

Termo de Autorização para disponibilização de publicação eletrônica na Biblioteca Digital da UERN

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo ao SIB-UERN a disponibilizar através da Biblioteca Digital da UERN, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o texto integral da obra abaixo citada, conforme permissões assinaladas, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data 04/03/2024

1. Identificação da Publicação Eletrônica:

Nome do Curso: GRADUAÇÃO EM TURISMO

Autor: Valeska Vanieli Silva do Nascimento

Matrícula: 20015410 e-mail: valeskavanieli@alu.uern.br

Orientador: Marilene Campos Dias do Rego

Co-orientador: _____

Membro da banca: Marília Medeiros Soares

Membro da banca: Jarileide Cipriano da Silva Nasci

Data de Apresentação: 26/02/2024 Titulação: Relação entre Turismo e as Línguas Estrangeiras

Inglês e Espanhol: Valorização Profissional no Setor Hoteleiro em Natal/RN

Título da Publicação Eletrônica: Relação entre Turismo e as Línguas Estrangeiras Inglês e

Espanhol: Valorização Profissional no Setor Hoteleiro em Natal/RN

Palavras-chave: Turismo, Línguas Estrangeiras, Valorização, Hotelaia, Turismo Internacional

Instituição de Defesa: Universidade do Estado do Rio Grande do Norte

Agência de fomento: CAPES () CNPQ () ANP () () Outra: _____

2. Informação de acesso ao documento: Liberação para publicação: (x) Total () Parcial

Em caso de publicação parcial, especifique a(s) parte(s) do(s) arquivo(s) restrito(s). Especifique:

Valeska Vanieli Silva do Nascimento

06 / 03 / 2024

Assinatura do autor

Data

Marilene Campos Dias do Rego

06 / 03 / 2024

Assinatura do Orientador

Data

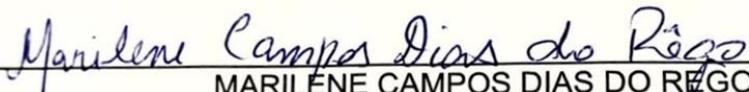
VALESKA VANIELI SILVA DO NASCIMENTO

**RELAÇÃO ENTRE TURISMO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS
INGLÊS E ESPANHOL: VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL NO
SETOR HOTELEIRO EM NATAL/RN**

Aprovada em: 26 / 02 / 2024.

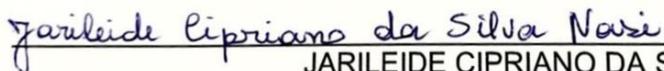
Natureza do Trabalho: Projeto Monográfico () Monografia (X).

BANCA EXAMINADORA


MARILENE CAMPOS DIAS DO RÊGO
(Docente Orientador)



MARILIA MEDEIROS SOARES
(Docente Convidado)



JARILEIDE CIPRIANO DA SILVA NASCI
(Docente convidado)

Natal, RN, 26 de fevereiro de 2024.



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
DEPARTAMENTO DE TURISMO - DETUR
GRADUAÇÃO EM TURISMO

VALESKA VANIELI SILVA DO NASCIMENTO

**RELAÇÃO ENTRE TURISMO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS INGLÊS E
ESPAÑHOL: VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR HOTELEIRO
EM NATAL/RN**

Natal, RN
2024

VALESKA VANIELI SILVA DO NASCIMENTO

**RELAÇÃO ENTRE TURISMO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS INGLÊS E
ESPAÑHOL: VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR HOTELEIRO
EM NATAL/RN**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, para aquisição do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Ma. Marilene Campos Dias do Rego

Natal, RN
2024

© Todos os direitos estão reservados a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do(a) autor(a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu(a) respectivo(a) autor(a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

Catálogo da Publicação na Fonte.
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

V258r Vanieli Silva do Nascimento, Valeska
RELAÇÃO ENTRE TURISMO E AS LÍNGUAS
ESTRANGEIRAS INGLÊS E ESPANHOL: VALORIZAÇÃO
PROFISSIONAL NO SETOR HOTELEIRO EM NATAL RN.
/ Valeska Vanieli Silva do Nascimento. - Rio Grande do
Norte, 2024.
40p.

Orientador(a): Profa. M^a. Marilene Campos Dias do
Rego.

Monografia (Graduação em Turismo), Universidade do
Estado do Rio Grande do Norte.

1. Turismo. 2. Línguas estrangeiras. 3. Valorização. 4.
Hoteleria. 5. Turismo Internacional. I. Campos Dias do
Rego, Marilene. II. Universidade do Estado do Rio Grande
do Norte. III. Título.

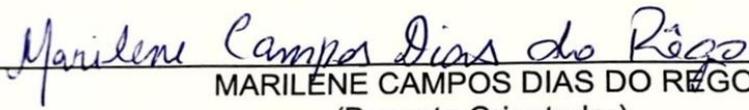
VALESKA VANIELI SILVA DO NASCIMENTO

**RELAÇÃO ENTRE TURISMO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS INGLÊS E
ESPAÑHOL: VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR HOTELEIRO
EM NATAL/RN**

Aprovada em: 26 / 02 / 2024.

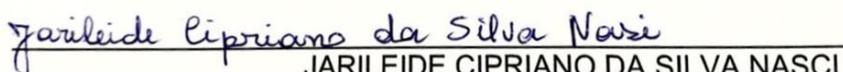
Natureza do Trabalho: Projeto Monográfico () Monografia (X).

BANCA EXAMINADORA


MARILENE CAMPOS DIAS DO RÊGO
(Docente Orientador)



MARILIA MEDEIROS SOARES
(Docente Convidado)


JARILEIDE CIPRIANO DA SILVA NASCI
(Docente convidado)

Natal, RN, 26 de fevereiro de 2024.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, quero agradecer a Deus, sem ele me guiando e orientando, nada disso teria sido alcançado. Minha fé constante me guiou durante todo o processo, me ajudando a persistir e superar os desafios. Minha família e amigos merecem um profundo agradecimento, seu apoio inabalável, encorajamento e compreensão foram fundamentais para minha jornada. Agradeço por estarem sempre ao meu lado, apoiando-me nos momentos difíceis e compartilhando a alegria das conquistas.

Por fim, agradeço a todos os professores, em especial a Leninha, minha querida professora e orientadora, colegas e a todos que de alguma forma contribuíram para este trabalho. Cada interação, discussão e troca de conhecimento acrescentaram um valor único a esta pesquisa.

A todos, o meu mais sincero obrigada. Este trabalho não seria o mesmo sem o apoio e contribuição de cada um de vocês. Que essa jornada de aprendizado e crescimento seja apenas o começo de muitas realizações futuras.

Com gratidão,
Valeska.

“Porque no evangelho é revelada a justiça de Deus, uma justiça que do princípio ao fim é pela fé, como está escrito: “O justo viverá pela fé.” (Rm 1:17)

RESUMO

Este trabalho se propôs a investigar a relação entre o turismo e o domínio das línguas estrangeiras, com foco nas línguas inglesa e espanhola, na cidade de Natal, Rio Grande do Norte. O estudo tem como objetivo compreender os impactos da fluência em idiomas estrangeiros no setor hoteleiro e na valorização profissional dos seus atores. Além disso, explora como a deficiência no domínio desses idiomas pode afetar negativamente a experiência dos turistas, prejudicar as oportunidades de crescimento profissional para os envolvidos na indústria e limitar o potencial de expansão do setor em Natal. Foi examinada a situação socioeconômica dos profissionais do turismo em relação ao aprendizado e desenvolvimento de línguas estrangeiras. Assim, propondo recomendações concretas para elevar a valorização dos profissionais do setor e melhorar sua capacitação em uma segunda língua. Para isso, foi utilizada uma abordagem exploratório-descritiva através de formulários, com profissionais do setor hoteleiro em Ponta Negra, Natal/RN.

Palavras-chaves: Línguas Estrangeiras, Domínio, Profissional de Turismo, Setor Hoteleiro, Expansão do Turismo, Capacitação, exploratório-descritiva, Rio Grande do Norte.

RESUMEN

Este trabajo se propuso investigar la relación entre el turismo y el dominio de lenguas extranjeras, centrándose en el inglés y el español, en la ciudad de Natal, Rio Grande do Norte. El estudio tiene como objetivo comprender los impactos de la fluidez en lenguas extranjeras en el sector hotelero y en el desarrollo profesional de sus actores. Además, explora cómo el dominio deficiente de estos idiomas puede afectar negativamente la experiencia de los turistas, obstaculizar las oportunidades de crecimiento profesional de quienes participan en la industria y limitar el potencial de expansión del sector en Natal. Se examinó la situación socioeconómica de los profesionales del turismo en relación con el aprendizaje y desarrollo de lenguas extranjeras. Proponiendo así recomendaciones concretas para incrementar el valor de los profesionales del sector y mejorar su formación en una segunda lengua. Para ello, se utilizó un abordaje exploratorio-descriptivo mediante formularios, con profesionales del sector hotelero de Ponta Negra, Natal/RN.

