

Produto Educacional

CURSO DE EXTENSÃO

Inglês aplicado à Hospedagem

Arthur Rodrigues dos Santos
Márcio Aurélio Carvalho de Moraes



Sumário

1 APRESENTAÇÃO	3
2 JUSTIFICATIVA.....	4
3 OBJETIVO GERAL	5
3.1 Objetivos específicos	5
4 PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO	5
5 PÚBLICO ALVO	5
6 FORMAS DE DIVULGAÇÃO	5
7 PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO	6
8 PROCEDIMENTOS/METODOLOGIA	6
9 ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO	9
10 AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM	9
11 FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO.....	10
12 INFRAESTRUTURA.....	10
13 REFERÊNCIAS.....	11
14 CONTRIBUIÇÕES ESPERADAS/METAS	14
15 ANEXOS	15

1. APRESENTAÇÃO

O curso de extensão “Inglês para o Técnico em Hospedagem” surgiu como produto requisito do Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT) situado no IFPI – Campus Parnaíba, sendo derivado da pesquisa intitulada: “Ensino Da Língua Inglesa Contextualizado Na Formação Do Técnico Em Hospedagem: Uma Proposta Complementar De Integração Entre A Teoria E Vivência Da Prática Profissional”. O Mestrado Profissional é uma modalidade de Pós-Graduação stricto sensu regulamentada pela Portaria nº 17/2009 (BRASIL, 2009) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

A ideia do curso de extensão deriva da identificação da necessidade do uso e estudo da língua inglesa na cidade de Parnaíba e região do Delta do Parnaíba. Visto que a língua inglesa é uma ferramenta importante para o setor do turismo (JOSEPH E MUNGHATE, 2012), a garantia de um estudo mais aprofundado e específico para o profissional da área de turismo se faz necessária. Portanto, este curso pode ser entendido como uma alternativa ou garantia de um contato, mesmo que limitado, já que será de apenas 40 horas, com a língua inglesa, em especial na sua modalidade para fins específicos (ESP – English for Specific Purposes).

O curso se baseia nos princípios da EPT, envolvendo as categorias de Interdisciplinaridade, Formação Integral, Omnilateralidade e na associação entre Trabalho e Educação. Também tem como referência autores e teóricos da ESP, privilegiando aqueles que trabalham com o instrumento de pesquisa Needs Analysis (Análise de Necessidades), que foi o principal meio de investigação utilizado como base na elaboração desse curso. Em relação à metodologia, foram utilizadas, principalmente, as metodologias ativas, sobretudo a ABP (Aprendizagem Baseada em Problemas) e a Sala de Aula Invertida (Flipped Classroom). Todo o material e planos de aula estão disponibilizados no Google Drive, no endereço <https://drive.google.com/drive/folders/1MTTamKR1pWfVCZJqC8iVZZK9dfynCV6u?usp=sharing>

Espera-se que esse curso seja um ponto de partida para que alunos do Eixo Tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer ou outros interessados desenvolvam suas capacidades linguísticas para além do conhecimento geral e básico, gerando um processo de ensino-aprendizagem mais próximo da realidade do aluno e mais reflexivo.

Palavras – chave: PROFEPT; Língua Inglesa; Técnico em Hospedagem.

2. JUSTIFICATIVA

Inicialmente, este produto se justifica pelas orientações contidas nos documentos oficiais que regem a educação brasileira. Segundo a LDB 9394/96, Art. 26, “os currículos do ensino fundamental e médio devem ter uma base nacional comum, a ser complementada, em cada sistema de ensino e estabelecimento escolar, por uma parte diversificada, exigida pelas características regionais e locais da sociedade, da cultura, da economia e dos educandos.”

Nos termos da Resolução CNE/CEB nº 3/ 2018, Art. 12; § 7º: “a critério dos sistemas de ensino, os currículos do ensino médio podem considerar competências eletivas complementares do estudante como forma de ampliação da carga horária do itinerário formativo escolhido, atendendo ao projeto de vida do estudante.

Tendo em vista que não existem cursos de ESP para o setor do turismo na região de Parnaíba, seja ele em escolas técnicas, escolas privadas ou mesmo em universidades, esse produto busca iniciar uma discussão e práticas educativas nesse âmbito, favorecendo o surgimento de outras iniciativas e a abordagem de uma questão fundamental para o desenvolvimento econômico e social da região do Delta do Parnaíba. Limitar-se ao ensino de inglês básico e geral, tal qual é feito no ensino regular ou em cursos privados, não propiciará o desenvolvimento de todas as potencialidades dos alunos enquanto trabalhadores do setor de turismo.

Outro aspecto importante a se considerar é que, ao ensinar inglês do mesmo modo que o ensino regular, perde-se o caráter integrador e interdisciplinar (FRIGOTTO, 2008) do ensino da língua estrangeira, que poderia também ter o trabalho como princípio educativo (MOURA, 2013). Nesse sentido, o inglês poderia ser uma forma de potencializar a formação omnilateral dos estudantes, em detrimento desse modelo em que o ensino técnico integrado é somente a oferta de disciplinas técnicas concomitantes ao ensino médio regular, sem que haja diálogo entre as duas esferas (a base comum e o eixo tecnológico).

