da linguagem na qualidade da prestação de serviço, que investir na proficiência do trabalhador em idiomas se torna fundamental para o desenvolvimento das suas funções profissionais na hotelaria, já que “[...] investir em qualidade resulta em menos defeitos, produtos melhores, posição financeira melhor, maior bem-estar, menos giro de pessoal, menor absenteísmo, clientes satisfeitos e uma imagem melhor” (Castelli, 1994, p. 15-16 apud Da Silva; Cordeiro, 2018, p. 219).

O estudo de Hutchinson e Waters (1987) sobre “*English for Specific Purposes*” (ESP) foi citado em quatro pesquisas: duas desenvolvidas no contexto de graduação – Phopayak e Ayudhaya (2019) e Silva e Bonifácio (2015) – e duas no contexto profissional: Silva Júnior e Castellar (2018) e Torkington e Perdigão (2003). Esses estudos apoiam-se no conceito de “*English for Specific Purposes*” (ESP) para argumentar que o papel do professor de ESP, o desenho do curso, o currículo, os materiais, os métodos de ensino e os procedimentos de avaliação devem ter uma abordagem focada nas necessidades presentes ou futuras dos profissionais da área de turismo e hotelaria, para dar conta da formação e das funções profissionais desses trabalhadores.

<sup>4</sup> São descritas apenas as obras dos autores mais citados por conta da limitação de espaço.

<sup>5</sup> Geraldo Castelli fundou a primeira faculdade de hotelaria do Brasil e é autor de obras internacionalmente reconhecidas na área da hospitalidade. Dentre suas obras, foram usadas nos estudos selecionados “Excelência em Hotelaria: uma abordagem prática”, de 1994; “Administração hoteleira”, de 2003; “Gestão Hoteleira”, de 2006; e “Hospitalidade: A inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços”, de 2012.

A obra de Ismail<sup>6</sup> (2004), “Hospedagem: *front Office* e governança”, foi citada em cinco pesquisas desenvolvidas no contexto profissional: Abreu e Silva (2018); Böhmer e Santos Júnior (2014); Gomes e Silva (2011); Laporte e Silva (2019); Da Silva e Cordeiro (2018). Por terem conduzido seus estudos em hotéis com trabalhadores do *front office*, os autores embasam-se em Ismail (2004), segundo o qual o conhecimento de idiomas se torna essencial para quem trabalha no setor hoteleiro, visto que a linguagem (fala) auxilia a conhecer e conquistar o hóspede, além de garantir a segurança e o respeito à sua cultura.

O estudo de Amorim<sup>7</sup> (2011) sobre as necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico hospitalidade e lazer foi citado em cinco pesquisas no contexto profissional: Abreu e Silva (2018); Da Silva e Cordeiro (2018); Laporte e Silva (2019); Monteiro e Silva (2021); Silva e Ramos (2021). Em seu estudo, Amorim (2011) apoia-se no conceito de tarefas de Long (1985, 2005 apud Amorim, 2011) e de ensino-aprendizagem de línguas estrangeiras para fins específicos, de Hutchinson e Waters (1987 apud Amorim, 2011). Os cinco estudos que citam Amorim (2011) corroboram seus resultados no sentido de indicar que há problemas na interação dos trabalhadores do *front office* dos hotéis pesquisados com os hóspedes estrangeiros devido à barreira linguística: os trabalhadores não têm domínio do inglês para desenvolver uma interação eficaz com o hóspede, impactando em suas atividades laborais.

A investigação de Blanco *et al.*<sup>8</sup> (2013) sobre o atendimento do setor de reservas em relação aos idiomas na rede hoteleira de Porto Alegre foi citada em quatro pesquisas conduzidas no contexto profissional, a citar, Abreu e Silva (2018); Da Silva e Cordeiro (2018); Laporte e Silva (2019); Silva e Ramos (2021). Nesse estudo, Blanco *et al.* (2013) apontaram que o entendimento da solicitação de reserva em espanhol, inglês e português por e-mail é muito baixo. O estudo também identificou que há dificuldades gerais em relação aos idiomas quanto ao conteúdo das informações dadas ao cliente e à cordialidade das respostas, além do fato de muitos empreendimentos não darem retorno à solicitação de reserva do cliente.

Os quatro estudos que citam Blanco *et al.* (2013) indicam que os problemas de comunicação entre o trabalhador e os hóspedes não se restringem à compreensão escrita de e-mails; a produção oral em inglês é limitada, reduzindo-se, em sua grande maioria, a algumas palavras ou expressões usadas no setor. Os estudos também se alinham às ideias de Blanco *et al.* (2013) no sentido de que a proficiência em idiomas é essencial para a fluidez na prestação de serviços, e consideram importante investir no aprendizado de idiomas, principalmente o inglês, tendo em vista que os hóspedes estrangeiros se comunicam nesse idioma devido ao seu caráter de língua internacional.

