

**Universidade de Évora**

**Mestrado em Turismo**

**Área de especialização em  
Turismo e Desenvolvimento**

# **A Formação em Línguas na Área do Turismo**

**Dissertação de Mestrado apresentada por: Cátia Lopes**

**Orientador: Professor Doutor Francisco Martins Ramos**

“Esta dissertação inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri.”

Évora 2009

**Universidade de Évora**

**Mestrado em Turismo**

**Área de especialização em  
Turismo e Desenvolvimento**

**A Formação em Línguas na  
Área do Turismo**

**Dissertação de Mestrado apresentada por: Cátia Lopes**

**Orientador: Professor Doutor Francisco Martins Ramos**

“Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri.”

Évora 2009

## Índice

<b>Agradecimentos.....</b>	<b>4</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>6</b>
<b>Introdução .....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo I – Questões Metodológicas.....</b>	<b>9</b>
O Processo Metodológico .....	11
Trabalho de Campo .....	14
Análise dos Dados .....	15
<b>Capítulo II – Formação em Turismo.....</b>	<b>17</b>
<b>Capítulo III – Turismo Internacional.....</b>	<b>32</b>
Estratégias das Empresas Internacionais .....	40
<b>Capítulo IV – Línguas e Turismo .....</b>	<b>43</b>
<b>Capítulo V - O Ensino das Línguas .....</b>	<b>53</b>
5.1 A aprendizagem de línguas estrangeiras no 1º ciclo do ensino básico na UE.....	55
5.2 A aprendizagem de línguas estrangeiras no 2º e 3º ciclo e secundário na UE.....	58
5.3 O ensino de Línguas estrangeiras, nos cursos profissionais .....	60
5.4 O ensino superior de línguas estrangeiras.....	62
5.4.1- O ensino superior de línguas estrangeiras no Alentejo .....	64
<b>Capítulo VI - Análise dos resultados .....</b>	<b>74</b>
<b>Considerações Finais.....</b>	<b>88</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>94</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>97</b>

## **Agradecimentos**

Ao meu Orientador pela preocupação e apoio constante

Aos alunos e professores de línguas do curso de Turismo que colaboraram na recolha dos dados

À minha família que permitiu a realização dos meus estudos superiores a nível de 2º ciclo de estudos

Aos funcionários da Universidade de Évora pelo assistência prestado

## Resumo

O presente estudo teve como objectivo caracterizar a importância da formação em línguas na área do turismo. Falar uma língua sempre foi muito importante no mercado de trabalho e, hoje em dia os especialistas já consideram a competência como uma necessidade. A formação em línguas está a tornar-se numa exigência, principalmente, para as empresas que trabalham nas áreas do turismo. O profissional de turismo precisa de estar preparado para responder às necessidades do turista, sendo que, uma boa comunicação entre estes é essencial.

Este estudo pretende ainda, identificar as dificuldades sentidas, pelos alunos de Turismo da Universidade de Évora, no processo de ensino/aprendizagem das línguas estrangeiras, bem como descrever a sua perspectiva enquanto futuros profissionais de Turismo em relação à formação em línguas. Ao longo desta pesquisa foi também identificado o processo de formação de línguas nos cursos superiores de turismo no Alentejo.

## **Abstract**

### **The Importance of Language Training in Tourism Area**

The present study aimed to characterize the importance of language training in tourism area. Speaking another language has always been very important in the labor market, and nowadays experts already consider it as a necessity. Language training is becoming a requirement, especially for companies working in tourism areas. Tourism professionals need to be prepared to meet the needs of tourists and so a good communication between them is essential.

This study also aims to identify the difficulties experienced by students of Tourism at the University of Évora in the teaching / learning of foreign languages, as well as to describe their perspective as future tourism professionals in relation to language training. Throughout this research it was also identified the language training process in higher education tourism courses at Alentejo.

## **Introdução**

O presente estudo corresponde à dissertação de Mestrado em Turismo, na área de especialização em Turismo e Desenvolvimento, na Universidade de Évora, durante o ano lectivo de 2007/09.

Trata-se de uma investigação subordinada ao tema “A Formação em Línguas na Área do Turismo”, e centra-se essencialmente na região Alentejo. De facto, a capacidade linguística é um factor essencial para o processo turístico, já que a internacionalização desta actividade exige um processo de comunicação entre anfitriões e visitantes.

Para além da pertinência do tema, em sentido geral, a escolha da presente pesquisa relaciona-se directamente com a minha formação pessoal; de facto, tendo obtido a formação do 1º ciclo em “Línguas, Literaturas e Culturas”, com um perfil na área de “Línguas e Turismo”, optei por escolher o Mestrado em questão, articulando estas duas áreas do saber.

No actual processo de globalização, de democratização e massificação da actividade turística, como factor de desenvolvimento económico e de contacto de culturas, torna-se pertinente considerar o ensino/aprendizagem das línguas como elemento fundamental para a interacção que o turismo fomenta entre indivíduos de países, culturas e línguas diferentes.

Assim, face às minhas preocupações intelectuais relacionadas com a problemática turística, e as consequentes perguntas de investigação que nortearam o presente estudo, foram definidos os seguintes objectivos:

### **Objectivo Geral:**

Caracterizar a importância da formação em línguas na área do Turismo.

### **Objectivos Específicos:**

- a) Identificar a formação em línguas na área do Turismo, nomeadamente no Alentejo;
- b) Descrever a perspectiva de futuros profissionais em Turismo em relação à formação em línguas;

- c) Apresentar propostas para a melhoria da formação em línguas, no Alentejo.

Face a tais objectivos foi delineada uma estratégia metodológica que consta do Capítulo I.

O presente trabalho encontra-se sistematizado da seguinte forma, para além desta Introdução:

Capítulo I – Questões Metodológicas

Capítulo II – Formação em Turismo

Capítulo III- Turismo Internacional

Capítulo IV – Línguas e Turismo

Capítulo V – O Ensino de Línguas

Capítulo VI – Análise dos Resultados

Considerações Finais

## Capítulo I – Questões Metodológicas

### Introdução

O título da dissertação é bastante importante, pois este “deverá informar o leitor acerca do tema de estudo” daí que só se deve “definir um título final para o seu trabalho quando tiver especificado a orientação da sua pesquisa” (Bell, 2004:41). O título da presente investigação é “A Importância da Formação em Línguas na Área do Turismo”. A presente pesquisa prende-se, como foi referido, com a importância da formação em línguas na área do Turismo. Ao longo dela, pretendo estudar, analisar, descrever e reflectir o impacto que as línguas têm no mundo do Turismo, sendo que o objecto de estudo foi a região Alentejo com especial incidência em Évora.

É através das Perguntas de Investigação que exprimimos o que pretendemos saber acerca de um determinado tema pois, “uma investigação é, por definição, algo que se procura.” (Quivy e Campenhoudt 2003:31). As perguntas de investigação têm de ser claras e acima de tudo pertinentes.

As perguntas de investigação às quais nos propomos responder nesta investigação são:

- ❖ Como se processa a formação em línguas na área do turismo no Alentejo?
- ❖ Quais as dificuldades sentidas no processo de ensino/aprendizagem das línguas no curso de Turismo da Universidade de Évora?
- ❖ Qual a perspectiva de futuros profissionais de Turismo em relação à formação em línguas?

Numa investigação existem sempre fins que pretendemos alcançar; esses fins são os Objectivos. Existem dois tipos de objectivos: o geral e os específicos. O geral “está ligado a uma visão global e abrangente do tema. Relaciona-se com o conteúdo intrínseco, quer dos fenómenos e eventos, quer das ideias estudadas. Vincula-se directamente à própria significação da tese” (Lakatos e Marconi, 1992:102). Segundo os mesmos autores, os objectivos específicos “apresentam carácter mais concreto. Têm função intermédia e

instrumental permitindo, de um lado, atingir o objectivo geral e, de outro, aplicar este a situações particulares” (Lakatos e Marconi, 1992:102).

Como objectivo geral considerou-se:

- ❖ **Caracterizar a importância da formação em línguas na área do Turismo.**

Como objectivos específicos apresentamos:

- ❖ ***Identificar a formação em línguas na área do Turismo no Alentejo.***
- ❖ ***Descrever a perspectiva de futuros profissionais de Turismo em relação à formação em línguas.***
- ❖ ***Apresentar propostas para a melhoria da formação em línguas, no Alentejo.***

Numa investigação torna-se necessário “circunscrever o campo da pesquisa empírica no espaço, geográfico e social, e no tempo. (...) Para evitar os mal-entendidos e trabalhar sem se dispersar será, ainda assim, necessário precisar explicitamente os limites do campo de análise, ainda que pareçam evidentes: período de tempo tido em conta, zona geográfica considerada, organizações e actores aos quais será dado relevo, etc ” (Quivy e Campenhoudt, 2003:157). Do ponto de vista do trabalho empírico ele centra-se nos alunos do segundo ano da licenciatura em Turismo da Universidade de Évora, bem como nos professores de línguas que leccionam nesse mesmo curso. É esta, portanto a unidade de análise, no contexto territorial do Alentejo e de Évora. O estudo abrange uma amostra por conveniência dos alunos do segundo ano e contempla quatro entrevistas a quatro professores de línguas que leccionam no curso de Turismo: Inglês, Francês, Espanhol e Italiano.

## **O Processo Metodológico**

A metodologia é o conjunto da crítica das práticas de investigação (Almeida e Pinto, 1995). Segundo os mesmos autores, “o campo de incidência dos métodos é constituído pelas operações técnicas de investigação. Para cada pesquisa concreta cabe ao método seleccionar as técnicas adequadas, controlar a sua utilização, integrar os resultados parciais obtidos” (Almeida e Pinto, 1995:92). Numa investigação é imperativo obedecer a certas regras e a várias técnicas. A Metodologia constitui a explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exacta de toda acção desenvolvida durante o trabalho de pesquisa. No processo metodológico estabelecem-se as técnicas, os procedimentos, os passos que constituirão o trabalho. Muitos autores afirmam que o tema é que determina a metodologia e não o contrário, ou seja, a natureza de um assunto determina a metodologia a aplicar. Esta deve funcionar como um mecanismo que controla todas as etapas da pesquisa.

Este estudo trata-se de uma investigação descritiva/exploratória, baseada em duas perspectivas distintas: uma abordagem Qualitativa e uma abordagem Quantitativa, as quais incidem em diferentes temas da pesquisa. Relativamente à orientação qualitativa procedeu-se à aplicação de entrevistas semi-directivas sendo a análise de dados efectuada através da análise de conteúdo. Foi realizado um Guião de Entrevista que serviu de fio condutor ao entrevistador; nem todas as entrevistas puderam ser presenciais, pelo que se utilizou um guião que foi respondido por escrito. Em relação ao processo quantitativo recorreremos à aplicação de Inquéritos por Questionário sendo que a análise de dados foi realizada no sentido de encontrar as tendências mais marcantes da perspectiva dos alunos.

Debrucemo-nos sobre a abordagem qualitativa. Segundo Bartunek & Seo, “O método qualitativo é útil e necessário para identificar e explorar os significados dos fenómenos estudados e as interações que estabelecem, assim possibilitando estimular o desenvolvimento de novas compreensões sobre a

variedade e a profundidade dos fenómenos sociais (Terence e Escrivão Filho, 2006: 4).

Os mesmos autores apresentam certos pressupostos desta abordagem, tais como: a investigação encontra-se em constante desenvolvimento, pois as estratégias que utiliza permitem descobrir relações entre fenómenos, indutivamente, originando novos pressupostos; nesta investigação a apresentação da descrição e a análise dos dados é feita numa síntese narrativa; interessa-se pelo significado; numa investigação qualitativa o ambiente natural é a fonte de recolha de dados e o investigador é o instrumento principal desta actividade; a investigação é essencialmente descritiva; esta investigação dá mais atenção ao processo em detrimento dos resultados; a recolha de dados é feita através de: entrevista; observação, investigação participativa; o investigador tenta sempre compreender os fenómenos, baseando-se na perspectiva dos participantes; a utilização do método indutivo na análise dos dados. Implica, muitas vezes, trabalho de campo (Terence e Escrivão Filho, 2006)

Segundo os autores seguidos, “a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente” (Terence e Escrivão Filho, 2006:3). Para eles, são os seguintes os pressupostos desta abordagem:

- ❖ “obedece a um plano pré-estabelecido, com o intuito de enumerar ou medir eventos;
- ❖ utiliza a teoria para desenvolver as hipóteses e as variáveis da pesquisa;
- ❖ examina as relações entre as variáveis por métodos experimentais ou semi-experimentais, controlados com rigor;
- ❖ emprega, geralmente, para a análise dos dados, instrumental estatístico;
- ❖ confirma as hipóteses da pesquisa ou descobertas por dedução, ou seja, realiza predições específicas de princípios, observações ou experiências
- ❖ utiliza dados que representam uma população específica (amostra), a partir da qual os resultados são generalizados;
- ❖ usa, como instrumento para coleta de dados, questionários estruturados, elaborados com questões fechadas, testes e *checklists*, aplicados a partir de entrevistas individuais, apoiadas por um questionário

convencional (impresso) ou eletrônico” (Terence e Escrivão Filho, 2006: 3).

De facto, para uma correcta recolha de dados, “São considerados um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência; são, também, a habilidade para usar esses preceitos ou normas, na obtenção de seus propósitos” (Lakatos e Marconi, 1992:107).

Assim, “Os instrumentos de pesquisa são seleccionados e estabelecidos de forma a permitir-lhe obter estas respostas. O instrumento é apenas a ferramenta que lhe permite recolher a informação, mas é importante que seleccione a ferramenta mais apropriada” (Bell, 2004:99).

Por outro lado, as fontes de documentação são a maneira mais importante e credível de aceder à informação; estas podem ser escritas ou não. As fontes escritas compreendem objectos, vestígios materiais e a iconografia, enquanto que as fontes orais a imagem e o som, sendo que é sempre possível descobrir novas fontes deste tipo. As fontes escritas são constituídas por:

- ❖ documentos oficiais (arquivos) que poderão ser públicos ou privados;
- ❖ fontes não oficiais como a imprensa, revistas, publicações periódicas, livros, documentos intermediários e internet;
- ❖ fontes estatísticas que poderão ser estatísticas correntes ou análises estatísticas (Albarelo *et al*, 1997);

Neste estudo recorreremos apenas a fontes escritas. Foram utilizadas fontes oficiais e não oficiais. As fontes não oficiais utilizadas foram livros, documentos, artigos, textos escritos e Internet. Este tipo de pesquisa é muito importante pois é imperativo saber o que já foi publicado sobre a temática em estudo. Realizou-se, assim, a necessária pesquisa bibliográfica, nomeadamente na Biblioteca da Universidade de Évora e na Biblioteca Pública de Évora.

## **Trabalho de Campo**

Os inquéritos por questionário são uma importante técnica de recolha de informação que consiste na inquirição de um grupo representativo da população em estudo. “A verdade é que o inquérito por questionário é um procedimento técnico que várias ciências sociais usam, como, por exemplo a sociologia, a psicologia social, a demografia, tendem a privilegiar na prática da investigação empírica” (Almeida e Pinto, 1995: 112).

Quivy e Campenhautd afirmam que o inquérito por questionário “consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores” (Quivy e Campenhautd, 2003:188). Na elaboração do questionário “os objectivos prioritários consistem em tornar o questionário num documento agradável de responder em assegurar que são fornecidas respostas precisas e garantir que são eliminados equívocos e incompreensões (Moreira, 1994: 171), assim, as respostas dos questionários por inquérito encontram-se geralmente pré-codificadas para que deste modo os inquiridos sejam obrigados a escolher as suas respostas a partir daquelas que lhes são apresentadas (Quivy e Campenhautd, 2003). Estes inquéritos podem ser administrados directa ou indirectamente, sendo que a sua administração directa consiste em o próprio entrevistado o preencher e a indirecta em o próprio entrevistador o preencher.

Na presente investigação, os inquéritos foram aplicados a um grupo constituído por alunos de segundo ano da licenciatura em Turismo da Universidade de Évora. A sua administração foi directa. Na aplicação dos questionários não existiu interacção directa entre a investigadora e os inquiridos. Em anexo encontra-se o questionário aplicado (anexo I).

Quanto às entrevistas convém referir o seguinte: “A entrevista semidirectiva ou semidirigida é certamente a mais utilizada em investigação

social” (Quivy e Campenhautd, 2003:192). Os mesmos autores referem que durante a entrevista “o investigador dispõe de uma série de perguntas-guias, relativamente abertas” (Quivy e Campenhautd, 2003: 192).

As entrevistas são “entendidas como procedimentos de recolha de informação que utilizam a forma da comunicação verbal. (...) tratar-se-á duma informação centrada na *pessoa* do entrevistado e dificilmente generalizável em termos de explicação de um *problema* global teoricamente definido” (Almeida e Pinto,1995: 109).

Nas entrevistas semi-directivas o entrevistado pode organizar as suas próprias ideias sobre a temática que se encontra em investigação. Neste estudo as entrevistas foram aplicadas aos professores de Línguas desta mesma Universidade que leccionam no curso de Turismo.

O Guião das Entrevistas encontra-se também em anexo (anexo II).

### **Análise dos Dados**

Quanto a este tema refira-se: “Apresentar os mesmos dados sob diversas formas favorece incontestavelmente a qualidade das interpretações. Neste sentido, a estatística descritiva e a expressão gráfica dos dados são muito mais do que simples métodos de exposição dos trabalhos” (Quivy e Campenhautd, 2003:223).

A principal vantagem da análise estatística dos dados centra-se na precisão e no rigor. Neste estudo, os inquéritos por questionário, como anteriormente foi referido, foram analisados tentando identificar as tendências apresentadas, dada a escassez da população inquirida que não permite uma análise descritiva significativa.

Por outro lado, “A análise de conteúdo incide sobre mensagens tão variadas como obras literárias, artigos de jornais, documentos oficiais, programas audiovisuais, declarações políticas, actas de reuniões ou relatórios de entrevistas pouco directivas. A escolha dos termos utilizados pelo locutor, a sua frequência e o seu modo de disposição, a construção do “discurso” e o seu desenvolvimento são fontes de informação a partir dos quais o investigador

tenta construir um conhecimento” (Quivy e Campenhoudt, 2003:226). “O lugar ocupado pela análise de conteúdo na investigação social é cada vez maior, nomeadamente porque oferece a possibilidade de tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentem um certo grau de profundidade e de complexidade, como por exemplo, os relatórios de entrevistas pouco directivas” (Quivy e Campenhoudt, 2003: 227).

Quando os objectivos da investigação estão estabelecidos e já se encontra apurado o objecto directo de investigação e os dados recolhidos, a análise de conteúdo deverá passar pelas seguintes fases:

- ❖ “determinação de categorias pertinentes que permitam a classificação e quantificação dos elementos observáveis na «comunicação»;
- ❖ determinação das unidades de análise (elementos) a observar na «comunicação»
- ❖ detecção das unidades no texto e sua distribuição pelas categorias pré definidas;
- ❖ tratamento dos resultados das participações operadas no texto, com recurso a procedimentos estatístico-matemáticos” (Almeida e Pinto, 1995: 105).

Na presente investigação pretendo analisar as entrevistas através da análise de conteúdo pois, “Em investigação social, o método das entrevistas está sempre associado a um método de análise de conteúdo.” (Quivy e Campenhoudt, 2003: 195). A análise de conteúdo é uma técnica de investigação e interpretação de conteúdos da comunicação, esta “procura agrupar significações, e não vocábulos” (Almeida e Pinto, 1995:104).

Ao produzirmos uma análise crítica dos documentos temos que tentar ver para além do que é dito. Devemos analisar os documentos minuciosamente pois, através das lacunas podemos descobrir factos bastantes úteis que nos podem levar a conclusões bastante relevantes (Bell, 2004).

Importa salientar o uso da análise categorial que “ consiste em calcular e comparar as frequências de certas características (na maior parte das vezes, os temas evocados previamente agrupadas em categorias significativas. Baseia-se na hipótese segundo a qual uma característica é tanto mais frequentemente citada quanto mais importante é para o locutor. O procedimento é essencialmente quantitativo” (Quivy e Campenhoudt, 2003:228).

## Capítulo II – Formação em Turismo

O Turismo não é um fenómeno recente, pois este já era conhecido e praticado por várias sociedades anteriores à do século XIX. Ao longo dos tempos as pessoas foram levadas a viajar “para realizar transacções comerciais, por motivos religiosos, económicos, guerras, migrações e por outras razões igualmente prementes” (Theobald, 2002:27). Na sociedade ateniense já se praticava turismo, visto que, nos subúrbios de Atenas existiam residências secundárias, que eram casas de férias. Na civilização romana o turismo era representado pelas termas, às quais só as classes privilegiadas tinham acesso. Segundo o mesmo autor “os balneários de Pompeia e Herculano proporcionavam aos cidadãos a oportunidade de se refugiarem em sua villas de veraneio para se protegerem da canícula do verão romano” (Theobald, 2002:27).