É válido também ressaltar que o idioma poderia ser uma forma de compensação ao trabalho predominantemente manual comumente exigido de profissionais dessa área, que, ao exercitarem uma L2 (língua dois) estariam também exercitando o trabalho intelectual.

3. OBJETIVO GERAL

Desenvolver habilidades linguísticas condizentes com a realidade profissional que o Técnico em Hospedagem encontrará quando inserido no mundo do trabalho.

3.1 Objetivos específicos:

- Compreender vocabulário e linguagem próprios do ambiente de trabalho de um técnico em hospedagem, desde o momento de pré-interação com o cliente até o *check-out*;
- Se expressar em inglês utilizando ferramentas linguísticas típicas do setor de hotelaria, desde o momento de pré-interação com o cliente até o *check-out*;
- Interagir de modo confiante com potenciais clientes ou consumidores dentro da língua inglesa desde o momento de pré-interação até o *check-out*.

4. PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

Compreende e usa expressões específicas da área e enunciados simples. Apresenta-se e apresenta a outros. Faz perguntas e dá respostas sobre aspectos pessoais e profissionais como que tipo de quarto o cliente pretende contratar, oferecer soluções para problemas dentro de um meio de hospedagem ou perguntar informações financeiras. Comunica-se na língua inglesa de modo simples, se o interlocutor falar lenta e distintamente e se mostrar cooperante.

5. PÚBLICO ALVO

O público alvo são os alunos e egressos do curso técnico em hospedagem que residem na região do Delta do Parnaíba e alunos de outros cursos relacionados ao setor do turismo, bem como público geral.

6. FORMAS DE DIVULGAÇÃO

A divulgação ocorrerá principalmente por meio da internet (sobretudo das redes sociais como Instagram, Facebook e Whatsapp) visto que são os meios de comunicação mais utilizados pelo público-alvo, bem como cartazes na própria instituição do IFPI – Campus Parnaíba, CEEP – Ministro Petrônio Portela e curso de Turismo da UFDPAr.

7. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO

O curso de extensão Inglês Aplicado à Hospedagem é destinado a estudantes e trabalhadores que tenham escolaridade mínima, Ensino Fundamental Completo. O acesso ao curso será acertado em comum acordo com os demandantes. Os primeiros 15 inscritos serão os participantes do curso, sendo que a lista de espera será seguida de acordo com a ordem de inscrição em caso de desistência ou não comparecimento.

8. PROCEDIMENTOS/METODOLOGIA

De acordo com Freire, Rocha e Guerrini (2017): “os produtos educacionais surgem como instrumentos pedagógicos que os profissionais utilizam para as resoluções dos problemas por eles encontrados” (p.388). Por isso, a proposta desse produto é feita com base nos resultados decorrentes da aplicação de questionário com os alunos do curso técnico em hospedagem e entrevista com professores do Eixo Tecnológico do CEEP – Ministro Petrônio Portela, referente ao *Needs Analysis*.

O modelo de questionário utilizado, bem como a aplicação da entrevista foram baseados em pesquisa bibliográfica desenvolvida no âmbito do Inglês Instrumental (DUDLEY-EVANS E ST. JOHN 1998; IWAI *et al.*, 1999; RICHARDS, 2001; FRENDON 2005; SOBKOWIAK, 2008; BELCHIER, 2009; BASTURKMEN, 2010; ROMANOWSKI, 2017) estudando autores que discutem o Inglês Instrumental (*English for Specific Purposes*) e foram aplicados de modo a entender melhor como desenvolver um produto que poderá fornecer ferramentas linguísticas pertinentes ao profissional técnico em hospedagem, atendendo às necessidades identificadas por esses discentes e docentes do curso objeto dessa pesquisa.

De posse desses dados, foi elaborado um curso de extensão contendo atividades que contemplam as necessidades dos alunos, as situações em que o inglês será usado, as possíveis interações que ocorrerão (interlocutores), a instrumentalidade (de que modo será usada a língua), o nível esperado ao final do estudo do material, entre outros aspectos importantes.

O modo de organização do curso é a de uma Sequência Didática. Zabala (1998) é categórico ao explicar que a organização das unidades didáticas de uma determinada sequência didática são fundamentais para atingir determinados objetivos de ensino e aprendizagem, que sejam condizentes com a intenção do professor, a realidade e necessidade dos alunos.

1. A primeira aula será introdutória, tanto da parte de explicação do funcionamento das atividades, como da apresentação de conteúdos básicos para o desenvolvimento do aluno dentro do curso.
2. Ainda antes de propriamente entrar nos conteúdos específicos, a apresentação da situação-problema é feita de modo a suscitar uma reflexão sobre a realidade que nos cerca, e tornar o aprendizado relacionado a um contexto concreto. Isso também será a base para a criação da empresa fictícia que os grupos usaram para simular uma situação real de trabalho na área de hospedagem.
3. A primeira etapa das unidades didáticas se dá sempre com o acionamento de conhecimentos prévios dos alunos, através da técnica de "*brainstorming*" (tempestade de ideias).
4. Em seguida, uma postura mais expositiva costuma tomar lugar, mas mais na forma de diálogo do que explicação, com perguntas frequentes, e consulta aos conhecimentos que os alunos têm da realidade que os espera no ambiente de trabalho.
5. Em terceiro momento, será o momento de colocar em prática os conhecimentos discutidos junto da proposta da empresa fictícia. Desse modo, a cada conteúdo, os alunos devem desenvolver uma solução para o problema referente àquele aspecto da realidade de um meio de hospedagem.
6. A avaliação é contínua, e é composta tanto das atividades práticas, como de alguns exercícios ou questionários, análise de vídeos e conteúdo gravado em áudio.
7. Ao final, os alunos responderão a um fórum, momento em que terão a oportunidade de socializar o que aprenderam, mostrando assim o que eles tiraram de mais importante do curso.

