

CURSO DE IDIOMAS: INGLÊS E ESPANHOL PARA GUIAS E CONDUTORES DE TURISMO

Adriana de Oliveira Gomes Araújo¹, Eliana Satie Sato², Graziani França Claudino de Anicézio³, Márcia Sepúlveda do Vale⁴

¹Mestre em Linguística pelo Programa de Pós-Graduação PROLING / UFPA. e-mail: <adriana@ifto.edu.br>

²Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Educação - UFSM. e-mail: <elianasato@ifto.edu.br>

³Mestre em Linguística pelo Programa de Pós-Graduação MEL/ UFMT. e-mail: <graziani@ifto.edu.br>

⁴Mestre em Língua e Literatura pelo Programa de Pós-graduação em Letras - UFT. e-mail: <marcia.vale@ifto.edu.br>

Resumo: O presente trabalho trata da oferta, execução e resultados dos cursos de inglês e espanhol ofertados pelo IFTO em parceria com o Ministério do Turismo. A oferta iniciada, em 2020, de abrangência nacional, atendeu condutores e guias de turismo, enquanto uma das estratégias para retomada do turismo nacional segundo o referido ministério. A execução ocorreu na modalidade à distância, com carga horária de 200 horas para nível básico dos idiomas e, com possibilidade de complementação de mais 30h para certificação do nível A1, segundo o Quadro Comum Europeu. Para tanto, foram estruturados no Moodle do IFTO módulos básicos e aplicados ao turismo, tendo por base os referenciais nacionais da Educação Profissional e Tecnológica e a Política Nacional de Qualificação no Turismo. Mesmo diante dos desafios de um cenário pandêmico, os cursos apresentaram avanços significativos na qualificação profissional desses trabalhadores.

Palavras-chave: INGLÊS, ESPANHOL, TURISMO.

Abstract: The effort of this research consists in giving visibility to the offer, development and results of the English and Spanish courses offered by the IFTO in partnership with the Ministry of Tourism. The course started in 2020, and it was aimed at qualifying conductors and tour guides nationwide, as one of the strategies for the resumption of national tourism, in accordance with the former ministry. The course was developed on the online class format, through distance mode, with 200 course hours for basic language level. Therefore, basic technical language modules applied to tourism were structured on IFTO Moodle, following the national references of Professional and Technological Education and the National Policy for Qualification in Tourism. In addition, there was also the possibility of a complementary 30 hour-module for A1 Level Certification, based on the Common European Framework, for successful students. Despite the challenges of a pandemic scenario, the courses presented significant advances in the professional qualification of these workers.

Keywords: ENGLISH, SPANISH, TOURISM.

1 INTRODUÇÃO

A partir do Programa Rede e-Tec Brasil, por meio do Fundo Nacional de Desenvolvimento Educacional (FNDE) houve a expansão da educação profissional técnica a distância ofertada pelas redes pública e privada. As ofertas de ensino a distância de cursos técnicos tiveram um crescimento significativo, justificado, em parte, pelo aumento da necessidade de formação contínua, que por razões diversas, sentiu-se impossibilitado de frequentar cursos regulares presenciais.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Tocantins (IFTO) é uma instituição de educação superior, básica e profissional, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, tendo como base de conhecimentos técnicos e tecnológicos às suas práticas pedagógicas. A instituição tem autonomia para realizar a criação e extinção de cursos, bem como

para registrar diplomas dos cursos oferecidos, a partir de autorização do seu Conselho Superior (CONSUP).

O Ministério do Turismo (MTur) tem entre seus desafios desenvolver políticas públicas para o setor que provoquem transformações, sendo a qualificação profissional uma relevante estratégia para impulsionar a competitividade nos destinos, aumentar a produtividade, ampliar o fluxo turístico e a gerar negócios e renda, promover a elevação contínua na qualidade dos serviços prestados e a fidelização dos turistas.

Nesse contexto, em 2019, foi firmada uma parceria entre o Instituto Federal do Tocantins e o Ministério do Turismo para a oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada – FIC, pelo ETec Idiomas, a fim de atender a necessidade de formação dos condutores e guias de turismo pela modalidade de Educação a Distância.