Foi no século XIX com as linhas férreas que, o turismo se começou a afirmar; no entanto, os horários e as tarifas eram muito complexos e existia pouca variedade de meios de hospedagem o que dificultou a massificação deste fenómeno. Em 1840, Thomas Cook, considerado por muitos o pai do turismo moderno, promoveu a primeira viagem organizada com tarifas reduzidas. A partir daí, Cook criou as viagens em grupo e instituiu a primeira agência de viagens ao organizar o primeiro tour de viagens em larga escala. A partir do início do século XX o turismo passou a ser considerado como uma actividade económica relevante devido:

- ❖ ao desenvolvimento dos transportes;
- ❖ ao reconhecimento do direito às férias pagas;
- ❖ à criação de organizações nacionais e internacionais destinadas a promover o turismo;

O turismo alcançou dimensões razoáveis até ao início da II Guerra Mundial, mas a partir daí esta actividade diminuiu bastante. Foi no pós-guerra, nos anos 50, aliando-se à fase de progresso económico e social, que o turismo

se desenvolveu e que finalmente se consolidou. Esta actividade foi produzindo vários efeitos, nomeadamente entre aquela década e a actualidade:

- ❖ a nível da procura verificou-se um aumento do tempo livre, uma melhoria dos rendimentos e uma transformação a nível das motivações;
- ❖ a nível da oferta: as viagens aéreas sofreram um desenvolvimento rápido e os veículos individuais tornaram-se cada vez mais vulgares. Construíram-se mais hotéis e estruturas de acolhimento. A oferta *sun, sea and sand* massificou-se.

Nesta altura, o turismo interno ainda era um subproduto do turismo internacional, estando todas as atenções viradas para o alargamento do turismo internacional.

A partir da década de 70 o turismo provocou os seguintes efeitos:

- ❖ o turismo mundial: não diminuiu mas, reduziu o seu ritmo de crescimento;
- ❖ a distância e a duração das viagens: encurtaram-se, e o alojamento mais acessível passou a ser mais procurado;
- ❖ do lado da oferta: houve um aumento acentuado dos equipamentos desportivos, de animação, e apareceram novas regras para a utilização dos meios de alojamento turístico;
- ❖ o turismo interno: passou a adquirir uma importância cada vez maior com o conseqüente desenvolvimento de equipamentos e promoções que facilitam o turismo dentro do próprio país;
- ❖ passou-se a dar menos importância ao papel económico do turismo: atribuindo-se assim mais valor ao seu papel social, político, ecológico, cultural e educativo;
- ❖ relativamente à procura: deu-se uma redução ainda mais acentuada da duração do trabalho diário e semanal, os rendimentos reais diminuíram; no entanto, não se abandonaram as viagens, estas passaram a ser encaradas como um bem de primeira necessidade (em contrapartida – férias mais económicas e destinos mais próximos). Para as férias, os programas com a inclusão de actividades culturais e desportivas foram os mais procurados.

([www.esgt.ipt.pt/.../2812\\_2%20%20EVOLUÇÃO%20HISTÓRICA%20DO%20TURISMO.ppt](http://www.esgt.ipt.pt/.../2812_2%20%20EVOLUÇÃO%20HISTÓRICA%20DO%20TURISMO.ppt), visitado em 15/09/2009).

O Turismo foi evoluindo ao longo dos anos, tornando-se determinante na economia de um país. Apesar do tempo de crise, o Turismo continua bastante procurado e a oferta não pára de crescer. Cada vez mais as pessoas têm necessidade de compensar os desequilíbrios psicológicos ligados à vida profissional, necessidades de evasão do meio de residência habitual. O Turismo já não está apenas associado aos 3 S's: *Sun, Sea and Sand*; esta actividade virou-se também para a Natureza, a Aventura, a Descoberta, ao Diferente e ao Criativo (Ferreira, 2009). Deste modo e face à procura, a oferta não pára de aumentar e de se diversificar.

O Turismo transformou-se numa das actividades com maior volume de negócios. Hoje em dia e futuramente existem factores determinantes para que o turismo evolua; estes prendem-se com aspectos básicos, como a demografia, as novas tecnologias, a segurança, a imagem do próprio destino, factores como o entretenimento, a experiência, entre outros. A nível da Economia são de salientar factores como o poder de compra, o tempo livre e também a diminuição do desemprego que são determinantes para que o turismo evolua (Ferreira, 2009).

Também as novas tecnologias desempenham hoje um papel determinante na transformação da oferta como da procura. Tal é o caso das opções pelos transportes (voos para destinos mais longínquos, redução de custos), a escolha das agências de viagens, assim como na definição dos destinos. A questão da segurança, como atrás foi referida, também é bastante pertinente, uma vez que em países com guerras ou conflitos o turismo não se irá desenvolver e esses próprios países não vão ser alvo de procura nem de oferta turística.

Futuramente o turismo terá uma maior concorrência, mas para isso, é necessário existir mais informação e uma maior divulgação desta.

Em termos gerais, o turismo é o maior sector económico no que diz respeito às actividades legais. Hoje em dia, um em cada dez postos de trabalho surge a partir do turismo. Os números relacionados com esta indústria são extraordinários e têm crescido ano após ano devido à globalização, estabilidade e crescimento económico mundial.

Este cenário mostra-nos que o turismo pode ser um importante instrumento transformador da economia e das sociedades, promovendo a inclusão social, emprego, novos investimentos, receitas e empreendedorismo, mas se mal administrado pode gerar impactos ambientais, culturais, sociais e económicos bastante negativos. A educação e consciencialização do turista sobre estes impactos, mais a implementação de práticas adequadas e socialmente responsáveis são acções imprescindíveis para que o turismo possa ter um desenvolvimento sustentável a longo prazo (Ferreira, 2009).

A actividade turística é suportada por vários sectores que se inter-relacionam e se complementam. O turismo engloba profissões que contemplam actividades como hospedagem, transportes, agenciamento, alimentação, organização de eventos, entre outros. Como actividade económica, o turismo obtém lucros através da prestação de serviços sendo que, a Organização Mundial do Trabalho avalia a necessidade do mercado turístico internacional em cerca de 11 milhões de profissionais, o que implica exigências para atender à quantidade e à qualidade dessa mão-de-obra especializada. O crescimento desta actividade, o conseqüente aparecimento de novas profissões a ela ligadas e a competitividade do mercado levou ao aparecimento do turismo como área de formação académica. Os serviços prestados por esta actividade são “tarefas complexas, que exigem a atuação de profissionais especializados, com conhecimento e formação na área - os Bacharéis em Turismo” (Ansarah, 2000: 12).

Por todo o mundo surgiram cursos em turismo, de nível técnico, médio e superior, que pretendem formar pessoas e gerar mão-de-obra qualificada para que deste modo haja uma maior satisfação dos desejos e necessidades dos turistas, pois “só o ensino e a conseqüente formação de mão-de-obra

especializada poderão responder aos desafios que o setor enfrenta” (Ansarah, 2000:12). Segundo esta autora a educação turística deve contemplar tanto a educação como a formação turística sendo que, é necessário existir um equilíbrio entre estas duas. A aprendizagem em geral é adquirida através de dois sistemas básicos o informal e o formal. A aprendizagem informal é representada pelo ambiente cultural em que o individuo se insere bem como por programas de treinamento, aprimoramento ou actuação profissional. A aprendizagem formal é representada pelas universidades bem como pelos politécnicos, escolas profissionais ou cursos de especialização. Todas as instituições voltadas para tal formação têm os seguintes objectivos:

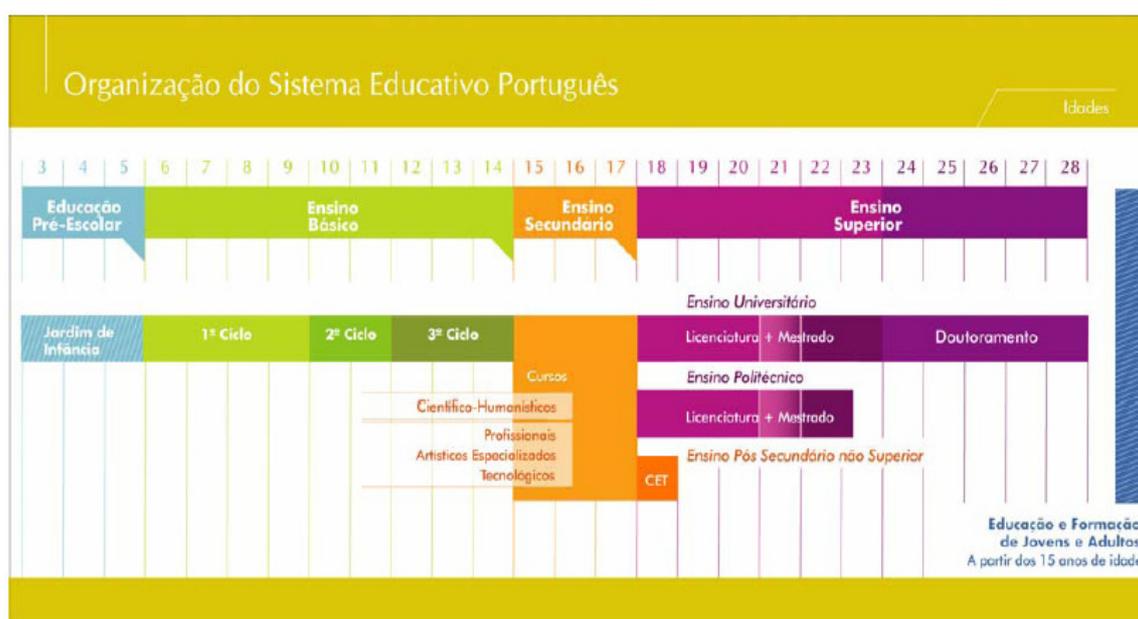
- ❖ “estimular e despertar a preocupação com a pesquisa e investigação;
- ❖ estimular o desenvolvimento da capacidade crítica, avaliativa e criativa;
- ❖ proporcionar um maior embasamento cultural e humanístico;
- ❖ formar recursos humanos para o mercado de trabalho;
- ❖ preparar os profissionais para novas tecnologias, novos equipamentos e novos materiais;
- ❖ estimular a busca constante de produtividade” (Ansarah, 2000:13).

Na Europa, a formação em turismo ganhou uma acentuada relevância nas últimas décadas. Em Espanha a formação em turismo foi regulamentada em 1980 e, em 1989 foi completamente revista. Neste país, o acesso a qualquer escola superior nesta área implica a conclusão do ensino secundário. Os cursos têm, até data recente, a duração de quatro anos e o aluno adquire o título de técnico de empresas e actividades turísticas, com valor académico universitário. Na Alemanha, a escolaridade obrigatória é de nove a dez anos e o sistema educacional privilegia a formação profissional. O ensino médio em hotelaria, restaurantes e turismo é feito por escolas e empresas, tem uma duração média de três anos e passa sobretudo por actividades práticas no local de trabalho como forma de aquisição de competências. O Reino Unido também oferece cursos superiores de lazer, turismo, hotelaria e entretenimento, sendo que, a maioria deles se encontram intimamente ligados a empresas,

privilegiando actividades e pesquisas práticas direccionadas à realidade do mercado de trabalho (Marcio, 2005).

Para que possamos passar à análise da formação em turismo em Portugal vejamos então, como funciona o seu sistema educativo.

### Quadro 1 – Organização do sistema educativo em Portugal 2006/2007



Fonte: Eurydice, 2007

Note-se que, no nosso país, a formação em turismo verifica-se, eventualmente, a partir dos 15 anos, como está identificado no Quadro 1, a cor laranja.

Em Portugal, a formação em turismo é realizada através dos cursos de formação profissional e do ensino superior. A primeira iniciou-se em 1957 na Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa. Nos anos de 1963/64 abriram dois cursos regulares de formação em Turismo no Instituto de Novas Profissões e no Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa. No ano seguinte, é criado o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira que ficaria então, responsável pela formação na área do turismo. Em 1967, é criada a Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve.

Quanto ao ensino superior, este iniciou-se desde o ano de 1991, com a constituição da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

Durante as duas primeiras décadas, o ensino de Turismo em Portugal centrou-se principalmente no sector da hotelaria. Na década de 80 a óptica educativa existente em Portugal até então, é ampliada devido a especializações e trabalhos de investigação provenientes de variadas áreas científicas como a Economia, a Geografia, a Sociologia, a Gestão, o Planeamento, a Antropologia, entre outras. Esta mudança de perspectiva fez surgir, em instituições privadas situadas em Lisboa e no Porto, três cursos de bacharelato na área do Turismo, no ano lectivo de 1986/87, sendo que no ano lectivo de 1988/99 a Universidade de Aveiro surge com a primeira Licenciatura em Gestão e Planeamento em Turismo. A crescente necessidade da proliferação da formação em Turismo possibilitou a difusão dos cursos ao subsistema politécnico público. Na década de 90 todos os distritos de Portugal bem como os seus dois arquipélagos beneficiavam de cursos nesta área (Salgado, 2004).

No Alentejo a formação superior em turismo iniciou-se no ano lectivo de 1994/95, no Instituto Politécnico de Portalegre; no ano seguinte foi também adoptada pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Beja. Na Universidade de Évora a formação a nível de licenciatura teve início no ano lectivo de 2003/4.

No âmbito da formação profissional as Escolas de Hotelaria e Turismo encontram-se sob tutela do Instituto Nacional de Formação Turística (INFTUR) do Ministério da Economia e da Inovação. Estas escolas criam e promovem cursos de formação inicial com diferentes níveis de qualificação e saídas profissionais sendo que a sua duração está dependente do tipo de curso (de 1 a 3 anos). O seu objectivo é sempre tentar ir ao encontro das necessidades de qualificação do sector turístico, qualificando jovens para profissões ou actividades profissionais determinadas pelo Sector do Turismo, Hotelaria e Restauração. Estes cursos têm o propósito de conferir certidão profissional a jovens que se encontrem desempregados ou que estejam à procura do seu primeiro emprego com idades entre os 15 e os 25 anos. Para os jovens que possuam o 9º ano de escolaridade foram criados os seguintes cursos: Cozinha, Restaurante/Bar, Alojamento Hoteleiro e Turismo. Estes cursos têm a durabilidade de 3 anos e concedem o nível 3 de qualificação profissional,

proporcionando o acesso a uma profissão e equivalência ao 12.º ano de escolaridade.

Os cursos de Gestão Hoteleira e Gestão Turística estão introduzidos nos Cursos de Qualificação Inicial e de Especialização Tecnológica e são para jovens que possuam o 12º ano de escolaridade. Estes cursos são leccionados em duas fases (1 ano + 1 ano). Os cursos que só contemplam a primeira fase (1 ano) concedem o nível 3 de qualificação profissional, enquanto que os que contemplam as duas fases (2 anos) concedem o nível 4 de qualificação profissional e um diploma de Especialização Tecnológica (GEPE – Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação, 2007)

Em Portugal, os cursos de nível V da União Europeia (licenciatura – 1º ciclo) na área do Turismo encontram-se implementados nos subsistemas do Ensino Superior Português que, compreende o Universitário e o Politécnico, sob a tutela do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Neste segmento apresentam-se duas tabelas com os cursos de 1º ciclo que se encontram em funcionamento no ano lectivo de 2009/10. O Quadro 1 apresenta a listagem de cursos por instituição educativa do sector público. A consulta ao Guia de Acesso ao Ensino Superior de 2009 possibilitou a recolha de dados referentes ao código e designação do curso, por instituição, área de formação e número de vagas disponível no próximo ano lectivo.

Importa referir a reestruturação de todos os cursos que foram então, adequados ao Processo de Bolonha. Desde o ano lectivo de 2007/2008 foram criado 6 novos cursos nesta área sendo que, 1 deles, Marketing Turístico (ESTM de Peniche) funciona em regime diurno, pós-laboral e em regime à distância. A oferta formativa descrita neste quadro corresponde ao total de 1691 vagas e 48 cursos, distribuídos por área científica de formação: Turismo e Lazer (37); Hotelaria e Restauração (5); Gestão e Administração (6).

**Quadro 2 - Cursos do sector público na área do Turismo em 2009/10**

<b>Instituição</b>	<b>Código</b>	<b>Denominação do curso</b>	<b>Área de formação</b>	<b>Vagas</b>
Universidade dos Açores	9254	Turismo	Turismo e Lazer	25
	9382	Guias de Natureza	Turismo e Lazer	20
UA – ESGHT (Faro)	9173	Gestão Hoteleira	Hotelaria e Restauração	40
	9254	Turismo	Turismo e Lazer	55
UA – ESGHT (Portimão)	9383	Informação e animação Turística	Turismo e Lazer	25
	9254	Turismo	Turismo e Lazer	25
Universidade de Aveiro	9254	Turismo	Turismo e Lazer	25
Universidade de Coimbra	9810	Turismo, Lazer e Património	Turismo e Lazer	30
Universidade de Évora	9254	Turismo	Turismo e Lazer	30
UTAD (Chaves)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	45
IPBeja - ESTIG	9254	Turismo	Turismo e Lazer	40
IPB - ESTG (Mirandela)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	50
	9180	Guia Interprete	Turismo e Lazer	40
IPCB – ESG (Idanha-a-Nova)	9173	Gestão Hoteleira	Gestão e Administração	35
IPC – ESA (Coimbra)	9272	Ecoturismo	Turismo e Lazer	35
IPC – ESE (Coimbra)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	40
IPG – ESTT (Seia)	9255	Turismo e Lazer	Turismo e Lazer	33
	9173	Gestão Hoteleira	Hotelaria e Restauração	48
	9484	Restauração e Catering	Turismo e Lazer	23
	9848	Animação Turística	Turismo e Lazer	25
	9922	Gestão do Lazer e Turismo e Negócios	Turismo e Lazer	30

IPL – EST do Mar (Peniche)	9178	Gestão Turística e Hoteleira	Gestão e Administração	50
	9997	Gestão Turística e Hoteleira (pós-laboral)	Gestão e Administração	30
	9207	Marketing Turístico	Turismo e lazer	35
	8007	Marketing Turístico (pós Laboral)	Turismo e Lazer	20
	8119	Marketing Turístico (regime à distância)	Turismo e Lazer	25
	9484	Restauração e Catering	Hotelaria e Restauração	25
	9254	Turismo	Turismo e Lazer	35
IPP - ESE (Portalegre)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	35
IPPorto - ESEIG (Vila do Conde)	9164	Gestão e administração Hoteleira	Gestão e Administração	44
IPVC - ESTG (Viana do Castelo)	8254	Turismo	Turismo e Lazer	35
	8114	Turismo (pós-laboral)	Turismo e Lazer	30
IPV – EST (Viseu)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	48
IPV – ESTG (Lamego)	9179	Gestão Turística, Cultural e Patrimonial	Turismo e Lazer	25
	9183	Informação Turística	Turismo e Lazer	20
IPT – ESG (Tomar)	9641	Gestão Turística e Cultural	Turismo e Lazer	35
ESHTE (Estoril)	9076	Direcção e Gestão Hoteleira	Gestão e administração	60
	9177	Gestão Turística	Turismo e Lazer	60
	9163	Gestão do Lazer e Animação Turística	Turismo e Lazer	40
	9183	Informação Turística	Turismo e Lazer	40
	9217	Produção Alimentar em Restauração	Hotelaria e Restauração	40
	8001	Informação Turística (pós- laboral)	Turismo e Lazer	30
	8011	Produção Alimentar em	Hotelaria e	40

		Restauração (pós-laboral)	Restauração	
	9875	Direcção e Gestão Hoteleira (pós -laboral)	Gestão e Administração	40
	9995	Gestão do Lazer e Animação turística (pós-laboral)	Turismo e Lazer	40
	9996	Gestão Turística (pós-laboral)	Turismo e Lazer	40
IPCA-ESG (Barcelos)	8156	Gestão de Actividades Turísticas	Turismo e Lazer	25
	8341	Gestão de Actividades Turísticas (pós-laboral)	Turismo e Lazer	25

(Fonte: Guia de Acesso ao Ensino Superior de 2009)

O Quadro 2 apresenta uma descrição análoga ao Quadro 2, encontrando-se agora aplicado ao subsector privado e cooperativo. No ano lectivo de 2007/08, o número de cursos registados foi de 21, enquanto que, no próximo ano lectivo, de 2009/2010, será de 27. Tal como sucedeu no ensino público, também no ensino privado houve um aumento de 6 cursos. A distribuição por áreas científicas de formação é a seguinte: 18 cursos incluídos em Turismo e Lazer, 4 em Hotelaria e Restauração e 5 em Gestão e Administração.

### Quadro 3 - Cursos do sector privado na área do Turismo em 2009/10

Instituição	Código	Denominação do curso	Área de formação	Vagas
Universidade Católica Portuguesa (Viseu)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	n.d.
Universidade Lusíada (Lisboa)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	n.d.
U. Lusófona de Humanidades e Tecnologias	9254	Turismo	Turismo e Lazer	n.d.
U. Lusófona do Porto	8163	Turismo e Gestão de Empresas Turísticas	Gestão e Administração	n.d.
ISAG (Porto)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	
	9173	Gestão Hoteleira	Hotelaria e	

			Restauração	
ISAL (Funchal)	9649	Organização e Gestão Hoteleira	Gestão e Administração	n.d.
	9254	Turismo	Turismo e Lazer	
ISCA (Lisboa)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	
ISCET (Porto)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	
	9180	Guia Interprete	Turismo e Lazer	
Instituto Superior de Espinho	9173	Gestão Hoteleira	Hotelaria e Restauração	
ISEIT (Santo André)	9765	Gestão Hoteleira e Turismo	Turismo e Lazer	
ISNP (Lisboa)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	
ISLA (Leiria)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	
ISLA (Lisboa)	9254	Turismo	Turismo e lazer	
	9173	Gestão Hoteleira	Hotelaria e Restauração	
ISLA (V. N. Gaia)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	
ISLA (Santarém)	9254	Turismo	Turismo e Lazer	
Instituto Superior da Maia	9254	Turismo	Turismo e lazer	
Universidade Autónoma de Lisboa Luís de Camões	8156	Gestão de Actividades Turísticas	Gestão e Administração	
ISP do Oeste (Torres Vedras)	9764	Gestão de Empresas Turísticas e Hoteleiras	Gestão e Administração	
ISPGaya (V. N. Gaia)	9254	Turismo	Turismo e lazer	
ISPI (Lisboa)	9173	Gestão Hoteleira	Hotelaria e Restauração	
	9254	Turismo	Turismo e Lazer	
Instituto Superior D.Afonso III (Loulé)	9177	Gestão Turística	Gestão e Administração	
	8135	Turismo Sustentável	Turismo e Lazer	

(Fonte: Guia de Acesso ao Ensino Superior de 2009)

No próximo ano lectivo encontrar-se-ão em vigor 75 cursos superiores de Turismo, sendo que 48 se encontram no subsistema público (6 de ensino

universitário e 42 de ensino politécnico) e 27 no privado (15 de ensino universitário e 12 de ensino politécnico). Por área científica de formação, verifica-se que 9 cursos se incluem na área de Hotelaria e Restauração, 11 na de Gestão e Administração, e 55 na de Turismo e Lazer. É de salientar que apesar da área de formação de Turismo e Lazer deter a maioria dos cursos em Turismo, a de Gestão e Administração tem vindo a ganhar alguma força sendo que, desde o ano lectivo de 2007/2008 houve um aumento de 3 cursos nesta área.