Os objetivos do curso têm como base o Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas e são organizados em objetivos de Recepção, Compreensão e Interação.

A aplicação do produto contou com a utilização de duas metodologias ativas, a Aprendizagem Baseada em Problemas (ABP) e a Sala de Aula Invertida.

Segundo Borochovcicius e Tortella (2014): "a ABP tem como premissa básica o uso de problemas da vida real para estimular o desenvolvimento conceitual, procedimental e atitudinal do discente" (pg. 268). No curso de extensão, o problema apresentado foi a administração de um meio de hospedagem no litoral do Piauí. A situação-problema será o contexto de boa parte das atividades desenvolvidas, como, por exemplo, a criação de redes sociais feitas pelos alunos para simular o gerenciamento de um aplicativo para movimentar ou divulgar o estabelecimento que eles criaram de modo fictício. Assim, a realidade do aluno é sempre o

ponto de partida, o que confere a essa metodologia potencial de maior engajamento por parte dos alunos. Dessa forma: “a situação-problema, que dá início ao processo, traz uma situação próxima da realidade que o aluno enfrentará em sua profissão, sem resposta pronta, causando a dúvida que é própria da experiência reflexiva (BOROCHOVICIUS E TORTELLA, 2014, p. 269).

Outra metodologia ativa utilizada na elaboração e execução do curso de extensão foi a da Sala de Aula Invertida (*Flipped Classroom*). Essa metodologia ativa se torna cada vez mais comum pelo fato de gerar otimização do tempo, já que sugere que os discentes tenham contato com o conteúdo antes de virem à sala de aula, para que a discussão e realização de exercícios seja feita com um conhecimento prévio mais aprofundado, gerado pelo estudo individual que será complementado com a realização de atividades em grupo.

A Sala de Aula Invertida é constituída, basicamente, por duas componentes: uma que requer interação humana (atividades em sala de aula), ou seja a ação; e outra que é desenvolvida por meio do uso das tecnologias digitais, como vídeoaulas(atividades fora da sala de aula). Desse modo, as teorias de aprendizagem centradas no aluno fornecem a base filosófica para o desenvolvimento dessas atividades. Ignorar este fato e conceituar a Sala de Aula Invertida com base apenas na presença (ou ausência) de computador ou tecnologias, constitui-se em um grande erro (PAVANELO E LIMA, 2017, p. 742).

Importante ressaltar que é um erro muito comum na atualidade associar o mero uso de tecnologia, como computadores e celulares, às metodologias ativas, ou garantia de inovação (LIMA; SANTOS; ROCHA, 2021). No entanto, para que se configure como Sala de Aula invertida, é preciso que essa tecnologia favoreça a imersão prévia do aluno no conteúdo que será abordado em sala de aula. Essa imersão pode ser feita por meio de vídeos ou textos, e pode ser praticada através de exercícios, normalmente do tipo “quiz”.

9. ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

Nome do(s) Módulos(s)	Carga Horária
Módulo 1 – Conhecimentos introdutórios e Pré-interação com o cliente.	10h
Módulo 2 – Primeiras interações: o check-in e apresentação das dependências do meio de hospedagem	10h
Módulo 3 – A estadia: comidas e bebidas, serviço de quarto e agenciamento (oferta de pacotes turísticos)	10h
Módulo 4 – Fim da estadia: o check-out, lidando com feedback negativo ou positivo, fidelização do cliente.	10h
Carga Horária Total	40h

10. AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

A avaliação é contínua, e é composta tanto das atividades práticas, como de exercícios ou questionários, análise de vídeos e conteúdo gravado em áudio.

Ao final, os alunos responderão a um fórum, momento em que terão a oportunidade de socializar o que aprenderam, mostrando assim o que eles tiraram de mais importante do curso.

Depois de feito todo o processo de aplicação do produto, os alunos farão uma avaliação ao responder questionário aberto e fechado, sendo as fechadas do tipo escala de likert, específico para esse fim, momento em que poderão julgar a si mesmos dentro do curso, o conteúdo do curso, a metodologia de aplicação do curso, o material e o aplicador, de modo a assegurar a avaliação do produto.

As notas atribuídas variam de 0 a 10, tendo a média mínima de 7 pontos. Os pontos serão atribuídos para cada atividade que os alunos realizarem e serão compostas da média da pontuação das atividades (com peso 7) e da nota de autoavaliação (com peso 3).

Nota Final D1= Notas das atividades/número de atividades * 0,7 + autoavaliação * 0,3

- ☐ Alunos com Nota Final ≥ 7 Aprovado
- ☐ Alunos com Nota Final < 7 terão direito a fazer recuperação
- ☐ A Nota da Recuperação substituirá a Nota Final desde que seja de maior valor.

11. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO

O aluno será considerado apto à qualificação e certificado desde que tenha aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).

Após conclusão do curso, o estudante receberá o certificado de Qualificação Profissional em Inglês Aplicado à Hospedagem, modalidade EaD, carga horária: 40 horas.

12. INFRAESTRUTURA

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluno nos momentos presenciais, biblioteca, *datashow* e banheiros (masculino e feminino) e laboratório de informática para os alunos.

A biblioteca deverá estar equipada com o acervo bibliográfico necessário para a formação integral e específica do aluno, contemplando materiais necessários para a prática dos componentes curriculares. Porém, a Educação a Distância possibilita a utilização de suportes de informação independentes da infraestrutura física, sendo veiculados por diversos

meios de comunicação e com horários organizados com maior flexibilidade de local, horários e acesso sem a frequência diária em sala de aula.

O estudante é gestor do seu tempo e de seus estudos, mediante recursos tecnológicos como ferramentas de aprendizagem e metodologias de ensino que possibilitarão a interatividade e a cooperação entre o aluno e o professor.

13. REFERÊNCIAS:

BASTURKMEN, H. **Developing courses in English for Specific Purposes**. New York: Palgrave, 2010

BELCHER, D. **English for Specific Purposes in theory and practice**. Ann Arbor: University of Michigan Press, 2009.

BOROCHOVICIUS, E. TORTELLA, J. C. B. **Aprendizagem Baseada em Problemas: um método de ensino-aprendizagem e suas práticas educativas**. Ensaio: Avaliação e Política Públicas em Educação, v. 22, n. 83, p. 263-294, abr./jun. 2014.

BRASIL. CNE/CEB. **Resolução nº6**, de 20 de setembro de 2012. Define Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=17417&Itemid=866> Acesso em: 29 set. 2020.

_____. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos (CNCT)**. 3ª ed. Brasília, DF, 2014. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=77451-cnct-3a-edicao-pdf-1&category_slug=novembro-2017-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 20 Out. 2020.

_____. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. 4ª versão. Brasília, DF, 2018.

_____. Ministério da Educação. **Parâmetros Curriculares Nacionais Ensino Médio**. Brasília, DF, 2000.

_____. Ministério da Educação. **Parâmetros Curriculares Nacionais - Língua Estrangeira - 3º e 4º Ciclos do Ensino Fundamental**. Brasília, DF, 1998.

_____. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Lei nº 13.415/2017**, de 13 de fevereiro de 2017

DUDLEY-EVANS, T.; ST. JOHN, M. **Developments in ESP: A multi-disciplinary approach**. Cambridge, Cambridge University Press, 1998.

FREIRE, Gabriel Gonçalves; ROCHA, Zenaide de Fatima Dante Correia; GUERRINI, Daniel. Produtos educacionais do Mestrado Profissional em Ensino da UTFPR–Londrina: estudo preliminar das contribuições. **Revista Polyphonia**, v. 28, n. 2, 2017.

FREND, E. **How to teach Business English**. Harlow: Pearson Education Limited, 2005.

FRIGOTTO, G. A interdisciplinariedade como problema nas ciências sociais. **Revista do Centro de Educação e Letras da Unioeste**. Campus de Foz do Iguaçu. v. 10. n. 1. p. 41-62, 2008.

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

IWAI, T., KONDO, K., LIMM, S. J. D., RAY, E. G., SHIMIZU, H., and BROWN, J. D. **Japanese language needs analysis**. 1999, disponível em:
<http://www.nflrc.hawaii.edu/Networks/NW13/NW13.pdf>

JOSEPH. T. C.; MUNGHATE, R. G. Role of English in Travel. Tourism & Hospitality Industry. Role of English Language. In: **Travel & Tourism** Publisher: Sanjay Thakre, Shri. Sahitry Kendra, Nagpur, p.220-227, March 2012.

LIMA, A. M.; SANTOS, A. R. ; ROCHA, T. F. N. . AS METODOLOGIAS ATIVAS NO CONTEXTO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA. In: Américo Junior Nunes da Silva; Thiago Alves França; Tayron Sousa Amaral. (Org.). A Educação dos Primórdios ao Século XXI: Perspectivas, Rumos e Desafios 4. 1 ed. Ponta Grossa: Atena Editora, 2021, v. 4, p. 111-122.

MIRANDA, N. C. **As relações entre a língua inglesa, o mercado de trabalho e os discursos da mídia na formação do sujeito educando na escola pública**. In: EDUCERE, Formação de professores, complexidade e trabalho docente, 2015. Anais [...]. ISSN 2176-1396. 2015. Disponível em:
<https://educere.pucpr.br/p1/anais.html?tipo=&titulo=AS+RELA%C3%87%C3%95ES+ENTRE+A+L%C3%8DNGUA+INGLESA%2C+O+MERCADO+DE+TRABALHO+E+O+S+DISCURSOS+DA+M%C3%8DDIA+NA+FORMA%C3%87%C3%83O+DO+SUJEITO+EDUCANDO+NA+ESCOLA+P%C3%9ABLICA&edicao=&autor=&area=>. Acesso em: 15 nov. 2021.