Palabras clave: Lenguas Extranjeras, Dominio, Profesional del Turismo, Sector Hotelero, Expansión Turística, Formación, exploratorio-descriptivo, Rio Grande do Norte.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the relationship between tourism and the mastery of foreign languages, focusing on English and Spanish, in the city of Natal, Rio Grande do Norte. The study aims to understand the impacts of fluency in foreign languages in the hotel sector and on the professional development of its actors. Furthermore, it explores how poor command of these languages can negatively affect tourists' experience, hinder professional growth opportunities for those involved in the industry and limit the sector's expansion potential in Natal. The socioeconomic situation of tourism professionals in relation to the learning and development of foreign languages was examined. Thus, proposing concrete recommendations to increase the value of professionals in the sector and improve their training in a second language. For this, an exploratory-descriptive approach was used using forms, with professionals from the hotel sector in Ponta Negra, Natal/RN.

Keywords: Foreign Languages, Domain, Tourism Professional, Hotel Sector, Tourism Expansion, Training, Exploratory-descriptive, Rio Grande do Norte.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1. Tema	10
1.2. Problema	10
1.3. Objetivo	12
1.3.1. Objetivo Geral	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.3.4. Justificativa	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1. Hotelaria: Contexto histórico	15
2.2. Turismo Internacional	17
2.3. Natal como destino de Turismo internacional: Receptividade e Impactos Econômicos	21
2.4 A carência de profissionais do Turismo com fluência em um segundo idioma e estratégias para valorização profissional em Natal/RN: Desafios e necessidades	24
3. METODOLOGIA	28
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	30
4.1. Análise dos resultados	30
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
6. REFERÊNCIAS	38
7. APÊNDICE	40

1 - INTRODUÇÃO

1.1 - Tema

Esta monografia tem como tema a análise da relação entre o turismo e as línguas estrangeiras inglês e espanhol, focando seus impactos na expansão do setor hoteleiro e na valorização profissional em Natal/RN. Foi examinada a importância do conhecimento dessas línguas para os profissionais do turismo, bem como as implicações que a falta de fluência destas tem na comunicação, no atendimento ao cliente e nas oportunidades de carreira no setor.

Além disso, foram explorados os desafios enfrentados pelos profissionais do turismo em Natal em relação ao aprendizado e ao desenvolvimento das línguas estrangeiras inglês e espanhol, considerando também a influência do contexto socioeconômico local. Por fim, foram apresentadas algumas recomendações e estratégias para promover a valorização profissional e a capacitação nos idiomas inglês e espanhol dos profissionais do setor turístico em Natal. Ao compreendermos os impactos da relação entre turismo e as línguas estrangeiras (Dias, 2003), poderemos identificar medidas e políticas que incentivem a valorização dos profissionais e a expansão sustentável do setor turístico em Natal, contribuindo assim para o crescimento econômico e para o fortalecimento da reputação da cidade como um destino turístico de excelência.

1.2 - Problema

O turismo desempenha um papel fundamental no desenvolvimento econômico e social de diversas regiões ao redor do mundo. É uma indústria dinâmica e em constante crescimento, que oferece inúmeras oportunidades de expansão e desenvolvimento para as localidades que possuem atrativos turísticos e uma infraestrutura adequada (Castro, 2005). Citado por Andrade (Andrade, 1995, p.) ele afirma que:

[...] a função do turismo é a importação de divisas pelos países. Seu impacto reside no fato de que as despesas de turismo podem fazer para os diferentes setores da economia e, em particular, para os proprietários e gerentes de hotéis. (Andrade, 1995)

Ao longo do desenvolvimento do turismo, surgiram diversos conceitos que buscaram explicar suas finalidades, diversidade de sua natureza e as considerações

em relação ao recebimento dos visitantes. No entanto, um dos conceitos mais abrangentes e que melhor aborda esses aspectos é o proposto por Marhiot (apud Jachinoski, 1975, p.4). Segundo esse autor, o turismo pode ser definido como:

[...] o conjunto de princípios que regulam as viagens de prazer ou de utilidade, tanto no que diz respeito à ação pessoal dos viajantes ou turistas como no que se refere à ação daqueles que se ocupam em recebê-los e facilitar seus deslocamentos.

A cidade de Natal, localizada no Estado do Rio Grande do Norte, no nordeste brasileiro, é um desses destinos que se beneficiam significativamente do turismo (Cruz, 2000), possui características únicas que atraem turistas de diferentes partes do mundo. Com suas praias de areias brancas, clima tropical agradável e uma rica cultura local, Natal tem se consolidado como um destino turístico cada vez mais popular (Brasil, 2019b). Além disso, a cidade conta com uma infraestrutura turística em constante expansão, incluindo uma variedade de hotéis, resorts, restaurantes, aeroportos e atrações turísticas.

No entanto, o sucesso do setor turístico em Natal não se limita apenas aos seus atrativos naturais e infraestrutura. A relação entre o turismo e as línguas estrangeiras, especialmente o inglês e o espanhol, desempenha um papel crucial na expansão e valorização desse setor na cidade (Sousa, 2006, p. 66-67). O domínio dessas línguas por parte dos profissionais do turismo é essencial para uma comunicação eficaz com os visitantes estrangeiros, proporcionando uma experiência mais gratificante e satisfatória aos turistas. Chiavenato (2006) afirma, “a comunicação é a troca de informações entre indivíduos, significa tornar comum uma mensagem ou informação; pois a comunicação será a sua maior ferramenta.”

Deste modo, as problemáticas que foram trabalhadas nesse projeto são: Quais são os impactos da fluência nas línguas estrangeiras inglês e espanhol na expansão do setor turístico em Natal/RN?

Como a falta de conhecimento das línguas estrangeiras inglês e espanhol afeta a valorização profissional dos trabalhadores do setor turístico em Natal/RN? Quais estratégias podem ser implementadas para promover a valorização profissional e o desenvolvimento das habilidades nos idiomas em inglês e espanhol no setor turístico em Natal/RN?

1.3 – Objetivos

1.3.1 - Objetivo Geral

Analisar os impactos da relação entre o turismo e as línguas estrangeiras inglês e espanhol na expansão do setor turístico e na valorização profissional em Natal/RN.

1.3.2 - Objetivos Específicos

1. Investigar a influência do domínio das línguas estrangeiras, especificamente inglês e espanhol, na qualidade da comunicação entre turistas estrangeiros e profissionais do setor turístico em Natal/RN.
2. Analisar as oportunidades de valorização profissional e crescimento de carreira para os profissionais do turismo que possuem fluência nas línguas estrangeiras, especificamente inglês e espanhol, em Natal/RN.
3. Identificar os desafios enfrentados pelos profissionais do turismo em adquirir e aprimorar suas habilidades nas línguas estrangeiras Inglês e Espanhol, visando melhorar a qualidade do atendimento aos turistas estrangeiros e impulsionar a expansão do setor turístico na cidade.

1.4 - Justificativa

O turismo no Brasil e no mundo, apresenta um crescimento contínuo, impulsionado pelas novas tecnologias (telecomunicações, engenharia genética etc. (Trigo, 2003) variedade de atrativos naturais, riqueza cultural e histórica” (LIMA, 2003, p. 36). De acordo com a Secretaria de comunicação social, com dados do Ministério do Turismo:

[...] O Brasil passou a ser um destino cada vez mais interessante para turistas estrangeiros e isso fortalece a economia nacional. O Ministério do Turismo informou, a partir de dados fornecidos pelo Banco Central, que o gasto de estrangeiros em fevereiro foi o maior dos últimos quatro anos. Viajantes internacionais deixaram US\$ 529 milhões no país. (gov.br, 2023)

O setor turístico desempenha um papel importante na geração de empregos e no desenvolvimento regional, impactando positivamente a economia nacional (Netto (2008). Com uma ampla gama de destinos, que vão desde praias paradisíacas até regiões de abundante natureza e cidades históricas, o Brasil oferece aos turistas

experiências únicas e autênticas. Eventos esportivos nacionais e internacionais, como a Confederação Brasileira de Futebol (CBF) que foi responsável por movimentar mais de R\$ 900 milhões no ano de 2021 (Redação Atletis, 2022). Nesse contexto, compreender a relação entre turismo e as línguas estrangeiras, como o inglês, considerado idioma universal, e o espanhol, é fundamental para potencializar os benefícios econômicos e sociais e carreira profissional desse setor em expansão no Brasil (Sedycias, 2005, p. 37).

Natal, capital do Estado do Rio Grande do Norte, atrai muitos turistas estrangeiros anualmente, provenientes de diversas partes do mundo. A entrada de turistas internacionais no Estado representou um acréscimo de 12%, sendo 27.009, em 2019 contra 23.748, de 2018 (Redação, 2020).

