

CHECK-IN: UM GÊNERO FAMILIAR PARA RECEPCIONISTA DE HOTEL

Check-in: a familiar genre to reception clerks

Zélia Cemin CARDOSO (FECAP)

Abstract

This paper presents a suggestion of activities for an English course with an ESP approach to language teaching designed for hotel in-service reception clerks as well as those in pre-service training. The activities emphasize the development of listening comprehension and speaking skills, which are the most employed by the reception clerks according to the results of the needs analysis carried out previously.

Keywords: *ESP; genre and its pedagogical use; task (based learning).*

Resumo

Este artigo tem por objetivo apresentar uma sugestão de atividades para um programa de curso com uma abordagem instrumental de ensino da língua inglesa, destinado a funcionários em serviço de recepção de um hotel ou pré-serviço (em cursos profissionalizantes). As atividades priorizam o desenvolvimento das habilidades de compreensão e produção oral que são as mais utilizadas pelos funcionários da recepção de acordo com o resultado da análise de necessidades previamente realizado.

Palavras chaves: *Inglês com Propósitos Específicos; gênero e sua aplicação pedagógica; tarefa.*

1. Introdução

Esta sugestão de atividades para um curso de língua estrangeira com uma abordagem instrumental é parte de um trabalho maior (Cardoso, 2003) que se preocupa principalmente com a análise de neces-

sidades dos funcionários de um hotel que tem como clientes falantes de inglês uma porcentagem de 50% do total de hóspedes.

Este artigo é composto por duas partes, sendo a primeira dedicada à base teórica das atividades propostas e a segunda dedicada aos exemplos de possíveis atividades dentro de uma sala de aula.

2. Fundamentação teórica

O conceito de gênero de Swales (1990) e o de Bhatia (1993), bem como a proposta de Ramos (2000) de aplicação do ensino do gênero para a abordagem instrumental de ensino de línguas, aliados ao conceito de tarefa de Williams e Burden (1997) e o de Willis (1996) estarão combinados neste trabalho.

2.1. Conceito de gênero

Para Swales (1990), gênero é um evento com propósitos comunicativos, identificados e partilhados pelos membros de uma comunidade discursiva. Os propósitos comunicativos são reconhecidos pelos membros especialistas de uma comunidade discursiva e constituem a base para a definição do gênero.

Essa base determina a estrutura esquemática do discurso, bem como influencia ou restringe a escolha de conteúdo e estilo. Exemplos de um mesmo gênero mostram similaridades em estrutura, estilo, conteúdo e audiência. Um gênero pode ser caracterizado por movimentos e passos e o critério para o estabelecimento desses movimentos ou passos é o conteúdo objetivo.

Bhatia (1993), também preocupado com a questão do gênero, define-o como “um evento comunicativo reconhecido, caracterizado por um conjunto de propósitos comunicativos identificados e compreendidos pelos membros de uma comunidade profissional ou acadêmica na qual ocorre regularmente”. Continuando a sua definição, Bhatia coloca que “o gênero é altamente estruturado e convencionalizado, apre-

sentando restrições em termos de propósito, posicionamento, forma e valor funcional explorados pelos membros especialistas de uma comunidade discursiva para alcançar intenções particulares dentro de um quadro de propósitos socialmente reconhecidos”¹.

A maior contribuição de Bhatia à teoria de Swales é a ênfase que ele atribui ao que ele chama de aspectos psicológicos na descrição de gênero. De acordo com Bhatia, a psicologia dá a sua contribuição para a estrutura do gênero em dois níveis: (1) o nível macro, em que os gêneros podem ser diferenciados entre si e entre os subgêneros por estratégias discriminativas que os membros de uma comunidade discursiva escolhem para alcançar o seu propósito comunicativo. Essas estratégias refletem-se nas regularidades típicas de organização do gênero ou sua estrutura cognitiva de movimento; (2) o nível micro, pelo uso de estratégias não discriminativas que não mudam o propósito comunicativo e assim não mudam o gênero. Refletem as escolhas de um escritor individual para alcançar a intenção comunicativa do movimento que reflete o propósito comunicativo do gênero.

Para Bhatia, são três os aspectos fundamentais para a análise de gênero: (1) aspecto lingüístico, ou seja, os elementos léxico-gramaticais do texto, (2) aspecto sociológico, que são os fatores provenientes da disciplina específica: correlações entre forma e função, e (3) aspecto psicológico, que são as estratégias pelas quais o gênero é produzido.