Em Portugal as designações dos cursos superiores em Turismo encontram-se bastante deslocadas parecendo “ser uma tendência portuguesa que permitiu criar alguns cursos com fins ausentes do seu valor formativo autêntico para suprir necessidades do mercado laboral” (Salgado, 2007: 6-7).

As designações têm que corresponder às áreas de formação tais como turismo, gestão hoteleira e gestão de restauração. De facto, apenas no 2º ciclo é que poderá existir total liberdade relativamente às designações dos cursos, pois estes são da inteira responsabilidade das instituições do Ensino Superior e deverão ser inseridos nos seus projectos científicos e pedagógicos, devidamente fundamentados.

Em relação ao tipo de competências a adquirir, Gonçalves *et al* defendem que estas dependem do nível de formação, se é de 1º ciclo, de 2º ciclo ou de 3º ciclo defendendo que no 1º ciclo as competências que devem ser adquiridas são “a supervisão de operacionais e/ou responsabilidade pela aplicação e transmissão de um saber pericial especializado de nível médio-superior” (Salgado, 2007:7). Os *curricula* em Turismo devem englobar competências gerais a nível:

- ❖ “instrumental e de enquadramento da actividade;
- ❖ interpessoais e de gestão de recursos humanos;
- ❖ sistémicas e conceptuais” (Salgado, 2007: 7).

Mais propriamente, estas competências devem compreender a gestão de recursos, de produtos, destinos, mercados, e também de outros domínios funcionais (Salgado, 2007).

Como sabemos, a implementação do processo de Bolonha teve como principal objectivo promover a mobilidade entre alunos e professores, no entanto, e segundo as conclusões do I Congresso Nacional de Educação em Turismo, é interessante salientar que existe um desfasamento a nível da durabilidade do 1º ciclo de estudos do curso de Turismo em Portugal e em Espanha. Em Portugal a duração é de 3 anos, enquanto que no país vizinho é de 4, até data muito recente. Se pretendemos que a mobilidade seja exercida dentro da Península Ibérica é necessário ter em atenção a correspondência de conteúdos, apesar de certas unidades curriculares não se localizarem no mesmo ano de formação.

,

### Capítulo III – Turismo Internacional

O Turismo é sem dúvida uma área de sucesso à escala mundial. A sua expansão e crescimento massivo estabeleceram-se após o desenvolvimento da indústria de aviação comercial e do avião a jacto ou seja, por volta da década de 1960. Para que tenhamos um visão ampla sobre a evolução do turismo a nível mundial apresentaremos então as etapas que classificam o desenvolvimento turístico das quais podemos salientar três fases distintas o pré-turismo, o turismo industrial e o pós-turismo.

O pré-turismo também designado de *grand tour* ocorreu no início do século XVII e estendeu-se até ao século XVIII. Neste período a procura não alcançava os níveis da presente no período industrial, as instalações eram rudimentares e não havia preocupação com a capacitação nem com a promoção do produto. As viagens eram na sua esmagadora maioria apenas praticadas pelos filhos mais velhos das famílias mais ricas e tradicionais da época. A duração regular das viagens era de dois anos sendo os viajantes acompanhados por servos e por um tutor. O principal objectivo destas deslocações era a educação, o contacto com outras culturas, bem como o estabelecimento de relações diplomáticas e financeiras em algumas cidades da Europa. As atracções turísticas desta fase centravam-se nos balneários, pois era lá que se monopolizava a vida social (Souza *et al*, 2004).

De acordo com os mesmos autores, o turismo industrial subdivide-se em três partes: O turismo industrial primitivo, o turismo industrial maduro e o turismo pós-industrial. O turismo industrial primitivo teve início no século XIX e prolongou-se até o início da 2ª Guerra Mundial. Neste período de tempo surgiram os primeiros hotéis urbanos, os primeiros destinos para a América Latina e as primeiras organizações governamentais ligadas ao turismo. Foi também no turismo industrial primitivo que se desenvolveram os grandes balneários na Costa do Mediterrâneo.

O turismo industrial maduro começou a manifestar-se a partir da década de 50. Este turismo é caracterizado por um acentuado e surpreendente

crescimento devido ao enorme sucesso do turismo de *sol e praia* que foi visto como o motor da expansão do turismo. Desde então, o turismo é considerado um fenómeno de deslocamentos em massa causando inúmeros impactos a nível social, político, cultural, financeiro e ambiental. Este turismo de massas contribuiu e promoveu a afectação de sociedades e espaços e foi uma mais-valia para o conhecimento de novas culturas. Os governos tomaram medidas com o intuito de satisfazer os mercados tendo apenas em mente o capital financeiro proveniente da implementação industrial, sendo que deixaram de parte as preocupações com os valores humanos, ambientais e uma possível visão futurista. O turismo pós-industrial ganha relevo em meados da década de 80. Nesta fase, o turismo é caracterizado pelas novas tendências nas quais se destaca a tecnologia, abandonando, de certa forma, os valores, as metodologias e as técnicas tradicionais.

É no turismo pós industrial que a hospitalidade começa a ganhar notoriedade devido a motivos estratégicos do mercado. De facto, “o pós-industrialismo apresenta características como a segmentação de mercado; a descentralização das decisões nas empresas; o começo da personalização dos serviços e o ecologismo que tem como marca o desenvolvimento sustentável” (Souza *et al*, 2004:3).

O pós-turismo consolida-se na década de 90 e é influenciado pelos fenómenos culturais e sociais desta época centrando-se sobretudo na tecnologia de ponta dando, deste modo, bastante crédito à construção de parques temáticos completamente fechados onde é possível ao turista participar activamente em experiências de cariz físico e/ou intelectual tanto a nível social como cultural. Este turismo é inovador na medida em que se apresenta independente das maravilhas naturais quebrando assim, a sua ligação com o pré-turismo e o turismo industrial.

Em 1992, o turismo já se tinha “tornado o maior sector de economia com o maior número de empregos em todo o mundo” (Theobald, 2002:23). No pós-turismo, ou melhor no turismo actual, a procura e a concorrência são as responsáveis pelo aparecimento de novas gestões culturais bem como pela facilidade e flexibilidade em atender por parte das empresas às novas

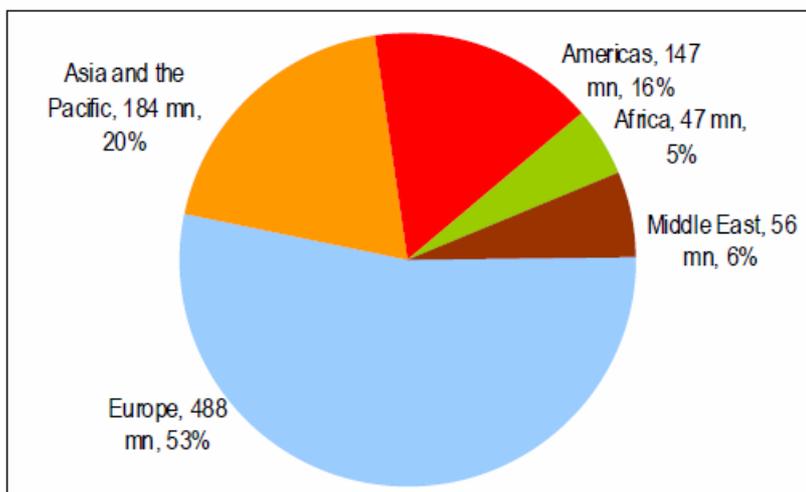
exigências que se apresentam actualmente onde é predominante o uso da tecnologia. Hoje em dia as empresas de turismo tradicionais têm os seus dias contados, pois “a lógica do turismo pós-moderno, e de suas empresas, diz que o êxito não é garantido por aquilo que se tem, mas pelo que se faz com o que se tem, ou seja, a capacidade para competir num mercado turbulento e cheio de concorrência está na eficácia da gestão e não somente nos recursos naturais e culturais” (Souza *et al*, 2004: 4).

Estes autores dizem-nos ainda que o turismo actual é alvo de desafios que têm que ser contornados tais como “a concorrência, a uniformização da oferta turística e a consequente perda do diferencial, ocasionando enfraquecimento competitivo, nesse sentido, o pós-turismo emerge da cultura do final do século XX em um ambiente que impulsiona um conjunto de forças, a saber: o desenvolvimento de um conhecimento científico; o crescimento de pobreza e o consequente aumento de violência; o terrorismo organizado; a violência contra os turistas; o aumento dos riscos de deterioração ambiental e o temor de contrair doenças produzidas no contexto da civilização industrial no encontro de pessoas de diferentes procedências” (Souza *et al*, 2004: 4).

Para que possamos compreender qual a dimensão do Turismo Internacional vejamos então o seguinte gráfico, que refere as chegadas internacionais:

### Gráfico 1:

World Inbound Tourism: International Tourist Arrivals, 2008\*



Ao analisarmos o gráfico podemos ver que por volta de 922 milhões de pessoas viajaram por todo o mundo em 2008. Segundo o estudo do UNWTO World Tourism Barometer, publicado em Junho de 2009, houve um aumento de 1.9% desde o ano de 2007 sendo que, entre 2000 e 2008, as viagens internacionais cresceram 4,2% por ano.

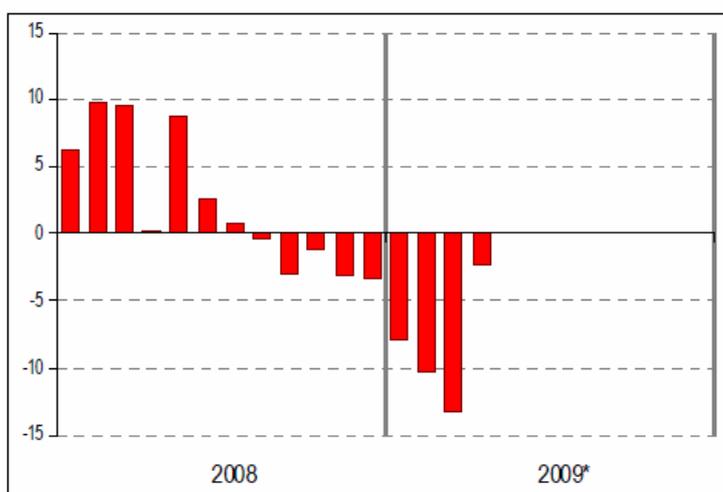
Segundo dados da Organização Mundial do Turismo, o continente europeu concentrou 52,9% das viagens internacionais em 2008, sendo que no ano 2000 concentrava 57,4% das viagens. A América do Norte concentrava 10,6% do turismo mundial em 2008, 13,4% do mesmo em 2000. Já a região da Ásia e do Pacífico, que em 2000 concentrava 16,2% do turismo mundial, em 2008 passou a concentrar 20,0% dos viajantes. O Oriente Médio que concentrava 3,6% do turismo mundial em 2000 passou a concentrar 6,0% do mesmo em 2008. A mesma tendência é observada na África (4,1% em 2000 e 5,1% em 2008). A América do Sul permaneceu, ao longo do intervalo de 2000 a 2008, com uma tendência de concentração de 2,2% da participação no fluxo turístico internacional. O mesmo estudo demonstra que a tendência internacional negativa que se tinha manifestado no segundo semestre de 2008 acentuou-se em 2009.

## Gráfico 2:

International Tourist Arrivals, monthly evolution

World

(% change)



Source: UNWTO World Tourism Barometer, 2009

Como podemos confirmar no gráfico acima as chegadas turísticas internacionais sofreram um decréscimo de 8% nos primeiros quatro meses do ano, com tendência de agravamento, se comparadas com os valores do 1º semestre de 2008, que mesmo assim se manteve.

Ao longo do segundo semestre de 2008, constatou-se uma redução de cerca de 1% no total de desembarques internacionais. O resultado final do ano foi de um incremento de aproximadamente 2% (921 milhões) em relação a 2007 (904 milhões), que havia registado o quarto ano sucessivo de acentuada expansão do turismo mundial. Em 2008, segundo a OMT, do total de 921 milhões de desembarques registados, 488 milhões ocorreram na Europa (53% do total), 184 milhões (20%) na região da Ásia e do Pacífico, 147 milhões (16%) nas Américas, 55 milhões (6%) no Oriente Médio e 47 milhões (5%) na África. Observou-se também uma redução dos gastos no turismo internacional.

Dentre os países que tradicionalmente se destacam em questão de gastos, em 2008 a Alemanha apresentou uma redução de 2% em relação ao ano anterior, a Itália uma redução de 2%, os EUA uma redução de 9%, a França de 10%, o Japão de 5% e o Canadá uma redução de 6%. Após um crescimento de 5% na primeira metade de 2008, o total de desembarques decresceu drasticamente em quase todo o mundo sob a influência de uma economia global bastante volátil e desfavorável. Factores como a restrição creditícia, o agravamento da crise e a oscilação do preço do petróleo afectaram a confiança dos consumidores e dos empresários, contribuindo para a recessão económica geral. A única excepção neste panorama de redução do número de desembarques entre o ano de 2007 e 2008 é observada no Oriente Médio, onde se observou uma taxa de crescimento de 18,3%, muito elevada quando comparada com as taxas de 0,1% na Europa e 2,6% na América do Norte (UNWTO World Tourism Barometer, 2009).

Esta tendência internacional negativa deve-se sobretudo à crise financeira internacional que atingiu justamente a economia global em meados de 2008. Combinado a este cenário de incerteza económica, o surto de gripe H1N1 contribuiu ainda mais para a queda do fluxo turismo em algumas regiões do mundo.

Um fenómeno como o Turismo que move milhões de pessoas anualmente terá obviamente de causar certos impactos subjacentes a esses milhares de viagens. Para além dos impactos económicos, outros impactos que nos interessam analisar são os efeitos socioculturais provocados.

Segundo Kadt, mencionado por Ferreira (2009) os impactos socioculturais são inevitáveis e não há maneira de os contornar. Ferreira refere as situações que favorecem a sua ocorrência e estas são:

- ❖ quando o turista compra bens e/ou serviços aos residentes;
- ❖ quando o turista e os residentes dividem os mesmos locais, como cafés, bares, transportes, hotéis, restaurantes, entre outros;
- ❖ quando existe intercâmbio cultural ou seja quando estes trocam ideias, experiência (Ferreira, 2009).

O resultado da interacção entre os turistas e a comunidade local tanto pode ser positivo como negativo. Através do turismo, os turistas pretendem satisfazer os seus desejos e suas motivações sendo que, a comunidade local pode lucrar economicamente através desta actividade.

É de conhecimento geral que existem diferenças culturais entre os países e que, muitas das vezes essas diferenças se observam também nas várias regiões de um só país. Segundo Archer e Cooper (2002) a existência dessas diferenças pode ser um dos principais factores de interesse para a indústria do turismo. Os autores R. Butler e T. Hinch consideram que o padrão de comportamento cultural e tradicional de alguns grupos específicos de pessoas pertencentes a países em desenvolvimentos é uma verdadeira atracção turística; no entanto, por vezes as diferenças são tão acentuadas quer física, comportamental e/ou culturalmente que não chega a existir qualquer tipo de ligação entre os visitantes e os turistas, o que constitui um grande problema para a actividade turística (Archer e Cooper, 2002).

Estranhos no seu local de destino os turistas apresentam códigos de vestuário e comportamentos culturais diferentes dos residentes sendo que, por vezes, estes diferem até dos que eles adoptam nos seus próprios locais de residência. Muitos comportamentos que eram censurados passam a ser

realizados, originando problemas de drogas, de jogo e até de vandalismo. Por outro lado, como visitantes, os turistas tornam-se alvos devido à vulnerabilidade da sua situação chegando muitas vezes a serem vítimas de crimes por parte da comunidade local que “ pode considerar essa actividade um modo de “refazer o equilíbrio” (Archer e Cooper 2002:93).

Quando as diferenças culturais entre os residentes e os visitantes de regiões mais prósperas são bastante elevadas, o que normalmente acontece é fazer uso da cultura e dos costumes locais para satisfazer as necessidades dos turistas. Os turistas são levados a acreditar na autenticidade dos festivais e actividades que se realizam como referem os mesmos autores, na “região de fachada” do destino. Esta zona é construída para tentar esconder a realidade do destino onde se vive a verdadeira vida. Hoje em dia, através do turismo alternativo os turistas são incentivados a visitarem a zona da vida real e apesar do turismo promover e preservar as culturas tradicionais, o que acontece frequentemente é que o modo de vida do local é transformado numa imagem comercialmente organizada.

Nas áreas rudimentares e isoladas, a vinda de uma enorme quantidade de turistas pode fazer com que os habitantes deixem o seu local de residência e procurem mudar-se para uma área onde possam viver pacatamente. Archer e Cooper dão-nos o exemplo do que aconteceu com os indígenas da América do Norte nos quais a situação teve que ser controlada com a instituição de “normas governamentais” para os residentes. Não obstante, este problema não se estende apenas a países em desenvolvimento mas também a países desenvolvidos como é o caso do Canadá. Segundo os mesmos autores a criação de parques para recreação ao ar livre e o turismo interno em Forillon e Gros Morne levaram a desalojar os residentes dessa área o que, como é óbvio, despoletou insatisfação local (Archer e Cooper, 2002).

Quando existe uma enorme diferença cultural e socioeconómica entre os turistas e a comunidade local o resultado do convívio pode entre ambos, segundo Archer e Cooper, ser favorável mas “ a mistura pode ser explosiva” (2002:94). Será favorável na medida em que incentiva a população local a

trabalhar e a esforçar-se de maneira a tingir os padrões de vida dos turistas, no entanto a não concretização deste objectivo poderá dar origem a frustração que poderá originar hostilidade.

Os problemas socioculturais que se encontram ligados ao turismo dependem da intensidade do seu desenvolvimento num determinado lugar. (Archer e Cooper, 2002) Quanto maior for o fluxo turístico maior será o ressentimento sentido por todos. A superlotação de um local prejudica tanto a experiência do turista como a vida dos residentes.

O turismo é a principal fonte de contacto social. Através das viagens é promovida a compreensão social e também uma maior coesão entre as nações. Esta actividade contribui certamente para um grande benefício social. No entanto, para que a maioria dos impactos negativos socioculturais possam ser ultrapassados tem que existir mais conhecimento, mais educação, mais respeito por todos e pelas suas culturas. O turismo é uma forma de fomentar a aceitação social e cultural sendo que, os governos, as agências de turismo, as companhias aéreas bem como as pessoas que estão no comando das estâncias turísticas têm o dever de fornecer informações adequadas de forma a instruir tanto os turistas como os residentes. Certamente se eles todos tivessem um papel mais activo muitos dos efeitos socioculturais que se fazem sentir com o turismo internacional seriam combatidos. Vejamos então os aspectos positivos socioculturais mais importantes salientados por Ferreira, e que podem tornar-se realidade:

- ❖ o aumento do intercâmbio cultural entre turistas e residentes e a consequente valorização da cultura local, que se encontra subjacente à consolidação do orgulho e da própria identidade da comunidade local;
- ❖ o fortalecimento do intercâmbio cultural poderá originar o aparecimento de novos laços, ideias e valores na comunidade residente;
- ❖ a promoção e preservação da cultura local (arte, artesanato, danças, etc.) que são constantemente divulgadas através do interesse suscitado por parte dos turistas;

- ❖ a presença de turistas poderá estimular a construção e /ou aperfeiçoamento de muitos serviços úteis para a comunidade local;
- ❖ valorização do património histórico-cultural local;
- ❖ aumento da tolerância e compreensão entre diferentes povos que se encontra intimamente ligado ao intercâmbio cultural (Ferreira, 2009).

### **Estratégias das Empresas Internacionais**

Para que possamos compreender alguns dos impactos do turismo internacional nas sociedades actuais iremos então apresentar as estratégias que as empresas utilizam para terem sucesso neste meio tão exigente e competitivo. Na sociedade actual é sabido que a maneira usada para a obtenção de resultados são os sistemas flexíveis de trabalho sendo que estes não seguem uma padronização, adquirindo contrariamente capacidades de se adaptarem a diversas condições.

As empresas pós-industriais manipulam inúmeras quantidades de informação o que exige bastantes habilidades e uma tecnologia sofisticada. Este tipo de empresas “reúne condições para se adaptar rapidamente às mudanças e, de certa maneira, contribuem para impulsioná-las” (Souza *et al*, 2004:5). Actualmente a manipulação de informação é um trunfo necessário para que se possa alterar o comportamento dos mercados, da concorrência e ainda dos consumidores. Estas empresas detêm a capacidade de adiantar-se aos mercados prevendo o comportamento destes e, fortalecendo deste modo, a sua gestão competitiva. A sua principal preocupação já não é o desenvolvimento do produto.