Já nas pesquisas desenvolvidas em cursos de graduação, majoritariamente conduzidas no exterior, foram citadas de forma recorrente cinco obras de Nunan (1987, 1989, 1991, 1999, 2004). A primeira, intitulada “*The teacher as curriculum developer: An investigation of curriculum processes within the Adult Migrant Education*”, de 1987, discute o professor como desenvolvedor de currículos, investigando a formação de imigrantes adultos; a segunda, “*Designing Tasks for the Communicative Classroom*”, de 1989, aborda o desenho de tarefas para o ensino comunicativo na sala de aula; a terceira, “*Communicative task and language curriculum*”, de 1991, aborda as tarefas comunicativas e o currículo de línguas; a quarta, “*Second Language Teaching and Learning*”, de 1999, aborda o ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras; e a quinta, “*Task-based language teaching*”, de 2004, foca no ensino de línguas baseado em tarefas.

Além de Nunan (1987, 1989, 1991, 1999, 2004), foram citadas as obras de Chen (2003, 2005, 2007, 2011) e Chang (2009<sup>a</sup>, 2009<sup>b</sup>),<sup>9</sup> que aparecem recorrentemente nas pesquisas de Kardijan *et al.* (2017), Phopayak e Ayudhaya (2019) e Wang (2009), analisadas mais

<sup>6</sup> Ahmed Ismail é o autor do livro “Hospedagem: Front Office e Governança”, lançado em 2004, no qual o autor apresenta os conceitos de organização, comunicação, ética e estratégia nos departamentos de *front office* - Recepção, Reservas, Auditoria Noturna e Governança de hotel.

<sup>7</sup> Telma Amorim é professora e pesquisadora da área de linguagem no campo da hospitalidade, turismo e lazer, com foco na investigação da língua estrangeira para o atendimento ao turista.

<sup>8</sup> Luiz Alonso de Oliveira Blanco é professor de hotelaria e gestão de pessoas, atuou 12 anos como gestor de hotéis, e trabalha em consultorias na área de gestão, finanças, hospitais, sustentabilidade, planejamento estratégico e excelência em atendimento. BLANCO L. Escavador. Disponível em: <https://www.escavador.com/sobre/3633402/luiz-alonso-de-oliveira-blanco>. Acesso em: 18 abr. 2023.

<sup>9</sup> As obras de Chen (2003, 2005, 2007, 2011) e de Chang (2009<sup>a</sup>, 2009<sup>b</sup>) não são de acesso livre, por isso não foram descritas como as demais.

adiante; as demais citaram outros autores e estes não se repetiram nas outras obras desenvolvidas em cursos de graduação. Por essa razão, não foram trazidas para análise.

A análise do aporte teórico das pesquisas selecionadas evidenciou diversidade teórica nos estudos, tendo em vista que a linguagem, no caso o inglês, atravessa as funções do trabalhador do setor e a formação do estudante de cursos de graduação em hotelaria; conseqüentemente, o aporte teórico dependerá do recorte investigativo do pesquisador. Evidenciou ainda que o conceito de ensino de inglês para fins específicos (ESP), de Hutchinson e Waters (1987), ainda transita como alternativa de ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras nos dois contextos de investigação: de cursos de graduação, para formar esse estudante, e de trabalho, para qualificar sua função profissional. Evidenciou também que o conceito de ESP é recorrentemente indicado como a abordagem mais apropriada para a construção de currículo, de ensino e aprendizagem, de atividades de aprendizagem e de materiais didáticos no contexto de formação profissional. Ademais, evidenciou que o conceito de análise de necessidades e de ensino baseado em tarefa (EBT) pode ser agregado à abordagem de ensino caracterizada como ESP e em diferentes modalidades de ensino: presencial, a distância e híbrida. Na próxima seção abordamos os resultados dos dezessete estudos selecionados para análise.

#### 4.4 RESULTADOS DOS ESTUDOS

Em relação aos resultados dos estudos, de forma geral, aqueles desenvolvidos no contexto de trabalho evidenciaram que a proficiência dos trabalhadores do setor hoteleiro em inglês é crucial, porém é uma barreira a ser superada ou uma meta a ser atingida. Evidenciaram, ainda, que a maioria dos trabalhadores dos hotéis onde foram feitos os estudos não tem proficiência no idioma, eles apenas sabem o básico ou algumas palavras; poucos trabalhadores conseguem atender às necessidades de hospedagem e alimentação do turista estrangeiro e dar informações em inglês; e outros estão na expectativa de que cursos sejam patrocinados pela gestão dos empreendimentos hoteleiros, tendo em vista o alto custo do investimento e a falta de tempo para tal.