2.2. Proposta pedagógica de Ramos (2000)

De acordo com Ramos (2000), o uso de gêneros “é um instrumento pedagógico poderoso”, porque possibilita ao professor compreender o discurso através de seu propósito e contexto social, além do seu conteúdo lingüístico, para ensinar, de maneira prática e objetiva, os alunos a reproduzir o seu próprio discurso.

A proposta pedagógica elaborada pela Prof^a Dr^a Rosinda de Castro Guerra Ramos para elaborar atividades baseadas no conceito de

¹ Tradução da autora.

gênero, apresentada no XIV Seminário de Inglês Instrumental em Juiz de Fora (MG), tem como metas: (1) conscientizar o aluno do propósito e estrutura do gênero; (2) proporcionar o conhecimento dos textos como construção lingüística social e significativa; (3) proporcionar o conhecimento de formas textuais, bem como seus processos de construção; (4) permitir o uso de estratégias na sua própria produção do gênero.

Dentro dessa perspectiva, as atividades propostas em sala de aula devem mostrar que as estruturas genéricas não são fixas, o que permite variações devido a fatores culturais e ideológicos; que o texto contextualizado tem propósitos e traços lingüísticos identificáveis; que o material deve ser autêntico, adequado ao aluno e privilegiando a interação.

A proposta de Ramos (2000) para a implementação de gêneros em sala de aula tem três etapas: (1) Familiarização; (2) Exploração; (3) Aplicação.

Na Familiarização, o texto é apresentado em sua situação comunicativa e em seu contexto de situação. Tem como objetivo a familiarização do aluno com o gênero. Aspectos como fonte, propósito, conteúdo, participantes, comunidade e contexto de produção serão trabalhados nessa fase.

Na etapa de Exploração, trabalha-se com organização retórica dos textos e suas características léxico-gramaticais, tendo como objetivos: (1) favorecer a compreensão geral e detalhada do texto, bem como explorar a função discursiva e os componentes léxico-gramaticais relativos ao gênero em pauta; (2) compreender os significados e a relação entre um texto e seu contexto de situação. Exploram-se as questões sobre o tipo de texto, quem escreve ou fala, qual é o papel da língua e qual é o tipo de interação, meio, canal e modo retórico.

Na Aplicação, acontece a prática e a consolidação do gênero trabalhado e o objetivo é o uso do mesmo em situações reais.

2.3. O conceito de tarefa

De acordo com Williams e Burden (1997), no sentido mais amplo, tarefa é qualquer atividade em que os alunos se envolvem para promover o processo de aprendizagem de uma língua. As tarefas envolvem *input*, que pode ser o texto ou a linguagem falada ou escrita, e atividades, que são as ações dos alunos e as operações cognitivas. São desenvolvidas ou selecionadas por professores para alcançar algum propósito e refletem as suas visões sobre educação e aprendizagem.

Para Willis (1996), tarefas são atividades em que a língua-alvo é usada pelo aluno com um propósito comunicativo para alcançar um resultado. Uma tarefa sempre tem um objetivo e um resultado, com ênfase no significado e não na forma, sempre relacionada às necessidades de aprendizagem dos alunos.

O modelo de tarefa para a autora compreende três fases: a pré-tarefa, o ciclo da tarefa e o foco na linguagem. A pré-tarefa consiste na apresentação do tópico à classe com a ativação de palavras e frases a ele relacionadas. De acordo com Willis (1996), essa ativação pode ser feita de várias maneiras, como: *brainstorming*, mapas mentais, entre outras.

O ciclo da tarefa divide-se na própria tarefa, planejamento do relatório e relatório. Depois da realização da tarefa, os alunos vão planejar o relatório sobre a tarefa, que vai depender do nível da classe e do tipo de tarefa, podendo ser apresentado oralmente ou por escrito.

Se em um primeiro momento, na pré-tarefa e na tarefa, a preocupação era com a fluência, no planejamento e no relatório a ênfase está na correção da linguagem e o papel do professor nesse estágio é o de presidente de uma mesa, apresentando os trabalhos, estabelecendo propósitos para a compreensão oral, resumindo e principalmente encorajando a participação.

O último estágio do modelo é o foco na linguagem, que envolve os alunos no estudo das formas de linguagem que foram usadas ou necessárias durante o ciclo da tarefa.