MOURA, D. H. Ensino médio integrado: subsunção aos interesses do capital ou travessia para a formação humana integral? **Educ. Pesqui.**, São Paulo, v. 39, n. 3, p.705-720, 2013.

PAVANELO, E.; LIMA, R. **Sala de aula invertida**: a análise de uma experiência na disciplina de Cálculo I. *Bolema*, Rio Claro, v. 31, n. 58, p.739-759, ago. 2017. Mensal.

PRACHANANT, N. Needs Analysis on English Language use in Tourism Industry. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, n. 66, p.117-125, 2012.

RAHMAN, 2016 (https://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/108933/simple-search?location=10603%2F108933&query=&filter_field_1=subject&filter_type_1>equals&filter_value_1=Language&rpp=10&sort_by=dc.title_sort&order=DESC&etal=35)

RICHARDS, J. C. **Curriculum development in language teaching**. New York: Cambridge University Press, 2001.

ROMANOWSKY, P. **Proposing a comprehensive framework for needs analysis in ESP**: on the integrality of needs analysis in Business English course design. *Glottodidactica*, Uniwersytet Warszawski, 2017, v. 44, n. 2, p. 147-159. Disponível em:
https://www.researchgate.net/publication/320946932_Proposing_a_comprehensive_framework_for_needs_analysis_in_ESP_-_on_the_integrality_of_needs_analysis_in_Business_English_course_design. Acessado: 20.11.2019.

SOBKOWIAK, P. Issues in ESP: **Designing a model for teaching English for Business purposes**. Poznań: Wydawnictwo UAM, 2008.

SONGHORI, M. H. Introduction to Needs Analysis. English for Specific Purposes world, **Issue**. 4, 2008.

ZABALLA, A. A. **A prática educativa**: como ensinar. Tradução de Ernani F. da Rosa. Porto Alegre: ArtMed, 1998.

14. CONTRIBUIÇÕES ESPERADAS/METAS:

Este curso tem como contribuição principal a integração do currículo da Base Comum com o do Eixo Tecnológico, visto que há uma dificuldade de integrar esses dois currículos, que seria um problema relacionado à interdisciplinaridade (no caso, a falta dela). A separação das aulas em disciplinas específicas e a dificuldade de se realizarem planejamentos conjuntos podem ser as causas para esse tipo de educação isolada, que acontece em cada sala de aula, por cada professor, sem que haja conexão intencional entre uma discussão ou outra. Nesse sentido, o inglês poderia servir como elo entre essas duas esferas, já que integra, oficialmente, o currículo comum, mas notadamente tem proeminência considerável no mundo do trabalho (MIRANDA, 2015).

Outro ponto que pode ser atingido com o aprimoramento do ensino da língua inglesa no âmbito da educação profissional diz respeito à natureza própria do ser humano enquanto ser social. A sociabilidade depende da linguagem e, ao se adquirir uma nova linguagem, se ampliam as possibilidades de interação social e, com isso, o trabalho, como elemento constitutivo do próprio homem, sofre positivamente os efeitos desta ampliação. A respeito disso, Borges (2017) esclarece que o trabalho “permite uma ação cada vez mais coletiva e articulada entre os homens, que vai exigir a linguagem, conseqüentemente, o caminho do desenvolvimento humano na natureza e no mundo humano como ser social” (p.103). Assim sendo, o estudo e aquisição de uma segunda língua, para além do benefício profissional, pode também impactar de forma contundente a formação humana.

Mas para que tal feito seja alcançado, é demandado que o participante da pesquisa, no caso o aluno, encontre motivação ao passo em que se conscientiza a respeito da necessidade de aprender a língua inglesa, seja pela interação social ou pelo benefício profissional, isso é, que ele compreenda o papel da língua inglesa em sua formação profissional. E para tanto, necessita-se de um estudo minucioso a respeito da língua inglesa, do universo profissional do turismo e, especialmente no âmbito desse programa, das relações entre trabalho e educação, para que se entenda o fenômeno a partir de sua origem histórica e material, conseguindo, assim, desenvolver um produto que possa auxiliar no processo de enfrentamento dessa problemática.

16. ANEXOS

ANEXO A SEQUÊNCIA DIDÁTICA

SEQUÊNCIA DIDÁTICA - MÓDULO 1
TEMA: Pré-interação e interações iniciais com clientes.
CRONOGRAMA
9 Encontros online de 1 hora cada, contabilizando 9 horas para o primeiro módulo.
ORGANIZAÇÃO DA SEQUÊNCIA DIDÁTICA
Zabala (1998) é categórico ao explicar que a organização das unidades didáticas de uma determinada sequência didática são fundamentais para atingir determinados objetivos de ensino e aprendizagem, que sejam condizentes com a intenção do professor, a realidade e necessidade dos alunos. 1. Primeira aula introdutória, tanto da parte de explicação do funcionamento das atividades, como da apresentação de conteúdos básicos para o desenvolvimento do aluno dentro do curso. 2. Ainda antes de propriamente entrar nos conteúdos específicos, a apresentação da situação-problema é feita de modo a suscitar uma reflexão sobre a realidade que nos cerca, e tornar o aprendizado relacionado a um contexto concreto. Isso também será a base para a criação da empresa fictícia que os grupos usaram para simular uma situação real de trabalho na área de hospedagem. 3. A primeira etapa das unidades didáticas se dá sempre com o acionamento de conhecimentos prévios dos alunos, através da técnica de "brainstorming" (tempestade de ideias). 4. Em seguida, uma postura mais expositiva costuma tomar lugar, mas mais na forma de diálogo do que explicação, com perguntas frequentes, e consulta aos conhecimentos que os alunos têm da realidade que os espera no ambiente de trabalho. 5. Num terceiro momento, será o momento de colocar em prática os conhecimentos