Mais especificamente, o estudo de Torkington e Perdigão (2003) concluiu que os profissionais da área consideram crucial o domínio de línguas estrangeiras para o exercício diário da sua profissão e indicam a obrigatoriedade do ensino de línguas (inglês, francês e alemão) para fins específicos nos quatro anos dos cursos de gestão em turismo e hotelaria em Portugal.

A pesquisa de Gomes e Silva (2011) segue na mesma linha. O estudo mostrou que a troca de informações nos hotéis é muito importante e a comunicação deve fluir rápida e precisamente, que é necessário contar com trabalhadores que dominam idiomas para a prestação de serviços, e que os *sites* de hotéis devem disponibilizar informações traduzidas em línguas estrangeiras caso busquem fidelizar o hóspede.

A empresa de pequeno porte escolhida por Böhmer e Santos Júnior (2014) para o estudo sobre a importância dos idiomas na hotelaria constatou que, mesmo recebendo hóspedes europeus e americanos, a maioria dos trabalhadores fala o básico em inglês, e evidenciou que é necessário a capacitação de todos os funcionários, com cursos especializados de línguas, oportunizando uma melhor formação e, conseqüentemente, um maior retorno financeiro aos estabelecimentos hoteleiros.

Ampliando o escopo da discussão, o estudo de Silva e Bonifácio (2015) constatou que a comunicação oral e escrita, a interpretação e a fluência são fundamentais para o profissional que atua na hotelaria, porém identificou que os trabalhadores não se sentem estimulados a fazer cursos de inglês, porque o conteúdo de ensino não é relevante para sua atuação profissional.

Contribuindo para a discussão, o estudo de Silva Júnior e Castellar (2018) identificou que a gestão do hotel pesquisado, por um lado, não exige que seus funcionários tenham conhecimento de línguas, mas tem expectativas de fornecer cursos. Por outro lado, os trabalhadores esperam que o hotel ofereça cursos de línguas, pois seria um conhecimento relevante para ambas as partes.

Nessa linha, o estudo de Lanznaster e Silva (2018) revelou que os participantes percebem a competência comunicativa na língua inglesa como uma ferramenta básica em sua rotina profissional. No entanto, apesar de ser uma demanda, a realidade ainda está

aquém das necessidades do setor de recepção. O estudo ainda mostra uma lacuna na formação profissional específica em hotelaria e em língua inglesa entre os participantes da pesquisa, uma rotatividade significativa de profissionais no setor, e sugere ampliar o escopo da investigação a fim de corroborar ou refutar os resultados obtidos.

Em direção oposta aos achados dos estudos até aqui revisados, nos *hostels* selecionados para o estudo de Abreu e Silva (2018) evidenciou-se que a maioria dos trabalhadores são proficientes em inglês, por se tratar de estudantes universitários estrangeiros que trocam trabalho por hospedagem. Contudo, o estudo mostra que a proficiência não garante uma interação eficaz com o hóspede, pois falta a esses trabalhadores passageiros os conhecimentos da área profissional e do local onde se encontram.

Já a pesquisa de Da Silva e Cordeiro (2018), por sua vez, mostrou que o trabalhador não proficiente em inglês tem recorrido a aplicativos de tradução para se comunicar com o hóspede, e que a falta dessa habilidade linguística impacta na qualidade do desempenho profissional e na gestão hoteleira, alinhando-se aos estudos anteriores em termos de resultados.

Em outro viés, o estudo de Laporte e Silva (2019) evidenciou que a percepção que o trabalhador tem de si mesmo, em relação à sua proficiência no idioma, e a percepção que o hóspede, os colegas e o gestor têm dessa proficiência podem afetar positivamente ou negativamente a autoimagem do trabalhador e a imagem do hotel, tendo em vista que o trabalhador é quem medeia a venda e a pós-venda dos produtos e serviços hoteleiros.

Sobre a competência comunicativa do trabalhador do setor em inglês, a pesquisa de Monteiro e Silva (2021) identificou que os recepcionistas têm conhecimento de palavras ou expressões no idioma ou apenas o nível básico, e que os gestores e supervisores do setor têm uma percepção diferente dessa competência; consideram que o nível de conhecimento desses trabalhadores é entre o básico e o intermediário. Por isso, acreditam que não há necessidade de investimento na formação em idiomas do trabalhador do setor.

