

CONVERGÊNCIA DE MÍDIAS APLICADA A UM PROGRAMA DE APRENDIZAGEM DE INGLÊS/ESPANHOL PARA GARÇONS*

Eliane Nascimento Pereira - Unioeste-Campus Foz do Iguaçu
Izaura Maria Carelli - Unioeste-Campus Foz do Iguaçu
Eloiza da Silva Gomes de Oliveira - UERJ/PPFH
Jorgelina Ivana Tallei - UNILA

RESUMO: No contexto do turismo internacional é necessário que os profissionais que prestam serviços se comuniquem em, no mínimo, uma língua estrangeira, não sendo obrigatória a proficiência em todas as habilidades linguísticas (ouvir, falar, escrever e ler). A compreensão oral e a fala são as habilidades desejadas, um vocabulário contextualizado às necessidades profissionais e à região turística deve ser dominado. A pesquisa apresentada neste artigo tem como objetivo elaborar um programa de aprendizagem de inglês/espanhol para fins específicos com conteúdo baseado na análise de necessidades, considerando as tarefas executadas pelos garçons diariamente ao interagirem com o turista internacional, a necessidade de vocabulário para expressar características socioculturais da região turística as quais estão inseridos e a utilização de diferentes plataformas (material impresso, dispositivos móveis, entre outros) para mediar o processo de aprendizagem, permitindo que os profissionais escolham aquela que se sente mais confortável e lhe pareça mais amigável. O piloto deste programa será implantado na cidade de Foz do Iguaçu/PR, reconhecida mundialmente pelas Cataratas do Iguaçu e a Usina Hidroelétrica de Itaipu, sendo o segundo destino turístico internacional do Brasil de acordo com dados do Ministério do Turismo. O *design* participativo com uma equipe interdisciplinar são as estratégias utilizadas para a elaboração deste programa, promovendo um debate com olhares diferenciados sob o mesmo. Espera-se que este programa possa ser reutilizado em outras cidades turísticas do Brasil, alterando-se apenas o vocabulário relacionado especificamente com a realidade turística da região a ser aplicado.

PALAVRAS-CHAVE: programa de aprendizagem, convergência de mídias, garçons.

INTRODUÇÃO

No Brasil, o setor de serviços contribui desde 2009 com mais da metade do Produto Interno Bruto (PIB) sendo, conseqüentemente, o setor que mais gera emprego e renda, e vem recebendo grandes investimentos públicos e privados. No contexto deste setor de serviços, está o turismo, a Organização Mundial de Turismo – OMT (2003, p. 18) define turismo como “as atividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora de seu ambiente habitual por não mais de um ano consecutivo, para lazer, negócios ou outros objetivos”.

A qualidade dos serviços prestados pelo turismo é medida pelo grau de hospitalidade. Para Castelli (2010, p. 171) “a hospitalidade é percebida, em especial, por meio das formas clássicas de comunicação (verbal e não verbal)”. Desta forma, no setor turístico a comunicação é essencial no chamado momento da verdade, que nada mais é do que o período em que o cliente esta interagindo com algum profissional da empresa e construindo sua percepção da qualidade do serviço. Logo, em relação à comunicação busca-se qualificar os

* XI EVIDOSOL e VIII CILTEC-Online - junho/2014 - <http://evidosol.textolivre.org>

profissionais que exercem atividades de alto contato, delimitando o escopo de profissionais que devem necessariamente ter qualificação nesta área de comunicação, como é o caso dos garçons, público alvo a qual se destina o programa que será apresentado neste artigo.

Além disso, destaca-se que duas das ações estabelecidas no Plano Nacional do Turismo 2013-2016 (BRASIL; 2013) estão relacionadas à capacitação dos profissionais do setor de turismo com a finalidade de melhorar a qualidade e hospitalidade dos serviços prestados ao turista, ou seja, a qualidade do setor esta ligada a qualificação dos profissionais.