Para tanto, a partir dos referenciais nacionais da educação profissional e tecnológica e da Política Nacional de Qualificação do Turismo (PNQT), que tem como premissa orientar o planejamento de gestores públicos e privados quanto à estruturação organizacional da demanda e da oferta de formação profissional, foram elaboradas as propostas de cursos de 200h, nível básico dos idiomas e com possibilidade de acréscimo de 30h para certificação nível A1, segundo o Quadro Comum Europeu. Com uma equipe de trabalho multidisciplinar (idiomas, comunicação, administrativa, tecnologia da informação e registro acadêmico) composta por servidores e colaboradores externos, iniciaram-se as turmas para condutores de turismo em agosto e para guias de turismo em novembro de 2020, com término em maio e agosto de 2021, respectivamente.

2 OBJETIVOS

O Curso de Formação em Língua Inglesa e Língua Espanhola para Guias e Condutores de Turismo teve como objetivo ofertar matrículas em cursos de Formação Inicial e Continuada – FIC, pelo E-Tec Idiomas para atender a necessidade de formação desses profissionais de turismo, através da modalidade de Educação a Distância, visando o fortalecimento da capacidade de atendimento dos Guias e Condutores de Turismo, além do aperfeiçoamento e potencialização da melhoria da qualidade do atendimento em Turismo no Brasil, assim, o objetivo desse artigo é apresentar um relato acerca da execução do projeto, além de algumas reflexões sobre a educação contemporânea, em especial, sobre a educação a distância, discutindo os pontos e contrapontos encontrados no Curso de Formação em Língua Inglesa e Língua Espanhola para Guias e Condutores de Turismo.

3 JUSTIFICATIVA

O Ministério do Turismo tem entre seus desafios desenvolver políticas públicas de turismo que provoquem transformações e, como é notório, a qualificação profissional desempenha um papel de maior relevância, pois além de impulsionar a competitividade nos destinos, o aumento da produtividade, a ampliação do fluxo turístico e a geração de negócios e renda, promove a elevação contínua na qualidade dos serviços prestados e a fidelização dos turistas.

O documento da Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT) tem como premissa orientar o planejamento de gestores públicos e privados quanto à estruturação organizacional da demanda e da oferta de formação profissional, bem como aprimorar os serviços disponibilizados aos visitantes nos variados destinos brasileiros.

A PNQT busca assegurar oportunidades de trabalho a jovens e adultos, e consolida o turismo como importante variável de desenvolvimento, fomentando a inclusão social e a redução de desigualdades regionais, com efeitos positivos sobre a qualidade de vida da população e que se refletem nos indicadores de todo o país.

O turismo movimenta mais de 50 segmentos produtivos direta e indiretamente, com forte capacidade de gerar emprego e renda, nessa perspectiva, a qualificação ganha uma importância ainda maior a partir dos avanços alcançados durante o novo momento que o setor vive no Brasil.

Assim, os cursos de idiomas, Inglês e Espanhol, para guias e condutores de turismo, na modalidade de Educação a Distância - Semipresencial, buscou suprir a necessidade antiga desses profissionais, mediante ao levantamento das demandas realizadas pelas Instituições que atuam no segmento.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins (IFTO) resultante da integração da Escola Técnica Federal de Palmas (ETF) e da Escola Agrotécnica Federal de Araguatins (Eafa), criado por meio da Lei no 11.892/2008, que instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, tem como missão ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os níveis e modalidades, proporcionando a formação, qualificação e aperfeiçoamento de cidadãos que atuarão em setores variados, tanto nas áreas de educação profissional e tecnológica, como possibilitar a inserção e/ou reinserção no mercado de trabalho.

Hoje, o IFTO possui oito *campi* e três *campi* avançados em pleno funcionamento, além de vinte pólos de educação a distância. A criação do Centro de Referência em EaD – CREAD do IFTO trouxe maiores possibilidades de atendimento às demandas de qualificação em EaD. Dessa forma, levando-se em conta que o Brasil tem apresentado uma grande necessidade por formação de Condutores e Guias de Turismo, e para que essa formação possibilite a melhoria da qualidade na prestação dos serviços aos turistas estrangeiros, que vem crescendo de forma exponencial, a Pró-Reitoria de Extensão vislumbrou como essencial o desenvolvimento deste projeto de capacitação de estudantes de todo o Brasil, atendendo a política de internacionalização da Rede Federal.

O curso propôs a formação de condutores e guias de turismo no idioma de línguas inglesa e espanhola, de nível linguístico básico, de acordo com os padrões do Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas (CEFR).