Por outro lado, o estudo de Silva e Ramos (2021) evidenciou a importância da formação continuada em idiomas do trabalhador do setor hoteleiro, argumentando que isso minimiza o impacto que a barreira linguística impõe ao hóspede, ao trabalhador e à gestão, e sugere que pesquisas futuras investiguem *in loco* como ocorre a interação entre o hóspede estrangeiro e os trabalhadores de diferentes níveis de proficiência, buscando entender mais profundamente os efeitos gerados pela barreira linguística na qualidade da prestação de serviço.

Nos estudos desenvolvidos no contexto de cursos de graduação, a situação não parece ser diferente: o inglês aparece como um idioma em que poucos alunos têm proficiência, porém é um pré-requisito para atuar na indústria hoteleira. Os estudos também indicam que a confiança e o desempenho dos alunos dependem da proficiência na língua inglesa e que eles precisam ser motivados e orientados para atender aos padrões dessa indústria. Nesse cenário, professores preparados para o ensino de inglês para fins específicos (ESP), apoio institucional para a produção de materiais específicos e aulas práticas surgem nos estudos como alternativas para aumentar a proficiência em inglês dos estudantes, preparando-os para atuar no setor hoteleiro de forma mais eficaz.

Adentrando nesses estudos, a pesquisa de Wang (2009) indicou que uma significativa porcentagem dos participantes considerou as tarefas de aprendizagem úteis para promover a interação entre os participantes e fortalecer a capacidade de pensar criticamente. No entanto, os participantes mantiveram-se neutros em relação à eficácia das tarefas de aprendizagem no ensino da língua inglesa, devido à cultura de herança confucionista (CHC)<sup>10</sup>, como da China, Vietnã, Cingapura, Coreia e Japão. Nesses contextos culturais, os estudantes estão habituados ao modelo convencional de transmissão de conhecimento, que dá pouca ênfase à participação em sala de aula e à construção ativa do conhecimento.

---

<sup>10</sup> A cultura hereditária confuciana é a base da cultura tradicional chinesa. As tradições confucianas enfatizam a orientação em grupo, a harmonia interpessoal, a aceitação da autoridade e a importância da educação e das conquistas acadêmicas (SANTOS, 2018).

Já o estudo de Prabhu e Wani (2015) concluiu que tanto hoteleiros quanto professores e alunos de gestão hoteleira concordam que a proficiência na língua inglesa é um pré-requisito para uma carreira em hotelaria, contudo os alunos recém-formados não têm essa habilidade linguística. A partir dos resultados, o estudo sugere que os cursos de hotelaria devem trabalhar para melhorar os níveis de proficiência em inglês dos alunos, a fim de atender aos requisitos da indústria.

Em outro viés, o estudo de Kardijan *et al.* (2017) explora como a análise de necessidades é incorporada ao ensino-aprendizagem nos cursos de graduação, e mostra inconsistências entre a incorporação dessas necessidades e o desenvolvimento da competência comunicativa dos alunos em inglês. Os autores concluíram que aprender inglês para fins turísticos é crucial para aqueles que trabalham no setor de relacionamento hóspede-anfitrião, e que os programas de treinamento em hospitalidade ajudam os trabalhadores a obter proficiência em inglês para cumprir suas responsabilidades profissionais.

Apoiado teoricamente em Nunan (1989, 1991, 1999), o estudo de Phopayak e Ayudhaya (2019) mostrou que aulas de conversação em inglês, com foco no desenvolvimento do vocabulário prático da indústria hoteleira, são muito importantes para os alunos se tornarem mais competentes nas habilidades de comunicação no idioma.

Já a pesquisa de Romero *et al.* (2020) sobre as atividades de aprendizagem favoritas dos estudantes foi estruturada por habilidades de compreensão auditiva, leitora, escrita, entre outras. No grupo 1, as atividades incluíram vídeos, fontes da *web* e canções; no grupo 2, uso de gramática, vocabulário, jogos, compreensão de leitura; no grupo 3, jogos de *role playing*<sup>11</sup>, diálogos, vocabulário e descrição; no grupo 4, vídeos; no grupo 5, leituras e fontes da *web*; no grupo 6, leitura, preenchimento de frases e palavras cruzadas. Os resultados indicaram que as atividades de aprendizagem preferidas dos estudantes foram: no grupo 1, vídeos, fontes da *web* e canções; no grupo 2, uso de gramática, vocabulário, jogos e compreensão de leitura; no grupo 3, jogos de *role playing*, diálogos, vocabulário e descrição; no grupo 4, vídeos; no grupo 5, leituras e fontes da *web*; e, no grupo 6, leitura; preenchimento de frases e palavras cruzadas. O estudo concluiu que as atividades preferidas pelos estudantes no livro ESP adotado no curso são vídeos, fontes da *web*, canções, uso de gramática, vocabulário etc.

