

# BOAS PRÁTICAS DE ENSINO E APRENDIZAGEM DA LÍNGUA INGLESA PARA PROFISSIONAIS DA HOTELARIA EM MANAUS/AM

## *Good English language teaching and learning practices for hotel professionals in Manaus/ AM*

Andreia Benchimol de Andrade<sup>1</sup>

**Resumo:** O mercado de trabalho no setor hoteleiro requer como um dos pré-requisitos para a inserção dos profissionais o domínio do idioma inglês. No entanto a realidade é que muitos colaboradores apesar de atuarem no segmento, não dominam a língua. Diante desse cenário o Sindicato dos Empregados do Comércio Hoteleiro, Bares, Restaurantes e Similares do Amazonas (SINDECHRSAM) em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC/AM), desenvolveram em 2023, por meio do Programa de Gratuidade (PSG), turmas de inglês técnico para hotelaria na cidade de Manaus. O trabalho tem como objetivo geral dialogar sobre boas práticas de ensino e aprendizagem da língua inglesa, utilizadas “*in loco*”, em dois hotéis de grande porte da cidade, o *Holiday Inn Manaus* e o *Quality Hotel Manaus*. O método utilizado foi à ação-reflexão- ação, com base na teoria sociologia da educação de Bourdieu (1992) que apresenta essa proposta metodológica com o intuito de romper com os processos tradicionais de aprendizagem por transmissão de conteúdo, e proporcionar uma troca de conhecimentos entre docente/discente por meio das experiências prévias dos mesmos, aliadas aos novos conceitos apresentados em sala. Como procedimentos metodológicos para realização do estudo, foram adotados jogos de gamificação, atividades de dramatização e visita técnica ao Teatro Amazonas. Como principais resultados viu-se uma das dificuldades enfrentadas pelos profissionais que atuam na hotelaria é o não domínio do inglês, isso aponta uma necessidade de fortalecimento da marca formativa domínio técnico científico. Quanto as contribuições efetivas para o ensino da língua inglesa a análise apontou que o ambiente de educação não formal pode atender as necessidades e interesses de um grupo, como também desenvolve nos alunos habilidades críticas e autônomas em seu aprendizado.

**Palavras-chave:** ensino; aprendizagem; língua inglesa; hotelaria

**Abstract:** *One of the prerequisites for employment in the hotel sector is a command of the English language. However, the reality is that many employees, despite*

---

<sup>1</sup> Docente no Departamento de Gestão, Negócios e Idiomas no SENAC/AM. E-mail: andreiabenchimol@gmail.com

*working in the sector, do not master the language. Faced with this scenario, the Union of Employees of the Hotel, Bar, Restaurant and Similar Trade of Amazonas (SINDECHRSAM) in partnership with the National Commercial Learning Service (SENAC/AM) developed technical English classes for hotels in the city of Manaus in 2023, through the Gratuity Program (PSG). The general aim of this article is to discuss good English language teaching and learning practices used "in loco" in two large hotels in the city, the Holiday Inn Manaus and the Quality Hotel Manaus. The method used was action-reflection-action based on Bourdieu's (1992) sociology of education theory, which presents this methodological proposal with the aim of breaking away from traditional learning processes through the transmission of content, and providing an exchange of knowledge between teachers and students through their previous experiences, combined with the new concepts presented in the classroom. The methodological procedures used to carry out the research included gamification games, role-playing activities and a technical visit to the Amazonas Theatre. The main results showed that one of the difficulties faced by professionals working in the hotel sector is the lack of command of the English language, which points to the need to reinforce the brand of technical training and scientific mastery. As for effective contributions to English language teaching, the research showed that the non-formal education environment can meet the needs and interests of a group, as well as developing students' skills and critical perceptions in their learning.*

**Keywords:** *teaching; learning; English language; hospitality.*

## 1. Introdução

A hotelaria é um dos segmentos do turismo que movimentava a economia na cidade de Manaus. Segundo estudos apresentados pela Empresa Estadual de Turismo (Amazonastur) em 2023, os principais países emissores de turistas internacionais com destino a cidade são, os Estados Unidos, Inglaterra, Alemanha, França e Colômbia. Diante desse cenário os empreendimentos hoteleiros estão em busca de capacitar seus colaboradores a fim de aumentarem a qualidade de seus serviços de atendimento, e ampliarem seu perfil competitivo no mercado.