Hoje em dia as empresas pós-turísticas focam-se sobretudo na experiência do turista orientando-se sobretudo para a idealização e concretização de experiências. O esquema da oferta teve que evoluir para poder acompanhar o fluxo do turismo internacional bem como as suas novas exigências e paradigmas. Antigamente a preocupação das empresas focava-se nas suas necessidades e objectivos e o seu esquema compreendia produto – serviço – experiência do cliente, mas actualmente, esta preocupação têm em

foco a habilidade de compreender tanto o ambiente como os clientes sendo que, o seu esquema da oferta é representado pela experiência do cliente – serviço – produto. A experiência consiste no valor guardado pelo visitante na sua memória sendo que, é a experiência obtida que pode levar ao consumo da mesma experiência ou abrir a possibilidade de aquisição de novas experiências. Actualmente o que confere rentabilidade às empresas é sem dúvida o valor económico daí que, a experiência tenha que atingir o seu valor mais elevado (Souza *et al*, 2004).

Presentemente, a criação e o desenvolvimento de produtos turísticos são realizados através do emprego de diferentes recursos. Um desses recursos é sem dúvida a capacidade criativa existente nas organizações ou seja, a capacidade de transformar tanto a oferta existente como as regras do mercado.

O grande *pivot* das transformações e das inovações é sem dúvida a tecnologia. Por mais pequeno que seja o avanço poderá sempre ser uma mais-valia e uma maneira de ganhar vantagem entre a concorrência. É necessário realçar que nem toda a tecnologia assenta em equipamentos informáticos; é fundamental dar atenção às tecnologias que se relacionam com o atendimento a grupos humanos que compreendem a prestação de serviços de qualidade excepcional com a prática de estilos de liderança que propiciem uma alta produtividade.

Existem vários produtos de tecnologia de ponta em desenvolvimento que são aplicáveis ao Turismo, enquanto fenómeno social e prática em crescendo. Alguns desses produtos são lentes (não binoculares) de visão nocturna, que promovem actividades nocturnas de ecoturismo e turismo de aventura; trajes leves e resistentes a qualquer temperatura que permitem o desenvolvimento de actividades em climas hostis oferecendo assim, protecção contra picadas e possíveis queimaduras; estradas inteligentes, que impulsionam o aumento do turismo rodoviário sujeito a uma nova logística e a uma ampla gama de teleserviços. O Turismo actual assenta na junção de diferentes tecnologias que transformam profundamente os produtos e os serviços. Essa junção é cada vez mais de extremo interesse e importância comercial. Um dos casos mais

conhecidos desta junção tecnológica é o projecto da World City Corporation que em 2000 deu origem ao Phoenix World City. Este produto turístico consiste num povoado flutuante de ambiente europeu, capaz de receber 5.600 hóspedes. Conta com hotéis, restaurantes, bares e uma Universidade para os seus 1.200 empregados e para os visitantes que desejem estudar fotografia, publicidade e outros temas (Souza *et al*, 2004).

A tecnologia é cada vez mais a responsável pelo lançamento de novos produtos que rapidamente entrarão em voga e que influenciarão as pessoas a praticar turismo. É certamente da aposta nesta nova geração de produtos que dependerá o sucesso das empresas no mercado mundial. As novas tecnologias aumentam a eficiência, a eficácia e a produtividade. Com elas, são eliminados muitos postos de trabalho ou seja há menos despesas a nível de infra-estruturas, pois elas permitem que várias funções sejam realizadas por meio de pessoas interconectadas em rede. O que acontece actualmente é a virtualização das operações e também das funções das empresas (Souza *et al*, 2004).

Todas estas facilidades trazidas pelas novas tecnologias requerem cada vez mais formação por parte de todos. O conhecimento de línguas é então, cada vez mais uma competência necessária. Com a virtualização dos negócios é imperativo um autêntico domínio de línguas para que as mensagens cheguem da melhor maneira possível e os serviços tenham tanta qualidade de excelência que faça com que a experiência do turista atinja o mais alto nível de qualidade.

## Capítulo IV – Línguas e Turismo

A globalização económica é a grande responsável por várias mudanças no comportamento das sociedades actuais, sendo que estas procuram cada vez mais vantagens competitivas. Uma dessas vantagens competitivas é sem dúvida a competência em línguas. Assim, a globalização económica leva e continuará a levar a que haja uma permanente comunicação entre falantes de diferentes línguas o que conduz a uma indiscutível importância do conhecimento de idiomas no mundo actual. O multilinguismo tem, então, um papel fundamental no presente e futuro das sociedades contemporâneas.

A União Europeia constitui uma união supranacional económica e política de actualmente 27 estados-membros, tem actualmente 500 milhões de cidadãos e 23 línguas oficiais. Uma das principais políticas da UE é promover a aprendizagem de todos os cidadãos de pelo menos duas línguas além da sua língua materna. Este projecto ganhou voz em 2002 aquando da reunião dos chefes de Estado e de Governo em Barcelona. Em 2007, o presidente José Manuel Barroso nomeou Leonard Orban como comissário exclusivamente responsável pelo multilinguismo, sendo que, em 2008, adoptou-se uma nova estratégia para o multilinguismo denominada “Multilinguismo: uma mais-valia para a Europa e um compromisso comum”. O objectivo desta estratégia é não só facilitar a comunicação entre os cidadãos, como também sensibilizar as pessoas em direcção a uma maior tolerância e respeito pela diversidade cultural e linguística da União Europeia, pois esta é uma comunidade onde se partilham valores. Segundo Leonard Orban, o multilinguismo “contribui também para a prosperidade e para o êxito das empresas, desempenhando um papel fundamental no objectivo estratégico da União Europeia, que pretende tornar-se a economia baseada no conhecimento mais competitiva e dinâmica do mundo” (Orban, 2009: 3).

Os objectivos da estratégia para o multilinguismo centram-se sobretudo no acesso à formação adequada em línguas para que conseqüentemente haja a oportunidade de comunicar de forma adequada. Esta política foi elaborada para funcionar interna e externamente. A nível interno pretende promover o

respeito por todas as línguas faladas na UE, sejam estas oficiais, regionais ou minoritárias e a nível externo tem como objectivo promover as línguas faladas na UE no estrangeiro bem como, a aprendizagem de línguas não pertencentes à UE por parte dos Europeus.

As línguas têm um papel muito importante na sociedade actual pois elas são o instrumento de comunicação que mais utilizamos. A comunicação entre culturas é uma constante e só é possível quando existe conhecimento de línguas. O multilinguismo reduz o risco de alienação de comunidades, abrindo as portas para uma sociedade mais aberta e menos conflituosa.

Leonard Orban diz-nos que o relatório apresentado em 2007 por Amin Maalouf, escritor franco-libanês, sobre o contributo do multilinguismo para o diálogo intercultural, conclui que as línguas são pilares das nossas identidades e que o conhecimento de línguas é essencial para que haja união e integração social (Orban, 2009). As línguas permitem o acesso a outras culturas e também aos membros destas. Os fenómenos sociais de mobilidade e migração têm vindo a crescer e com eles o domínio da (s) língua (s) nacional (ais) é fundamental para que deste modo, possa existir uma boa integração e uma participação activa na sociedade.

A internacionalização do mundo dos negócios é uma realidade. Neste contexto, o multilinguismo surge como uma competência de oportunidades de empregabilidade ou seja, o domínio de mais de uma língua estrangeira e as competências interculturais daí decorrentes permitem elevadas possibilidades de obter um emprego melhor, pois “O multilinguismo, em si mesmo, é um sector de crescimento económico, criando postos de trabalho para professores de línguas, tradutores e intérpretes, para além do respectivo pessoal de apoio, assim como para aqueles que concebem e produzem equipamento de apoio electrónico e informático e para os programadores e especialistas em sistemas de tradução assistida por computador ou tradução automática” (Comissão Europeia, Direcção-Geral da Comunicação, 2008:11).

As empresas precisam de multilingues para que desta forma possam expandir o seu mercado à escala mundial. Segundo o autor seguido “ a

prestação de serviços multilingues e a promoção do diálogo permite alargar os benefícios sociais e económicos à comunidade em geral” (Orban, 2009: 13). O estudo sobre os efeitos na economia europeia da escassez de competências em línguas estrangeiras nas empresas (estudo ELAN), financiado pela Comissão e apresentado na Primavera de 2007, conclui que sem o domínio de línguas as empresas estão a perder negócios.

Estima-se que 11% das PME’s europeias de exportação (945 000 empresas) se encontram a perder oportunidades devido a barreiras linguísticas. Apostar num investimento linguístico mais activo (contratação de falantes nativos, de pessoas com conhecimentos linguísticos, ou utilização de tradutores e intérpretes) traria muito mais lucro às empresas que, facilmente iriam superar as despesas destes encargos e despesas adicionais (Orban, 2009). Este estudo, com o intuito de melhorar os resultados a nível dos negócios estrangeiros, aconselha que as empresas:

- ❖ “adoptem uma abordagem estratégica da comunicação multilingue;
- ❖ designem falantes nativos para trabalharem em mercados de exportação;
- ❖ recrutem pessoal com competências linguísticas e aprofundem essas competências;
- ❖ contratem tradutores e intérpretes” (Comissão Europeia, Direcção-Geral da Comunicação, 2008: 11).

É interessante salientar que, relativamente a este assunto, a Comissão tem o objectivo de criar uma plataforma europeia permanente sobre a relação entre línguas e empresas. Esta plataforma tem como objectivo a reunião de empresas, sindicatos, câmaras de comércio, escolas e autoridades educacionais para que deste modo, estes possam analisar quais as melhores práticas para abordar o problema existente da desadequação entre as necessidades das empresas (necessidades do mercado de trabalho) e a oferta educativa. As práticas a serem avaliadas envolvem o alargamento dos programas de mobilidade, para permitir que novos grupos possam praticar os seus conhecimentos linguísticos através de situações reais bem como, a

promoção de ferramentas de tradução dirigidas a pequenas empresas que contenham limitações de recrutamento de multilingues.

Os mercados estão cada vez mais competitivos e mais internacionais sendo que, uma maneira de criar vantagem seria o uso da diversidade linguística, pois o relatório denominado de “As línguas são a alma do negócio”, afirma que “as competências linguísticas constituem uma mais-valia para todas as actividades e não apenas para as vendas e o *marketing*. É possível resolver problemas de forma mais célere e evitar atrasos se existir uma comunicação directa entre as pessoas a todos os níveis” (Comissão Europeia, DG Educação e Cultura 2008:10).

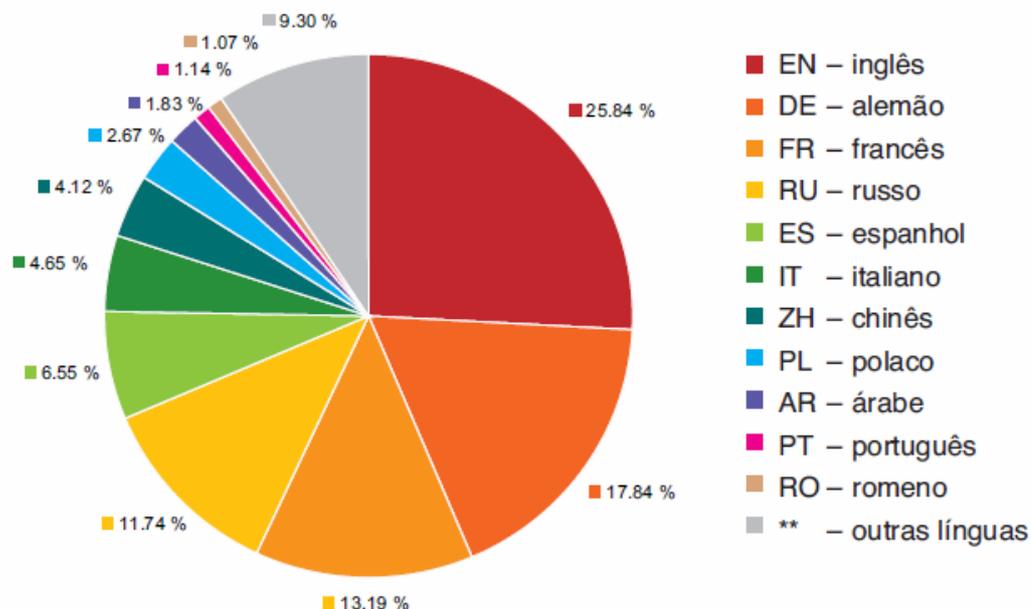
A língua inglesa é cada vez mais considerada uma competência linguística básica dentro do mundo dos negócios, ocupando o primeiro lugar no mundo internacional dos negócios, no qual se inclui o Turismo.

Segundo o estudo ELAN as empresas multinacionais consideram que para além do inglês tanto o mandarim como outras línguas chinesas(ZH) têm vindo a ser cada vez mais solicitadas. Este estudo releva ainda que, um quarto das PME considera que ainda é bastante necessário melhorar o nível de inglês dos seus trabalhadores, mas confessa que entre as línguas estrangeiras para além do inglês, o francês, o alemão e o russo são igualmente muito procuradas.

Como se constata no quadro seguinte, as línguas europeias que tendem cada vez mais a destacar-se são o alemão que, em conjunto com o russo e o polaco, servem os mercados da Europa de Leste; o francês que é maioritariamente utilizado nas relações comerciais com a África e o espanhol que predomina nos negócios com a América Latina.

A mobilidade dos trabalhadores na Europa é uma realidade; no entanto, a falta de conhecimentos linguísticos destes ou das suas famílias torna-se no seu principal entrave tanto a nível de empregabilidade, como em termos de integração na sociedade (Orban, 2009).

**Gráfico 3 - Línguas que as PME necessitariam de adquirir ou aperfeiçoar nos próximos três anos**



Fonte: Estudo Elan, 2006

Várias autoridades locais e até governos nacionais auxiliam os seus emigrantes a encontrar emprego e facultam-lhes ainda, cursos de línguas e cursos de adaptação com a cultura e a sociedade local, que muitas das vezes são leccionados na língua nativa dos imigrantes.

Na Bélgica, nomeadamente na cidade flamenga de Gand, os imigrantes e os refugiados, que possuam estatuto reconhecido, podem frequentar um programa de introdução que comporta 1200 horas de neerlandês e 75 horas de educação cívica. Em Frankfurt, na Alemanha, foi criado um curso 600 horas de língua leccionado em oito línguas por emigrantes que já se encontram enquadrados na localidade. Este curso promove ainda a familiarização com a cidade bem como a apresentação das instituições alemãs e do seu sistema jurídico. Na Finlândia, o sistema educativo promove as línguas maternas dos

imigrantes com o objectivo de afirmar o bilinguismo funcional. O ensino é realizado em 52 línguas. A Hungria estabeleceu um projecto-piloto de integração, o Matra, que tem a duração de seis meses e que compreende 1200 horas de ensino de línguas a imigrantes e 700 horas de adaptação cultural e jurídica. O Matra ainda contempla assistência financeira a nível de despesas primárias (Comissão Europeia, Direcção-Geral da Comunicação, 2008).

A UE tem financiado vários programas de mobilidade que pretendem impulsionar o ensino e a aprendizagem das línguas europeias. Todos eles se realizam a nível transfronteiriço e através de parcerias com dois ou mais países. Estes programas têm como finalidade completar as políticas nacionais de educação dos Estados-Membros, que são da inteiramente responsabilidade de cada governo. Essas políticas nacionais de educação incidem sobre o ensino de línguas, que difere de país para país. Os programas de mobilidade da UE têm como objectivo estabelecer laços entre países e regiões, por via de projectos realizados conjuntamente que fortaleçam e privilegiem a importância do ensino e da aprendizagem de línguas.

Vejamos então os programas da UE:

- ❖ O programa Comenius (nome de Jan Amos Comenius ou Komensky, que foi pedagogo do século XVII, originário da actual República Checa) compreende o ensino pré-escolar e escolar até ao final do ensino secundário, bem como todos os estabelecimentos e as organizações que prestam ensino a este nível. Este programa estende-se aos jovens e também ao pessoal docente.
- ❖ O programa Erasmus (nome do humanista do século XVI, Erasmus de Roterdão) é um programa que faculta a mobilidade de todos os intervenientes do ensino superior formal e também do ensino e formação profissional de nível superior dentro dos países da UE. É independente da duração do curso ou da qualificação, sendo que este programa até inclui estudos de 3º ciclo, tentando sempre responder às necessidades dos estabelecimentos e das organizações que proporcionam ensino e formação

a este nível. É interessante salientar que o programa Erasmus faculta aos seus participantes cursos de língua intensivos antes da sua estada em qualquer país da UE.

- ❖ O programa Leonardo da Vinci (nome do famoso pintor da Renascença italiana) prende-se com o ensino e a formação profissionais.
- ❖ O programa Grundtvig (nome de N. F. S. Grundtvig, um pioneiro dinamarquês na educação de adultos que viveu no séc. XIX), destina-se exclusivamente ao ensino de adultos, pretendendo responder às suas necessidades bem como às dos estabelecimentos e organizações que fornecem ou promovem este tipo de educação. Visa sobretudo a melhoria dos conhecimentos e das competências dos formandos adultos (Comissão Europeia, DG Educação e Cultura, 2010), pois o ensino de línguas deve ser dirigido não só a crianças e jovens em idade escolar mas também aos seus familiares (Orban, 2009).

Dentro das suas especificidades cada um dos programas pretende:

- ❖ “incentivar a aprendizagem de línguas em todos os níveis de ensino e em todas as idades ao longo da vida activa;
- ❖ melhorar o acesso a recursos de aprendizagem de línguas na Europa;
- ❖ desenvolver e divulgar técnicas inovadoras de ensino e melhores práticas;
- ❖ assegurar um leque suficientemente amplo de instrumentos de aprendizagem àqueles que aprendem línguas;
- ❖ sensibilizar para a importância do multilinguismo como trunfo económico e social fundamental da UE” (Comissão Europeia, Direcção-Geral da Comunicação, 2008).

Todos os que se encontram no âmbito destes programas podem beneficiar de auxílio a nível de todas as línguas estrangeiras, sejam estas línguas oficiais, regionais, minoritárias e migrantes e/ou línguas dos clientes comerciais mais importantes da UE (Comissão Europeia Direcção-Geral, 2008).

Em 2007 estes projectos foram inseridos no “Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida”. O PALV decorrerá durante 7 anos, sendo que teve início no dia 1 de Janeiro de 2007 e terá fim no dia 31 de Dezembro de 2013. Este programa visa “contribuir, através da aprendizagem ao longo da vida, para o desenvolvimento da União Europeia enquanto sociedade baseada no conhecimento e no crescimento económico sustentável, com mais e melhores empregos e uma maior coesão social, procurando salvaguardar, simultaneamente, o desenvolvimento sustentável e a protecção do ambiente para as gerações futuras” (Comissão Europeia, DG Educação e Cultura, 2010: 10).

A tradução literária é um tema que se prende com a visão alargada da política de multilinguismo. Esta indústria é uma maneira eficaz de quebrar barreiras linguísticas e de fomentar ligações entre pessoas e línguas. Segundo Leonard Orban “o acesso à literatura noutra língua é essencial para aceder a aspectos mais amplos da cultura e do pensamento” (Orban 2009: 14).

Importa referir que a Comissão Europeia realizou, em 2007, um concurso anual denominado de “Juvenes Translatores” que tem como objectivos sensibilizar os jovens para a profissão de tradutor e, ao mesmo tempo, desafiá-los a participar no concurso. Este concurso teve bastante aceitação por parte dos estudantes do ensino secundário demonstrando que estes nutrem bastante interesse pelas línguas estrangeiras.

As línguas servem os cidadãos, logo estas devem estar ao alcance de todos. O autor que temos vindo a seguir diz-nos que “os profissionais com conhecimentos linguísticos e os intérpretes formados contribuem para o funcionamento das instituições das sociedades multilingues. Apoiam as comunidades migratórias nos tribunais e hospitais, junto da polícia e dos serviços de imigração, e contribuem assim para proteger os direitos humanos e democráticos” (Orban 2009: 15). A competência linguística dos profissionais é o primeiro passo para satisfazer as necessidades tanto de turistas como de trabalhadores estrangeiros e até de estudantes que se encontram em

programas de mobilidade. Em certos locais os “estrangeiros” podem até contar com a informação base disponível em várias línguas.

A interpretação jurídica é extremamente necessária para que os direitos base sejam respeitados. Com a crescente mobilidade, as acções judiciais envolvem cada vez mais pessoas que têm formação restrita a nível da linguagem jurídica e que, deste modo, necessitam de auxílio. Este assunto tem vindo a tornar-se bastante pertinente dentro da Comissão sendo que, até foi implementado o “Fórum de Reflexão sobre o Multilinguismo e Formação de Intérpretes”, que lançou um relatório no qual foram expostas formas de divulgar as melhores práticas e de melhorar a qualidade da interpretação jurídica nos Estados-Membros da União Europeia.

A nível da saúde é extremamente necessário que os profissionais envolvidos tenham conhecimentos de línguas. O crescente fluxo de mobilidade resultante tanto da procura de trabalho como de programas de mobilidade e/ou até de questões turísticas trouxe a necessidade de compreender os pacientes em línguas diferentes das suas. Num contexto em que está presente a emergência bem como o vocabulário específico é estritamente necessário que o profissional de saúde esteja apto a compreender o seu paciente para que deste modo o possa tratar devidamente. Na área da saúde o multilinguismo é sem dúvida uma competência essencial.