Por fim, a pesquisa sobre TCCs, de Domingos *et al.* (2021), observou que, em relação à proficiência em línguas estrangeiras, os trabalhadores de meios de hospedagem têm conhecimento entre ruim e insatisfatório em inglês. A partir do levantamento feito, o estudo sugere que pode haver baixa qualidade no atendimento a estrangeiros que se comunicam em inglês, e que essa questão deve ser pesquisada e transformada. Na próxima seção, são apresentadas as considerações finais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como mencionado, este estudo realizou uma revisão de pesquisas com o objetivo de responder à pergunta: "O que dizem as pesquisas sobre o inglês no setor hoteleiro no recorte temporal de 2000 a 2021?". Através da busca em diversas bases de dados desse período, foram selecionados dezessete estudos que foram analisados e categorizados, buscando contribuições para o campo de pesquisa em turismo e hotelaria, com foco na linguagem, especialmente no inglês.

O estudo demonstrou que o interesse pela pesquisa sobre o tema "inglês no setor hoteleiro" não é recente. O primeiro estudo, identificado em 2003, em Portugal, já indicava, há vinte anos atrás, que o nível de proficiência em idiomas dos trabalhadores não atendia às demandas da indústria hoteleira, destacando a importância desse tipo de pesquisa na organização de currículos voltados para a formação profissional.

Ao longo destas duas décadas, estudos conduzidos em diferentes países, incluindo o Brasil, onde o inglês também é uma língua estrangeira, continuam a apresentar resultados semelhantes, mesmo explorando o idioma em outras perspectivas e contextos. Por

<sup>11</sup> Dramatização ou interpretação de papéis (tradução livre)].

um lado, este estudo evidenciou que o interesse de pesquisa sobre o tema "inglês no setor hoteleiro" está relacionado ao entendimento do impacto que a proficiência (ou a falta dela) no idioma tem na qualidade do serviço prestado, na imagem do hotel e no *marketing* tanto interno quanto externo. Estas pesquisas, predominantemente de natureza qualitativo-interpretativa, foram desenvolvidas em diversos contextos de trabalho no Brasil, abrangendo de *hostels* a hotéis de grande, médio e pequeno porte, além de *sites* de hotéis. Por outro lado, evidenciou-se que o interesse de pesquisa está voltado para a identificação do nível de proficiência em inglês de estudantes de cursos de gestão em turismo e hotelaria, para as abordagens de ensino, atividades de aprendizagem e materiais utilizados para desenvolver essa proficiência. Esses estudos, também de natureza qualitativo-interpretativa, foram realizados principalmente em cursos de graduação em gestão de turismo e hotelaria no exterior.

Independentemente do contexto de investigação, este estudo evidenciou que, mesmo após vinte anos, a proficiência em inglês (e em outros idiomas) de trabalhadores e estudantes, futuros profissionais do setor, ainda é uma meta a ser alcançada. A falta de proficiência no idioma prejudica a atividade laboral dos trabalhadores dessa indústria, afeta a prestação de serviços a turistas e hóspedes estrangeiros e pode impactar negativamente a imagem do trabalhador, do estabelecimento hoteleiro e do turismo de maneira geral. Ficou evidente, também, que investir em capacitação, treinamento e cursos de idiomas é fundamental para o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores, para diminuir a barreira linguística entre o hóspede/turista estrangeiro que se comunica em inglês e o trabalhador do setor, e para o aumento do nível de competência comunicativa em inglês (básico em sua maioria) ora existente em ambos os contextos de investigação: de graduação e de trabalho.

Pelo exposto, o presente estudo sugere que pesquisas que buscam o entendimento de um fenômeno social, como o ensino, a aprendizagem e o uso de línguas estrangeiras na prática profissional, podem contribuir para a construção de currículos de cursos voltados para a formação profissional, para a identificação de necessidades linguísticas para atuação profissional ou, ainda, para informar pré-requisitos de processos seletivos em contextos de trabalho: é a prática profissional alimentando a pesquisa e a formação acadêmica, e estas alimentando a prática, como sugere o estudo de Torkington e Perdigão (2003).

Entretanto, esta cadeia de produção de conhecimento para a formação e prática profissional parece estar circunscrita aos seus respectivos contextos: as universidades e os institutos federais de um lado, produzindo conhecimentos, e os contextos profissionais de outro, sem que suas necessidades sejam atendidas. Tal realidade impede a criação de um circuito virtuoso e fluido entre a academia e a sociedade em busca da transformação social.

Este estudo também sugere, a exemplo dos estudos conduzidos no exterior, que é importante investigar cursos de graduação em hotelaria e turismo no Brasil, especificamente a língua estrangeira na grade curricular desses cursos, assim como o nível de proficiência em idiomas dos estudantes da área, além da abordagem de ensino de idiomas empregada nos cursos, tendo em vista que não foi identificado qualquer estudo com essa perspectiva no Brasil, pelo menos nas bases de dados pesquisadas e no recorte temporal feito.