Particularmente, para os profissionais da indústria do turismo internacional é essencial ser proficiente em uma língua estrangeira, a fim de permitir que a interação do profissional com o cliente ocorra de forma acolhedora e hospitaleira. Porém aprender uma língua estrangeira não é uma tarefa simples, ao contrário envolve diferentes desafios e barreiras culturais.

Esta pesquisa dedica-se a elaboração, aplicação e avaliação de um programa de aprendizagem de língua estrangeira para fins específicos voltados aos garçons mediados pelo uso de convergência de mídias, isto é, a elaboração de materiais em diferentes tecnologias e plataformas, de materiais impressos aos atuais dispositivos móveis. Buscando contextualizar o conteúdo e recursos disponibilizados no programa em face da realidade sociocultural da região turística, as tarefas cotidianas dos garçons e agrupamentos semânticos efetivamente utilizados por estes profissionais em sua atuação diária com os turistas estrangeiros propiciando consequentemente a hospitalidade tão desejada pelos turistas.

Nas próximas seções serão apresentados o processo de elaboração do programa, suas premissas e os objetos de aprendizagem que estão sendo desenvolvidos para mediar à aprendizagem, para finalizar uma seção com algumas considerações finais e os próximos passos que se seguirão no projeto em questão.

1. DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO PROGRAMA

A abordagem de análise de necessidades baseada em tarefas foi a escolhida para a definição do conteúdo do programa, além da área de atuação do aprendiz, se faz necessário verificar as diretrizes que vem sendo estabelecidas e utilizadas pela comunidade que pesquisa e desenvolve soluções para o processo de aquisição de língua estrangeira. Uma destas iniciativas é *Common European Framework (CEF) of Reference for Languages: learning, teaching, assessment*¹, publicado em 2001 com o propósito de fornecer uma base comum para o ensino de línguas na Europa com intuito de subsidiar a elaboração de programas, currículos, exames, livros, entre outros.

A proposta do CEF está integrada a abordagem de ensino de línguas para fins específicos, de forma coerente, alguns itens devem ser respeitados no processo de aquisição de línguas, a saber: identificação das necessidades, determinação de objetivos, definição de conteúdo, e seleção e/ou criação de materiais. Mas o CEF tem uma proposta aberta e flexível, possibilitando sua aplicação de forma adaptada as necessidades e situações particulares, assim como, a qualquer língua estrangeira.

O CEF define níveis de proficiência que permite avaliar o progresso do aluno em cada fase da sua aprendizagem. A classificação define os níveis de usuários básicos (*basic user*), usuários independentes (*independent user*) e usuários proficientes (*proficient user*), que são representados respectivamente pelas letras A, B e C, sendo que cada nível ainda é subdividido em 1 e 2 compondo no total seis níveis, a saber: A1, A2, B1, B2, C1, C2. Neste projeto os níveis a serem buscados de forma sistemática são os A1 e A2, composto conforme

¹ http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/framework_en.pdf

o quadro abaixo:

Quadro 1 – Nível Básico de proficiência

Básico	A2	<ul style="list-style-type: none">• compreender frases e expressões frequentemente utilizadas relacionadas a assuntos cotidianos e da área de relevância para o aluno (por exemplo, informações pessoais e da família, compras, geografia local e trabalho).• comunicar-se em situações corriqueiras que exigem uma forma simples e direta de troca de informações sobre assuntos familiares e cotidianas.• descrever de forma simples a sua formação, o seu meio e assuntos cotidianos.
	A1	<ul style="list-style-type: none">• entender e usar expressões cotidianas e frases básicas visando a satisfação de necessidades imediatas.• apresentar-se e apresentar outras pessoas, fazer perguntas e responder perguntas sobre questões pessoais, por exemplo, onde vive, as pessoas conhece e as coisas que tem.• interagir de forma simples com outras pessoas, desde que a outra pessoa fale devagar, pausadamente e se mostre propenso a colaborar

Fonte: *Common European Framework (CEF) of Reference for Languages: learning, teaching, assessment*¹

O CEF apresenta também questões relacionadas à como o professor pode usar o *framework* para ajudá-lo a atingir os objetivos propostos em sala de aula, assim como, explicita temas relacionados à como ajudar os alunos a pensarem sobre seu processo de aprendizagem. O Plano Curricular do Instituto Cervantes², por exemplo, utiliza o CEF como referência para a língua espanhola.