O turismo desempenha um papel significativo na economia local, gerando empregos e impulsionando o desenvolvimento da região (Nonato Junior e Théry, 2017, p.12). No entanto, é notável a importância das línguas estrangeiras, como o inglês e o espanhol, algumas das mais faladas no mundo, para o setor turístico que lida diretamente com pessoas de vários locais e países diferentes e para a valorização profissional dos seus profissionais (Educa mundo, 2020)

A comunicação efetiva entre esses turistas e os profissionais do setor turístico é fundamental para proporcionar uma experiência de qualidade, aumentar a satisfação dos visitantes e, conseqüentemente, fomentar a expansão do setor turístico na cidade (Ismail, 2010). No entanto, é evidente que a falta de profissionais fluentes em línguas estrangeiras pode ser um obstáculo para essa comunicação fluida e impactar negativamente a imagem e o potencial turístico de Natal. (José Roberto Marques, 2023)

Diante desse contexto, é fundamental realizar um estudo aprofundado sobre a relação entre turismo e as línguas estrangeiras, especialmente o inglês e o espanhol, em Natal/RN. O objetivo é investigar as dificuldades que os profissionais enfrentam e compreender como isso afeta tanto o setor hoteleiro quanto a valorização profissional dos colaboradores.

A justificativa para este trabalho se baseia na necessidade de ampliar o conhecimento sobre essa relação específica em Natal/RN. Entendemos que, apesar de a cidade ser um destino turístico conhecido, há aspectos ainda pouco explorados, especialmente no que diz respeito à influência do domínio de línguas estrangeiras, como o inglês e o espanhol, no setor hoteleiro local. Reconhecemos que a qualidade

do atendimento ao turista e a valorização profissional são componentes essenciais para o crescimento do turismo. O estudo traz benefícios tanto para a academia, ao contribuir com o conhecimento científico nessa área, quanto para o setor turístico local.

As conclusões e insights obtidos, servem para o desenvolvimento de ações e políticas efetivas que visem a valorização profissional no setor hoteleiro em Natal/RN. Assim, esse trabalho busca contribuir para o fortalecimento da atividade turística na cidade, proporcionando benefícios econômicos e sociais para a região.

2.0 - REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 – Hotelaria: Contexto histórico

A hotelaria tem uma história rica e evolutiva, moldada por influências culturais, sociais e econômicas ao longo dos séculos (Ventura, 2017; Mello, 2005). Desde os primórdios, a hospedagem desempenhou um papel vital na facilitação do comércio, na promoção do turismo e na criação de laços entre diferentes culturas (Ventura, 2017; Mello, 2005). Ao explorar a trajetória da hotelaria, percebemos como esse setor se transformou de simples estalagens a complexas redes hoteleiras globais (Duarte, 1996). Desde muito antigamente, a hotelaria é vista como sinônimo de hospitalidade. Segundo Lane e Dupré (1997) apud Campos (2005) os serviços de hotelaria e hospitalidade existiam na Babilônia no período de 2076 a 405 a.C., quando surgiram as primeiras leis que regulamentavam as atividades dos lugares que hospedavam pessoas. No período medieval, os viajantes eram acolhidos em mosteiros e estalagens que ofereciam abrigo e alimentação básica (Campos, 2005).

Já o século XIX testemunhou o surgimento de hotéis de luxo, como o Ritz em Paris e o Waldorf Astoria em Nova York, que estabeleceram novos padrões de serviço e conforto. (Ventura, 2017; Mello, 2005).

Conforme Cândido e Vieira (2003), durante a Idade Moderna, houve um aumento significativo nas jornadas turísticas; nesse período, surgiram estabelecimentos como albergues, que, em conjunto com as hospedarias e pousadas, proporcionaram serviços alimentares aos viajantes e hóspedes.

A partir da Revolução Industrial (1790), observou-se um considerável avanço na indústria hoteleira em escala global. Em 1794, inaugurou-se o City Hotel, localizado em Nova York (Ventura, 2017; Mello, 2005). No intervalo entre 1810 e 1820, ocorreu um notável crescimento no setor hoteleiro, com o surgimento de novos hotéis e estabelecimentos de hospedagem em diversos países. Nesse período, também foram introduzidas técnicas construtivas inovadoras e ocorreu uma evolução tecnológica testada nos novos empreendimentos. A Revolução Industrial contribuiu para a melhoria das infraestruturas hoteleiras, à medida que as cidades se expandiram e as viagens se tornaram mais acessíveis (Ventura, 2017; Mello, 2005). Em consonância com a evolução da sociedade, a hotelaria continua a ser um setor dinâmico, respondendo às demandas em constante mutação dos hóspedes.

Para Castelli (2005), hospedar significa receber, acolher, abrigar e alojar. Segundo o autor, isso é o que a hotelaria moderna faz, ou segundo ele mesmo diz, comercializa. Como bem afirmou Conrad Hilton, fundador da Hilton Hotels: "O negócio da hotelaria é o negócio das relações humanas, de fazer as pessoas se sentirem bem-vindas e cuidadas de uma maneira que não poderiam em casa". Essa filosofia, enraizada na história, permanece como a essência da hospitalidade moderna.

Tabela 1 – Variáveis que compõem o construto "hospitalidade como recurso estratégico na hotelaria"

1. A questão do valor
A hospitalidade é um aspecto importante na escolha do meio de hospedagem.
Um meio de hospedagem que tem a hospitalidade como fundamento consegue agregar mais valor à experiência do hóspede.
Eu pagaria um pouco mais para ficar hospedado em um hotel que se preocupa em garantir hospitalidade aos seus hóspedes.
2. A questão da raridade
Eu já fiquei hospedado em um hotel/pousada que não me ofereceu hospitalidade.
Boa parte dos meios de hospedagem não é hospitaleira com os seus hóspedes.
Um meio de hospedagem que consegue oferecer hospitalidade aos seus hóspedes tem um diferencial entre os concorrentes.
É raro encontrar hospitalidade nos meios de hospedagem.
3. A questão da imitabilidade
Alguns meios de hospedagem não conseguem oferecer hospitalidade aos seus hóspedes.
A hospitalidade é difícil de ser imitada por todos os meios de hospedagem.
A hospitalidade faz parte da cultura organizacional de alguns meios de hospedagem, por isso não é fácil copiá-la.
4. A questão da organização
Todos os funcionários do hotel podem contribuir para que o hóspede se sinta bem acolhido.
A hospitalidade pode ser percebida em vários setores do hotel.
É possível identificar quando os funcionários do hotel se preocupam em serem hospitaleiros durante toda sua estadia.

Fonte: Elaboração de Andrade e Polo (2018, p. 26), com base em Barney e Hesterly (2007).

2.2 -Turismo Internacional

O turismo internacional é uma atividade que vem se desenvolvendo ao longo dos anos e desempenha um papel fundamental na economia global (Revista Gestão, 1995). Existem alguns elementos considerados como padrão e pontos de referência no desenvolvimento do Turismo. Podemos ressaltar três deles: O Grand Tour, as peregrinações durante a Idade Média e a influência de Thomas Cook. Quanto ao Grand Tour, ele é indicado como o ponto de origem da palavra "Turismo". Conforme destacado por Moesch (2002), o primeiro registro dessa palavra pode ser encontrado em 1800 no Pequeno Dicionário de Inglês Oxford. No entanto, a raiz "tour" foi documentada em 1760, também na Inglaterra, embora sua origem remonte ao latim e francês, derivando de "tornus" e "tornare". O Grand Tour está inserido no contexto da Renascença Italiana, que contribuiu para sua disseminação, impulsionando o interesse por viagens motivadas pela aprendizagem e aquisição de cultura, além de influenciar as viagens comerciais (LICHORISH E LENKINS, 2000).

Thomas Cook, por sua vez, é apontado por alguns como "Pai do Turismo", Santos filho afirma que:

(...) o personagem histórico Thomas Cook só se tornou conhecido e considerado pelas literaturas inglesa e mundial quando foi resgatado por meio de estudos sobre o fenômeno turístico, os quais começaram a ser objeto de interesse do capitalismo e de centros de pesquisa. Por esse motivo, como mencionamos anteriormente, os grandes historiadores ingleses (conhecidos mundialmente) em nenhum momento o citam. A omissão pode ajudar a comprovar que ele desempenhou na história da nação inglesa, um papel de pouco destaque para o conjunto das modificações estruturais que estavam ocorrendo na época (SANTOS FILHO, 2005, p. 74-5)

Barbosa (2009), afirma que desde os primórdios das viagens, impulsionadas por motivos como comércio, exploração e lazer, o turismo internacional tem evoluído e se transformado, tornando-se uma das indústrias mais relevantes no cenário mundial, como parte importante do setor de serviços capaz de promover a aceleração e desenvolvimento da economia. Colin Renfrew, um arqueólogo, e Merritt Ruhlen, um linguista, afirmam e compartilham do mesmo entendimento a respeito da identificação dos quatro fatores que fomentaram a expansão das primeiras protolínguas pelo mundo (Renfrew 1997; Ruhlen 1997):

Primeiras migrações em massa das primeiras comunidades proto-humanas (c.12.000 anos a.C.); difusão da agricultura no Médio Oriente (c.75.000 anos a.C.); migrações forçadas pelas alterações climáticas (c. 8.000 anos a.C.)

que terão levado nomeadamente à passagem do estreito de Bering); conquistas militares em massa e estabelecimento dos primeiros impérios coloniais, impondo pela força das armas e do controle político, económico, social e militar a hegemonia de determinados grupos étnicos e sociais sobre outros.