Entende-se como relevante o estudo de cursos de gestão em turismo e hotelaria em nosso país, sabendo-se da importância econômica do turismo no Brasil, assim como da atual situação da proficiência em inglês dos trabalhadores dessa indústria, e de como essa ação pode contribuir com *insights* para o ensino e a pesquisa na EPT, no viés da linguagem, e para a aproximação dos contextos: a academia e o mundo do trabalho.

O presente estudo também aponta para a importância da pesquisa bibliográfica, tendo em vista que, além de agregar resultados de pesquisas feitas em uma área do conhecimento, pode trazer benefícios práticos, como, por exemplo, estimular a parceria entre as instituições de ensino (universidades e institutos federais) e a indústria do turismo e hotelaria, tendo em vista que as primeiras podem (e devem, por sua função social) propor cursos de extensão à medida que uma necessidade social é cientificamente identificada. Isso sem comentar que as pesquisas bibliográficas podem indicar temas de interesse em determinada área do conhecimento e projetar novos, além dos caminhos teóricos e metodológicos trilhados ou a serem trilhados na área. Por fim, sugere-se o alargamento do escopo deste estudo para outras bases de dados, inclusive internacionais, visando ampliar a compreensão do tema pesquisado.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, T. R.; SILVA, M. Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de *hostels* de Florianópolis-SC. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 138-157, 2018. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/788> Acesso em: 26 nov. 2022.
- AMORIM, T. 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) – Programa de Pós-Graduação em Linguística, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/94991> Acesso em: 26 nov. 2022.
- BLANCO, L. A. O.; LEÃO, T. S.; GUZZO, R. F. Atendimento do setor de reservas em relação aos idiomas na rede hoteleira de Porto Alegre. In: CONGRESSO VIRTUAL DE ADMINISTRAÇÃO, 10., 2013, online. *Anais [...]*. 2013. Disponível em: <https://docplayer.com.br/11035799-Atendimento-do-setor-de-reservas-em-relacao-aos-idiomas-na-rede-hoteleira-de-porto-alegre.html> Acesso em: 26 nov. 2022.
- BOGDAN, R. C.; BIKLEN, S. K. *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Portugal: Porto Editora, 1994.
- BÖHMER, M.; SANTOS, A. A. importância dos idiomas na hotelaria: Do you speak English?. In: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS, Pelotas, RS. *Anais [...]*. p. 1-4, 2014. Disponível em: [https://cti.ufpel.edu.br/cic/arquivos/2014/MD\\_01989.pdf](https://cti.ufpel.edu.br/cic/arquivos/2014/MD_01989.pdf) Acesso em: 14 jun. 2022.
- BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. de A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e Sociedade*, Minas Gerais, v.5, n. 11, p. 121-136, maio-agosto, 2011. Disponível em: <https://ges.face.ufmg.br/index.php/gestoesociedade/article/view/1220/> Acesso em: 27 jun.2022.
- CASTELLI, G. *Gestão hoteleira*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.
- CASTELLI, G. *Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviço*. São Paulo: Saraiva, 2012.
- CASTELLI, G. *Gestão hoteleira*. São Paulo: Saraiva, 2006.
- CASTELLI, G. *Administração hoteleira*. São Paulo: EDUCS, 2003.
- CASTELLI, G. *Excelência em Hotelaria: uma abordagem prática*. São Paulo: Qualitymarks. 1994.
- CATÁLOGO DE TESES E DISSERTAÇÕES. Brasília: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), 2016. Disponível em: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/>. Acesso em: 26 nov. 2022.
- DA SILVA, M.; CORDEIRO, A. B. “Falei: *wait a minute* e entrei no Google Tradutor”: o impacto da competência comunicativa em língua inglesa na performance profissional de trabalhadores do setor hoteleiro no centro de Florianópolis-SC. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 214-240, dez. 2018. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/796> Acesso em: 26 nov. 2022.
- DAVIES, C. A. *Cargos em Hotelaria*. 4. ed. Caxias do Sul: EducS, 2010.
- DOMINGOS, A.; DAROS, I. A.; VICTOR, G.; SANTOS, I.S. *Línguas estrangeiras nos meios de hospedagem: análise de resultados de Trabalhos de Conclusão do Curso Técnico em Hospedagem do Instituto Federal Catarinense – Campus Avançado Sombrio*.



Técnico em Hospedagem. IFC, Sombrio, SC, 2021. Disponível em: <http://hospedagem.antigo.sombrio.ifc.edu.br/>. Acesso em: 26 nov. 2022.