No sentido de auxiliar o processo de aprendizagem de língua inglesa, por exemplo, existem iniciativas que definem um subconjunto de palavras que são mais comumente utilizadas, tornando-se a prioridade ao se estudar a língua. Um exemplo de iniciativa nesta linha é o da Oxford³, que por meio da análise de especialista e professores de língua inglesa, definiu uma lista de 3.000 (três mil) palavras mais usadas em Inglês, sendo esta outra referência a ser analisada no contexto deste projeto para a elaboração do conteúdo do programa.

Além disso, o conteúdo do programa, objeto deste artigo, será também definido a partir da análise dos níveis A1 e A2 do CEF, da lista de palavras mais relevantes para a língua inglesa e para o espanhol. Assim como, será feito uma análise de materiais criados pelas grandes editoras da área de ensino de inglês, como por exemplo, Oxford (FENTON, 2011), Cambridge (SANTOS, 2012), Macmillan (HOLDEN, 2012) e Pearson (ESCOBAR, 2012), os materiais destas editoras são destinados especificamente para profissionais da indústria do turismo, neste caso serão verificados os materiais para os garçons. Além dos materiais impressos estas editoras também desenvolveram materiais digitais, que também serão analisados. Como dito anteriormente, a linguagem será contextualizada a realidade turística de Foz do Iguaçu, assim como, as tarefas que o profissional desempenha no local de trabalho.

2. PREMISSAS PARA O PROGRAMA

Como dito anteriormente, como estratégia para a elaboração deste programa será utilizado o *design* participativo com uma equipe interdisciplinar. Como membros da equipe do projeto estão participando pessoas com formação em diversas áreas como: Computação, Educação, Linguística, Inglês, Espanhol, Turismo, Hotelaria e Administração. A interação desses profissionais no projeto vem promovendo uma discussão com olhares diferenciados sob o programa e espera-se que este seja um fator fundamental para o sucesso do mesmo.

² Disponível em: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/default.htm Acesso em: 31 de março de 2014.

³ Disponível em: <http://oald8.oxfordlearnersdictionaries.com/oxford3000/>

Ao longo da definição do conteúdo e dos objetos de aprendizagem que comporão o programa, algumas premissas serão adotadas:

1. Inglês e Espanhol serão as línguas inicialmente tratadas, por serem as mais utilizadas pelos turistas internacionais que chegam ao Brasil;
2. O foco do programa são as habilidades de compreensão oral e fala, para atender a definição de hospitalidade descrita anteriormente;
3. A estratégia é promover a autonomia de pronúncia dos participantes, por exemplo, para o inglês era utilizado a tabela do Adrian Underhill⁴;
4. Esclarecer que não se devem transferir os sons do português para a língua que esta sendo aprendida, por exemplo, som das vogais no português para o inglês;
5. A pronúncia de um som de forma equivocada ou entonação podem comprometer a comunicação na outra língua;
6. Todo o conteúdo, vocabulário e expressões devem estar diretamente relacionados às tarefas exercidas pelo profissional na sua atuação diária;
7. O conteúdo deve ser apresentado de forma objetiva e simples;
8. As palavras devem estar associadas com imagens de objetos;
9. A cada unidade pedagógica será apresentado um conjunto máximo de 20 a 40 novas palavras;
10. O vocabulário deve apresentar ligação com a realidade sociocultural da região de Foz do Iguaçu;
11. Associação de pronúncia e vocabulário com um objeto de aprendizagem, explorando as vantagens de cada um deles e oferecendo ao aprendiz a possibilidade de escolher um em que ele se sinta mais confortável de utilizar e lhe pareça mais amigável.