De acordo com Ney Marino Monteiro (Revista da ESG, 2001), ao longo da história, o turismo internacional passou por diferentes fases de crescimento e expansão. A era das grandes navegações nos séculos XV e XVI marcou o início das viagens internacionais em grande escala, impulsionadas pela descoberta de novas terras e rotas comerciais. Em meados dos séculos XVIII e XIX, o desenvolvimento dos meios de transporte, como o surgimento das ferrovias e dos navios a vapor, facilitou ainda mais as viagens internacionais. Como dito por Keedi 2003:

Esses processos rudimentares de transportes terrestres e aquaviários prevaleceram durante milênios. No entanto, com a Revolução Industrial, no século XVIII, que criou o trem e o barco a vapor, esses sistemas tomaram um grande impulso, atingindo um ritmo vertiginoso de desenvolvimento nos dois séculos seguintes (Keedi, 2003, p. 28).

Nos últimos 50 anos, o turismo internacional experimentou um crescimento significativo, impulsionado pela democratização das viagens, avanços tecnológicos e mudanças socioeconômicas (OMT, 2001). Aumentou 6% em 2017, o setor é o terceiro exportador do mundo e é responsável por 10% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial, segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT) (Brasil, 2018).

Segundo estimativas da OMT (2001), esperava-se que o número de viagens internacionais ultrapassasse 1,6 bilhão até o ano de 2020. Como a Fundação Getúlio Vargas (FGV) e Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) evidenciam, o surgimento da aviação comercial e a popularização dos meios de transporte tornaram as viagens internacionais mais acessíveis e viáveis para um número cada vez maior de pessoas. Molina (2001), afirma que além disso, fatores como a crescente disponibilidade de tempo livre, o aumento da renda e o desejo de explorar novas culturas e destinos contribuíram para o crescimento do turismo internacional.

Tabela 2: Principais países receptores de turistas

Países	Chegada dos turistas (em milhões)				
	2019	2020	2021	2022	2023
França	90	40	46.6	66.6	79
Espanha	83.5	18.9	31.2	84	72
China	162.4	30.4	63	68.1	-
Estados Unidos	79.4	19.4	22.1	79	51
Turquia	51.2	15.9	29.9	51	50
Itália	64.5	25.2	26.3	65	50
México	45	24.3	31.9	45	38
Reino Unido	39.4	11.1	36	39	30
Alemanha	35.2	12.4	11.7	40	28
Grécia	31	7.3	14.7	16	28
Áustria	31.8	15.1	12.7	14.9	26

Fonte: Organização mundial do Turismo - OMT (Tabela feita manualmente)

Notas: Dados de 2019 a 2022 revisados e 2023 estimados até outubro

Atualmente, o turismo internacional desempenha um papel crucial na economia global. De acordo com Cooper (2001), o valor dos gastos realizados pelos turistas apenas representa uma parte dos impactos econômicos. Chesnais (1996), nos mostra que o Turismo é uma das principais fontes de receita para muitos países, movimentando bilhões somente no Brasil, além de gerar empregos, investimentos e estimular o desenvolvimento de diversas indústrias relacionadas, como hospedagem, transporte, alimentação e entretenimento. De acordo com o Iphan (2014), além dos aspectos econômicos, o turismo internacional também desempenha um papel importante na promoção do entendimento mútuo entre culturas, na preservação do patrimônio histórico e cultural, e na promoção da paz e da cooperação internacional.

Segundo dados da Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo internacional tem apresentado um crescimento constante ao longo dos anos. Em 2019, antes da pandemia de COVID-19, foram registradas cerca de 1,5 bilhão de chegadas internacionais em todo o mundo.

Em resumo, o turismo internacional tem uma longa história de evolução e desempenha um papel significativo na economia global, segundo Magalhães, 2002:

As décadas de 1960 e 1970 foram marcadas pela massificação turística, quando os voos charters e os mais variados pacotes turísticos conduziram milhares de pessoas de todas as partes do mundo. Nessa época, as localidades turísticas viveram em expansão sem precedentes. Todos os espaços vazios que ainda existiam nas zonas litorâneas mais acessíveis foram preenchidos. Os vales e montanhas da Europa se urbanizaram para atender à demanda de esportes de inverno (Magalhães, 2002, p.13).

Além dos benefícios econômicos, o turismo internacional também tem impactos sociais e ambientais. Ruschmann, (2001) afirma que:

Enquanto a indústria destrói para produzir, o turismo deve preservar para produzir. A harmonização do turismo com o ambiente é uma mudança na forma de pensar, uma inovação conceitual para superar uma contradição que facilmente acontece entre o turismo destrutivo e a proteção de um turismo que deve ser preservado" (Ruschmann, 2001, p. 69).

Na definição elaborada pela Organização Mundial do Turismo (OMT): "É essencial promover um turismo sustentável, que respeite as comunidades locais, preserve o meio ambiente e promova a inclusão social" (OMT, 1998, p. 21). É fundamental continuar a desenvolver estratégias e práticas sustentáveis para garantir que o turismo internacional possa contribuir de forma positiva para o desenvolvimento socioeconômico e ambiental em todo o mundo.

2.3 - Natal como Destino de Turismo Internacional: Receptividade e Impactos Econômicos

Natal, localizada no estado do Rio Grande do Norte, tem se destacado como um importante destino de turismo internacional (GOV.RN, 2021). Com suas praias paradisíacas, clima agradável e rica cultura local, Natal tem atraído um número crescente de turistas estrangeiros nos últimos anos. Esse fluxo de visitantes internacionais traz consigo diversos impactos econômicos e sociais para a região (GOV.BR 2013), considerando esse cenário, várias regiões começam a enxergar no setor do turismo uma oportunidade de impulsionar seu crescimento e, conseqüentemente, aprimorar a qualidade de vida de seus habitantes, entre outros benefícios (Valls, 1996)

De acordo com o SETURN (2017), o turismo estrangeiro em Natal gera uma série de benefícios econômicos, impulsionando o setor de serviços, como hospedagem, alimentação, transporte e atividades turísticas. Além disso, a presença de turistas internacionais contribui para a criação de empregos diretos e indiretos, estimulando a economia local e aumentando a demanda por produtos e serviços.

A cidade de Natal possui uma infraestrutura turística em constante expansão, com uma variedade de hotéis, pousadas, resorts e restaurantes e com sua localização geográfica privilegiada (Furtado, 2007). De acordo com relatos de Lopes Júnior (2000), em meados da década de 1960, documentos da SUDENE já apontavam o turismo como uma alternativa viável para promover o desenvolvimento da região, com base nas características naturais existentes.

Porém, Ferreira, Fonseca e Petiti (2002), afirmam que o alavancar da atividade turística na capital ocorreu somente em meados da década de 80, após a implementação do Mega projeto Parque das Dunas/Via costeira, que desencadeou a construção do complexo hoteleiro na Via Costeira. Segundo Furtado (2007), a partir da década de 1990, empresas europeias e do Mercosul começaram a investir no setor de turismo em Natal. Nesse período, houve uma colaboração conjunta entre operadoras, agentes de viagens e outros empresários do ramo, visando aumentar a divulgação de Natal como um destino turístico. Esses esforços envolveram a participação em workshops, campanhas publicitárias e feiras internacionais.

A receptividade dos turistas estrangeiros em Natal é um fator crucial para a consolidação da cidade como um destino turístico de excelência. O Diretor da

Flaytour Viagens, Claiton Armelin (2014), ao ponderar sobre um cliente que já esteve na cidade anteriormente, fez a seguinte observação:

Natal tem um diferencial, eu vou muito, quero conhecer João Pessoa e eu consigo ir e voltar no mesmo dia, isso é um diferencial [...] ele pode conhecer um destino a mais dentro daquela programação que ele está. A proximidade com João Pessoa seria um atrativo. E sem sombra de dúvidas há o envolvimento, as dunas [...] aquela ideia do buggy.

A comunicação é uma necessidade básica para os seres humanos, a interação com os outros é fundamental para o indivíduo. (Siviero, 2001, p. 29). A capacidade de acolher e atender às necessidades dos visitantes internacionais, incluindo a comunicação eficaz em línguas estrangeiras, como o inglês e o espanhol, desempenha um papel fundamental nesse processo. Conceber a comunicação como uma força poderosa implica tratá-la como um investimento, não como um gasto (Torquato, 1986, p.115). Profissionais fluentes nas línguas têm a oportunidade de proporcionar uma experiência mais satisfatória e personalizada aos turistas estrangeiros, estabelecendo uma conexão mais significativa e duradoura.

Segundo Knapik (2012), ao discutir o processo comunicacional no atendimento aos clientes, destaca-se que:

A comunicação é um processo de interação e troca de informações, de transmissão de ideias e sentimentos, por meio de palavras ou símbolos que veiculam uma mensagem. O objetivo é a compreensão e a interpretação de mensagem por parte de quem a recebe, embora nem sempre as pessoas se entendam (Knapik, 2012 p. 107).