As novas tecnologias promovem o multilinguismo. Estas são uma forma de despertar o interesse para a aprendizagem de línguas bem como de as aprender e ainda de as colocar em prática. A televisão está repleta de programas, séries e filmes estrangeiros que de algum modo familiarizam os telespectadores com outras culturas e línguas incentivando assim a sua aprendizagem. Em Portugal, a utilização de legendas é bastante frequente sendo que, apesar de ser essencialmente uma forma de promover o lazer é também uma maneira de aprendizagem.

Há inúmeros *sites* na Internet que podem ajudar qualquer um que queira aprender línguas. Com a criação das redes sociais as pessoas podem e têm cada vez mais de colocar a hipótese de se tornarem multilingues. As novas

tecnologias facilitam a comunicação entre as pessoas mas, para existir comunicação tem que existir compreensão (Orban, 2009).

Um dos grandes trunfos em que as sociedades de hoje podem investir, é sem dúvida no multilinguismo. Saber línguas é uma mais-valia tanto a nível pessoal como a nível profissional, é o caminho para o sucesso das sociedades contemporâneas. O conhecimento de línguas é fundamental para a actividade turística, nomeadamente quando está em causa o turismo internacional. De facto, as entidades anfitriãs devem estar capacitadas para receber turistas originários dos mais diversos países, em que um dos veículos da interacção é a qualificação no âmbito das línguas. Se o inglês, o francês, o alemão e o espanhol são os locutores mais assíduos no espaço europeu, novas línguas emergentes (como as línguas chinesas e o árabe) devem ser contempladas na formação dos nossos profissionais.

## Capítulo V - O Ensino das Línguas

As línguas são muito mais do que instrumentos de comunicação, estas traduzem a identidade de um povo dando origem à construção da diversidade cultural. É através delas que temos acesso ao conhecimento. A competência em línguas permite-nos descobrir diferentes valores, diferentes culturas, enfim diferentes mundos pois, são as línguas que nos abrem as portas ao multiculturalismo.

A capacidade de comunicar noutras línguas, permite-nos alargar os horizontes na medida em que, nos dá uma visão e compreensão das coisas a partir de outros prismas e estimula a nossa mobilidade quer esta seja pessoal quer profissional. As línguas são imperativas à integração social bem como à compreensão entre os povos, elas promovem o diálogo intercultural e fomentam o progresso socioeconómico (Orban, 2009).

É interessante referir que o dia 26 de Setembro é o Dia Europeu das Línguas. Um dos objectivos principais deste dia é promover a aprendizagem de línguas numa Europa que cada vez mais se apresenta interdependente.

No contexto actual de Portugal, como membro da União Europeia, o exercício da cidadania não se pode limitar às fronteiras nacionais; para que haja uma cidadania activa e participada é imperativo aprender outras línguas. A aprendizagem de línguas deve então ser, necessariamente, colectiva.

Numa era em que a globalização se acentua cada vez mais e a Europa tenta ganhar terreno a nível mundial, é de extrema importância aprender outras línguas para além da nossa língua materna.

De seguida, apresenta-se o contexto linguístico da Europa para que mais tarde se faça então, uma análise geral do ensino superior de línguas em Portugal, com especial incidência no Alentejo.

A União Europeia tem actualmente cerca de 500 milhões de habitantes, 27 países membros e 23 línguas oficiais. As línguas são: Alemão, Búlgaro

Castelhano, Checo, Dinamarquês, Eslovaco, Esloveno, Estoniano, Finlandês, Francês, Grego, Húngaro, Inglês, Irlandês, Italiano, Letão, Lituano, Maltês, Neerlandês, Polaco, Português, Romeno e Sueco.

A maioria das línguas acima mencionadas pertence à família indo-europeia, cujas sub-famílias principais são a germânica, a românica, a eslava e a céltica. O grego, o lituano e o letão são também indo-europeias, mas não fazem parte de nenhuma das sub-famílias mencionadas. O húngaro, o finlandês e o estónio provêm das línguas hungro-finesas. O maltês é uma mistura de árabe e de italiano (Comissão Europeia, Direcção-Geral da Comunicação, 2008).

Segundo o inquérito Eurobarometer Survey realizado em 2005, intitulado de “Europeans and Languages”, a língua materna mais falada na União Europeia é o alemão que detém cerca de 18% dos falantes. Tanto o inglês como o italiano possuem 13% dos falantes, sendo que o francês corresponde a 12%. O inglês é a língua estrangeira mais falada da União Europeia com cerca de 38% de locutores. O francês e o alemão são as segundas línguas estrangeiras mais faladas contendo 14% de falantes.

A União Europeia respeita e utiliza todas as 23 línguas comunitárias isto porque esta pretende dar especial relevância à democracia, à transparência e ao direito à informação; “o princípio de base é que todos os cidadãos e os seus representantes eleitos tenham o mesmo direito de acesso à UE e possam comunicar com as instituições e autoridades da UE na sua própria língua” (Comissão Europeia, Direcção-Geral da Comunicação, 2008:17). A UE utiliza mais línguas do que várias organizações internacionais devido ao seu poder legislativo e à participação directa dos seus cidadãos.

A Organização das Nações Unidas ou a NATO operam a nível intergovernamental não possuindo função legislativa. A primeira, com mais de 190 membros, utiliza apenas seis línguas, enquanto que a última apenas emprega o inglês e o francês, tal como o Conselho da Europa. “As instituições da UE foram afinando os seus procedimentos ao longo dos anos para gerir o

número crescente de línguas oficiais. Esforçaram-se também por proporcionar aos cidadãos e aos governos serviços de tradução e de interpretação de qualidade, eficientes e económicos. As aptidões e a competência destes serviços são consideradas exemplares a nível mundial” (Comissão Europeia, Direcção-Geral da Comunicação, 2008:17).

Internamente, por questões de tempo, eficiência e custos, os documentos diários da Comissão são realizados nas três línguas principais: o inglês, o francês e o alemão. Importa referir que mais tarde todos estes documentos serão traduzidos nas restantes línguas oficiais. No Parlamento Europeu, e também por razões económicas, foi instaurado um sistema de línguas *pivot* que compreende: o inglês, o francês, o alemão, o italiano, o polaco e o espanhol. Este sistema consiste no facto de um documento escrito numa outra língua que não uma *pivot* seja primeiro traduzido para uma destas línguas (*pivot*) e a seguir traduzido, a partir desta língua, para todas as outras (Neves, 2006).

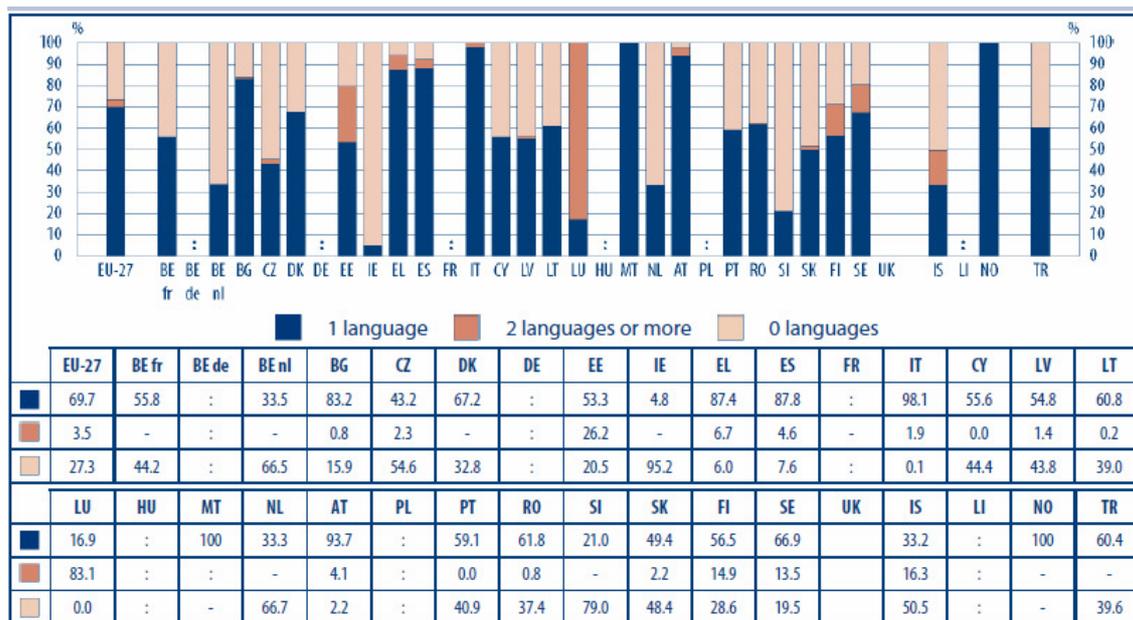
Sabemos que um dos actuais objectivos da Comissão Europeia é a adopção do objectivo de Barcelona (a língua materna mais duas) ou seja que cada cidadão da União domine, além da sua língua materna, mais duas línguas estrangeiras. O “objectivo” defende que esta aprendizagem seja realizada a partir de uma idade muito precoce e que se estenda ao longo da vida. Apesar de ser um objectivo a atingir a “longo prazo” em alguns países, nomeadamente a Estónia, a Suécia, a Islândia, a Finlândia e o Luxemburgo, esta política apresenta-se com cariz obrigatório.

### **5.1 A aprendizagem de línguas estrangeiras no 1º ciclo do ensino básico na UE**

Segundo um estudo realizado pela Education, Audiovisual and Culture Executive Agency (EACEA P9 Eurydice), na grande maioria dos países da União Europeia a aprendizagem de línguas inicia-se no primeiro ciclo do ensino básico e esta tem vindo cada vez mais a acentuar-se. Importa salientar que

imperava sobretudo o ensino de apenas uma língua estrangeira. Vejamos então, o seguinte gráfico:

**Gráfico 4 - Percentagem de alunos segundo o número de línguas estrangeiras aprendidas no 1º ciclo do ensino básico 2005/2006**



Fonte: Eurostat, 2008

Ao analisarmos o gráfico podemos confirmar que uma boa parte dos alunos do 1º ciclo da União Europeia aprende pelo menos uma língua estrangeira. É de realçar que existem dois países onde essa aprendizagem é realizada a 100%, nomeadamente Malta e Noruega. Em Portugal 59.1% dos alunos privilegiam dessa aprendizagem. Segundo os dados obtidos por este estudo, em 2005/2006, a língua estrangeira mais aprendida foi sem dúvida o inglês.

Este estudo diz-nos ainda que, esta aprendizagem se inicia maioritariamente entre os 8 e os 10 anos, existindo excepções como é por exemplo o caso de algumas regiões autónomas de Espanha, onde as crianças iniciam a sua aprendizagem de uma língua estrangeira aos 3 anos de idade. O tempo dedicado à aprendizagem de línguas estrangeiras no primeiro ciclo do ensino básico é bastante reduzido, variando consideravelmente de país para

país, na sua maioria esta aprendizagem é realizada em pouco mais de 10% da carga lectiva total (Eurydice, 2008).

Em Portugal, a oferta do ensino de inglês no 1º ciclo do ensino básico tornou-se obrigatória a todos os anos do ensino básico através do Despacho nº 14460/2008, de 26 de Maio, mas a sua adesão é facultativa. No 1º e 2º anos lectivos as horas semanais correspondem a 90 minutos, porém para o 3º e 4º anos a carga horária semanal é de 135 minutos.

Segundo o Relatório de Execução Física do Programa AEC 2008/2009, 97,9% dos estabelecimentos com alunos matriculados nos 1º e 2º anos de escolaridade disponibilizavam, no ano lectivo de 2008/2009, o ensino do Inglês nestes anos de escolaridade. No mesmo ano lectivo, 98,9% dos estabelecimentos com alunos matriculados no 3º e 4º ano de escolaridade disponibilizavam a oferta do ensino de inglês nestes mesmos anos de escolaridade (GEPE, 2010).

Relativamente aos alunos abrangidos pelo ensino de inglês, no ano de 2008/2009, a percentagem referente ao 1º e 2º ano de escolaridade era de 85,3%, enquanto que no 3º e 4º ano de escolaridade era de 88,8%.

Relativamente ao Alentejo vejamos o seguinte gráfico:

#### **Quadro 4 - Estabelecimentos com Ensino do Inglês no 1º e 2º anos, por DRE (2007/2008 -2008/2009)**

DRE	Estabelecimentos					
	2006/ 2007		2007/2008		2008/2009	
	N	%	N	%	N	%
DREN	1 132	49,5	1 055	50,2	1 997	97,9
DREC	618	37,7	753	53,5	1 137	98,5
DRELVT	524	36,8	677	50,6	1 275	98,1
<b>DREAlentejo</b>	<b>210</b>	<b>54,5</b>	<b>208</b>	<b>58,8</b>	<b>334</b>	<b>96,0</b>
DREAlgarve	50	27,5	82	48,5	159	95,2
<b>Total</b>	<b>2 534</b>	<b>42,8</b>	<b>2 775</b>	<b>51,7</b>	<b>4 902</b>	<b>97,9</b>

Fonte: GEPE/DRE, 2010

Os dados do quadro acima dizem-nos que durante os anos lectivos de 2006/2007 e 2007/2008 o Alentejo detinha a maior percentagem de estabelecimentos que ofereciam ensino de inglês no 1º e 2º ano lectivos com respectivamente 54,5% e 58,8%. No ano lectivo de 2008/2009 esta

percentagem aumentou chegando aos 96,0%. A nível de ensino de inglês nos 3º e 4º anos do ensino básico, a percentagem atinge, no ano lectivo de 2008/2009, os 97,7%.

A percentagem de alunos que aderiu ao ensino de inglês no 1º e 2º anos do ensino básico na região Alentejo foi, no ano lectivo de 2008/2009 de 81,8%. Vejamos então o seguinte quadro que corresponde aos dados do ensino de inglês nos 3º e 4º anos do ensino básico, durante 3 anos lectivos.

**Quadro 5 - Alunos abrangidos pelo Ensino de Inglês 3º e 4º anos, por DRE (2006/2007 –2008/2009)**

DRE	Alunos Abrangidos					
	2006/2007		2007/2008		2008/2009	
	N	%	N	%	N	%
DREN	77 320	91,2	76 445	91,6	76 288	92,4
DREC	33 175	93,2	32 222	92,1	31 423	91,3
DRELVT	58 279	84,7	58 892	83,1	61 252	94,9
DREAlentejo	8 934	88,7	9 056	90,4	9 284	91,0
DREAlgarve	7 539	81,0	7 667	79,8	7 395	75,6
Total	185 230	88,8	184 282	88,2	185 642	88,8

Fonte: GEPE, 2010

No Alentejo, durante estes anos lectivos, houve sempre um aumento da adesão dos alunos do 3º e 4º ano relativamente ao ensino de inglês, sendo que no ano de 2008/2009 a percentagem ultrapassou os 90%.

**5.2 A aprendizagem de línguas estrangeiras no 2º e 3º ciclo e secundário na UE**

Em todos os países da União Europeia o ensino de línguas estrangeiras está presente no 2º e 3º ciclo (lower secondary education - ISCED level 2) e no ensino secundário (upper secondary education - ISCED level 3). Em pelo menos 50% dos países os alunos aprendem duas ou mais línguas estrangeiras, sendo que a percentagem de alunos que aprende três ou mais línguas é superior aos 15%.

Em 95% dos países as línguas mais aprendidas são o inglês, o francês, o alemão, o espanhol e o russo. Vejamos então a tabela seguinte:

**Tabela 1 - Percentagem de alunos que aprenderam inglês, francês, alemão, espanhol e russo , 2 e 3º ciclo e secundário (ISCED 2 e 3), 2005/06**

	ISCED levels	EU-27	BE fr	BE de	BE nl	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK	IS	LI	NO	TR	
DE	2	11.4	1.7	:	:	17.4	26.7	89.4	-	19.9	22.4	37.8	2.4	14.4	6.8	0.9	16.4	23.4	100	39.6	9.5	:	-	27.9	0.5	10.6	33.0	35.4	14.1	24.9	-	4.2	:	28.3	:	
	3	24.3	5.8	:	:	52.3	40.3	72.2	71.9	-	44.1	18.2	2.9	1.1	22.8	7.7	2.4	35	27.2	97.0	49.9	1.7	86.2	-	64.0	1.6	11.6	77.0	72.6	35.4	32.4	13.1	30.7	:	31.3	6.5
EN	2	86.4	38.9	:	:	47.9	69.1	77.6	100	96.4	93.2	-	98.9	98.5	96.7	96.0	99.1	97.2	92.3	52.8	56	100	:	99.1	73.5	98.8	95.1	95.1	68.6	99.2	100	-	99.3	:	100	:
	3	84.1	90.0	:	:	99.1	86.1	100	99.9	94.3	92.6	-	94.0	94.6	99.4	96.9	88.1	94.9	82.3	97.0	73.3	63.5	100	96.9	90.0	50.7	94.8	98.9	97.7	99.5	99.9	-	76.1	:	100	67.3
FR	2	24.5	-	:	:	94.8	10.4	2.3	12.1	24.3	2.0	67.9	57.9	38.4	-	61.3	93.6	0.8	4.0	100	1	43.0	:	5.2	1.5	93.3	87.6	2.6	1.7	6.8	17.1	-	1.9	:	17.8	:
	3	22.2	-	:	:	99.1	15.3	25.0	22.6	28.7	6.1	60.5	8.6	27.1	-	21.4	38.3	4.1	5.4	97.0	6.2	7.9	70.1	54.1	10.0	15.1	83.6	10.2	16.0	19.7	22.4	34.8	17.1	:	20.3	0.7
ES	2	7.6	:	:	:	1.4	0.6	-	2.1	0.1	8.0	-	-	34.7	8.0	0.2	0.0	0.0	-	0.1	3.0	:	0.4	0.2	2.0	0.5	0.8	0.2	:	31.6	-	3.4	:	7.9	-	
	3	15.4	6.9	:	:	2.4	7.6	8.8	27.9	15.1	0.3	8.8	-	-	62.4	5.0	7.7	0.5	0.3	7.6	1.3	1.3	:	12.0	1.0	0.9	2.2	5.7	4.7	10.3	40.6	7.8	17.2	:	12.8	-
RU	2	2.7	:	:	:	28.7	1.1	-	1.6	61.3	:	-	-	0.1	-	0.2	48.1	59.1	-	0.2	0.2	:	0.5	2.7	:	2.2	:	3.7	0.8	0.0	:	-	:	0.0	-	
	3	4.0	:	:	:	26.8	5.2	0.5	2.8	57.1	0.0	-	-	0.7	-	1.2	46.8	42.6	-	0.6	:	:	2.3	13.8	:	1.0	0.4	3.4	5.6	1.2	:	0.4	:	0.1	-	

Fonte: Eurydice, 2008

Em média, 90% dos alunos aprendem inglês, alemão e francês. Durante o ensino obrigatório, que varia de país para país, 90% dos alunos aprende inglês embora este seja apenas obrigatório em 13 países. Vejamos então a tabela seguinte:

**Tabela 2 - Línguas estrangeiras obrigatórias impostas pelas autoridades de educação (ensino obrigatório) 1982/83, 1992/93, 2002/03 e 2006/07**

	BE fr	BE de	BE nl	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU
2006/07		▲	▲●			●	●		⊗	●			●	●▲			●▲●
2002/03		▲	▲●			●	●		⊗	●				●▲	●		●▲●
1992/93		▲	▲●			●	●		⊗	●				●			●▲●
1982/83		▲	▲●	○	○	●	●		⊗					●			●▲●
	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK-ENG/ WLS/NIR	UK- SCT	IS	LI	NO	TR
2006/07		●	●							fi/sv	●		⊗	● da	●	●	
2002/03		●	●							fi/sv	●		⊗	● da	●	●	
1992/93		●	●							fi/sv	●			da ●		●	
1982/83	○	●	●		○				○	fi/sv	●	⊗		da ●		●	

● English ▲ French ■ German ○ Russian ■ No specific mandatory language  
⊗ No foreign language as a compulsory subject

Fonte: Eurydice, 2008

Em Portugal, o ensino de línguas estrangeiras só se torna obrigatório no segundo ciclo do ensino básico (5º e 6º anos) com apenas uma língua estrangeira. As línguas pelas quais se pode optar no 5º ano são o inglês o francês e o alemão.

No 3.º ciclo (7º, 8º e 9º anos), é obrigatório a aprendizagem de duas línguas ou seja a iniciada no 5º ano e a que se irá iniciar então, no 7º ano. As línguas optativas são: o inglês, o francês, o espanhol e o alemão. Tanto no 2º como no 3º ciclo a carga semanal conferida às línguas é de 135 minutos por semana.

No ensino secundário (10.º, 11.º e 12.º anos), que não faz parte do ensino obrigatório em Portugal, a aprendizagem de uma língua estrangeira é obrigatória independentemente do percurso seguido pelos alunos para uma certa e determinada área de estudos. Nos cursos de Ciências e Tecnologias, Ciências Socioeconómicas, Artes Visuais e de Ciências Sociais e Humanas, no 10º ano, o aluno deverá dar continuidade a uma das línguas aprendidas no 2º e 3º ciclo do ensino básico. Se no 11º ano quiser optar por outra língua estrangeira, esta terá de corresponder à componente de formação específica. No curso de Línguas e Literaturas, também no 10º ano, o aluno pode continuar uma das duas línguas que tenha aprendido anteriormente ou pode iniciar uma outra. No caso de o aluno dar continuidade às duas línguas estrangeiras estudadas no ensino básico, a língua estrangeira I deverá inserir-se na componente de formação geral e a língua estrangeira II na componente de formação específica.