discutidos junto da proposta da empresa fictícia. Desse modo, a cada conteúdo, os alunos devem desenvolver uma solução para o problema referente àquele aspecto da realidade de um meio de hospedagem.

6. A avaliação é contínua, e é composta tanto das atividades práticas, como de alguns exercícios ou questionários, análise de vídeos e conteúdo gravado em áudio,
7. Ao final, os alunos responderão a um fórum momento em que terão a oportunidade de socializar o que aprenderam, mostrando assim o que eles tiraram de mais importante do curso.

PLATAFORMA

Google Meet ou outra plataforma que seja mais acessível aos alunos (Zoom ou Skype)

1º ENCONTRO

Duração: 1 hora de aula

Recursos didáticos:

- Computador, celular ou outro dispositivo com acesso à internet

Conteúdo:

- Apresentações/introduções
- Informações pessoais básicas
- Alfabeto
- Números

Objetivos (Baseado no Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas)

Recepção:

- Entender informações pessoais básicas, especialmente introdutórias, em forma de áudio ou texto escrito.
- Reconhecer as letras do alfabeto quando pronunciadas.
- Identificar os números de 1 a 100.

Produção:

- Se apresentar de forma básica, seja por meio de texto escrito ou pela fala.

- Soletrar seu próprio nome e outras palavras relevantes para a comunicação.
- Pronunciar os números de 1 a 100.

Interação:

- Conversar sobre informações pessoais, oralmente ou de forma escrita.
- Fazer ou responder perguntas relacionadas a letras, siglas ou soletração.
- Dialogar utilizando os números de 1 a 100.

Desenvolvimento:

- Inicialmente teremos as boas-vindas, que serão seguidas da explicação de como funcionará o curso. Explicar a ABP e qual projeto eles terão que desenvolver (criação de um meio de hospedagem fictício) - 10 min.
- Como parte da estrutura da sequência didática, os objetivos do módulo 1 serão apresentados, bem como a estrutura do curso e os instrumentos de estudo (Google drive, tipos de atividades, o que se espera dos alunos, etc.) - 5 min.
- Fazer uma lista de presença para ser colocada na tabela de acompanhamento dos alunos. - 5 min.
- Desenvolver as atividades de apresentação:
 1. Passar o vídeo no link: [Greetings and Introductions Basic](#) - 5 min.
 2. Professor se apresenta e pede aos alunos se apresentarem em inglês (importante falar o nome e a profissão) - 5 min.
 3. Depois o professor passa a primeira atividade de escrita que está no link: <https://classroom.google.com/c/MzcxMjY2NTYxMzQ5/a/MzcxMjY2NTYxNDcw/details> - 5 min
 4. Prática do alfabeto em inglês a partir da apresentação [Alfabeto em ingles](#) que se utiliza de siglas famosas da língua inglesa. - 10 min.
 5. Os alunos devem ser estimulados a utilizarem ferramentas de pesquisa, como tradutor, dicionário e ferramentas de busca. A pesquisa é um dos princípios pedagógicos deste curso.
 6. Por último, a apresentação [Questions about numbers](#) será usada para instigar os alunos a começarem a usarem alguns números. Caso não dê tempo de fazer essa atividade na primeira aula, pode ser utilizada como Warm-up na segunda aula, antes da correção dos

exercícios de casa. - 10 min.

Atividades complementares:

- Atividade sobre Alfabeto:
<https://classroom.google.com/u/3/w/MzcxMjY2NTYxMzQ5/tc/MzcxMjY5MzE4MDMx>
- Atividade sobre Números:
<https://classroom.google.com/u/3/w/MzcxMjY2NTYxMzQ5/tc/MzcxMzA3MDQ1MzAx>

2º ENCONTRO

Situação concreta: Diversificar a clientela de turistas que atualmente é predominantemente da região Nordeste, especialmente do Piauí, Maranhão e Ceará (CERPRO, 2013). É sabido que turistas estrangeiros em viagem a lazer buscam, principalmente, o turismo de Sol e Praia, Natureza e Ecoturismo e Cultura e, ao mesmo tempo, esses turistas estrangeiros, sobretudo os que falam inglês (como língua materna ou franca), tendem a ter gastos diários per capita até 100% maiores que os provenientes da América do Sul, que falam Espanhol, como aponta o documento Demanda Internacional Turística (BRASIL, 2018). Desse modo, o Delta do Parnaíba tem o potencial necessário para captar esses turistas, já que possui entre seus principais atrativos, os 3 mais cobiçados (praias, ecoturismo e cultura). Portanto, buscar atrair esse público diferenciado através do uso da língua inglesa pode ser um fator preponderante não só para a empregabilidade dos Técnicos em Hospedagem, mas para o desenvolvimento econômico regional.