Para garantir a excelência na recepção dos turistas estrangeiros, é essencial investir na capacitação dos profissionais do setor turístico em Natal. Programas de treinamento e qualificação podem contribuir para o aprimoramento das habilidades em outros idiomas, bem como promover o entendimento das nuances culturais dos diferentes mercados emissores. Diante desse panorama de integração mundial e um mercado global cada vez mais competitivo, torna-se imprescindível reavaliar as competências que proporcionem aos profissionais a flexibilidade para lidar com as constantes mudanças desse novo contexto, bem como a capacidade de gerir a concorrência com dinamismo:

O conceito de competência se aplica a uma característica ou a um conjunto de características ou requisitos. Conhecimento ou uma só habilidade ou permissão, por exemplo, indicada como uma condição capaz de produzir

efeitos de resultados, de solução de problemas, podem ser chamados de competência. (Resende, 2003, p. 31).

Diante desse contexto, compreender o papel de Natal como receptora de turistas estrangeiros é fundamental para o desenvolvimento do turismo na cidade. Ao fortalecer a recepção, capacitação e valorização dos profissionais, é possível elevar a qualidade dos serviços turísticos oferecidos, aumentar a satisfação dos turistas estrangeiros e impulsionar ainda mais o desenvolvimento econômico e social da região, como afirma Arbache (2001), de forma bastante simples, a teoria diz que educação e treinamento afetam o desempenho e a performance do indivíduo no exercício do trabalho, ou seja, os indivíduos mais educados e mais bem treinados produzem mais e melhor. (2001:37).

Além disso, a valorização e incentivo ao aprendizado de línguas estrangeiras no contexto turístico podem trazer benefícios tanto para os profissionais quanto para o crescimento sustentável do setor em Natal.

2.4 - A carência de profissionais do Turismo com fluência em um segundo idioma e estratégias para valorização profissional em Natal/RN: Desafios e necessidades

A falta de profissionais do turismo com habilidades sólidas em outro idioma, especialmente em inglês e espanhol, impacta diretamente a qualidade do atendimento e da comunicação com os visitantes internacionais. De acordo com Mellati (2008), as organizações buscam por profissionais que possuam habilidades de comunicação altamente desenvolvidas, acompanhadas por uma visão abrangente pautada na ética, flexibilidade e liderança. O aprendizado de um novo idioma, como o espanhol, possibilita exatamente esses atributos, demonstrando a sua relevância no contexto profissional atual. Em relação às línguas estrangeiras, Hutchinson e Waters (1987), em seu livro "English for Specific Purposes: A learning-centred approach", abordam o tema da utilização e do conhecimento de um idioma estrangeiro da seguinte maneira:

A posse de habilidades em línguas estrangeiras era frequentemente vista como um indicador de uma educação completa, no entanto, poucos haviam de fato questionado a razão pela qual isso era imprescindível. Aprender um novo idioma era, por si só, sua própria justificação. (Hutchinson e Waters, 1987)

No contexto do turismo, uma das características mais notáveis é a interação entre pessoas de diversas culturas, etnias, costumes, faixas etárias e habilidades. Seguindo essa perspectiva, os profissionais de turismo buscam agregar ao longo de suas carreiras um vasto leque de conhecimentos específicos, incluindo a ferramenta fundamental que é o domínio de idiomas diferentes de sua língua nativa. Segundo Ansarah (2002), o profissional de turismo deve se preparar de forma adequada para acompanhar as mudanças e modernização do mercado turístico, e isso inclui o domínio de vários idiomas para atender à crescente demanda de turistas internacionais. Conforme destacam Brambilla e Vanzella (2014), o contato direto com pessoas provenientes de diferentes países exige a habilidade de compreender e ser compreendido para garantir uma recepção mais eficiente e um atendimento aprimorado aos clientes. Nesse contexto, o conhecimento de idiomas estrangeiros é indispensável, pelo menos para a fala e a compreensão. A falta de fluência nessas línguas estrangeiras dificulta a interação, limita as possibilidades de comunicação e

pode resultar em barreiras culturais e mal-entendidos entre os turistas estrangeiros e os profissionais locais.

Na perspectiva de Trigo (2003, p. 157), o domínio de idiomas é inegavelmente essencial, com uma notável importância em aprender uma segunda língua de forma completa. O fato de o Brasil ser a única parte da América Latina que não tem o espanhol como língua oficial torna o conhecimento do espanhol tão fundamental quanto o inglês. Embora o inglês tenha uma relevância econômica maior, o desenvolvimento do turismo exige profissionais cada vez mais capacitados, o que inclui a habilidade de se comunicar efetivamente em diferentes idiomas.

Chiavenato (1997, p. 27), considera que, a qualificação profissional torna-se indispensável nesse contexto de contínua globalização, pois é fundamental para que o profissional esteja alinhado com essa tendência, buscando aprimoramento e qualificação constante.

A atuação em empresas de excelência demanda profissionais capazes de acompanhar as necessidades do negócio, tornando-se imprescindível a preparação adequada do profissional além disso, é importante promover a conscientização sobre a importância da qualificação em um outro idioma no setor turístico e incentivar os profissionais a buscar o aprimoramento contínuo. Considerando o conceito de competência comunicativa de Hymes (1972), os conhecimentos descritos pelo Conselho da Europa (2001) e as considerações de Gil (2000) e Ismail (2010), pode-se concluir que a qualificação do profissional de turismo é de alta complexidade. Além das habilidades técnicas e operacionais no ramo da hotelaria, é essencial que o trabalhador do setor seja proficiente na comunicação em diferentes idiomas, garantindo que os serviços sejam prestados de forma espontânea e com alta qualidade.

Uma das estratégias para melhorar o mercado de trabalho é a promoção de programas de capacitação contínua. A qualificação do trabalhador pode ser um estímulo para o crescimento profissional. De acordo com Clein, Toledo e Oliveira (2013), a empresa pode e deve oferecer cursos aos seus colaboradores, ou até mesmo subsidiar parcialmente os cursos considerados relevantes para as tarefas ou para o negócio da empresa. Além disso, é possível implantar um plano de carreira profissional com descrição de cargos e salários, onde cada curso ou especialização esteja vinculado a novas oportunidades de promoções ou salários melhores quanto aos investimentos na qualificação do trabalhador, Clein, Toledo e Oliveira

(2013) destacam que as empresas devem buscar oferecer treinamento prático ao contratar novos colaboradores, proporcionando-lhes as condições necessárias para desenvolver suas atividades de forma adequada, evitando retrabalho devido à falta de conhecimento e prejuízos decorrentes da falta de capacidade produtiva. Essa valorização profissional incentiva o crescimento individual e o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados no setor turístico.

Dentre as diversas maneiras de buscar a qualificação profissional, de acordo com Vidigal (2012), podemos destacar:

- Educação formal e informal: A educação formal refere-se ao aprendizado escolar e universitário. Por outro lado, a educação informal ocorre por meio da observação e experiências fora do sistema formal de ensino, inclusive pela educação autodidata.
- Cursos profissionalizantes e técnicos: Essa modalidade de qualificação, caracteriza-se pela curta duração e preparo técnico acelerado.
- Treinamento dentro da empresa: O treinamento realizado pelas próprias empresas no local de trabalho oferece benefícios tanto para os empregadores, que qualificam seus funcionários com conhecimentos específicos relacionados às suas funções, como para os funcionários, que recebem capacitação e investimentos com recursos próprios da empresa.

Ao concluir, Klein, Toledo e Oliveira (2013) enfatizam que as empresas, no âmbito da gestão de pessoas, devem implementar um programa de avaliação de desempenho e um plano de carreira com descrição de cargos e salários. É importante que esse plano seja beneficiado com melhores remunerações para os colaboradores que se qualificam e demonstram eficiência e qualidade em suas atividades laborais. De acordo com Silva (2010), a habilidade de se comunicar em inglês é fundamental para o desenvolvimento pessoal, profissional e cultural, permitindo ao indivíduo maiores oportunidades de alcançar seus objetivos nesse contexto. O domínio desse idioma amplia os horizontes e proporciona uma maior abertura para interações em âmbito global, contribuindo para o crescimento pessoal, a progressão na carreira e a compreensão de diversas culturas ao redor do mundo.

Conforme apontado por Nascimento (2011), à medida que as mudanças ocorrem no mundo, impulsionadas por questões sociais, culturais e econômicas, as exigências no âmbito dos negócios também se tornam cada vez mais rigorosas. Dos profissionais, espera-se não apenas o domínio técnico em suas respectivas áreas de atuação, mas também a aquisição contínua de habilidades adicionais ao longo do

tempo, a fim de alcançar os objetivos empresariais em âmbito internacional. Nesse contexto, o domínio de um segundo idioma se destaca como uma das competências essenciais, permitindo uma atuação mais efetiva e bem-sucedida em cenários globais.