A língua estrangeira leccionada no 10º e 11º anos corresponde à carga horária de 180 minutos semanais, enquanto que a língua estrangeira leccionada no 11º e 12º ano compreende 270 minutos de carga horária semanal. O leque de línguas continua a ser constituído pelo inglês, francês, espanhol e alemão.

### **5.3 O ensino de Línguas estrangeiras, nos cursos profissionais**

Os modelos do ensino e da formação profissional sempre foram muito diversificados na União Europeia, pois a concepção de uma política comum

não agradava a muitos dos estados-membros. Na década de 70 os governos e em especial os sindicatos começaram a centrar-se na questão da formação inicial e contínua. Em 1975 é então criado o Desenvolvimento da Formação Profissional, o Cedefop, com sede em Berlim (Reuter-Kumpmann, 2004).

O Cedefop tem as seguintes funções:

- ❖ “compilar uma documentação selectiva e proceder a análises de dados;
- ❖ contribuir para o desenvolvimento e a coordenação da investigação;
- ❖ explorar e divulgar informação;
- ❖ incentivar a adopção de abordagens conjuntas para a resolução de problemas relacionados com o ensino e formação profissionais;
- ❖ constituir um fórum para debate e intercâmbio de ideias” ([http://europa.eu/agencies/community\\_agencies/cedefop/index\\_pt.htm](http://europa.eu/agencies/community_agencies/cedefop/index_pt.htm), consultado em 17/5/2010).

Em Portugal, os cursos profissionais operam em escolas profissionais, públicas ou privadas e em escolas secundárias da rede pública conferindo um diploma de nível secundário de educação e um certificado de qualificação profissional de nível 3. São um dos percursos da educação secundária, sendo que estes estabelecem uma relação de proximidade com o mundo do trabalho. A aprendizagem efectuada a partir destes cursos “valoriza o desenvolvimento de competências para o exercício de uma profissão, em articulação com o sector empresarial local” (<http://cdp.portodigital.pt/educacao-e-formacao/ensino-basico-e-secundario/modalidades-de-ensino/cursos-profissionais>, consultado em 17/5/2010).

Estes cursos têm os seguintes objectivos:

- ❖ promover o desenvolvimento de competências tanto a nível pessoal como a nível profissional para a prática de uma profissão;
- ❖ privilegiar as ofertas que se prendem com as necessidades de trabalho locais e também regionais;
- ❖ adaptar os alunos para o acesso a formações pós-secundárias e também ao ensino superior

(<http://www.anq.gov.pt/default.aspx?access=1>, consultado em 17/5/2010).

As componentes de formação destes cursos são de cariz sociocultural, científica e técnica. A oferta é composta por 39 áreas de formação nas quais é sempre obrigatório o ensino de uma língua estrangeira. O aluno pode dar continuidade a uma das línguas já estudadas no ensino básico ou iniciar o estudo de uma LE III. O leque de línguas leccionado nestes cursos compreende o inglês, o francês, o espanhol e o alemão.

#### **5.4 O ensino superior de línguas estrangeiras**

No inquérito do Eurobarometer Survey de 2005 é referido que o domínio de uma língua estrangeira atinge um óptimo aproveitamento se este for prolongado ao nível de estudos superiores. Os dados recolhidos através deste inquérito apresentaram competências bastantes distintas no domínio de uma língua tendo em conta a sua trajectória educacional. A percentagem de estudantes que consegue dominar uma língua a ponto de conseguir dialogar com ela, ronda os 77%, enquanto que os alunos que se ficaram pelos estudos até mais ou menos aos 15 anos apenas 19% dizem possuir essa competência. Estes resultados são conclusivos na medida em que a aprendizagem de línguas tem de ser sucessiva não deixando de se prolongar ao ensino superior.

Há uma década atrás a Declaração da Sorbonne – Declaração conjunta sobre a Harmonização da Arquitectura do Sistema Europeu do Ensino Superior Saber viver numa Europa multicultural e multilingue - procurou apelar à necessidade de a formação do primeiro ciclo do ensino superior ser orientada para programas diversificados e pluridisciplinares que se apoiassem no ensino das línguas vivas e também no uso das novas tecnologias. Vejamos então o excerto dessa declaração:

“Undergraduates should have access to a diversity of programmes, including opportunities for multidisciplinary studies, development of a proficiency in languages and the ability to use new information technologies.” (The Sorbonne, 1998:1)

Apesar de ter sido esta declaração a dar origem ao processo de Bolonha e apesar deste já se encontrar integrado na esmagadora maioria das instituições do ensino superior, os *curricula* académicos insistem em não contemplar a possibilidade do estudo de línguas estrangeiras que cada vez se torna mais emergente. A educação de línguas no ensino superior não deve ser dirigida apenas os alunos que estão a estudar para serem professores de línguas; o aprofundamento e a especialização de uma língua estrangeira deve englobar todos os alunos universitários que frequentem o primeiro ciclo de estudos.

Certamente que o ensino de uma determinada língua tenha que ser aplicado tendo em conta o perfil de estudo. Por exemplo, o ensino de línguas estrangeiras em cursos de turismo deve ser diferente do que é aplicado em cursos de ensino de línguas (Peixoto, 2007).

O Espaço Europeu de Ensino Superior promove essencialmente a mobilidade entre os países, no entanto, o caminho para esta mobilidade passa inevitavelmente pela aprendizagem de línguas estrangeiras. Para o Espaço Europeu de Ensino Superior esta aprendizagem é vista de duas formas: abre as portas a novas culturas e civilizações tornando a mobilidade fruto do sistema europeu de ensino superior; e é uma competência que possibilita inúmeras oportunidades de mobilidade consoante o domínio de línguas adquirido.

A utilidade das línguas estrangeiras está intimamente ligada com as novas tecnologias. No actual mundo globalizado em que vivemos, onde as novas tecnologias são indispensáveis, é cada vez mais necessário o domínio de línguas estrangeiras para que deste modo se possa fazer um bom usufruto destas. Dominar a era informática pode parecer uma tarefa fácil mas, apenas para quem domina outros idiomas. A aprendizagem de línguas no ensino superior é uma mais-valia para os alunos, pois faculta uma educação multicultural e permite tanto a mobilidade como o bom aproveitamento das novas tecnologias.

Em Portugal, no ensino superior, a oferta de línguas é bastante reduzida. A única língua estrangeira que se estende a todos os planos de estudos que não integrem o ensino de uma língua é o inglês, sendo que este é leccionado de maneira bastante básica e numa carga horária bastante reduzida. Muitas das vezes nos cursos em que as línguas são uma competência irrevogável, existem algumas opções na escolha do idioma, mas o ensino deste acaba por não se adaptar às necessidades reais do mercado de trabalho.

Outro problema é que mesmo nestes cursos o ensino continua a favorecer de uma carga horária bastante reduzida tanto ao nível de horas semanais como ao nível de semestres obrigatórios. Com todas as falhas acima referidas não se pode dizer que os alunos consigam chegar a dominar uma certa e determinada língua estrangeira.

Perante as lacunas descritas, as instituições superiores deveriam dar mais importância à criação de centros de línguas e à promoção de programas europeus de mobilidade. A formação de centros de ensino de línguas nas instituições do ensino superior é uma forma de sensibilizar, promover e ajudar os alunos a aprenderem línguas estrangeiras mas, a sua proliferação é bastante escassa. Os programas de mobilidade ajudam os alunos a aprofundar os seus conhecimentos numa determinada língua, no entanto, a tendência do ensino superior português em relação a estes programas não é a de sensibilizar os seus próprios alunos à mobilidade mas de sensibilizar os alunos estrangeiros (Peixoto, 2007).

Não proporcionar uma boa educação de línguas estrangeiras é estar a limitar os alunos de inúmeras possibilidades, é estar a limitar o país. Se queremos aproximar-nos dos padrões mais elevados dos países membros da União Europeia, um bom caminho a tomar seria apostar mais no ensino de línguas estrangeiras.

#### **5.4.1- O ensino superior de línguas estrangeiras no Alentejo**

As instituições de ensino superior que se situam no Alentejo são: o Instituto Politécnico de Portalegre (IPP), o Instituto Politécnico de Beja (IPB) e a Universidade de Évora (UE). Iremos seguidamente analisar o contexto de

ensino de línguas estrangeiras em cada uma das instituições, que foi realizado a partir do acesso aos *sites* destas instituições.

O Instituto Politécnico de Portalegre é constituído pela Escola Superior de Educação, pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão, pela Escola Superior Agrária e pela Escola Superior de Saúde. Vejamos então os cursos que são leccionados neste instituto e em quais é obrigatório o ensino de línguas estrangeiras:

#### Cursos da Escola Superior de Educação (Portalegre)

- ❖ Animação Cultural - neste curso é obrigatório o ensino de uma língua estrangeira durante 1 semestre;
- ❖ Educação Artística - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Educação Básica – o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Educação e Formação de Adultos, perfil Educação Gerontológica e perfil Recursos Humanos e Gestão da Formação - neste curso (em ambos os perfis) é obrigatório o ensino de uma língua estrangeira durante 1 semestre;
- ❖ Jornalismo e Comunicação: perfil Jornalismo e perfil Comunicação Empresarial, Comunicação e Relações Públicas - neste curso (em ambos os perfis) é obrigatório o ensino de uma língua estrangeira durante 2 semestres;
- ❖ Serviço Social - neste curso é obrigatório o ensino de uma língua estrangeira durante 1 semestre;
- ❖ Turismo – neste curso é obrigatório o ensino de inglês durante os 6 semestres, bem como o de uma outra língua estrangeira;

#### Cursos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (Portalegre)

- ❖ Administração de Publicidade e Marketing - neste curso é obrigatório o ensino de inglês durante 1 semestre;
- ❖ Bioengenharia - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste cursos;

- ❖ Design e Animação Multimédia e Design de Comunicação - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos destes cursos;
- ❖ Engenharia Civil, Engenharia das Energias Renováveis e Ambiente, Engenharia Informática, Engenharia e Gestão Industrial e Engenharia electromecânica - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos destes cursos;
- ❖ Gestão nos ramos de: Contabilidade, gestão de Empresas e Gestão de Marketing – em todos os ramos deste curso é obrigatório o ensino de Inglês para negócios durante 1 semestre;
- ❖ Relações Públicas e Secretariado - neste curso é obrigatório o ensino de inglês e de espanhol durante 2 semestres. É ainda obrigatório o ensino de inglês e espanhol técnico durante 2 semestres;
- ❖ Tecnologias e Gestão da Informação - neste curso é obrigatório o ensino de Inglês durante 2 semestres;

#### Cursos da Escola Superior Agrária (Portalegre/Elvas)

- ❖ Enfermagem Veterinária
- ❖ Engenharia Agronómica
- ❖ Equinicultura

Nenhum dos cursos acima mencionados contempla no seu plano de estudos o ensino de línguas estrangeiras.

#### Cursos da Escola Superior de Saúde (Portalegre)

- ❖ Enfermagem – neste curso é obrigatório o ensino de uma língua estrangeira durante 3 semestres;

Como podemos analisar, no IPP, o ensino de pelo menos uma língua estrangeira está presente na maioria dos cursos de 1º ciclo. De uma maneira geral, os cursos que não têm presente no seu plano de estudos a obrigatoriedade de pelo menos uma língua estrangeira durante 1 semestre são o grupo das engenharias. A carga horária varia de curso para curso, no de Turismo é de 125 horas semestrais bem como no de Animação Sociocultural,

no entanto no curso de Relações Públicas atinge as 130 horas por semestre. A oferta de línguas estrangeiras inclui o inglês, o espanhol, o francês e o alemão.

O Instituto Politécnico de Beja compreende a Escola Superior Agrária, a Escola Superior de Educação, a Escola Superior de Saúde e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão. Passemos então a apresentar a situação da aprendizagem de línguas nos cursos de 1º ciclo ministrados em todo o politécnico de Beja:

#### Cursos da Escola Superior Agrária (Beja)

- ❖ Agronomia
- ❖ Biologia
- ❖ Biologia e Recursos Naturais
- ❖ Engenharia Agronómica
- ❖ Engenharia Agro-Florestal
- ❖ Engenharia Agro-Pecuária
- ❖ Engenharia Alimentar
- ❖ Engenharia do Ambiente
- ❖ Gestão da água, do Solo e da Rega
- ❖ Licenciatura em Higiene e Segurança no Trabalho

É de salientar que nenhum dos cursos acima referidos contempla, no seu plano de estudos, o ensino de línguas estrangeiras.

#### Cursos da Escola Superior de Educação (Beja)

- ❖ Animação sociocultural - é obrigatório o ensino de inglês, francês e espanhol durante 1 semestre;
- ❖ Artes Plásticas e Multimédia - neste curso é obrigatório o ensino de Inglês durante 1 semestre;
- ❖ Desporto - neste curso é obrigatório o ensino de inglês, francês e espanhol durante 1 semestre;
- ❖ Educação Básica – neste curso é obrigatório o ensino de uma língua estrangeira durante 1 semestre;

- ❖ Educação e Comunicação Multimédia - neste curso é obrigatório o ensino de inglês durante 1 semestre;
- ❖ Serviço Social - neste curso é obrigatório o ensino de inglês, francês e espanhol durante 1 semestre;

#### Cursos da Escola Superior de Saúde (Beja)

- ❖ Enfermagem - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Saúde Ambiental - neste curso é obrigatório o ensino de inglês técnico durante 1 semestre;
- ❖ Terapia Ocupacional - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;

#### Cursos da Escola Superior de Tecnologia Gestão (Beja)

- ❖ Engenharia Civil - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Engenharia Informática - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Gestão de Empresas – neste curso é obrigatório o ensino de inglês empresarial durante 1 semestre;
- ❖ Informática de Gestão - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Licenciatura em Engenharia Topográfica - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Licenciatura em Solicitadoria - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Protecção Civil - neste curso é obrigatório o ensino de inglês para a protecção civil durante 1 semestre;
- ❖ Turismo – neste curso é obrigatório o ensino de inglês e de uma segunda língua estrangeira que é opcional (francês ou alemão), sendo que ambas as línguas têm a duração obrigatória de 2 semestres. É ainda obrigatório

durante 1 semestre as disciplinas de laboratório de inglês e da língua estrangeira optada.

O ensino de línguas estrangeiras presente no IPB é também representado pelo inglês, francês, espanhol e alemão. Tal como no IPP, a maioria dos cursos onde não são leccionadas quaisquer línguas estrangeiras faz parte das engenharias. Podermos ainda acrescentar que, neste Politécnico os cursos da área da saúde também não beneficiam de ensino de línguas estrangeiras. Em relação à carga horária disponibilizada para as línguas é de salientar que esta é bastante diferente de curso para curso. No curso de Ensino Básico é de 54 horas semestrais, no Animação Sociocultural de 94 horas e 50 minutos e no de Turismo é de 135 horas.

#### Universidade de Évora

Nesta instituição são leccionados três cursos onde o ensino de línguas estrangeiras vai para além do inglês. Estes cursos são: Línguas, Literaturas e Culturas (LLC), Turismo e Relações Internacionais.

A licenciatura em LLC é composta por um tronco comum (nos dois primeiros semestres). A partir do 3º semestre, os alunos podem escolher o seu percurso tendo à sua disposição um leque de 7 ramos mono e pluridisciplinares. Esses ramos são: Estudos Portugueses, Português Língua Estrangeira, Estudos Portugueses e Espanhóis, Estudos Portugueses e Ingleses, Estudos Portugueses e Franceses, Línguas e Turismo e Literaturas e Artes. Cada ramo será completado por percursos optativos livres ou condicionados pelos percursos. No tronco comum é obrigatório escolher uma língua estrangeira, sendo que a primeira pode ser escolhida entre o inglês, o francês e o espanhol.

Nos perfis de Estudos Portugueses e Espanhóis, Estudos Portugueses e Franceses, Estudos Portugueses e Ingleses e Português Língua Estrangeira, têm que ser leccionada obrigatoriamente uma segunda língua estrangeira, a língua Latina, o que não é muito relevante, pois esta não é uma língua falada.

Nos perfis de Línguas e Turismo e Literatura e Artes a segunda língua obrigatória tem as seguintes opções: inglês, francês, o espanhol, o italiano ou o alemão. Nos perfis de Estudos Portugueses e Espanhóis, Estudos Portugueses e Franceses, Estudos Portugueses e Ingleses, no segundo ano, é contínuo o ensino da primeira língua estrangeira enquanto que, a segunda língua estrangeira deixa de existir. No terceiro ano destes perfis não existe o ensino de qualquer língua estrangeira.

No perfil de estudos de Literaturas e Artes, no segundo ano, é obrigatório o ensino da primeira ou segunda língua estrangeira iniciada. No terceiro ano não se leccionam línguas estrangeiras. No perfil de Português Língua Estrangeira, no segundo ano, é obrigatório ou a continuação da primeira língua estrangeira ou a iniciação de uma outra língua estrangeira. No terceiro ano não são leccionadas línguas. No perfil de Línguas e Turismo, tanto no segundo como no terceiro ano é obrigatório a continuação das duas línguas estrangeiras iniciadas.

No primeiro ano a duração de todas as línguas estrangeira é de 165 horas semestrais, depois no segundo ano a carga horária é reduzida passando para 130 horas semestrais.

No curso de Turismo, no primeiro ano, o ensino de línguas é obrigatório mas, a língua estrangeira é opcional e a sua escolha pode ser realizada entre o espanhol, o francês, o inglês, o italiano e o alemão. No segundo ano, o ensino de línguas é opcional. Pode ser continuada a língua estrangeira iniciada anteriormente ou pode ser iniciada uma outra. A carga horária em que se realiza a formação em línguas neste curso é de 108 horas semestrais.

No curso de Relações Internacionais, o ensino de línguas é obrigatório apenas no primeiro ano; no entanto, a língua estrangeira é opcional. A escolha pode ser feita entre o inglês, o francês, o alemão, o espanhol e o italiano. A carga horária referente ao ensino de línguas é de 130 semestrais.

Apresentaremos então os restantes cursos leccionados na Universidade de Évora e a sua situação relativamente ao ensino de línguas:

- ❖ Agronomia - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Arquitectura - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Arquitectura Paisagista - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Artes Visuais - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Biologia - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Biologia Humana - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Bioquímica - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Biotecnologia- neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Ciência e Tecnologia Animal - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Ciência da Educação - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Ciências da Informação e Documentação - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres bem como inglês técnico (CID);
- ❖ Ciências da Terra e da Atmosfera - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Ciências do Desporto - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Design - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Economia – neste curso é obrigatório o ensino de inglês iniciação e inglês técnico durante 1 semestre;
- ❖ Educação Básica – neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;

- ❖ Enfermagem - o ensino de línguas estrangeiras não é obrigatório no plano de estudos deste curso;
- ❖ Engenharia Civil - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres bem como o inglês (Ecivil) que é obrigatório durante 1 semestre;
- ❖ Engenharias das Energias Renováveis - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Engenharia Geológica - o ensino de línguas estrangeiras não consta no plano de estudos deste curso;
- ❖ Engenharia Informática - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres bem como o inglês (Einf) que é obrigatório durante 1 semestre;
- ❖ Engenharia Mecatrónica - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Geografia - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Gestão – neste curso é obrigatório o ensino de inglês científico (Ges) durante 4 semestres;
- ❖ História Arqueologia - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Medicina Veterinária - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Música - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres;
- ❖ Psicologia - o ensino de línguas estrangeiras não é obrigatório no plano de estudos deste curso;
- ❖ Reabilitação Psicomotora- neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres
- ❖ Sociologia - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres bem como o inglês (SOC) durante 1 semestre;
- ❖ Teatro - neste curso é obrigatório o ensino de inglês A1 elementar durante 2 semestres

É interessante salientar que o ensino do inglês elementar A1 não está especificado no plano de estudos dos cursos, no entanto relativamente ao ensino do inglês técnico foi apurado que a sua carga horária é variável de curso para curso. No curso de Economia corresponde a 59 horas semestrais, no curso de Sociologia a 135 horas semestrais e no curso de Ciências da Informação e Documentação a 104 horas semestrais.

## Capítulo VI - Análise dos resultados

Os dados que se seguem foram obtidos através dos inquéritos por questionário aplicados aos alunos de segundo ano da licenciatura em Turismo bem como, através das entrevistas aplicadas aos professores de línguas que leccionam nesse mesmo curso.

Dados recolhidos através dos inquéritos por questionário

O questionário (anexo I) foi aplicado numa aula pelo próprio docente da disciplina por solicitação da autora. Cada aluno respondeu individualmente ao questionário. Os alunos inquiridos foram 35.

O questionário é constituído por 8 questões, contendo 6 perguntas fechadas e 2 abertas. Todas as questões são dirigidas às competências fornecidas pelas línguas; as perguntas tentam apurar a percepção dos alunos acerca da importância que as línguas têm no turismo bem como a sua opinião sobre a aprendizagem de línguas que lhes é fornecida durante a duração da licenciatura em Turismo na Universidade de Évora.

A primeira parte do questionário é constituída por informações pessoais tais como o sexo, a idade, origem geográfica e escola secundária de formação.

No seu seguimento surge-nos a primeira pergunta que se refere ao conhecimento prévio de línguas de cada aluno. Na sua maioria o inglês destaca-se com 34 respostas, seguido do francês que se apresenta com 26, sendo que o espanhol detém 18 respostas. Os resultados obtidos através desta pergunta vêm reforçar a ideia do mundo globalizado no qual o Inglês sempre foi a principal forma de comunicação, daí a sua aderência desde os ciclos e secundário.