FERREIRA, S. de A. As pesquisas denominadas “Estado da Arte”. *Educação & Sociedade*, v. 23, n. 79, p. 257-272, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/vPsyhSBW4xJT48FfrdCtqfp/>. Acesso em: 26 jun. 2023.

GOMES, C.; SILVA, L. Línguas estrangeiras em sites de hotéis da região Sul do Brasil. *Competência*, RS, v. 4, n. 1, p. 7-29, 2011. Disponível em: <https://seer.senacrs.com.br/index.php/RC/article/view/88>. Acesso em: 8 jul. 2022.

HAYES, D. K. *Gestão de operações hoteleiras*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

HUTCHINSON, T.; WATERS, A. *English for Specific Purposes: a learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

ISMAIL, A. *Hospedagem: front office e governança*. São Paulo: Cengage Learning, 2004.

KARDIJAN, D.; EMZIR RAFLI, Z. The gap between learning needs and its implementation in English for hospitality. *English Review: Journal of English Education*, v. 6, n. 1, p. 125-135, 2017. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/322207299\\_the\\_gap\\_between\\_learning\\_needs\\_and\\_its\\_implementation\\_in\\_english\\_for\\_hospitality](https://www.researchgate.net/publication/322207299_the_gap_between_learning_needs_and_its_implementation_in_english_for_hospitality). Acesso em: 23 jun. 2022.

LANZMASTER, L.; SILVA, M. “A gente dá um jeito!”: percepções do setor de recepção sobre a língua inglesa em hotéis de grande porte em Florianópolis. *Caderno Virtual de Turismo*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 223-237, abr. 2018. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/1380>. Acesso em: 26 nov. 2022.

LAPORTE, C.; DA SILVA, M. A. Competência comunicativa em inglês e seu impacto nas emoções dos trabalhadores do setor hoteleiro em Florianópolis-SC: um estudo de narrativas de experiência. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 19-35, 2019. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/833>. Acesso em 26 nov. 2022.

MONTEIRO, L. H.; SILVA, M. “Falo inglês... bem ruim, mas falo”: um estudo de caso sobre a competência oral em inglês no setor de recepção hoteleiro. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 159-185, 2021. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/944>. Acesso em: 26 nov. 2022.

MOROSINI, M. C. Estado de conhecimento e questões do campo científico. *Educação*, Santa Maria, v. 40, n.1, p. 101-116, jan./abr. 2015. Disponível em: [https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/8755/2/Estado\\_de\\_conhecimento\\_e\\_questoes\\_do\\_campo\\_cientifico.pdf](https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/8755/2/Estado_de_conhecimento_e_questoes_do_campo_cientifico.pdf). Acesso em: 26 nov. 2022.

NASCIMENTO, F. G.; BRAMBILLA, A.; VANZELLA, E. Hotéis na orla de João Pessoa: um estudo sobre endomarketing. In: BRAMBILLA, A.; VANZELLA, E.; SILVA, M. F. da (org.). *T & H: Turismo e Hotelaria no Contexto da Gestão*. João Pessoa: Editora do CCTA, p. 197-225, 2018.

NETO, F. E. M. *Projeto ORLA: uma realidade ou apenas mais um projeto*. Seminário em Administração - SEMEAD, 2007. São Paulo. Disponível em: [https://scholar.google.com/scholar?cluster=12071592375952478746&hl=pt-BR&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.com/scholar?cluster=12071592375952478746&hl=pt-BR&as_sdt=0,5). Acesso em: 12 out. 2022.

NUNAN, D. *The teacher as curriculum developer: An investigation of curriculum processes within the Adult Migrant Education*. South Australia: National Curriculum Resource Centre. 1987.