Segundo Ortiz (2006, p.29, apud NASCIMENTO, 2011, p.26), no mundo dos negócios, não possuir conhecimentos em inglês equivale a ser considerado analfabeto nos tempos modernos. Aqueles que possuem habilidades nesse idioma são percebidos como mais qualificados, especialmente quando o empregador precisa escolher entre candidatos concorrendo à mesma vaga. De acordo com Silva (2010), o inglês é inquestionavelmente o idioma mais importante em âmbito internacional, tornando-se um elemento fundamental para a comunicação nos domínios científico e empresarial. Seu domínio é essencial para estabelecer conexões e interações bem-sucedidas no contexto globalizado dos negócios. Conforme a investigação conduzida por Pasqualini (2019), os benefícios advindos do aprendizado da língua inglesa são diversos, sendo especialmente notáveis para aqueles que tiveram a oportunidade de aprimorar seus estudos na área acadêmica em outros países.

Assim sendo, o aprimoramento em desenvolvimento de profissionais tende a se concentrar cada vez menos apenas no conhecimento (saber) e na habilidade (saber fazer), mas sim, cada vez mais, na competência, isto é, na capacidade de articular o conhecimento, as habilidades e as atitudes no contexto organizacional em que o indivíduo atua (DUTRA, 2009). Essa valorização profissional contribuirá para a expansão do turismo, melhorando a capacidade na execução do atendimento aos turistas, a experiência dos visitantes e impulsionando o desenvolvimento econômico e social da região.

3.0 - METODOLOGIA

A metodologia adotada neste estudo é de natureza exploratória-descritiva, que teve como objetivo investigar a relação entre os profissionais de turismo e as línguas estrangeiras (inglês e espanhol) em Natal/RN. Segundo Dencker, esse método de pesquisa pode ser entendido como:

A pesquisa descritiva, em geral, procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis. Utiliza técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário e a observação sistemática. A forma mais comum de apresentação é o levantamento, em geral realizado mediante questionário e que oferece uma descrição da situação no momento da pesquisa (Dencker, 1998, p. 151).

Para alcançar os objetivos propostos, foram utilizados formulários e entrevistas com profissionais que trabalham em hotéis e pousadas localizados na região de Ponta Negra, um dos principais destinos turísticos da cidade.

A etapa inicial da pesquisa consistiu na elaboração de formulários estruturados, que foram aplicados aos profissionais do setor hoteleiro em Ponta Negra. Esses formulários abordaram questões relacionadas ao domínio das línguas estrangeiras, como a fluência no inglês e espanhol, a frequência de uso dessas línguas no ambiente de trabalho e a percepção sobre a importância dessas habilidades para a prestação de serviços turísticos de qualidade. Os formulários foram distribuídos aos participantes por meio de plataforma online, garantindo a confidencialidade das respostas.

Esses questionários permitiram uma compreensão mais aprofundada das percepções, experiências e desafios enfrentados pelos profissionais no que diz respeito ao uso das línguas estrangeiras.

Para garantir a representatividade da amostra, foi adotado um critério de seleção que considera a diversidade de estabelecimentos hoteleiros em Ponta Negra, incluindo hotéis de diferentes categorias e pousadas, foram aplicados 20 formulários/Questionários aos funcionários de Hotéis e pousadas diversos. A análise dos dados coletados foi realizada de forma quantitativa que ao qual Moresi define como:

Considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.) (Moresi, 2003, p. 8).

Os formulários foram tabulados e analisados por meio de técnicas estatísticas, como frequências e porcentagens.

É importante ressaltar que todos os procedimentos adotados neste estudo seguiram as diretrizes éticas e de privacidade, garantindo o anonimato dos participantes e a confidencialidade das informações coletadas. A pesquisa realizada está de acordo com as normas estabelecidas pelo Comitê de Ética em Pesquisa e com as regulamentações vigentes.

A utilização dessa metodologia permitiu uma compreensão mais abrangente dos impactos e desafios da relação entre turismo e as línguas estrangeiras em Ponta Negra, Natal/RN. Os resultados obtidos contribuirão para o desenvolvimento de estratégias e políticas que visem aprimorar a qualificação profissional e promover a valorização das línguas estrangeiras no setor turístico local.

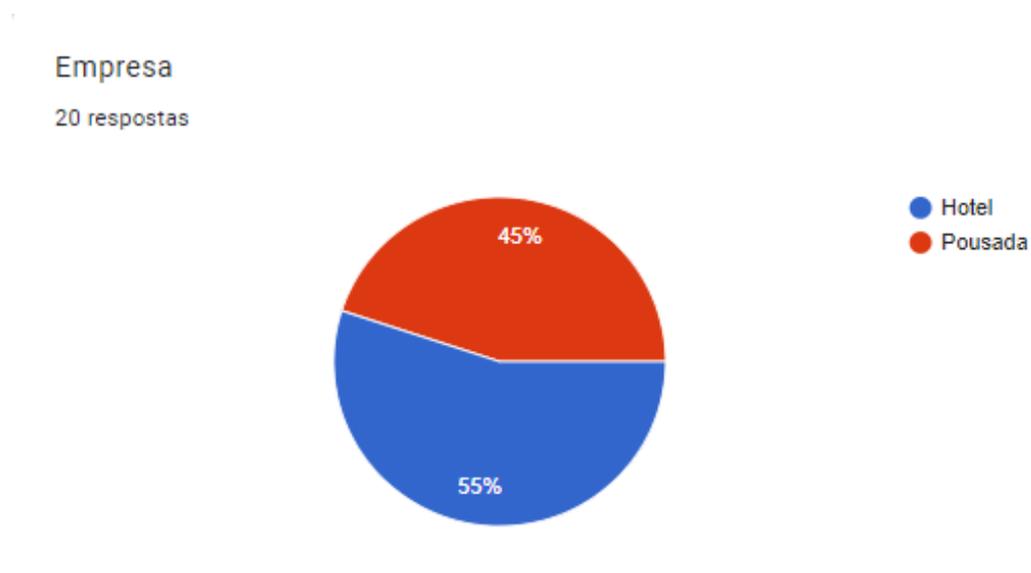
4.0 – RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 - Análise dos Resultados

Perfil Profissional na Hotelaria e Turismo

A pesquisa revelou informações valiosas sobre o perfil dos profissionais na área de hotelaria e turismo em relação à fluência em idiomas estrangeiros. Eis alguns pontos destacados:

Distribuição dos Estabelecimentos

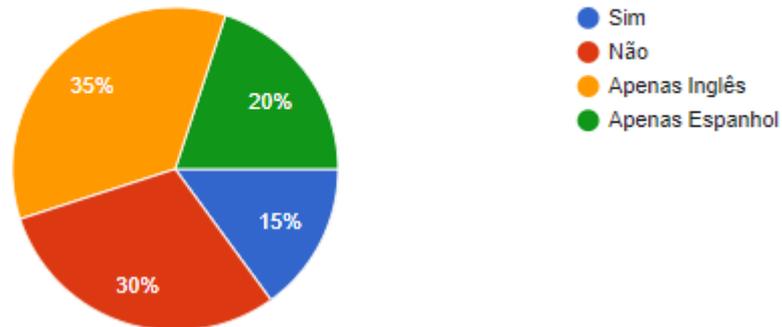


A pesquisa abrangeu tanto pousadas quanto hotéis. Os resultados indicam uma presença significativa em ambos os setores, com 45% dos entrevistados associados a pousadas e 55% a hotéis. Observa-se que a rede hoteleira é bem predominante na região em questão.

Fluência em Idiomas Estrangeiros

Você possui fluência em algum dos idiomas estrangeiros? (Inglês e Espanhol)

20 respostas

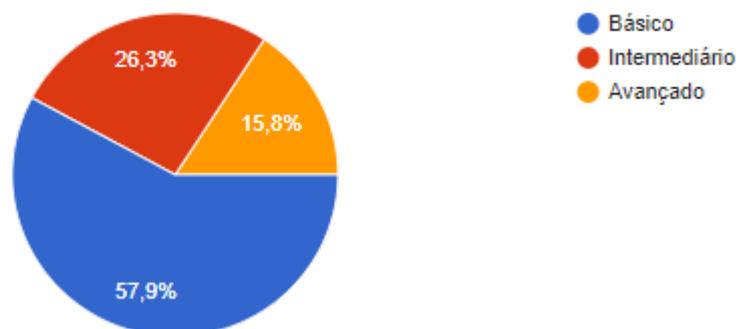


Um aspecto interessante foi a diversidade nas habilidades em outras línguas. Cerca de 15% afirmaram ter fluência em ambos, Inglês e Espanhol. Contudo, uma parcela considerável, 30%, não possui fluência em nenhum dos idiomas. Além disso, 35% têm fluência exclusivamente em Inglês, enquanto 20% são fluentes apenas em Espanhol. Em resumo, os resultados refletem uma variedade de habilidades linguísticas, com destaque para a presença marcante da fluência em Inglês e a diversidade na proficiência em ambos os idiomas. Essas informações podem ser valiosas para orientar estratégias educacionais e programas de desenvolvimento de idiomas no contexto considerado.