Na segunda questão pede-se para indicar o conhecimento actual de línguas do aluno, estando a frequentar a licenciatura em Turismo. O inglês e o francês continuam ambos com respectivamente 34 e 26 respostas. Salienta-se o conhecimento actual da língua espanhola que se apresenta com 28

respostas. Importa referir que houve uma acentuada adesão por parte dos alunos de Turismo em aprender a língua espanhola pois esta está cada vez mais a ser valorizada nesta área, indo ao encontro do que foi apurado na segunda questão; na terceira questão, que trata de saber quais as línguas que os inquiridos escolheram durante a sua licenciatura, o espanhol e o inglês foram as línguas mais escolhidas sendo que o primeiro detém 25 respostas e o segundo 18. Nesta resposta a língua italiana demonstrou estar a ganhar a atenção dos alunos tendo 13 respostas. É de salientar a pertinência desta questão pois o conhecimento de línguas apurado na pergunta 2 poderia ter sido adquirido extracurricularmente.

A duração obrigatória da aprendizagem das línguas no curso de Turismo foi apurada através da pergunta 3.1, concluindo-se que todas as línguas leccionadas têm duração obrigatória de 2 semestres. Na questão seguinte, 3.2, pergunta-se se o curso fornece uma formação sólida a pelo menos uma língua tendo a esmagadora maioria considerado que não, através de 33 respostas dadas. A partir destas duas questões podemos concluir que para os alunos 2 semestres são insuficientes para a consolidação e/ou aprendizagem de uma determinada língua, seria necessário ou uma maior carga horária nestes dois semestres ou então, estender a obrigatoriedade da duração da aprendizagem em questão.

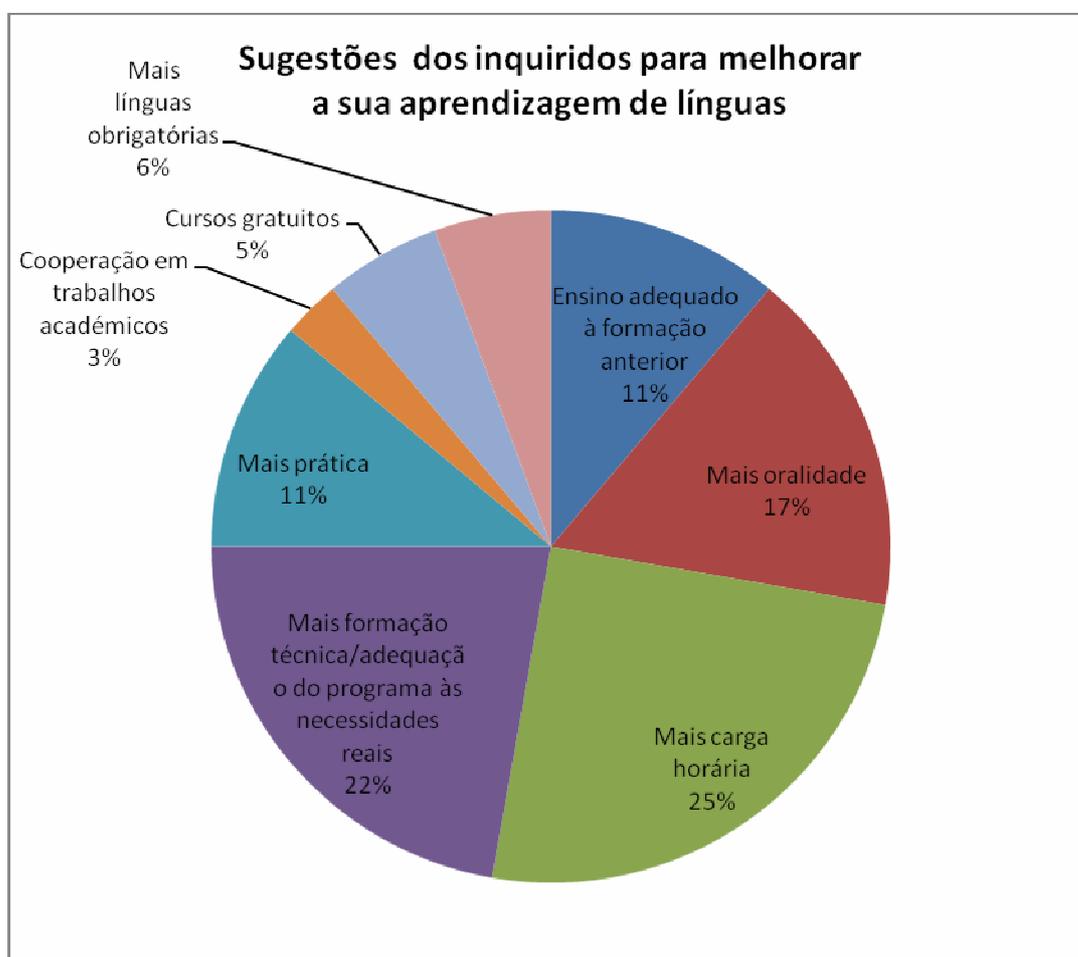
A quarta questão tem que ver com a selecção das duas línguas, consideradas pelos inquiridos as mais importantes na área do Turismo. Os resultados mostram-nos que são o inglês com 35 respostas e o espanhol com 24 respostas, ficando desta forma o francês em terceiro lugar com apenas 8 respostas dadas Estes resultados vão ao encontro dos resultados obtidos na pergunta 3, ou seja, as línguas que os alunos consideram mais importantes no Turismo são precisamente as que estes escolheram como as mais importantes

A pergunta cinco pretendia apurar se os alunos consideravam que lhes era fornecido um ensino de línguas adaptado às suas necessidades reais. Foram dadas 31 respostas negativas. A questão seguinte, 5.1, destinava-se aos alunos que respondessem afirmativamente à questão anterior, neste caso

a apenas 3 alunos. Nesta pergunta o aluno teria que avaliar a adaptação do ensino de línguas às necessidades reais e das 3 respostas dadas 2 consideravam a adaptação suficiente e 1 boa.

As perguntas número seis e sete são de resposta aberta. Na pergunta 6 procurámos identificar junto dos alunos sugestões que ajudassem a melhorar a sua aprendizagem de línguas. Na sua maioria as sugestões mais apontadas foram: maior carga horária, mais formação técnica/adequação do programa da disciplina às necessidades reais dos alunos e mais oralidade nas aulas.

**Gráfico 5 -**



Fonte: Inquéritos, 2009

Seguidamente, vejamos algumas das respostas dadas, nas quais os diferentes inquiridos apontam as suas sugestões:

“Adequá-las à existência ou não de formação anterior na língua escolhida.” (Inquirido 2)

“Começar logo desde o primeiro dia de aulas do semestre a praticar a oralidade, em vez de muitas vezes se perder 2 semestres a fazer exercícios, se o que precisamos realmente é de aprender a falar a língua.” (Inquirido 3)

“A existência de cursos de iniciação às línguas para os alunos de turismo visto que as línguas leccionadas exigem alguns conhecimentos prévios.” (Inquirido 4)

“O tempo de aprendizagem é muito reduzido para se ter um à-vontade considerado satisfatório com a língua, portanto as medidas deviam ser com o objectivo de prolongar o tempo de aprendizagem.” (Inquirido 5)

“Maior conhecimentos dos termos relacionados com o nosso curso em diferentes línguas, adaptando-as a exemplos reais.” (Inquirido 10)

“Mais oralidade nas aulas.” (Inquirido 14)

“Aulas práticas e a compreensão oral deveriam ser mais importantes” (Inquirido 19)

“As línguas deveriam ser obrigatórias durante todo o ciclo de estudos. Por exemplo, ter o inglês que actualmente é uma língua (...) e outra desde o principio do curso até ao fim” (Inquirido 20)

“Formações gratuitas na área das línguas. É necessário promover o discurso oral. Leccionar línguas como o japonês, visto que é um mercado emergente.” (Inquirido 24)

“Acho que o inglês deveria ser obrigatório durante os 3 anos de ensino e existia uma 2ª língua optativa durante os 3 anos.” (Inquirido 26)

“O curso deveria ter mais línguas obrigatórias para além das 2 necessárias. Os conteúdos de cada uma deveriam ser melhor adaptados à realidade do mercado de trabalho.” (Inquirido 27)

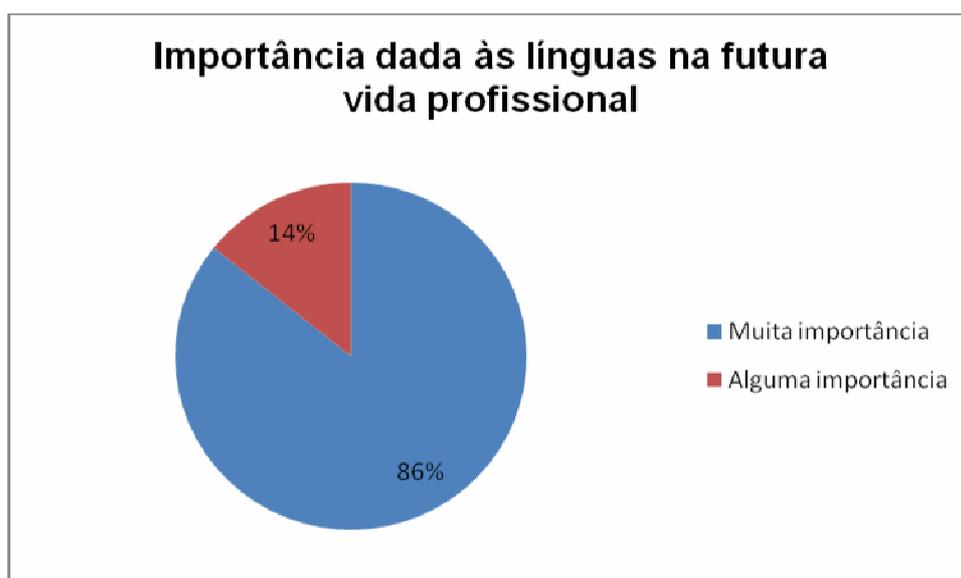
“Há que melhor adaptar o ensino de línguas à área do turismo, nomeadamente o vocabulário adoptado.” (Inquirido 30)

“Mais duração do tempo dedicado às aulas.” (Inquirido 30)

“Em vez das aulas de línguas serem a maior parte teóricas, deveriam ser mais práticas, como por exemplo levar os alunos a ser guias turísticos 1 a 2 vezes por mês.” (Inquirido 32)

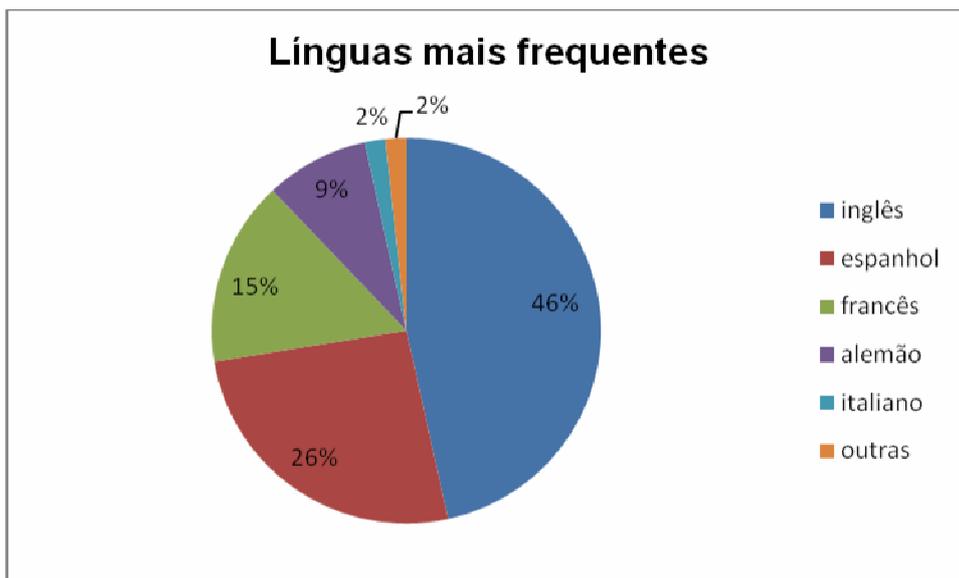
A primeira parte da questão sete tem como objectivo perguntar aos alunos qual a importância que estes darão às línguas na sua futura vida profissional, enquanto que a segunda pretende que estes respondam quais as línguas estrangeiras com que vão lidar mais frequentemente na sua profissão. A primeira parte obteve uma esmagadora maioria de “muita importância”. Na segunda parte as línguas que dominaram foram na sua maioria o inglês e o espanhol. Estes resultados podem ser confirmados nos gráficos seguintes:

**Gráfico 6 -**



Fonte: Inquéritos, 2009

Gráfico 7 –



Fonte: Inquéritos, 2009

Vejamos agora algumas respostas à pergunta 7:

“As línguas são sempre um factor decisivo em qualquer área do turismo, sendo que a que dou mais importância é ao inglês.” (Inquirido 1)

“Penso que até a nível pessoal as línguas estão cada vez mais presentes, pois há mais interacção com os estrangeiros e o estrangeiro. Para mim o inglês é essencial, mas devido ao facto de estarmos perto de Espanha, o espanhol também o é.” (Inquirido 7)

“Se vier realmente a trabalhar na área do turismo, as línguas são uma competência obrigatória. Penso que irei lidar mais frequentemente com o espanhol devido à proximidade com Espanha, e o inglês, visto ser a língua universal.” (Inquirido 9)

“Muita. O inglês e o espanhol.” (Inquirido 11)

“Penso que será o essencial da minha profissão, daí ter de fazer cursos privados, pois sinto que os conteúdos leccionados no tempo de curso são insuficientes.” (Inquirido 13)

“Eu penso que irei lidar com mais frequência com o inglês, e é muito importante ter um bom conhecimento de línguas pois é uma das bases mais importantes no sector turístico.” (Inquirido 14)

“Importância máxima pois o conhecimento de línguas é uma mais-valia no mundo do turismo e, sem elas não seremos bem sucedidos. Possivelmente irei lidar mais com o inglês e o francês.” (Inquirido 16)

“Na área do turismo o conhecimento de línguas é muito importante, penso que irei lidar mais frequentemente com o inglês.” (Inquirido 22)

“Apesar de estar numa área de Turismo e Desenvolvimento, julgo que as línguas são muito importantes na área do turismo, principalmente o inglês e o espanhol.” (Inquirido 27)

“Mais frequentemente irei lidar com o inglês e o alemão. Não saber, nem que seja apenas uma língua europeia, é meio caminho andado para o insucesso profissional na área do turismo. É necessário comunicar e ir de encontro às expectativas dos turistas, logo é bastante importante, do meu ponto de vista, saber falar, compreender e escrever em outros idiomas.” (Inquirido 28)

#### Dados recolhidos através das entrevistas

A entrevista (anexo II) é constituída por 5 questões que se focam no ensino das línguas estrangeiras. Foram aplicadas 4 entrevistas aos professores de francês, italiano, de espanhol e de inglês que leccionam estas línguas estrangeiras no curso de Turismo. Apesar de o alemão também fazer parte do leque de disciplinas estrangeiras optativas deste curso, não foi possível realizar a entrevista ao professor. Importa ainda referir que uma das entrevistas foi realizada em inglês pois o entrevistado não falava a língua portuguesa.

A primeira pergunta tinha como objectivo saber qual a disciplina que o professor em questão leccionava. Esta questão é irrelevante e serve apenas para a nossa informação pessoal pois, os dados vão ser tratados confidencialmente e as entrevistas serão identificadas através dos números.

Na segunda pergunta o entrevistado tinha que responder se considerava que fornecia uma formação sólida da língua que lecciona.

Vejamos então as respostas dadas à segunda questão:

“Nas condições que existem faço o melhor que posso. O facto é que 3h, juntas, por semana e turmas de 30 alunos ou mais, são factores que não contribuem para uma formação solidíssima. Outro problema é o programa que é demasiado cheio para ser executado nas condições antes mencionadas, primeiro porque 3h juntas são demasiado cansativas e perde-se a concentração e depois porque uma aula de língua estrangeira não deveria superar os 15 alunos por turma. Uma formação sólida se poderia fornecer em 3 anos de língua e não num só ano lectivo, um ano é pouco ou nada.” (Entrevista 1)

“Sim, mas deveríamos ter mais horas de aulas” (Entrevista 2)

“Well, i think i do or course. I try my best.” (Entrevista 3)

“Sim, pese embora o facto de ser uma formação específica de apenas um ano lectivo.” (Entrevista 4)

Passemos então à análise de conteúdo da questão dois.

Na Entrevista 1 é-nos dito que “faço o melhor que posso”. Esta afirmação permite-nos concluir que realmente poderia ser conseguida uma formação mais sólida. De seguida são relatados factores que contribuem então, para que esta formação não seja tão sólida como é suposto ser. Os factores apresentados nesta resposta são: “3h, juntas, por semana e turmas de 30 alunos ou mais” e ainda “ o programa que é demasiado cheio para ser executado nas condições antes mencionadas”. Na sequência da sua resposta o entrevistado dá-nos a resposta à questão 5 que será então analisada mais tarde. Esta resposta termina dizendo que uma formação sólida só se poderia atingir em “3 anos de língua” e que “1 ano é pouco ou nada”. De facto, segundo esta entrevista não existe formação sólida de uma língua quando esta é leccionada nos parâmetros acima referidos.

Segundo a resposta da Entrevista 2, a formação sólida é fornecida, no entanto, o entrevistado ao acrescentar à sua resposta “mas deveríamos ter mais horas de aulas...”) pretende suavemente dar a entender que a formação poderia ser mais sólida se realmente a carga horária se estendesse.

Na Entrevista 3, estamos perante uma resposta directa que nos afirma que a formação sólida é atingida quando nos diz: ““well, i think i do or course” mas, na frase seguinte quando este afirma que “I try my best” podemos ver que poderá existir um pouco de hesitação demonstrando uma vez mais que a formação poderia ser então, mais sólida.

Na resposta da Entrevista 4 voltamos a ter uma afirmação positiva relativamente à formação sólida mas, é também aqui tido em conta o tempo em que a disciplina é leccionada, ou seja 1 ano lectivo. A partir desta resposta podemos concluir que apesar de ser dado um “sim”, esse sim é relativo e parece perder um pouco a sua força quando o entrevistado refere “ pese embora o facto de ser uma formação específica de apenas 1 ano lectivo.”

A conclusão geral que podemos tirar das respostas dadas à questão dois é que fornecer uma formação sólida é bastante relativo. As respostas claramente afirmativas depressa demonstram que o são apenas se considerarmos as circunstâncias temporais em que o ensino da língua estrangeira se desenrola. Para a maioria esta formação seria realmente atingida se houvesse mais tempo de ensino.

Na questão três procurámos saber se os entrevistados adoptaram o ensino das línguas estrangeira em questão às necessidades reais dos alunos do curso de Turismo.

Vejamos então as respostas dadas:

“No primeiro ano é preciso adquirir as bases e só depois passar aos fins específicos. Mas isso implicaria mais professores e mais tempo que o sistema de Bolonha não dá. Por isso o aluno deveria fazer muito mais em casa do que faz.” (Entrevista 1)

“Sim, procuro fazê-lo.” (Entrevista 2)

“They are interested in working with Italian turistic institutions and they would also like to travel and see Italy.” (Entrevista 3)

“Sim, uma vez que o manual usado, na sua vertente de leitura, vocabulário, oralidade e compreensão auditiva (listening) é direccionado exclusivamente para o Turismo. Essa opção ficou estabelecida pela adopção de um manual da Oxford University press, da série Oxford English for Careers, intitulado Tourism.” (Entrevista 4)

Passemos então à sua análise.

Na entrevista 1 é-nos dito que “no 1º ano é preciso adquirir as bases e só depois passar aos fins específicos”, a partir desta informação podemos concluir que não há adaptação das línguas às necessidades reais dos alunos isto porque, estas têm somente a duração de um ano e como é referido acima no primeiro ano são as bases e só depois é que se passa aos conteúdos específicos. É referido novamente a falta de tempo que para além de interferir na formação sólida de uma língua também interfere na adaptação desta às necessidades reais dos alunos.

Na Entrevista 2 encontramos uma resposta bastante clara e directa sendo que, o entrevistado nos diz simplesmente que sim, que procura adaptar o ensino da língua que lecciona às necessidades reais dos seus alunos.

Com base na resposta da Entrevista 3 concluímos que realmente existe uma certa adaptação às necessidades reais dos alunos no entanto, esta é básica.

Na resposta da Entrevista 4 é bastante claro verificar que existe uma real adaptação do ensino de línguas às necessidades reais dos alunos. A resposta para além de ser clara é fundamentada a partir do uso de um manual específico que “é direccionado exclusivamente para o turismo.”

O que podemos concluir a partir destas quatro respostas é que o ensino das línguas no curso de Turismo não é na sua totalidade direccionado para a área do turismo. Na Entrevista 1 não existe nenhum tipo de adaptação, na

Entrevista 3 existe mas, esta é básica sendo que, apenas nas Entrevistas 2 e 4 foi referida uma verdadeira adaptação dos conteúdos.

Na questão quatro pedimos aos nossos entrevistados que descrevessem a motivação dos seus alunos em aprender a língua que cada um lecciona.

Vejamos as respostas efectuadas à pergunta quatro.