3. METODOLOGIA PROPOSTA PARA O PROGRAMA

Utilizamos o termo programa, porque não se trata somente de um curso presencial nos moldes tradicionais, mas agregam objetos de aprendizagem contextualizados a realidade sociocultural da região de Foz do Iguaçu e as necessidades dos profissionais baseados em suas tarefas diárias, composto por materiais mediados por convergência de mídias.

Os profissionais de cada setor do turismo desempenham tarefas diferentes e requerem vocabulário e expressões específicas relacionadas à sua atuação profissional cotidiana, considerando que o foco do projeto são os profissionais de alto contato, o programa piloto será aplicado inicialmente com os garçons, tendo como meta futura os recepcionistas de hotéis, profissionais que trabalham com transporte, além de outros setores do turismo.

A proposta metodologia inicial para o programa é composta de:

- ❖ Curso presencial: As turmas terão no máximo 15 profissionais com um professor. O conteúdo será apresentado no formato de histórias em quadrinhos (HQs), sempre apresentando uma situação do cotidiano profissional o vocabulário e/ou expressões de forma oral e depois a escrita. A carga horária para esta modalidade ainda será definida baseando-se no CEF e no conteúdo estabelecido como essencial. Como estratégia para que os alunos possam exercitar a fala será utilizada a dinâmica de grupo com encenação de diálogos entre os participantes. Sempre no início das aulas serão recordados os assuntos da aula anterior, a fragmentação e o foco na fala e na compreensão oral serão recorrentes. Ao longo do curso presencial serão apresentadas e exploradas as atividades complementares digitais.

⁴ Disponível em: <http://adrianpronchart.wordpress.com/the-charts/>

❖ Atividades complementares:

- Atividades digitais mediadas pela tecnologia móvel (MALL): O conteúdo do curso presencial estará disponível para os dispositivos móveis que adotem a tecnologia Android (*smartphones* e *tablets*). Os materiais irão integrar texto, imagem e áudio para que os profissionais possam estudar. Os aplicativos e materiais serão sistematizados explorando: vocabulário, fala, exercícios interativos, entre outros, estes serão definidos posteriormente considerando sempre a meta de desenvolver a compreensão oral e a fala;
- Atividades digitais mediadas por computador (CALL): O conteúdo do curso será disponibilizado em páginas desenvolvidas com tecnologia HTML5, com atividades que poderão ser acessadas pelos participantes via Internet para complementar as atividades desenvolvidas no curso presencial, neste ambiente, assim como, nos ofertados para os dispositivos móveis, um registro das atividades que já foram estudadas por cada participante será feito, para uma posterior análise no âmbito da pesquisa, serão disponibilizadas atividades interativas que explorem também as habilidades de compreensão oral e fala;
- Atividades Impressas: Prevendo que alguns participantes possam ter dificuldades com o uso dos dispositivos móveis ou computador para rever o material do curso, as atividades desenvolvidas terão uma versão impressa simplificada para ser usada em caso de dúvidas, e poderá ser disponibilizado material em mídia CD e/ou DVD. A simplificação é necessária devido aos recursos diferenciados desta plataforma.

4. EXEMPLOS DE OBJETOS DIGITAIS DE APRENDIZAGEM

Como protótipos foram desenvolvidos quatro tipos de atividades (ROCHA; PEREIRA; CARELLI, 2013):

- *Word in Context*: apresenta imagens de objetos associados a frases em inglês (disponível na forma escrita e falada).
- *Listen & Say*: o usuário escuta uma palavra e seleciona dentre quatro alternativas, a opção correta.
- *Read & Say*: o usuário terá que ler uma frase em inglês e escolher o objeto que esta sendo citado na frase.
- *Look & Say*: uma imagem será apresentada relacionada a um objeto e quatro opções de frases, o usuário deve escolher a frase em que o objeto aparece.