Nível de Fluência

Qual é o seu nível de fluência?

19 respostas



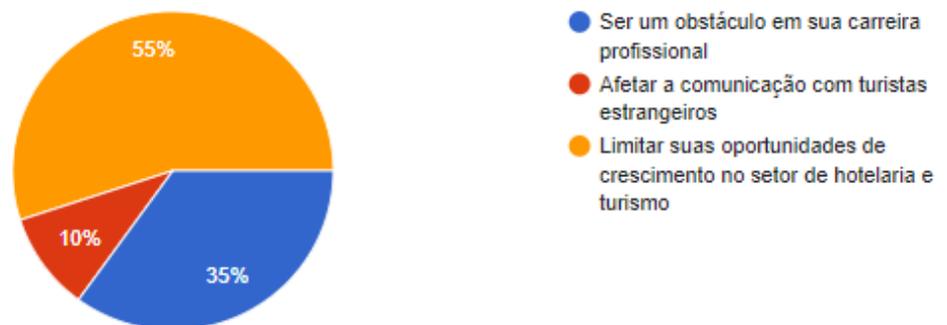
A avaliação dos níveis de fluência revela uma distribuição equilibrada entre os participantes. A maioria, representando 57,9%, apresenta um nível básico de proficiência. Em contraste, os níveis intermediário e avançado são observados em 26,3% e 15,8% dos entrevistados, respectivamente. Essa diversidade nos níveis de fluência sugere uma gama ampla de habilidades linguísticas entre os participantes, proporcionando insights valiosos para planejamentos educacionais e estratégias de desenvolvimento de idiomas, levando em consideração os diferentes níveis.

Impacto da Falta de Conhecimento em Idiomas

Você acredita que não ter conhecimento em outros idiomas, pode:



20 respostas

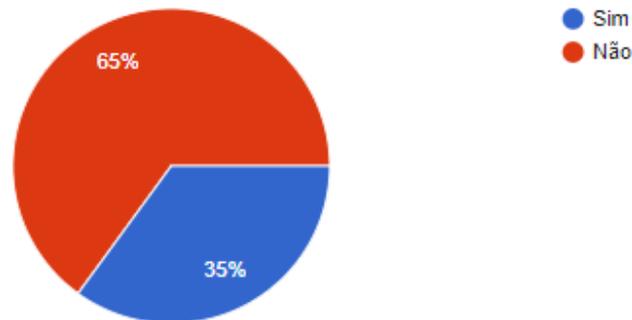


Os profissionais reconhecem as implicações da falta de fluência em idiomas estrangeiros. A pesquisa indica que 35% percebem isso como um obstáculo para suas carreiras, enquanto 10% acreditam que afeta a comunicação com turistas estrangeiros. Surpreendentemente, 55% veem a falta de fluência como um limitador de oportunidades de crescimento no setor de hotelaria e turismo. Essa percepção ressalta a necessidade de investir em habilidades linguísticas para avançar na carreira dentro desse campo específico. Essas informações mostram a importância do desenvolvimento de competências em idiomas estrangeiros para o progresso profissional na área de hotelaria, segundo os entrevistados.

Participação em Cursos de Idiomas

Você já participou de algum curso de idiomas estrangeiros voltado para a área de hotelaria e turismo?

20 respostas



Quando questionados sobre a participação em cursos direcionados para hotelaria e turismo, 35% dos respondentes já buscaram essa formação específica, demonstrando um interesse ativo no aprimoramento de habilidades para o setor. Por outro lado, é interessante observar que a maioria, representando 65%, ainda não teve essa experiência de participar de cursos voltados para a indústria hoteleira e do turismo.

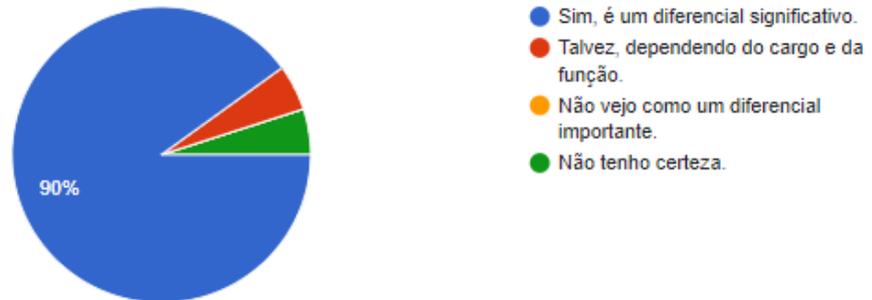
Esses resultados apontam para uma oportunidade significativa de incentivar a busca por capacitação nesse segmento. A falta de participação de uma parcela considerável sugere a necessidade de conscientização sobre os benefícios dessa formação para o avanço profissional no setor de hotelaria e turismo. Iniciativas educacionais direcionadas podem desempenhar um papel crucial, capacitando profissionais e contribuindo para um aumento geral na qualificação do mercado de trabalho nesse campo específico.

Valorização da Comunicação Multilíngue

Você acredita que a capacidade de se comunicar em diferentes idiomas é um diferencial competitivo no mercado de trabalho na área de hotelaria e turismo?



20 respostas



A pesquisa destaca a forte valorização da comunicação multilíngue na indústria de hotelaria e turismo. Um impressionante percentual de 90% dos participantes concorda que a capacidade de se comunicar em diferentes idiomas é um diferencial competitivo crucial no mercado de trabalho dentro desse setor.

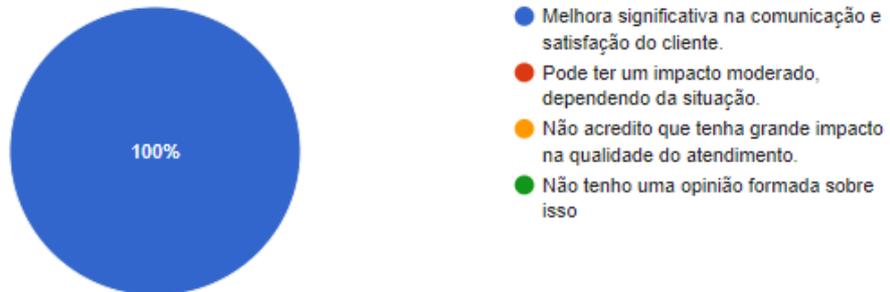
É interessante notar que apenas 5% dos entrevistados acreditam que a relevância da comunicação multilíngue depende do cargo que ocupam, enquanto outros 5% estão indecisos ou não têm certeza sobre esse aspecto. Esses resultados reforçam a percepção unânime da importância do domínio de vários idiomas na indústria de hotelaria e turismo, indicando que a habilidade linguística é considerada fundamental, independentemente do nível hierárquico. Essa compreensão coletiva ressalta a necessidade de investir em competências linguísticas para fortalecer a competitividade e o desempenho profissional nesse campo específico.

Impacto Positivo na Qualidade do Atendimento

Na sua opinião, como a fluência em idiomas estrangeiros pode impactar a qualidade do atendimento ao cliente na área de hotelaria e turismo?

 Copiar

20 respostas



A pesquisa revela uma percepção unânime entre os entrevistados, pois todos os participantes, totalizando 100%, reconhecem que a fluência em idiomas estrangeiros tem um impacto significativamente positivo na melhoria da comunicação e na satisfação do cliente na área de hotelaria e turismo. Essa unanimidade ressalta a importância incontestável do domínio de línguas estrangeiras como um fator-chave para o aprimoramento da experiência do cliente nesse setor específico. Os dados sugerem que investir em programas de desenvolvimento de idiomas pode ser crucial para atender às expectativas crescentes dos clientes e fortalecer as relações profissionais na indústria de hotelaria e turismo.

Esses resultados sugerem uma compreensão profunda da importância da fluência em idiomas estrangeiros no cenário profissional da hotelaria e turismo, destacando desafios, oportunidades e uma clara valorização da comunicação multilíngue.

5.0 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou investigar a relação entre o turismo e o domínio das línguas estrangeiras, com um foco específico nas línguas inglesa e espanhola, na cidade de Natal, Rio Grande do Norte. Ao longo desta pesquisa, foram examinados os impactos da fluência em idiomas estrangeiros no setor hoteleiro e na valorização profissional dos seus atores, bem como as consequências da deficiência nesse domínio para a experiência dos turistas e o potencial de crescimento do setor na região.

Os resultados da pesquisa, obtidos por meio de formulários aplicados a profissionais do setor hoteleiro em Ponta Negra, Natal/RN, revelaram uma significativa lacuna na fluência em idiomas estrangeiros, especialmente inglês e espanhol. Dos participantes, apenas uma parcela reduzida afirmou possuir fluência em ambos os idiomas, enquanto a maioria indicou limitações, seja na compreensão de inglês ou espanhol.

A análise do nível de fluência demonstrou que a maioria dos profissionais está nos estágios básico e intermediário, revelando a necessidade de aprimoramento. Essa falta de proficiência pode impactar negativamente a qualidade do atendimento ao cliente, comprometendo a comunicação efetiva com os turistas estrangeiros.