“Na maioria os alunos não sabem estudar. Vêm no meu gabinete a perguntar como se estuda os verbos irregulares e coisas parecidas. Não compreendem que estudam para eles próprios e não para os exames. Não têm respeito pelas disciplinas, pelos professores, mas também não têm respeito por eles próprios.” (Entrevista 1)

“Não acho que estejam todos motivados.” (Entrevista 2)

“They are interested in working with Italian turistic institutions and they would also like to travel and see Italy.” (Entrevista 3)

“Os alunos, a partir do momento que percebem que as aulas são direccionadas em exclusivo para as suas necessidades, sentem-se motivados, uma vez que adquirem vocabulário que lhes confere competências linguísticas necessárias por exemplo na leitura de bibliografia em outras disciplinas.” (Entrevista 4)

Seguidamente analisaremos as respostas acima transcritas.

Na Entrevista 1 estamos perante uma resposta que merece bastante atenção. Nesta resposta é-nos dito que os alunos não sabem estudar e que estes “não compreendem que estudam para eles próprios e não para os exames”. Esta afirmação demonstra que nesta entrevista a real motivação dos alunos em aprender a língua estrangeira não é a aquisição de conhecimentos mas, são motivados a aprender para deste modo concluírem a disciplina.

A resposta à Entrevista 2 indica que a motivação dos alunos em aprender esta disciplina não é geral pois, há os que estão motivados e os que não estão.

Na Entrevista 3 é visível uma grande motivação por parte dos alunos em aprender esta língua estrangeira. Nesta resposta a motivação é descrita pelo entrevistado através da vontade que os seus alunos demonstram de viajarem ao determinado país bem como de trabalhar em instituições deste.

Na resposta da Entrevista 4 apercebemo-nos que a motivação dos alunos em aprender esta língua surge quando estes se apercebem que “as aulas são direccionadas em exclusivo para as suas necessidades.” Um dos exemplos dados pelo entrevistado foi o facto de os alunos poderem utilizar esta língua para a leitura de bibliografia de outras disciplinas mas, subentende-se que “suas necessidades” são também competências linguísticas na área do turismo. Podemos então concluir que a motivação destes alunos surge também quando estes vêem que o que está a ser ensinado se poderá adaptar na sua futura vida profissional.

As respostas à quarta questão descreveram várias formas de motivação por parte dos alunos em aprenderem línguas estrangeiras. Na Entrevista 1 a motivação dos alunos foi descrita apenas como uma obrigação, pois os alunos precisam de a aprender para serem bem sucedidos na disciplina. Na seguinte entrevista existe apenas motivação para alguns, enquanto que nas Entrevistas 3 e 4 temos a motivação dos alunos descrita através do interesse de viajar e de trabalhar em instituições desse país bem como quando os alunos vêem que o que ensino está a ser direccionado para os seus interesses.

Na questão 5 pedimos aos nossos entrevistados que nos facultassem sugestões que ajudassem a melhorar a aprendizagem de uma língua.

Vejamos então as respostas dadas.

“3h juntas são demasiado cansativas e, na realidade, perde-se a concentração e depois porque uma aula de língua estrangeira não deveria superar os 15 alunos por turma.” (Entrevista 1)

“Trabalhar a oralidade vezes sem conta!” (Entrevista 2)

“Languages are best learnt in mother speaking countries, so the best way is through scholarships of course. Apart from that, I see that my

students do not do much effort to use Italian in class, and that would be a good starting point.” (Entrevista 3)

“A melhor forma de melhorar a aprendizagem, ao nível do curso é prolongar os anos de aprendizagem de Inglês. Em vez de um ano, três anos. Paralelamente, uma estadia num país de expressão anglófona (no caso do Inglês) através dos programas de cooperação (erasmus, estágio, etc) tornou-se um auxiliar imprescindível para a consolidação da aprendizagem de uma língua.” (Entrevista 4)

Vamos então, analisar esta última questão da entrevista.

Na Entrevista 1 as sugestões apontadas para melhorar a aprendizagem de uma língua são: a carga horária não deveria ser tão junta pois “3h juntas são demasiado cansativas e perde-se a concentração” e as turmas não deveriam ser tão grandes estas não deveriam “superar os 15 alunos por turma.”

Na Entrevista 2 a sugestão apontada foi a oralidade. Para o entrevistado a oralidade é essencial para melhorar a aprendizagem de uma língua.

As sugestões apontadas na Entrevista 3 contemplam programas de cooperação (erasmus, estágios) pois, como nos diz o entrevistado aprender uma língua no país mãe melhora bastante a aprendizagem dessa mesma língua. Outra sugestão mencionada é, tal como na entrevista 2, a oralidade. O entrevistado refere que este é um bom ponto de partida.

Na Entrevista 4 a primeira sugestão remete para a prolongação do tempo de ensino que, deveria compreender 3 anos. A segunda sugestão contempla novamente os programas de cooperação. Na opinião do entrevistado estes são: “um auxiliar imprescindível para a consolidação da aprendizagem de 1 língua.”

Em suma, as sugestões recolhidas através das respostas das quatro entrevistas são:

- Maior espaçamento das aulas;

- Menor número de alunos por turma;
- Mais oralidade nas aulas;
- Programas de cooperação;
- Prolongamento do tempo de ensino das línguas;

## Considerações Finais

Com o intuito de tentar caracterizar a importância da formação em línguas na área do Turismo, foi realizada uma sistemática procura bibliográfica, verificando-se não existirem obras específicas subordinadas ao tema da formação em Línguas aplicada ao Turismo. Tornou-se, pois, necessário pesquisar, independentemente, textos dedicados ao Turismo e às Línguas.

Do ponto de vista metodológico, para além da pesquisa bibliográfica, foram aplicados inquéritos por questionário e inquéritos por entrevista.

Foram administrados 35 inquéritos aos alunos de Turismo da Universidade de Évora e 4 entrevistas aos professores que leccionam línguas neste mesmo curso. Os principais resultados obtidos a partir do cruzamento dos dados destas fontes estão articulados com as questões de investigação previamente colocadas e que dizem respeito: i) processo da formação em línguas no Alentejo, ii) dificuldades sentidas no processo de ensino/aprendizagem de línguas no curso de Turismo da Universidade de Évora, iii) perspectiva dos futuros profissionais de Turismo em relação à formação em línguas.

Em síntese, posso comentar os tópicos em causa.

### *O processo da formação em línguas no Alentejo*

A formação em línguas na região Alentejo é iniciada através do 1º ciclo do ensino básico. A única língua estrangeira leccionada neste contexto é o Inglês.

No território alentejano a percentagem de escolas que tinha aderido ao ensino de inglês no 1º e 2º ano de escolaridade, nos anos lectivos de 2006/2007 e 2007/2008, era superior a 54% e 58% respectivamente, sendo a mais alta em Portugal. No ano lectivo de 2008/2009 a adesão continuou a aumentar atingindo os 96%. No mesmo ano, relativamente ao 3º e 4º ano verificou-se que, no Alentejo, mais de 97% dos estabelecimentos ofereciam ensino de inglês.

A percentagem de alunos do 1º e 2º ano inscritos, no ano lectivo de 2008/2009 corresponde a mais de 80%, enquanto que para o 3º e 4º ano a percentagem é superior a 90%.

A leccionação do inglês é facultativa e extracurricular, desenvolvendo-se entre as 15:45 e as 17:30 horas. Para o 1º e 2º ano as horas semanais correspondem a 90 minutos, para o 3º e 4º anos a carga horária semanal é de 135 minutos.

O ensino de línguas estrangeiras no 2º e 3º ciclo como também no secundário, no Alentejo, tal como em todo o espaço português, tem o seguinte leque de oferta: Inglês, Francês, Alemão e Espanhol.

O ensino superior de línguas estrangeiras está presente na maioria dos cursos leccionados pelas três instituições de ensino superior que fazem parte da região Alentejo. No IPP a carga horária do ensino de línguas é de aproximadamente 125 horas por semestre. No IPB a carga horária difere significativamente de curso para curso correspondendo a 54 horas semestrais no curso de Ensino Básico e a 135 horas no curso de Turismo. Em ambas as instituições o leque da oferta de línguas é idêntico: Inglês, Francês, Espanhol e Alemão.

Na Universidade de Évora o ensino do inglês elementar A1 é obrigatório, durante 2 semestres, na maioria dos cursos aqui leccionados, sendo que os únicos cursos que beneficiam da opção de outras línguas estrangeiras são o curso de Turismo, o curso de Línguas, Literaturas e Culturas e o curso de Relações Internacionais. A carga horária do Inglês elementar bem como do Inglês iniciação não se encontra especificada no site da Universidade de Évora, mas sabemos que a carga horária semestral do Inglês técnico varia de curso para curso; por exemplo em Economia é de 59 horas semestrais, enquanto que em Sociologia é de 135 horas. No curso de LLC, no tronco comum (durante os 2 primeiros semestres) a língua estrangeira opcional será leccionada durante 156 horas semestrais, a partir daí o ensino de línguas terá apenas 130 horas semestrais. No curso de Relações Internacionais a carga horária do ensino da língua estrangeira opcional é de 138 horas semestrais. No curso de Turismo ensino de língua estrangeira opcional é de 108 horas semestrais. A oferta de

línguas estrangeiras, nesta Universidade inclui o inglês, o francês, o espanhol, o alemão e o italiano.

*Dificuldades sentidas no processo de ensino/aprendizagem de línguas no curso de Turismo da Universidade de Évora*

Com base nos inquéritos e nas entrevistas podemos concluir que são várias as dificuldades sentidas neste processo, tanto pelos alunos, como pelos próprios professores.

Em primeiro lugar podemos debruçar-nos sobre o facto desta aprendizagem ser ou não sólida. As respostas apresentadas pelos alunos demonstram claramente que, na sua opinião, o curso não fornece formação sólida, a nenhuma língua estrangeira. Através das entrevistas realizadas aos professores, apercebemo-nos que realmente a formação poderia ser mais sólida. Um dos professores declara claramente que não fornece uma formação sólida, os restantes afirmam que a formação sólida é atingida, porém se as condições fossem outras existiria uma formação mais coerente e aprofundada. A causa apontada, tanto pelos inquiridos como pelos entrevistados, para a não existência da formação sólida desejada é o facto da carga horária ser tão reduzida.

Outra das dificuldades sentidas foi relativamente à adaptação do ensino das línguas ao mercado de trabalho, sendo que através dos inquéritos a esmagadora maioria dos alunos demonstrou que considerava que o ensino de línguas estrangeiras que lhes era leccionado não se aplicava às suas necessidades reais de trabalho. Por outro lado, através das entrevistas foi apurado que os professores responsáveis pelo ensino de línguas deste curso diferem de opinião. Entre as respostas apresentadas sobre este assunto apenas duas foram convincentes e uma delas até foi fundamentada através do uso do manual.

A motivação dos alunos é também algo a ter em conta, pois o ensino/aprendizagem é dependente desta. De uma maneira geral, e mediante as respostas dos professores, a motivação dos alunos está presente na aprendizagem de línguas. Segundo as quatro respostas, a motivação deve-se

a: obrigação de ter aprovação na disciplina, interesse de viajar e de trabalhar em instituições desse país e verificação de que a língua estrangeira poderá servir os seus interesses.

De maneira a ultrapassar as dificuldades que se apresentam durante este processo de ensino/aprendizagem foram recolhidas, através das respostas dadas pelos professores as seguintes sugestões de melhoria:

- ❖ Maior espaçamento das aulas;
- ❖ Mais oralidade nas aulas;
- ❖ Programa de cooperação;
- ❖ Prolongamento do tempo de ensino das línguas;
- ❖ Menor número de alunos por turma

#### *Perspectiva de futuros profissionais de Turismo em relação à formação em línguas*

Segundo os alunos inquiridos a formação em línguas na área do turismo é de “muita importância”. De facto, das 35 respostas dadas apenas 16% consideravam a formação em línguas de “alguma importância”. Alguns dos alunos consideram a formação em línguas na área do turismo das seguintes maneiras:

- ❖ “um factor decisivo em qualquer área do turismo” (Inquirido 1)
- ❖ “uma competência obrigatória” (Inquirido 9)
- ❖ “o essencial da minha profissão” ( Inquirido 13)
- ❖ “importância máxima(...) sem elas não seremos bem sucedidos” (Inquirido 16)
- ❖ “não saber, nem que seja apenas uma língua europeia é meio caminho andado para o insucesso profissional na área do turismo (Inquirido 28)

Segundo estes futuros profissionais de turismo, as línguas estrangeiras que vão estar mais presentes no dia-a-dia da sua profissão são o Inglês, o espanhol e também o francês.

O inglês é importante na medida em que é uma “língua universal”; já a importância dada ao espanhol deve-se “à proximidade com Espanha” (Inquirido 9).

Como já foi apresentado anteriormente, os inquiridos não se encontram satisfeitos com a formação de línguas que lhe é oferecida, pois consideram que esta não é sólida, nem se adapta às suas futuras necessidades de trabalho. Como tal apresentaram as seguintes sugestões para que se possa, por um lado, proceder a uma formação sólida e, por outro, preparar os alunos para a realidade do mercado de trabalho:

- ❖ Ensino adequado à formação anterior;
- ❖ Mais oralidade;
- ❖ Mais carga horária;
- ❖ Mais formação técnica/ adequação do programa às necessidades reais;
- ❖ Mais prática;
- ❖ Cooperação em trabalhos académicos;
- ❖ Cursos gratuitos;
- ❖ Mais línguas obrigatórias

### *Propostas*

Indo ao encontro dos dados recolhidos e das opiniões expressas, consideramos que as seguintes sugestões podem também trazer uma melhoria significativa à formação em línguas na área do turismo:

- ❖ Realização de visitas de estudo em que os próprios alunos façam de guias intérpretes, com uso de línguas estrangeiras;
- ❖ Aumento dos textos de leitura nos idiomas leccionados;
- ❖ Fomentar mais estágios curriculares em agências de viagens, hotéis e outras entidades na área do Turismo;
- ❖ Adopção de manuais virados para o Turismo;
- ❖ Aplicação de exercícios sobre futuras situações reais de trabalho;
- ❖ Realização de seminários, *workshops*, encontros, utilizando línguas estrangeiras;

- ❖ Oferta de cursos de línguas extracurriculares
- ❖ Sensibilizar e motivar os alunos para o Programa Erasmus.

## Bibliografia

ALBARELLO, Luc *et al* (1997), **Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais**, Lisboa: Editora Gradiva

ALMEIDA, João Ferreira; PINTO, José Madureira (1995), **A Investigação nas Ciências Sociais**, Lisboa: Editorial Presença

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (2000), “Teoria Geral do Turismo” in **Como Aprender Turismo como Ensinar**, Volume II, Editora Senac, São Paulo

ARCHER, Brian e COOPER, Chris (2002), “Os impactos Positivos e Negativos do Turismo” in **Turismo Global**, Editora Senac, São Paulo

BELL, Judith (2004), **Como Realizar Um Projecto de Investigação**, Lisboa: Editora Grádiva

Comissão Europeia, Direcção-Geral da Comunicação (Agosto, 2008), “Falar as Línguas da Europa”,

Comissão Europeia, DG Educação e Cultura (Abril, 2008), “ As línguas são a Alma do Negócio”

Comissão Europeia, DG Educação e Cultura (2010), “O PALV em Portugal: dois anos de actividade”, Agência Nacional PROALV

ELAN (2006), “Effects on the European Economy of Shortage of Foreign Language Skill in Enterprise”

Eurobarometer survey (2005), “Europeans and Languages”

Eurydice (2008), “Key Data on Teaching Languages at School in Europe”

FERREIRA, Eduardo M. S. (2009) "Uma perspectiva socioeconómica sobre a potencialidade do turismo na economia angolana", *Livro de Actas*, a definir: 517 538. ([http://www.ela.uevora.pt/download/ELA\\_turismo\\_desenvolvimento\\_01.pdf](http://www.ela.uevora.pt/download/ELA_turismo_desenvolvimento_01.pdf), consultado em 24/5/2010)

GEPE – Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação (2007), “Estruturas dos Sistemas de Ensino, Formação Profissional e Educação de Adultos na Europa”, Rede Eurydice

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A.; (1992), **Metodologia do Trabalho Científico**, São Paulo: Editora Atlas

MARCIO R, “O Ensino do Turismo e a Formação Profissional em Turismo”, *Revista Turismo Junho / 05*

MOREIRA, Carlos (1994), **Planeamento e Estratégias da Investigação Social**, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

NEVES, Rita (2006), “A Reforma de Bolonha e o Ensino de Línguas e da Tradução”, *Ciberdúvidas da Língua Portuguesa* (<http://www.ciberduvidas.com/ensino.php?rid=1941>, consultado em 9/10/2009)

ORBAN, Leonard (2009), “Multilinguismo: uma ponte para a compreensão mútua”, Comissão Europeia

PEIXOTO, Paulo (2007), “A importância estratégica das línguas vivas no sistema educativo”, Site do Sindicato Nacional de Educação Superior.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van (2003), **Manual de Investigação em Ciências Sociais**, Editora Gradiva, Lisboa

Relatório de Acompanhamento da Execução Física 2008/2009 (2010) “Actividades de Enriquecimento Curricular”

REUTER-KUMPMANN, Helga (2004), “Da divergência à convergência – Uma história do ensino e formação profissional”, *Revista Europeia de Formação Profissional*, 32

SALGADO, M. A. B. (2004), *Revista Turismo e Desenvolvimento – As Organizações de Ensino Superior em Turismo*, vol.1, nº2, Universidade de Aveiro pp 105 a 109

SALGADO, M. A. B. (2007), “Educação em Turismo: perspectivas nacional e regional” in **Educação e Organização Curricular em Turismo no Ensino Superior Português**, Tese de Doutoramento, Aveiro: Universidade de Aveiro

Sorborne Joint Declaration (May, 1998)

SOUZA, Ana P. *et al* (2004), “O Pós-Turismo” ([http://www.ccsa.ufrn.br/ccsa/docente/juliana.backup/resenhas/Resenha\\_P%F3s-Turismo.pdf](http://www.ccsa.ufrn.br/ccsa/docente/juliana.backup/resenhas/Resenha_P%F3s-Turismo.pdf), consultado em 24/5/2010)

TERENCE, Ana C. Fernandes; FILHO, Edmundo Escrivão (2006) “Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais”, XXVI ENEGEP (Encontro Nacional de Engenharia de Produção do Brasil)

THEOBALD, William F. (2002) “Significado, Âmbito e Dimensão do Turismo” in **Turismo Global**, Editora Senac, São Paulo

UNWTO World Tourism Barometer (Junho, 2009), Volume 7, nº2

## Sites

[www.esgt.ipt.pt/.../2812\\_2%20%20EVOLUÇÃO%20HISTÓRICA%20DO%20URISMO.ppt](http://www.esgt.ipt.pt/.../2812_2%20%20EVOLUÇÃO%20HISTÓRICA%20DO%20URISMO.ppt) (consultado em 15/09/2009)

[http://europa.eu/agencies/community\\_agencies/cedefop/index\\_pt.htm](http://europa.eu/agencies/community_agencies/cedefop/index_pt.htm)  
(Consultado em 17/5/2010)

<http://cdp.portodigital.pt/educacao-e-formacao/ensino-basico-e-secundario/modalidades-de-ensino/cursos-profissionais>, (consultado em 17/5/2010).

(<http://www.anq.gov.pt/default.aspx?access=1>, consultado em 17/5/2010)

<http://europa.eu/languages/pt/home> (consultado em 5/3/2010)

<http://europa.eu/languages/pt/home> (consultado em 12/9/2009)

<http://www.ipportalegre.pt> (consultado em 18/6/2010)

[www.ipportalegre.pt](http://www.ipportalegre.pt) (consultado em 18/6/2010)

<http://www.uevora.pt> (consultado em 18/6/210)

<http://www.unwto.org> (consultado em 24/5/2010)

<http://www.drealentejo.pt> (18/6/2010)

[www.Eurydice.org](http://www.Eurydice.org) (consultado em 12/9/2009)

<http://www.acessoensinosuperior.pt/indmain.asp> (consultado em 12/9/2009)

# Anexos



## Questionário

### 3.1- Qual a sua duração obrigatória?

Inglês	1 Semestre	2 Semestres
Francês		
Espanhol		
Italiano		
Alemão		
outras		

### 3.2- Considera que o curso fornece uma formação sólida a pelo menos 1 Língua estrangeira?

Sim  Não

### 4- Mediante as seguintes Línguas, seleccione as 2 que considera mais importantes na área do Turismo:

Inglês  Francês  Espanhol  Italiano  Alemão   
 Outras  Quais? \_\_\_\_\_

### 5- Considera que o ensino de Línguas, no 1ºciclo de estudos do curso de Turismo, está adaptado às necessidades reais dos alunos?

Sim  Não

#### 5.1- Se respondeu que sim, como considera essa adaptação?

Muito boa	
Boa	
Suficiente	
Má	

### 6- Aponte sugestões que ajudem a melhorar a sua aprendizagem nas línguas.

### 7- Na sua futura vida profissional qual a importância que irá dar às línguas e com quais pensa que vai lidar mais frequentemente?

Muito Obrigada pela sua colaboração: Cátia Lopes

## Anexo II

### **Guião da entrevista aplicada aos professores de Línguas do 1º ciclo de estudos do curso de Turismo:**

- 1- Qual a Língua que lecciona?
- 2- Considera que fornece uma formação sólida da língua que lecciona?
- 3- Adaptou o ensino da língua (que lecciona) às necessidades reais dos alunos?
- 4- Como descreve a motivação dos alunos em aprender a língua que lecciona?
- 5- Aponte sugestões que ajudem a melhorar a aprendizagem de uma língua.