As noções de tarefa associadas a gênero e à utilização do gênero em sala de aula embasam as atividades propostas neste trabalho.

Para saber quais são as atribuições de um recepcionista, foi feita previamente uma análise das necessidades dos funcionários da recepção em hotéis de São Paulo. Essa análise indicou que o *check-in* é uma das atribuições da recepção e que as habilidades necessárias usadas pelos recepcionistas para desempenhar essa função em inglês são a compreensão e a produção oral.

Para exemplificar um possível trabalho a ser desenvolvido com alunos que estejam cursando nível técnico para hotelaria ou com alunos que já estejam trabalhando em hotéis, mas precisam desenvolver essas habilidades em inglês, foi escolhida a atividade *check-in*, que é um evento comunicativo identificado e partilhado por esse determinado grupo: a recepção de hotéis.

A etapa da Familiarização (proposta de Ramos, 2000) estará enfocada nessa sugestão e sua viabilização acontece pela prática do modelo de tarefa de Willis (1996) e pela utilização de cenas de três filmes (*Bagdá Café*, *Duets*, *Esqueceram de mim 2*).

3. Sugestão de procedimentos

As cenas de *check-in* foram transcritas em inglês e uma primeira atividade de compreensão oral foi preparada para o trabalho em pares. Foi feito um levantamento da organização retórica e dos elementos léxico-gramaticais e também foi feito um quadro para que os alunos pudessem completar os elementos léxico-gramaticais relativos aos passos da organização retórica.

A aula tem início com uma atividade de *warm up* muito conhecida: forca (*hangman*) e a palavra escolhida é *check-in*. Terminada essa atividade, o professor inicia a fase de familiarização do aluno com o *check-in*. O professor questiona então os alunos para resgatar o que eles sabem a respeito da atividade e é nesse estágio que acontece a ativação das palavras ou frases relacionadas ao tópico (*input* linguístico).

Três seqüências de filmes sem som, recortadas dos filmes: *Bagdá Café*, *Duet* e *Esqueceram de mim 2*, são mostradas aos alunos que, ao final, identificam o tipo de hotel em que acontecem as cenas, os participantes (o hóspede e o recepcionista) e se aconteceu ou não a hospedagem.

O professor mostra novamente as seqüências sem som, faz uma pausa depois de um pequeno espaço de tempo e pede que os alunos coloquem as palavras eliciadas previamente, que sejam adequadas às seqüências assistidas. Pela terceira vez as seqüências são mostradas, mas agora com som e, enquanto ouvem, os alunos previamente divididos em pares preenchem a atividade de compreensão oral: aluno A e aluno B, cada um com a cópia do *script* das interações dos filmes, com lacunas na fala da recepcionista para o aluno A e hóspede para o aluno B. Ao final de cada situação, os alunos trocam as informações compreendidas ou suprem as que ainda faltam. Esse tipo de atividade será feito com as três seqüências.

Abaixo apresento como exemplo dessa atividade a que se relaciona ao filme *Bagdá Café*.

Listening exercise – Student A

Listen to the sequence of the film (*Bagdá Café*) and fill in the missing sentences or expressions.

Guest: _____ office?

Recep. What can I do for you?

Guest: _____

Recep. Here?

Guest: _____

Recep. Are you sure?

Guest: _____

Recep. Sure you don't want me to call you a cab?

Guest: _____

Recep. Fill this out. A single or a double room?

Guest: _____

Recep. Did your car break down?

Guest: _____

Recep. No car, sure. That'll be US\$ 25. Cash or charge? How do you want to pay? Cash or charge?

Guest: _____ see the boss?
 Recep: I'm the boss
 Guest: _____
 Recep: Here's your change, your key, one night – right?
 Guest: _____ don't _____. Where _____?
 Recep: Mrs. Jasmim, you've got to carry your bag yourself. We're not a grand hotel.

Figura 1 – atividade de *listening* para aluno A

Listening exercise – Student B

Listen to the sequence of the film (Bagda Café) and fill in the missing sentences or expressions.

Guest: The motel office?
 Recep: What _____ you?
 Guest: Room
 Recep: _____?
 Guest: Yes
 Recep: Are _____ sure?
 Guest: Sure
 Recep: Sure _____ want me to call _____?
 Guest: No
 Recep: _____. A _____ or a _____ room?
 Guest: Single
 Recep: Did _____ break down?
 Guest: No car
 Recep: _____. That'll be _____ or charge?
 Guest: May I see the boss?
 Recep: _____. How _____ want to _____? Cash _____?
 Guest: Traveller cheques.
 Recep: _____ change, _____ key, _____ right?
 Guest: I don't know. Where is it?
 Recep: Mrs Jasmim, you've got to _____ yourself.
 We're not _____.