O grande diferencial do curso foi que, além de possibilitar que o estudante adquirisse conhecimentos básicos relacionados às línguas estrangeiras, deu a eles suporte para comunicação verbal e escrita. Houve interlocuções com temas transversais relacionados à área de atuação desses profissionais, como: gestão de segurança, primeiros socorros, interpretação ambiental, história e cultura brasileira, análise da conjuntura pós-pandemia, entre outros. Assim, procuramos desenvolver o que preconiza as Diretrizes Nacionais de Qualificação em Turismo:

De maneira geral, este profissional deverá ter formação multidisciplinar, ser versado em diversas áreas do conhecimento, sem deixar de lado conhecimentos elementares, como o domínio das novas tecnologias que facilitam as atividades turísticas e o domínio de línguas estrangeiras. (DNQT, p.22)

4 METODOLOGIA DE TRABALHO

Considerando que temos o objetivo de desvelar elementos que possam ser tratados institucionalmente de modo a aumentar as taxas de permanência e êxito dos alunos, inicialmente apresentamos as diretrizes para a definição da metodologia do curso: o Regulamento da organização Didático-Pedagógica dos Cursos de Educação Profissional Técnica de nível Médio a Distância do IFTO; a utilização de temas transversais; o uso da abordagem comunicativa; a flexibilidade e a interatividade dos materiais; a autonomia do estudante de educação a distância e o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (QECR).

O Quadro Europeu Comum de Referência (QECR) fornece uma base comum para a elaboração de programas de línguas, linhas de orientação curriculares, exames, manuais, etc., na Europa, e também descreve aquilo que os aprendentes de uma língua devem aprender para serem capazes de se comunicar e quais os conhecimentos e capacidades que devem desenvolver para serem eficazes na sua atuação.

Foi ofertado ao estudante que conseguisse concluir o curso com êxito a complementação de 30h de curso. Essa complementação lhe conferiu as competências e habilidades necessárias para a certificação em nível A1, conforme o Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas (CEFR):

[...] ele deve ser capaz de compreender e usar expressões familiares e cotidianas, assim como enunciados muito simples, que visam satisfazer necessidades concretas. Pode apresentar-se e apresentar outros e é capaz de fazer perguntas e dar respostas sobre aspectos pessoais como, por exemplo, o local onde vive, as pessoas que conhece e as coisas que tem. Pode comunicar de modo simples, se o interlocutor falar lenta e distintamente e se mostrar cooperante (QCER, 2001).

Cada turma atendeu em média 60 alunos. Essa quantidade de alunos por sala visou a uma melhor organização didático pedagógica. Para cada turma, além do professor formador, tivemos um professor mediador/tutor.

Durante todo o período do curso foram disponibilizados ao estudante atendimentos síncronos com o professor formador e professores tutores. De acordo com a matriz de referência do Projeto Pedagógico de Curso, os momentos síncronos semanais tiveram a duração entre 1 hora e 1 hora e 30 minutos. Esse momento oportunizou o esclarecimento das dúvidas que surgiram durante a execução das atividades semanais.

Os temas transversais obedeceram a questões importantes e urgentes para a sociedade contemporânea, também conceitos e valores básicos à democracia e à cidadania.

A transversalidade como abordagem e orientação de gestão, especialmente levando em consideração as políticas públicas federais, estaduais e municipais, identifica a qualificação como um fator de vulnerabilidade que restringe a competitividade do país como destino turístico. A Política Nacional de Qualificação no Turismo caracteriza-se pela ressignificação das atividades públicas setoriais, objetivando englobar uma perspectiva inovadora capaz de impulsionar o setor. (Política Nacional de Qualificação no Turismo. Pag.55)

Esses temas tiveram a função de também atender de maneira prática e direta o desempenho funcional no uso da língua estrangeira do guia e condutor de turismo. Alguns temas abordados foram: Habilidades socioemocionais; Primeiros socorros; Boas práticas no turismo de aventura; Gestão de segurança; Educação ambiental; Empreendedorismo; O condutor de turismo no Brasil; Turismo sustentável; História e geografia regional; Mudanças pós-Covid19.

Levando em conta esses direcionamentos, buscamos, através das narrativas dos estudantes, dos registros das mensagens trocadas entre os estudantes e tutores e/ou professores, dos comentários e participação dos momentos síncronos; apresentar um relato e reflexões que nos acompanharam ao longo da execução do curso de formação de língua inglesa e espanhola para guias e condutores de Turismo.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Por acreditar, assim como as pesquisas da Escola de Vygotsky (VYGOTSKY; LURIA, 2007), que são as mediações socioculturais que possibilitam que os processos de ensino e aprendizagem façam sentido para o aluno e que, assim, esses se sentem engajados e envolvidos, o curso de idiomas para guias e condutores de turismo foi desenvolvido a partir de um modelo de funcionamento pedagógico que proporcionasse muita interação entre alunos e professores de modo a fortalecer a relação cognitivo-afetiva durante o processo.