Com esse objetivo acima citado o Sindicato dos Empregados do Comércio Hoteleiro, Bares, Restaurantes e Similares do Amazonas (SINDECHRSAM) estabeleceu uma parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC/AM) para ofertar cursos de capacitação em língua inglesa para colaboradores de dois hotéis na cidade o *Holiday Inn* e o *Quality Hotel*. Nesse contexto apresenta-se a problemática do relato: Como trabalhar o modelo pedagógico do SENAC/AM que se organiza a partir da teoria ação-reflexão-ação, em um ambiente de aprendizagem não convencional como o local de trabalho?

Este artigo tem como objetivo geral dialogar sobre boas práticas de ensino e aprendizagem da língua inglesa, utilizadas "in loco" em dois hotéis de grande porte da cidade o *Holiday Inn* e o *Quality Hotel Manaus*. Como método de análise utilizou-se a teoria ação-reflexão-ação com base no que propõe Bourdieu (1992) por meio da sociologia da

educação um processo de ensino e aprendizagem continuada que dialoga com os saberes do docente e do discente. Por meio do estudo compreende-se que os ambientes de ensino e aprendizagem são diferenciados em vários aspectos, como físico, cultural, não se aprende apenas em ambiente formal, ou seja, o planejamento de estratégias para ensino de outro idioma requer uma abordagem “situada”. Como procedimentos metodológicos para realização do trabalho foram adotados jogos de gamificação, atividades de dramatização que simulam a rotina real de um hotel, e visita técnica ao Teatro Amazonas.

O estudo está dividido em três itens. No primeiro item detalharam-se as escolhas teórico-metodológicas e como elas foram essenciais durante a análise da experiência *in loco* nos hotéis. No segundo mostrou-se o desenho metodológico elaborado para fazer o estudo, explicitando os motivos para fazê-los e os resultados almejados. No terceiro apresentaram-se alguns dos resultados da discussão proposta.

## 2. Revisão de Literatura

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) é uma instituição brasileira que atua na educação profissional, voltada para o mercado de bens, serviços e turismo. Desde 2013 a instituição elaborou um modelo pedagógico de ensino pautado na teoria ação-reflexão-ação como uma estratégia de gerir a qualidade dos cursos ofertados pelos departamentos regionais presentes em todos os estados do país.

Além de uma ferramenta de gestão de qualidade, esse método tem como objetivo propor uma nova experiência de ensino e aprendizagem que rompe com os modelos “tradicionais” onde os alunos são medidos por notas, ou é um ambiente onde apenas o professor é detentor do saber.

A concepção de metodologia rompe com a tradicional divisão entre teoria e prática e privilegia o desenvolvimento de competências por meio de práticas pedagógicas ativas, inovadoras, integradoras e colaborativas, centradas no protagonismo do aluno. O núcleo da proposta metodológica que orienta a prática nos ambientes de aprendizagem Senac organiza-se a partir do conceito de ação- reflexão-ação, no qual se aprende fazendo e analisando o próprio fazer por meio de atividades que buscam articular a realidade do mundo do trabalho com as experiências prévias dos alunos, possibilitando uma aprendizagem significativa, que supera o paradigma tradicional, outrora focado na transmissão de conteúdo (Senac, 2015, p.1).

O método propõe uma aprendizagem continuada baseada em marcas formativas que vão além do domínio técnico-científico, são elas: visão crítica, atitude sustentável, autonomia digital, colaboração e comunicação, criatividade e atitude empreendedora. Essas características visam contextualizar os conhecimentos prévios dos alunos com o conteúdo apresentado pelo professor, dialogando com o exercício e o fazer profissional.