A pesquisa também revelou que a falta de conhecimento em idiomas estrangeiros é percebida como um obstáculo à carreira profissional por uma parte significativa dos entrevistados. A limitação em um segundo idioma foi associada à restrição de oportunidades de crescimento no setor de hotelaria e turismo, corroborando a ideia de que a fluência em outros idiomas é um diferencial competitivo no mercado de trabalho.

O questionário abordou a participação em cursos de idiomas estrangeiros voltados para a área de hotelaria e turismo, e os resultados apontaram que uma parcela considerável dos profissionais ainda não teve essa oportunidade. Isso destaca a necessidade de investimentos em programas de capacitação específicos para suprir essa carência e elevar o nível de proficiência dos colaboradores.

A análise das respostas à pergunta sobre a percepção da importância da comunicação em diferentes idiomas como diferencial competitivo revelou uma unanimidade entre os participantes. Todos concordaram que a capacidade de se comunicar em diferentes idiomas é um diferencial significativo no mercado de trabalho na área de hotelaria e turismo.

Em relação ao impacto da fluência em idiomas estrangeiros na qualidade do atendimento ao cliente, os participantes foram unânimes em afirmar que a melhora significativa na comunicação é percebida como um fator crucial para a satisfação do cliente.

Diante desses resultados, é possível concluir que a carência de profissionais do turismo com fluência em um segundo idioma é um desafio real em Natal, comprometendo não apenas as oportunidades de crescimento dos indivíduos, mas também a qualidade do setor de hotelaria e turismo como um todo. Investir em programas de capacitação e treinamento específicos para os profissionais do turismo em Natal é uma recomendação concreta, visando elevar a competência na comunicação, melhorar a qualidade do atendimento e impulsionar o desenvolvimento econômico e social da região.

Além disso, a conscientização sobre a importância do domínio de idiomas estrangeiros deve ser promovida não apenas entre os profissionais, mas também entre instituições de ensino, órgãos governamentais e empresas do setor. Essa abordagem colaborativa é essencial para superar os desafios identificados e posicionar Natal como um destino turístico mais competitivo e atrativo em um cenário globalizado.

Em síntese, este estudo destaca a urgência de ações coordenadas para suprir a carência de profissionais fluentes em idiomas estrangeiros no setor de turismo em Natal, reconhecendo a importância dessa competência para o desenvolvimento do setor e a competitividade do destino.

6 - REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Wilian Alves de. **A Utilização de Línguas Estrangeiras no Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto: Realidade e Necessidades.** Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/20445/1/WAA20072021.pdf>

AREDES, Airton. **Transporte Aéreo no Brasil: A dinâmica dos fluxos turísticos por voos regulares, charter, e fretamento doméstico de passageiros.** Disponível em: https://www.fct.unesp.br/Home/Pos_Graduacao/Geografia/000916714.pdf

BORGES, Juarez Camargo. **A Qualificação Profissional do Trabalhador para o Mercado de Trabalho e Ambiente Organizacional.** Disponível em: <https://www2.faccat.br/portal/sites/default/files/borges.pdf>

CARNEIRO, Yázigi Ruy. **Profissionais que dominam inglês têm maiores salários e mais oportunidades.** Disponível em: <https://g1.globo.com/pb/paraiba/especial-publicitario/yazigi-ruy-carneiro/noticia/2019/06/18/profissionais-que-dominam-ingles-tem-maiores-salarios-e-mais-oportunidades.ghtml>

EDUCA MUNDO. **A importância de um idioma na vida social e profissional.** Disponível em: <https://www.educamundo.com.br/blog/importancia-novo-idioma-vida>

EMBRATUR. **Com 2,3 milhões de visitantes estrangeiros no primeiro trimestre de 2023, Brasil supera período pré-pandemia.** Disponível em: <https://embratur.com.br/2023/04/26/com-23-milhoes-de-visitantes-estrangeiros-no-primeiro-trimestre-de-2023-brasil-supera-periodo-pre-pandemia/>

IPHAN. **Patrimônio Cultural.** Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/218>

MARQUES, José Roberto. **A Importância de Aprender um Novo Idioma.** Disponível em: <https://jrmcoaching.com.br/blog/importancia-de-aprender-um-novo-idioma/>

MONTEIRO, Ney Marino. **As grandes navegações e o descobrimento do Brasil.** Disponível em: [file:///C:/Users/USER/Downloads/530-Texto%20do%20artigo-844-1-10-20171016%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/530-Texto%20do%20artigo-844-1-10-20171016%20(1).pdf)

PALHARES, Guilherme Lohmann. **Transportes para turistas: Conceitos, Estado da Arte e Tópicos atuais.** Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Gui_Lohmann/publication/235969319_Transport_e_para_Turistas_Conceitos_Estado_da_Arte_e_Topicos_atuais/links/02e7e515b58f077710000000.pdf

PAULINO, Elenita Teresinha Patro. BRIDI, Guilherme. **Impactos Socioculturais do Turismo nas Comunidades Receptoras.** Disponível em: https://www.uces.br/site/midia/arquivos/04_impactos.pdf

PORPINO, Gustavo Henrique Pessoa. **Posicionamento estratégico de destinos: Uma análise através da percepção dos operadores de turismo da cidade de São Paulo sobre o destino Natal, Brasil.** Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/20060/1/GustavoHenriquePessoaPorpino_DISSERT.pdf

REDAÇÃO. **Rio Grande do Norte apresenta os números do turismo potiguar.** Disponível em: <https://diariodoturismo.com.br/rio-grande-do-norte-apresenta-os-numeros-do-turismo-potiguar/>

SANTOS, Thaís Chacon. **O City Marketing em Natal/RN e a construção da imagem da cidade.** Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/12169/1/CityMarketingNatal/RN_Santos_2010.pdf

SETUR. **Natal é 8º destino mais procurado em ranking mundial de pesquisa do Tripadvisor.** Disponível em: <https://natal.rn.gov.br/news/post/33848>

SILVA, Clézio Araujo da. **A Importância da Proficiência em Língua Inglesa na Carreira Profissional.** Disponível em: http://ric.cps.eastus2.cloudapp.azure.com/bitstream/123456789/6988/2/2S2020_CI%c3%a9uzio%20Araujo%20da%20Silva_OD0910.pdf

TADINI, Rodrigo Fonseca. MELQUIADES, Tania. **Fundamentos do Turismo.** Disponível em: <https://canal.cecierj.edu.br/012016/5834ca099d14e0f180e0f7c7bbac715c.pdf>

VELOSO, João. **Viagens sem Literatura: As primeiras migrações das primeiras paleolinguas.** Disponível em: <https://www.ilc.cadernos.com/index.php/cadernos/article/view/349/354>

JUNIOR, Marcelo Casal. **Brasil supera estimativa da OMT com chegada de quase 6 milhões de turistas em 2023.** Disponível em: <https://embratur.com.br/2024/01/18/brasil-supera-estimativa-da-omt-com-chegada-de-cerca-de-6-milhoes-de-turistas-em-2023/>

Cavalcanti, Bruno César Correia Tenório. **A Hospitalidade brasileira e a padronização dos serviços no contexto de vantagens competitivas transitórias: um estudo em hotéis de rede internacional.** Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/56779/1/Hospitalidadebrasileirapadronizacao_Cavalcanti_2023.pdf

CISNE, Rebecca. GASTAL, Susana. **Turismo e sua história: Rediscutindo periodizações.** Disponível em: https://www.ufrn.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_6/arquivos/09/Turismo%20e%20sua%20historia.pdf

7 – APÊNDICE

APÊNDICE A - Questionário sobre fluência em línguas estrangeiras Inglês e Espanhol na área hoteleira

1. Você possui fluência em algum dos idiomas estrangeiros Inglês e Espanhol?

Sim Não Apenas inglês Apenas Espanhol

2. Qual é o seu nível de Fluência?

Básico Intermediário Avançado

3. Você acredita que não ter conhecimento em outros idiomas:

Pode ser um obstáculo em sua carreira profissional?

Afeta a comunicação com turistas estrangeiros?

Limita suas oportunidades de crescimento no setor de turismo? Poderia justificar sua resposta?

4. Você já participou de algum curso de idiomas estrangeiros voltado para a área de hotelaria e turismo?

Sim Não

5. Você acredita que a capacidade de se comunicar em diferentes idiomas é um diferencial competitivo no mercado de trabalho na área de hotelaria e turismo?

Sim, é um diferencial significativo.

Talvez, dependendo do cargo e da função.

Não vejo como um diferencial importante.

Não tenho certeza.

6. Na sua opinião, como a fluência em idiomas estrangeiros pode impactar a qualidade do atendimento ao cliente na área de hotelaria e turismo?

Melhora significativa na comunicação e satisfação do cliente.

Pode ter um impacto moderado, dependendo da situação.

Não acredito que tenha grande impacto na qualidade do atendimento.

Não tenho uma opinião formada sobre isso