As aulas foram disponibilizadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (Moodle), onde tivemos momentos de interações semanais síncronos. Tanto a exposição dos conteúdos na plataforma, como os

momentos de interação ao vivo, foram feitos de forma inovadora, priorizando a escuta dos estudantes, pois acreditamos que eles são o centro do processo, e cabe ao professor ouvi-los e conduzir o curso, na tentativa de priorizar e atender os anseios desses estudantes.

Todas as atividades desenvolvidas tiveram o objetivo de conectar o aprendizado da língua estrangeira à formação humana e profissional dos estudantes através do uso de tecnologias digitais, que foram as ferramentas de suporte no processo de aprendizagem do idioma alvo. Utilizamos ainda a aplicação de exercícios e testes voltados para a avaliação da aprendizagem e dicionários como base de consulta vocabular. Os conteúdos gramaticais e de vocabulário foram abordados de forma contextualizada, em consonância com os objetivos dos módulos trabalhados no curso.

Ao longo do curso, observamos, de fato, o quanto o engajamento humano traz um aprendizado significativo. Apesar de termos uma plataforma muito organizada com videoaulas gravadas, especificamente, visando o ensino do conteúdo proposto, videoaulas diversificadas de canais da internet e exercícios, vimos e ouvimos dos estudantes o quanto eles aprenderam nos momentos síncronos semanais pelo YouTube com interação via chat e nos atendimentos feitos pelos tutores. Entendemos que mesmo a distância, o contato mais próximo e pessoal gera um aprendizado com melhor fixação do conteúdo e com mais segurança para o estudante na hora da utilização do idioma.

O curso complementar trouxe um atendimento de maneira ainda mais latente, pois, semanalmente, os alunos eram desafiados a irem para a aula via Meet para discutir temas de relevância dentro do seu trabalho em língua estrangeira. Esses momentos foram muito enriquecedores, pois todos tinham a oportunidade de falar na língua estrangeira estudada, tendo ao mesmo tempo as correções necessárias e a possibilidade de agregar novos conhecimentos.

Pontuamos ainda a importância do atendimento, via mensagens, dentro dos fóruns do ambiente virtual de aprendizagem e do aplicativo Telegram. Esse atendimento foi realizado, prioritariamente, pelos tutores e com o apoio dos professores formadores e da coordenação. A equipe buscava sempre esclarecer as dúvidas, não deixando nenhum aluno sem ter respostas, pois entendemos que a falta de esclarecimento em cursos a distância gera desmotivação e conseqüentemente evasão.

Os módulos com disciplinas específicas foram um grande desafio, pois foram elaborados com temas ligados à área do turismo e que existem somente em língua portuguesa. Porém, esses módulos foram os que, de fato, trouxeram para o estudante de turismo todo o diferencial do ensino de idiomas. Ao mostrarmos conteúdos tão específicos em língua estrangeira, os estudantes tiveram muito ganho com a aprendizagem, pois o uso do idioma se tornou mais real, mais próximo da sua realidade e do seu trabalho diário. Nesses módulos foram realizadas videoaulas em trilhas, simulações de atendimento em hotel, além de exercícios e videoaulas em que eles aprenderam nomes de diversos objetos, utensílios, frases e expressões típicas daquelas situações.

Outro importante resultado foi a realização do Trabalho Final, que teve como tema "Convença um turista em potencial a conhecer a sua região". Para isso, os alunos escolheram o local e produziram vídeos com duração entre 2 a 5 minutos no qual eles deveriam mostrar imagens do local escolhido e discorrer, no idioma estrangeiro, sobre as belezas do local, acessibilidade, melhor época do ano e outros temas relevantes. Esse trabalho contou com o apoio direto dos tutores que atenderam de forma personalizada cada estudante ajudando-os na construção do trabalho.

Apesar de muitos êxitos durante e ao final do curso, tivemos a evasão dos alunos que não puderam concluir por motivos diversos, constatados através da análise do registro das mensagens trocadas entre alunos e tutores e/ou professores formadores. É possível mencionar alguns dos motivos da evasão: i) problemas com as tecnologias de informação, pois mencionaram ter dificuldades técnicas com uso do computador, da internet ou do ambiente virtual de aprendizagem (plataforma moodle); ii) problemas de ordem pessoal, como falta de tempo, doença, entre outros; iii) dificuldade em acompanhar o curso por considerá-lo difícil; iv) não terem se adaptado ou gostado da experiência do ensino a distância, entre outros, situações muito recorrentes em cursos de EAD.

