

A COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA ESPANHOLA ENTRE TURISTAS E PRESTADORES DE SERVIÇO NA HOTELARIA: REGIÃO TURÍSTICA DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ

COMMUNICATION IN SPANISH BETWEEN TOURISTS AND HOTEL SERVICES PROVIDERS: BALNEÁRIO CAMBORIÚ TOURISM REGION

Mestranda/Masters Degree Student: Ivone Selva Santos CANANI
Orientador/Supervisor: Mário Carlos BENI

RESUMO

Observou-se que há um certo nível de compreensão na comunicação entre turistas de fala hispânica, provenientes dos países vizinhos e os prestadores de serviços da rede hoteleira de Balneário Camboriú – Santa Catarina. Essa compreensão não atinge o grau desejado de correção idiomática. De certo modo ela se torna um fator obrigatório na busca pela excelência do atendimento ao turista estrangeiro por parte dos anfitriões. A expectativa do cliente estrangeiro é plenamente justificada, porque ele tem conhecimento do potencial turístico do local onde se encontra. A pesquisa foi realizada através da elaboração e aplicação de questionários para diagnosticar o grau de compreensão da língua portuguesa, por parte dos viajantes hispânicos e o nível de conhecimento da língua espanhola, dos profissionais de linha de frente da rede hoteleira. Um deles com questões sobre a forma de aquisição da língua portuguesa e o outro com questões de aquisição da língua espanhola. O primeiro para turistas de fala hispânica e o segundo para funcionários luso-falantes. Outros aspectos como: grau de entendimento, sensações causadas, sentimento gerado e relações linguísticas, também foram contemplados. 128 turistas e 50 funcionários participaram das entrevistas em diferentes datas que correspondiam a férias e feriados prolongados. A importância das observações e levantamentos consiste na possibilidade de contribuir com sugestões para serviços da rede hoteleira local. Criar formas de parceria entre proprietários de hotéis, instituições de ensino, entidades governamentais à busca de estudos para o aprimoramento do uso da língua espanhola pelos prestadores de serviços na rede hoteleira de Balneário Camboriú.

ABSTRACT

It has been observed that there is a certain level of comprehension between Spanish-speaking tourists from neighboring countries and services providers from the hotel network of Balneário Camboriú – Santa Catarina. This comprehension does not meet the desired level of linguistic accuracy. In a way, it has become a compulsory factor in the search for excellence of service to foreign tourists on the part of their hosts. The expectations of foreign clients are fully justified because they are fully aware of the tourism potential of the region they are visiting. The research was carried out through the design and application of questionnaires aimed at identifying the Spanish speaking travelers' level of understanding of the Portuguese language and the level of knowledge of the Spanish language by front-desk hotel staff. One questionnaire contained questions on the form of acquisition of the Portuguese and the other, questions on how the acquisition of the Spanish language, the first being aimed at the Spanish-speaking tourists and the second at the Portuguese-speaking employees. Other aspects such as: level of understanding, feelings generated and linguistic relationships were also considered. 128 tourists and 50 employees took part in the interviews on different dates, during vacations and long holidays. The importance of the observations and research lies in the possibility of contributing suggestions for services in the local hotel network. Create forms of partnership between hotels proprietors, educational institutions and government departments in search for studies that will improve the use of the Spanish language by service providers in Balneário Camboriú's hotels.