Figura 2 – atividade de *listening* para aluno B

Terminada essa atividade, os alunos identificam o contexto de cada situação, qual a linguagem usada, quais as diferenças e semelhanças entre elas e juntos, professor e alunos nomeiam os passos para a realização da atividade de acordo com os seus propósitos comunicativos.

Depois de receberem uma tabela, previamente preparada pelo professor, com o nome dos filmes no alto e a nomeação das seqüências à esquerda, os alunos retomam as folhas do exercício de compreensão oral e, em pares, vão completando a tabela com a linguagem usada nas seqüências, de acordo com as etapas da atividade. Abaixo exemplifico a tabela em questão:

Fill in the spaces with the expressions from the listening exercise:

	Bagdá Café	Duets	Esqueceram de mim 2
Passos para a realização da atividade			
Cumprimentos e oferecimento de ajuda			
Hospede informa que tem reserva ou manifesta a intenção de se hospedar no hotel			
Recepção confirma a reserva ou recepção informa sobre a disponibilidade ou não do hotel/ pedido de desculpas			
Recepção pergunta sobre o modo de pagamento			
Recepção entrega as chaves			
Recepção informa sobre a disponibilidade ou não de um carregador de malas			

Tabela 1 – Preenchimento dos espaços com a língua usada nas seqüências

Depois de completar essa tabela, um possível diálogo de *check-in* é escrito na lousa a partir de contribuições dos alunos que, nesse momento, se conscientizam de que, muitas vezes, mais do que uma contribuição é possível e que variações podem acontecer.

A título de prática, ou como Willis (1996) denomina, parte do ciclo da tarefa, os alunos farão um diálogo para um *check-in* em que o aluno A será o recepcionista e o aluno B será o hóspede. Os alunos terão um tempo para a preparação da tarefa e deverão usar a linguagem vista na tabela. Para apresentar a tarefa, as seguintes instruções serão dadas aos alunos: Aluno A – você está em Nova York e não tem reservas em hotel. Procure um hotel e faça o *check-in*; Aluno B – você trabalha na recepção de um hotel em Nova York e chega um cliente sem reserva para se hospedar no hotel: decida se o hotel tem disponibilidade de lugar ou não, o preço da diária, se tem carregador ou não.

A etapa final é o *language focus* (Willis, 1996:101), momento em que as dificuldades lingüísticas encontradas na tarefa são esclarecidas e a variedade de língua que pode ser usada na mesma situação é ampliada. O papel do professor será o de facilitador.

4. Considerações finais

As atividades propostas neste trabalho são exemplos de uma possível ação do professor em sala de aula e outro tipo de material poderá ser usado.

O *check-in*, muito familiar aos recepcionistas de hotel, constitui uma das tarefas mais executadas pelos funcionários de recepção, sendo também o primeiro contato direto do hóspede com o hotel. A conquista da fidelidade do cliente e o sucesso do estabelecimento dependem, entre outras coisas, do sucesso da realização dessa tarefa.

Enviado em: 08/2002. Aceito em: 03/2003.

Referências bibliográficas

- BHATIA, V.K. 1993 *Analysing genre*. Longman.
- CARDOSO, Z.C. 2003 *Análise de necessidades no setor de recepção de hotéis: primeiro passo para uma proposta de curso*. Dissertação de mestrado inédita. LAEL/PUC-SP.
- RAMOS, R.C.G. 2000 *Desenho de materiais baseado em gênero*. Palestra proferida durante o XIV Seminário de inglês instrumental, Juiz de Fora, Minas Gerais.
- SWALES, J.M. 1990 *Genre analysis: English in academic and research settings*. CUP.
- WILLIAMS, M. & BURDEN, R.L. 1997 *Psychology for language teachers*. CUP.
- WILLIS, J. 1996 *A framework for task based learning*. Longman.

Zélia Cemin Cardoso holds an MA in Applied Linguistics from the Catholic University of São Paulo (PUC/SP). Her current interests revolve around ESP approach to English teaching mainly in the area of hotel staff and tourism, concerning the development of the listening comprehension and speaking skills.