Sabemos, de igual modo, que o fenômeno da evasão não é exclusividade do ensino a distância, ocorrendo em todas as modalidades de ensino - presencial, semipresencial - seja ela pública ou privada. No entanto, é fato também que o ensino baseado em dinâmicas mediadas pelas tecnologias digitais pode fragilizar os vínculos afetivos, pela falta da corporeidade da presença, requerendo um cuidado maior, com

foco na efetividade na inter-relação entre os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem. É importante ressaltar que a relação de afetividade que se fala não se restringe às interações com foco amistoso entre as partes envolvidas, mas se constitui de uma relação amistosa em função do objetivo de aprendizagem que o aluno busca desde que se inscreve no curso, através do contato com o professor e/ou tutor, o pronto atendimento às dúvidas dos alunos, o amparo pedagógico oferecido.

No entanto, compreendemos também que a evasão não é um problema de causa única e linear. Nem só de metodologia, nem só de atendimento, e muito menos, somente da vida do aluno. Pelo contrário, é resultado de uma complexidade de questões, dentre essas razões de cunho social, pessoal, profissional e institucional, que se dividem entre os muitos aspectos externos e internos à instituição.

Pudemos também observar que a evasão esteve, de certa forma, atrelada ao fato de os estudantes desconhecerem os requisitos digitais necessários para a realização do curso, tais como conhecimento das ferramentas tecnológicas básicas (texto, audiovisual e web conferências). Destacamos, também, a pouca significância da certificação no âmbito social e profissional, a baixa qualidade de formação na educação básica e insuficiência linguística específica no idioma alvo. Há ainda o fato de ser um curso de qualificação em que não há o compromisso financeiro, o que acaba por torná-los ainda mais suscetíveis ao abandono ao se depararem com o primeiro obstáculo ou dificuldade de qualquer ordem, seja pessoal, profissional ou tecnológica.

Muitos casos de evasão ocorrem em consequência do ingresso no curso com informações ou conhecimentos insuficientes e até desconhecimento do que realmente o curso requer do estudante. Por outro lado, o oposto desses fatores contribuiu muito para a entrada no curso de estudantes conscientes da dedicação necessária ao curso, conscientes do seu funcionamento e até dos objetivos formativos para alcance da qualificação profissional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo se propôs a apresentar a oferta, realização e resultados do curso de formação em língua estrangeira oferecido pelo IFTO, em parceria com o Ministério do Turismo para Guias e Condutores de Turismo.

É notória a importância de que o profissional da área do turismo, especificamente, guias e condutores, estejam atualizados e preparados para lidar com os turistas que atendem. Não poderíamos deixar de ressaltar que o conhecimento de línguas estrangeiras é de grande relevância dentro deste cenário de capacitação, trazendo aos envolvidos no processo, crescimento que envolvem aspectos que transcendem o profissional, atingindo também o pessoal e cultural.

A atuação do IFTO como instituição ofertante do curso de línguas inglesa e espanhola foi de extrema importância para o cenário nacional, pois cumpriu sua missão de qualificar guias e condutores de Turismo, tornando-os mais aptos e confiantes para continuar no mercado de trabalho com uma atuação cada vez mais qualificada na recepção de turistas estrangeiros em nosso país.

REFERÊNCIAS

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Plano Nacional de Qualificação – PNQ, 2017. Brasília: MTE, SPPE, 2017.

BRASIL(d). MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Diretoria de Políticas de Educação Profissional e Tecnológica. Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos – 3ª Edição. Brasília: MEC; SETEC, 2016.

BRASIL (2015c). MINISTÉRIO DO TURISMO. Diretrizes nacionais para qualificação em turismo. Disponível em: . Acesso em: 27 jul. 2020.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Núcleo de Produção e Tecnologia Educacional - NPTE. Sem fronteiras. Guia do Estudante. IFSUL. Pelotas, 2014.



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS.
Regulamento da Organização Didático e Pedagógica do IFTO. Palmas, 2015. 88 p.

PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/GAERI. Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas – Aprendizagem, ensino, avaliação - Edição 2001/1. Lisboa, 2001.

VYGOTSKY, L. S.; LURIA, A. R. El instrumento y el signo en el desarrollo del niño Edición a cargo de Pablo del Río y Amelia Álvarez. Fundación Infancia y Aprendizaje, 2007.