- NUNAN, D. *Syllabus Design*. Oxford: Oxford University Press, 1989.
- NUNAN, D. Communicative Tasks and the Language Curriculum. *TESOL Quarterly*, v. 25, n. 1, p. 279-295, Summer 1991.
- NUNAN, D. *Second Language Teaching & Learning*. Boston, Mass. : Heinle & Heinle Publishers, 1999.
- NUNAN, D. *Task-based language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press, 2004.
- PHOPAYAK, S.; AYUDHAYA, P. The development of English lessons for work by using the conversation focusing on practical English vocabulary in hospitality. *English Language Teaching*, v. 12, n. 12, p. 88-94, 2019. Disponível em: <https://ccsenet.org/journal/index.php/elt/article/view/0/41313>. Acesso em: 16 out. 2022.
- PORTAL DE PERIÓDICOS. Brasília: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em: 12 out. 2022.
- PRABHU, A.; WANI, P. A study of importance of English language proficiency in hospitality industry and the role of hospitality educators in enhancing the same amongst the students. *Atithya: A Journal of Hospitality*, v. 1, n.1, p. 56-63, 2015. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/307871855\\_a\\_study\\_of\\_importance\\_of\\_english\\_language\\_proficiency\\_in\\_hospitality\\_industry\\_and\\_the\\_role\\_of\\_hospitality\\_educators\\_in\\_enhancing\\_the\\_same\\_amongst\\_the\\_students](https://www.researchgate.net/publication/307871855_a_study_of_importance_of_english_language_proficiency_in_hospitality_industry_and_the_role_of_hospitality_educators_in_enhancing_the_same_amongst_the_students). Acesso em: 14 jun. 2022.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. *Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale. 2013.
- RIBEIRO, K. C. C. *Meios de hospedagem*. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.
- ROMANOWSKI, J. P. ; ENS, R. T. As pesquisas denominadas do tipo “Estado da Arte” em educação. *Revista Diálogo Educacional*, Curitiba, v.6, n. 19, p. 37–50, 2006. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/dialogoeducacional/article/view/24176>. Acesso em: 14 jun. 2022.
- ROMERO, J. P.; QUINONEZ, S. V.; MATAMOROS, J. A.; CHUGCHO, K. O. S. Analysis of learning activities included in English text directed at students of Hospitality and Tourism. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, v. 4, n. 6, p. 512-522, 2020. Disponível em: <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/133>. Acesso em: 14 jun. 2022.
- SANTOS, T. Confucionismo. *Educa+ Brasil*, 4 dez. 2018. Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/religiao/confucionismo>. Acesso em: 25 maio 2023.
- SciELO. São Paulo: Fundação de Apoio à Universidade Federal de São Paulo. Disponível em: <https://www.scielo.br/>. Acesso em: 14 jun. 2022.
- SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. 24. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2017.
- SILVA JÚNIOR, A.; CASTELLAR, T. Uso de línguas estrangeiras por recepcionistas e mensageiros de uma rede hoteleira de Nova Iguaçu-RJ. *Revista C@LEA: Cadernos de aulas do LEA*, Santa Cruz, v. 7, p. 40-59, 2018. Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/calea/article/view/2084>. Acesso em: 9 abr. 2022.
- SILVA, J. C.; BONIFÁCIO, C. A. M. Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, v.13, n.1, jun. 2015. *Revista Hospitalidade*, v.1, p.438–462, 2015. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/562>. Acesso em: 14 jun. 2022.

SILVA, M.; RAMOS, L. J. A competência oral em inglês do trabalhador como estratégia de endomarketing: um estudo de caso em *midscale* hotéis em Florianópolis/SC. *Fórum Linguístico*, Florianópolis, v.18, n.1, p. 5750-5765, jan./mar. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/forum/article/view/71116>. Acesso em: 14 jun. 2022.

SILVA, S. M. da; SANTOS, C. C. M.; SIQUEIRA, J. de O. O uso do questionário eletrônico na pesquisa acadêmica: um caso de uso na Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. II Seminário em Administração – SEMEAD, São Paulo, 1997. *Anais [...]*. São Paulo: USP/FEA/EAD, v. 2, p. 408-421, 1997. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/000972088> Acesso em: 12 out. 2023.

SOARES, M. B. *Alfabetização no Brasil: o estado do conhecimento*. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP, Brasília. Editora: Rede Latino-Americana de Informação e Documentação em Educação – REDUC.1989, 119 p. Disponível em: <https://www.ceale.fae.ufmg.br/pages/view/publicacoes-1.html> Acesso em: 23 jun. 2022.

TORKINGTON, K.; PERDIGÃO, F. O domínio de línguas estrangeiras no turismo e hotelaria. *Dos Algarves: Tourism, Hospitality and Management Journal*, v.11, n.3, p. 16-20, 2003. Sapientia: Repositório da Universidade do Algarve, Portugal. Disponível em: <http://www.dosalgarves.com/revistas/N11/3rev11.pdf> Acesso em: 6 jun. 2022.

WANG, M. Web based projects enhancing English language and generic skills development for Asian hospitality industry students. *Australasian Journal of Educational Technology*, v. 25, n. 5, 2009. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/237250237\\_Web\\_based\\_projects\\_enhancing\\_English\\_language\\_and\\_generic\\_skills\\_development\\_for\\_Asian\\_hospitality\\_industry\\_students](https://www.researchgate.net/publication/237250237_Web_based_projects_enhancing_English_language_and_generic_skills_development_for_Asian_hospitality_industry_students). Acesso em: 2 ago. 2022.



Recebido em 03/08/2023. Aceito em 12/10/2023.