Duração: 1 hora de aula

Recursos didáticos:

- Computador, celular ou outro dispositivo com acesso à internet

Conteúdo:

- Revisão da primeira aula.
- Apresentação da situação concreta.
- Introdução da primeira etapa, aqui chamada de pré-interação com o cliente (Qual a importância da internet/redes sociais para o setor de hospedagem?)
- Redes sociais em inglês - Perinotto (2013), que defende a internet como uma peça constitucional que sustenta os projetos turísticos, em função do largo alcance que a internet propicia em termos de usuários.

Objetivos (Baseado no Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas)

Recepção:

- Identificar os elementos principais de um site ou rede social de um meio de hospedagem.

Produção:

- Explicar os serviços básicos que um site de um meio de hospedagem apresenta.

Interação:

- Discutir em grupo para decidir qual site/rede social será apresentado na atividade de sala.
- Nessa aula as interações serão mais com o professor, já que a aula é sobre o momento de pré-interação com o cliente.

Desenvolvimento:

- Começar com a correção dos exercícios e feedback - 15 min.
- Instigar os alunos a pensarem em quais diferenciais o inglês pode trazer, quais os primeiros estágios de interação com os clientes (perguntar “o que seria a pré-interação?” e qual a vantagem de buscar turistas estrangeiros, especialmente falantes de língua inglesa (como língua materna ou franca) - 10min.
- Utilizar a apresentação [Why is it important to use social media?](#) para a reflexão sobre - 30 min.

Atividades complementares:

- Atividade sobre Tripadvisor:
<https://classroom.google.com/c/MzcxMjY2NTYxMzQ5/a/MzcxMzEyMjg2Mjk0/details>
- Leitura do texto: <https://biznamewiz.com/holiday-tourism-business-names/> para ajudar na escolha do nome do meio de hospedagem.

3º ENCONTRO

Duração: 1 hora de aula
Recursos didáticos: • Computador, celular ou outro dispositivo com acesso à internet
Conteúdo: • Meios de hospedagem, definições e categorias. • Escolhendo um nome e uma logomarca para um negócio na área de hospedagem. • Divulgação online: redes sociais e websites de meios de hospedagem.
Objetivos (Baseado no Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas)
Recepção: • Entender conteúdo sobre tipos de meios de hospedagem, suas principais diferenças e especificidades da nossa região. Produção: • Caracterizar um meio de hospedagem, sabendo dizer as especificidades do seu negócio regional. Interação: • Explicar as características de um meio de hospedagem, por meio escrito ou falado, para um cliente estrangeiro.
Desenvolvimento: • Correção comentada da atividade sobre Tripadvisor. - 10 min. • Apresentação sobre tipos de meios de hospedagem Types of Lodging. Ao final, os alunos vão apresentar um meio de hospedagem, para cada grupo - 25min. • Início da criação do meio de hospedagem fictício: escolhendo o nome e criando uma logo. Breve discussão sobre o texto passado como atividade complementar. - 15min. • Por último, serão analisados alguns sites de meios de hospedagem. Cada grupo buscará um site diferente e preencherá uma ficha com as informações que o site oferece, para que eles tenham noção do que colocar na empresa fictícia deles. - 10 min.
Atividades complementares: • Leitura do texto: https://classroom.google.com/c/MzcxMjY2NTYxMzQ5/a/MzczODU5NDA0MDM2/details

4º ENCONTRO

Duração: 1 hora de aula

Recursos didáticos:

- Computador, celular ou outro dispositivo com acesso à internet

Conteúdo:

- Interação por rede social (feedback e conversação trivial).

Objetivos (Baseado no Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas)

Recepção:

- Ler comentários em redes sociais de clientes.

Produção:

- Fazer postagens sobre informações importantes para atrair ou manter clientes.

Interação:

- Responder a comentários em posts de redes sociais.

Desenvolvimento:

- Usar a apresentação [Interaction in Social Media](#) para:

Discutir brevemente o texto que ficou para casa, sobre Facebook e Instagram - 5 min.

1. Mostrar exemplos de postagens nas redes sociais do Facebook e Instagram - 15 min.
2. Instigar alunos a sugerirem respostas para postagens nas redes sociais - 15 min
3. Solicitar que alunos (grupos de 3) criem um perfil numa rede social para divulgar os serviços de suas empresas fictícias. - 20 min.
4. [Talvez] Por último, responder a uma review negativa ou positiva no tripadvisor.

Atividades complementares:

- [Opcional] Leitura do texto: <https://www.bdc.ca/en/articles-tools/marketing-sales-export/marketing/how-attract-international-tourists-business>

5º ENCONTRO

Duração: 1 hora de aula

Recursos didáticos:

- Computador, celular ou outro dispositivo com acesso à internet

Conteúdo: Introdução à utilização de e-mails

Objetivos (Baseado no Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas)

Recepção:

- Identificar as principais características que compõem um e-mail.
- Entender vocabulário básico de hotelaria (tipos de quartos).