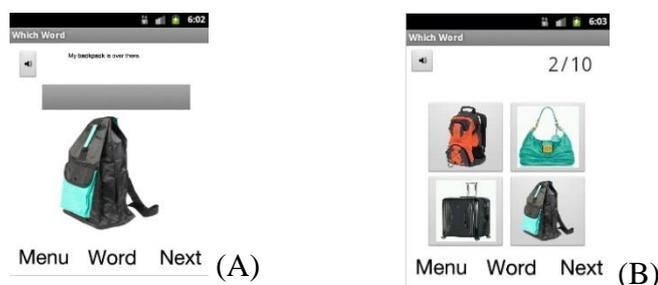


Figura 1 – Dois exemplos de atividades do aplicativo *Which word?* (A) Menu *Word in Context* e (B) Menu *Read & Say*

Fonte: (ROCHA; PEREIRA; CARELLI, 2013)

Todas as atividades já foram concluídas necessitando apenas a inclusão de novos

conteúdos. A figura 1 apresenta a interface de duas atividades.

Outro protótipo desenvolvido utiliza a técnica *drag and drop* (CHIANG; PEREIRA; CARELLI, 2013), em que é apresentado o alfabeto desordenado, e o usuário deve clicar e arrastar as letras para dentro de uma caixa na ordem correta do alfabeto (ver figura 2), ao selecionar a letra na ordem incorreta e arrastar para a caixa, a letra volta ao seu lugar original. Se a letra estiver na ordem correta, o aplicativo reproduz o som da letra em inglês.



Figura 2 – Atividade interativa da ordem do alfabeto, usando *drag and drop*.

Fonte: (CHIANG; PEREIRA; CARELLI, 2013)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente o projeto encontra-se na fase de definição do conteúdo, desenvolvimento dos objetos digitais de aprendizagem e elaboração do material impresso.

A perspectiva é que a primeira turma de garçons inicie em agosto de 2014, em uma versão piloto. Espera-se ao longo do piloto que os profissionais avaliem os materiais de cada modalidade desenvolvidos e a partir desta avaliação incorporar melhorias aos materiais para posteriormente disponibilizá-los para que sejam utilizados em outras realidades turísticas mediante adaptação do seu conteúdo regional.

REFERÊNCIAS

CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços*. São Paulo: Saraiva, 2010.

CHIANG, Francisco Xavier; PEREIRA, Eliane Nascimento; CARELLI, Izaura Maria. *Atividades interativas para aprendizagem de Inglês instrumental em HTML5*. In 22º EAIC e 3º EAITI. ISSN 1676-0018. 2013.

ESCOBAR, Albina. *English Around- Restaurants*. São Paulo: Pearson Education, 2012.

FENTON, Linda; MCLARTY, Penny; POHL, Alison; STOTT, Trish. *Welcome to Brazil – Level 2*. Oxford: Oxford University Press, 2011.

HOLDEN, Susan. *Encounters - English Here And Now – Elementary*. São Paulo: Macmillan, 2012.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTur). *Plano Nacional de Turismo 2013 – 2016: O Turismo fazendo muito mais pelo Brasil*. 2013.

OMT. Organização Mundial de Turismo e Rede de Educação da OMT. *Turismo Internacional: uma perspectiva global*. 2 ed. Porto Alegre: Bookmann, 2003.

ROCHA, Eduardo Menezes; PEREIRA, Eliane Nascimento; CARELLI, Izaura Maria. *Which word? Aplicativo móvel de inglês para profissionais do turismo*. In 22º EAIC e 3º EAITI. ISSN 1676-0018. 2013.

SANTOS, Simone Portes. *Table for two - English for restaurant and bar workers*. São Paulo: Cambridge University Press, 2012.