O estudo da aprendizagem está interligado com outras questões que envolvem o sujeito e a sociedade, sobretudo a questões sociais e culturais, e quando se pensa em

aprendizagem profissional é preciso correlacionar a teoria, com a vivência no cotidiano desses alunos e profissionais no seu local de trabalho.

Tendo o hotel como local de estudo os autores Silva e Bonifácio (2015) discorrem sobre as necessidades dos profissionais da hotelaria. Um desafio apontado pelos autores é a dificuldade linguística dos colaboradores de hotéis, enfrentadas pelos mesmos no exercício da sua função profissional. Na pesquisa é analisado o método *English for Specific Purposes (ESP)* ou em português o inglês instrumental.

Os métodos e lugares de ensino e aprendizagem têm sido analisados por teóricos como Bourdieu (1992), que apresentou nos anos 60 uma reflexão crítica sobre o papel da escola na reprodução e legitimação das desigualdades sociais. A obra do autor foi um marco no que diz respeito a analisar os atores sociais (estudantes), e o contexto de origem social e familiar, que vão influenciar no seu desempenho escolar. A obra criticava a “visão positivista”, que era atribuída à escola, como um lugar neutro, lugar democratizador e transformador.

Uma das teses centrais da Sociologia da Educação de Bourdieu é a de que os alunos não são indivíduos abstratos que competem em condições relativamente igualitárias na escola, mas atores socialmente constituídos que trazem em larga medida incorporada, uma bagagem social e cultural diferenciada e mais ou menos rentável no mercado escolar (Nogueira; Nogueira, 2002, p.18).

Utilizando a teoria do autor para refletir sobre o ambiente de ensino profissionalizante, vê-se que assim como na escola tradicional, o curso técnico ou curso livre como é o caso do idioma, pode manter essa desigualdade social ou desestimular o aluno, caso não sejam utilizadas diversas ferramentas e estratégias metodológicas para alcançar a diversidade dos conhecimentos prévios dos alunos e correlacioná-los com o conteúdo abordado.

As reflexões feitas por Bourdieu (1992) são presentes nos dias atuais, onde cada vez mais se debate a respeito de novas práticas de ensino aprendizagem baseadas em respeito às diversidades culturais e sociais, onde a escola não é vista como único lugar de aprendizagem, mas sim o lugar formal. O estudo apresenta os hotéis *Holiday Inn* e *Quality Hotel* como lugares onde “se aprende fazendo” conforme as marcas formativas elencadas pelo Senac (2015).

Nesse sentido é importante desestabilizar o olhar sobre essas práticas, sobretudo para repensar estratégias de ensino-aprendizagem que atendam os diversos contextos sociais e ambientais dos estudantes. No trabalho os colaboradores atuam como profissionais nesses hotéis em diversos setores, logo o conteúdo da língua inglesa abordado nas aulas precisa estar correlacionado com suas atividades.

A proposição teórica que trago nesse trabalho é com intuito de problematizar a noção de ensino e aprendizagem apenas em ambientes formais, e apresentar boas práticas que considerem a realidade do estudante, onde não há um caminho único, nem o certo e errado, mas cada contexto requer uma abordagem única que inclua as pessoas, suas vivências, práticas cotidianas.

Lave (2015, p.40) discorre sobre o conceito de aprendizagem situada. “Teoricamente central na teoria da prática social é a ideia de que toda atividade (o que seguramente inclui a aprendizagem) é situada nas- feitas de, é parte das- relações entre pessoas contextos e práticas (culturais e mutantes, como parte do processo histórico que constitui a vida social)”. Segundo a autora podemos compreender que a aprendizagem é indissociável das práticas sociais e requer movimento e engajamento dos sujeitos, onde em uma mesma atividade, formal ou informal, os sujeitos podem aprender de diferentes formas.

Trazendo para o contexto da hotelaria, como utilizar os recursos disponíveis no hotel e a convivência com os hóspedes estrangeiros para a prática do inglês? Quais os conhecimentos que esses alunos têm sobre a cidade e os pontos turísticos para dialogar com os hóspedes em inglês?

Segundo o modelo pedagógico SENAC (2015, p.7) “As metodologias de ensino e aprendizagem não se restringem à aula ou ao seu planejamento: elas espelham a prática social da educação em determinado contexto histórico”. A partir do exposto vê-se que o ensinar é uma prática com intencionalidade social, e as práticas metodológicas de ensino estão relacionadas ao objetivo do conteúdo a ser abordado, seja em um ambiente formal ou informal.

### **3. Metodologia**

#### **3.1. Local e os colaboradores do estudo**

O trabalho foi realizado durante os meses de Julho até Dezembro de 2023, em dois hotéis da Cidade de Manaus, por meio do Programa de Gratuidade (PSG) ofertado pelo SENAC/AM. O primeiro foi o *Quality Hotel* localizado na Avenida Mário Ipiranga, bairro Adrianópolis. Como colaboradores estiveram 15 alunos do curso de Inglês Básico para hotelaria. Todos eram funcionários do hotel e atuavam em diferentes áreas tais como governança, restaurante e administração.

O segundo hotel foi o *Holiday Inn* localizado na Avenida Rodrigo Otávio, bairro Japiim. Como colaboradores estiveram 15 alunos do curso de Inglês básico para hotelaria. Dentre eles 13 alunos eram funcionários do hotel e atuavam nos setores de governança, restaurante e recursos humanos, e 2 eram alunos de público externo (parentes de funcionários).

#### **3.2 Método e ferramentas metodológicas**

O estudo utilizou como método de análise a teoria ação-reflexão-ação com base no modelo pedagógico do Senac (2015), e Bourdieu (1992) para fundamentar as práticas estudadas. Quanto à abordagem o estudo foi qualitativo.

Conforme afirma Flick (2009) a pesquisa qualitativa pode recorrer a diversas metodologias de investigação, nessa perspectiva podem ser utilizadas várias técnicas de coleta e análise de dados, com uma triangulação de métodos. Com base no autor referenciado a análise utilizou três procedimentos para levantamento dos dados. Sendo estes, jogos de gamificação, dramatização e visita técnica ao Teatro Amazonas.

O uso desses procedimentos buscou investigar de qual modo o modelo pedagógico do Senac seria apresentado para cada turma, enfatizando as marcas formativas da instituição que são a visão crítica, domínio técnico científico, atitude sustentável, autonomia digital, colaboração e comunicação, criatividade e atitude empreendedora.

### **a) Gamificação**

A gamificação é uma das ferramentas das metodologias ativas e consiste em incluir elementos lúdicos no processo de ensino e aprendizagem durante a aula. Esses elementos vão além de apenas “jogar”, porque o jogo por si só é apenas um entretenimento, contudo ao incluí-lo na aula é preciso ter um objetivo claro sobre sua finalidade para aquele determinado conteúdo.

Como uma das metodologias ativas, a gamificação se apresenta como técnica capaz de impulsionar o envolvimento nas atividades educacionais. Gamificar atividades educacionais não significa trazer ou realizar jogos em sala de aula. Antes é incorporar os conceitos, dinâmicas, interação e desafios presentes no universo dos jogos para potencializar o processo de aprendizagem. Interatividade, resolução de problemas, trabalho de equipe, linguagem tecnológica, competição, estabelecer missões e desafios, pontuação a cada fase vencida, ranking de acordo com a pontuação, virtualidade, avatares, prêmios: durante o jogo e ao final e outros são alguns dos aspectos presentes na gamificação que podem ser incorporados na educação (IPOG, 2018 p. 2).

A escolha dessa ferramenta se deve ao fato de que os alunos eram adultos e estudavam no período noturno após sua jornada de trabalho. Por isso pensou-se em maneiras de manter a aula chamativa e interessante a fim de que os mesmos conseguissem finalizar o curso. As duas plataformas mais utilizadas foram o *Kahoot*<sup>2</sup> e *Wordwall*<sup>3</sup>.

### **b) Dramatização**

De acordo com Scarpato (2004), a dramatização como técnica de ensino tem como proposta envolver os alunos em uma dinâmica diferenciada das aulas puramente expositivas. Com esta técnica, é possível trabalhar e integrar diversas áreas, mesclando a

---

<sup>2</sup> É uma plataforma de jogos online o professor pode elaborar jogos individuais ou em grupo. Disponível em: <https://kahoot.com/> Acesso em 20/07/24.

<sup>3</sup> É uma plataforma de jogos online o professor pode elaborar jogos individuais ou em grupo. Disponível em: <https://wordwall.net/> Acesso em 20/07/24.

arte com a ciência. Esta técnica pode ser configurada como uma representação teatral a partir de um tema. Pode ainda, com uma visão diferenciada, trabalhar com elementos visuais como filmes, desenhos, fantoches, entre outras ferramentas que auxiliem na dramatização.

O uso desse recurso teve como objetivo utilizar o ambiente físico do hotel e apresentar situações reais de um cotidiano no trabalho, tais quais atendimento na recepção, diálogos no restaurante, simular conversas entre hóspedes e funcionários.

### **c) Visita técnica**

A visita técnica foi realizada no Teatro Amazonas e teve como objetivo promover um momento de imersão e troca cultural com o idioma estudado. A visita foi conduzida por um guia local da Secretaria de Cultura (SEC), que conversou totalmente em inglês com os alunos. Apenas a turma do Holiday Inn participou dessa atividade, porque a turma do Quality Hotel optou por não participar.

## **4. Resultados e discussão**

O trabalho foi resultado de uma experiência da autora durante cinco meses lecionando aulas de inglês para hotelaria em dois hotéis de grande porte na cidade de Manaus, o Holiday Inn e o Quality Hotel. Com base na teoria ação-reflexão-ação entendeu-se que o processo de ensino e aprendizagem não é linear, uma vez que cada turma respondeu de forma diferente as atividades propostas.

Como um dos resultados viu-se que uma das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais que atuam na hotelaria é o não domínio do inglês. Isso aponta uma necessidade de fortalecimento da marca formativa domínio técnico científico.

Correlacionando esse dado com a teoria aplicada verifica-se que por esse motivo o SENAC e o SINDECHRSAM estão em busca de aplicar novas ações fora do ambiente de educação formal. O ambiente de educação não formal permite que os alunos aprendam na prática, relacionando o idioma estudado com situações reais do cotidiano.

No entanto apesar dos hotéis serem iguais em termos de estrutura física, tais como sala de reunião para as aulas, material audiovisual e outros recursos, os ambientes e os sujeitos no processo de ensino e aprendizagem foram diferentes devido a fatores como faixa etária dos alunos e setores de trabalho. A seguir nas figuras 1 e 2 temos as duas turmas.



Figura 1: Turma do Quality Hotel.



Figura 2: Turma do Holiday Inn Hotel.

Durante as aulas foi aplicado o ciclo proposto por Freire (1996) à Ação 1: consiste em trazer os conhecimentos prévios dos alunos sobre determinado tema. A Reflexão: que faz à análise e discussão sobre o conteúdo e Ação 3: propõe atividades e projetos para aplicar o conhecimento aprendido e compartilhado

A partir dessas ações analisou-se que a turma do Quality Hotel desenvolveu a marca formativa autonomia digital. Pois participaram ativamente dos jogos de gamificação, os alunos respondiam positivamente as competições em grupo, e gostavam de ver seus resultados no pódio dos jogos. A figura 3 representa uma das aulas utilizando *kahoot*.





Figura 3. Grupos para jogo na plataforma kahoot

Por outro lado, a turma do Holiday Inn desenvolveu as marcas formativas visão crítica, colaboração e comunicação, porque mostrou-se mais engajada nas atividades de dramatização e na visita técnica.

A partir dos dados coletados observou-se que em um ambiente não formal de educação há um espaço para os alunos dialogarem propondo novas atividades, ações e projetos.

Como resultados dos diálogos propostos em sala, surgiu à ação 2: visita técnica ao Teatro Amazonas explicitado na figura 4. Essa prática foi projetada durante as aulas, como demanda dos alunos, pois quando estudamos o tema “*Places in Town*” (lugares na cidade), muitos alunos afirmaram nunca ter visitado o teatro, e questionaram como poderiam indicar pontos turísticos para os hóspedes se não tiveram a experiência.



Figura 4. Visita técnica no Teatro Amazonas

Diante desse cenário de ensino aprendizagem notou-se que uso da teoria ação-reflexão-ação nos permite registrar experiências, em busca de melhorias e adaptações. Apresentando esse paralelo entre a turmas viu-se que a abordagem do professor deve ser “situada” conforme aponta Lave (2015), uma vez que os alunos não são sujeitos passivos

receptores. Ou seja, um plano de aula deve incluir boas práticas que correlacionem às vivências da realidade aluno/ professor.

No que diz respeito as contribuições efetivas para o ensino da língua inglesa a pesquisa apontou que o ambiente de educação não formal pode atender as necessidades e interesses de um grupo, como também desenvolve nos alunos habilidades críticas e autônomas em seu aprendizado. Contudo se comparado com o ensino em ambiente formal, verificou-se que há um maior número de evasões, sobretudo nos cursos em oferta do Programa Senac Gratuidade (PSG).

A análise foi importante para apontar caminhos reflexivos que contribuam com a diminuição desses índices de evasão, mostrando que é possível adaptar os cursos às necessidades do mercado e dos alunos.

## 5. Conclusões

O relato evidenciou umas das principais dificuldades dos profissionais que atuam no setor hoteleiro que é o não domínio do inglês. E por meio da experiência da docência nesse ambiente de aprendizagem não formal que é o hotel, viu-se que uma única prática de ensino e aprendizagem não funciona, mas são necessárias a inclusão de ações que atendam a realidade do aluno, do professor, do cotidiano da turma.

Desse modo o trabalho mostra que uma das maneiras de trabalhar o MPS em ambiente não formal é criar um sistema de avaliação constante, que acompanhe o progresso dos alunos e permita ajustes nas estratégias de ensino e aprendizado conforme necessário.

É importante destacar que ambas as turmas conseguiram desenvolver as marcas formativas propostas no modelo pedagógico de ensino, dentre elas autonomia digital, visão crítica, colaboração e comunicação.

Nesse sentido faz-se necessário aplicar boas práticas de ensino e aprendizagem para desenvolver alunos com pensamentos críticos e que colaborem enquanto cidadãos e profissionais para melhoria de seu ambiente de trabalho ou até mesmo de sua comunidade.

## Referências

BOURDIEU, Pierre. **A reprodução**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1992.

EMPRESA ESTADUAL DE TURISMO DO AMAZONAS. AMAZONASTUR. **Faturamento do Turismo alcança R\$ 420 milhões no Amazonas**. Disponível em: <https://www.amazonastur.am.gov.br/faturamento-do-turismo-alcanca-r-420-milhoes-no-amazonas-informa-governo-do-estado/>. Acesso em: 22 jul. 2024.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e terra, 2013.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: Saberes Necessários à Prática Educativa**. 1996.

IPOG. 9 benefícios incríveis da gamificação na educação. 2018. Educação e cultura organizacional. Disponível em: acesso em 05 set 2019.

LAVE, Jean. Aprendizagem como/na prática. **Horizontes Antropológicos** [Online], 44| 2015, posto online no dia 02 de Novembro 2015, consultado 01 de Outubro 2016. URL: <https://horizontes.revues.org/1000>

SENAC. DN. **Concepções e princípios**. Rio de Janeiro, 2015. 34 p. (Coleção de Documentos Técnicos do Modelo Pedagógico Senac, 1).

SILVA, Jessica Cristina da; BONIFÁCIO, Carla Alecsandra de Melo. Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa/PB. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. 1, p. 438- 462, jun. 2015.

SCARPATO, Marta. **Os procedimentos de ensino fazem a aula acontecer**. São Paulo: Avercamp, 2004.