Produção:

- Utilizar linguagem cordial da escrita de e-mails.
- Descrever diferentes tipos de quartos de um meio de hospedagem.

Interação:

- Iniciar interação com cliente de um meio de hospedagem.

Desenvolvimento:

- Começar com a apresentação [First interactions: e-mail](#) para:
 1. Fazer um brainstorm e consultar conhecimentos prévios. - 5 min.
 2. Fazer atividade do British Council - 15 min.
 3. Analisar e-mail disponível na atividade - 10 min.
 4. Aprender sobre os diferentes tipos de quartos em inglês - 5 min.
 5. Entender como usar comunicação cordial em inglês. - 10 min.
 6. Responder a um e-mail de um cliente fictício. - 10 min.

Atividades complementares:

- [obrigatório] Ler o texto presente na atividade do classroom:
<https://classroom.google.com/c/MzcxMjY2NTYxMzQ5/a/MzcxOTE5Njg1ODU5/details>

6º ENCONTRO

Duração: 1 hora de aula

Recursos didáticos:

- Computador, celular ou outro dispositivo com acesso à internet

Conteúdo: Utilização de e-mails para interação com clientes.

Objetivos (Baseado no Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas)

Recepção:

- Entender diferentes tipos de e-mails e a importância destes para o sucesso de um empreendimento na área de hotelaria.

Produção:

- Desenvolver diferentes tipos de e-mails utilizados no meio da hotelaria.

Interação:

- Negociar com colegas de grupo e dialogar sobre a produção de e-mails da melhor forma possível de acordo com as coordenadas presentes do artigo de referência.

Desenvolvimento:

- Alunos irão utilizar o texto de referência para, em grupo, produzirem diferentes e-mails para clientes do setor da hotelaria.
- Durante esse tempo, o professor irá auxiliá-los na produção dos e-mails.

Atividades complementares:

- [obrigatório] Assistir ao vídeo “Handling a reservation call”
<https://www.youtube.com/watch?v=R3rZ9arvOtA>

7º ENCONTRO

Duração: 1 hora de aula

Recursos didáticos:

- Computador, celular ou outro dispositivo com acesso à internet

Conteúdo: Introdução à utilização de chamadas de telefone

Objetivos (Baseado no Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas)

Recepção:

- Entender chamadas de telefone em inglês relacionadas ao universo da hotelaria.

Produção:

- Utilizar palavras-chave em conversas de telefone.

Interação:

- Discutir elementos fundamentais da interação por telefone no setor de hotelaria.

Desenvolvimento:

- Discussão inicial sobre o vídeo “Handling a reservation call” e utilização de telefone em meios de hospedagem. Alunos compartilharão suas impressões iniciais sobre o vídeo. - 10 min.
- Apresentação [Telephone Calls](#) sobre atender o telefone. - 10 min.
- Fazer exercício do Google Forms
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdpUvzv4uStpEm3Crip0LFppMwOyA3AoDAkVVjMTalo9Th9A/viewform?usp=sf_link - 15 min.
- Utilização dos listenings originais [colocar links] para compreensão oral (atividade em grupos de 3):
 1. Primeira etapa: escutar os áudios e tentar fazer uma compreensão global. Os alunos discutirão dentro do seu grupo para tentar ter uma compreensão geral do áudio e vão dizer do que se trata cada um dos áudios. - 10 min.
 2. Segunda etapa: responder perguntas específicas sobre os áudios no Google Forms [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSei-ww9AonHXT8m31Su3o1pLjeSJLiZ1dcotKX7FemBNnnzQ/viewform?usp=sf_link] - 15 min

acrescentar números ordinais

Atividades complementares: Baixar o Zoom e ler o tutorial de como gravar uma chamada no Zoom <https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362473-Local-recording>

8º ENCONTRO

Duração: 1 hora de aula

Recursos didáticos:

- Computador, celular ou outro dispositivo com acesso à internet

Conteúdo: Utilização de telefone para a interação com clientes.

Objetivos (Baseado no Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas)

Recepção:

- Entender telefonemas na área de hotelaria e seus principais elementos.

Produção:

- Desenvolver um diálogo escrito entre cliente e recepção de uma hotelaria.

Interação:

- Conversar simulando uma ligação de telefone no ambiente de um meio de hospedagem.

Desenvolvimento:

- Os alunos irão utilizar as transcrições dos áudios para produzirem diálogos que serão encenados com base no vídeo que utilizamos na aula anterior. Os diálogos serão simulações de chamadas de telefone, em que um aluno será o cliente e outro será o recepcionista.
- Durante esse tempo o professor irá auxiliá-los para a produção dos diálogos e vídeos.

Atividades complementares:

9º ENCONTRO

Duração: 1 hora de aula

Recursos didáticos:

- Computador, celular ou outro dispositivo com acesso à internet

Conteúdo: Módulo 1 inteiro

Objetivos (Baseado no Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas)

Recepção:

- Analisar questões sobre o conteúdo do módulo 1.

Produção:

- Responder perguntas de forma discursiva sobre o módulo 1.

Interação:

- Tirar dúvidas com o professor, caso necessário.

Desenvolvimento:

- Avaliação do conteúdo: alunos responderão um questionário a respeito de tudo que foi visto durante o módulo 1.

Atividades complementares: