

Information bibliographique de la Deutsche Nationalbibliothek

La Deutsche Nationalbibliothek a répertorié cette publication dans la Deutsche Nationalbibliographie; les données bibliographiques détaillées peuvent être consultées sur Internet à l'adresse <http://dnb.d-nb.de>.

¿CÓMO CITAR?

MARQUES RAFAEL Rafaela y Óscar FERREIRO-VÁZQUEZ (2023) «A *expertise por interação* como via de «mão tripla» na Hotelaria: qualidade da tradução, competência tradutória e competencia comunicativa do trabalhador do hotel», en Yuste Frías, José, Sílvia Araújo, Emmanuel Claude Bourgoïn Vergondy y Ana Correia [dir.] *L'apprentissage des langues à l'ère du numérique : quelques réflexions empiriques basées sur des projets pédagogiques*, pp. 65-79. Berlín: Peter Lang. ISBN 978-3-631-88918-3. DOI 10.3726/b20167

DOI 10.3726/b20167

© Peter Lang GmbH

Internationaler Verlag der Wissenschaften

Berlin 2023

Tous droits réservés.

Peter Lang – Berlin · Bruxelles · Lausanne · New York · Oxford

L'ouvrage dans son intégralité est placé sous la protection de la loi sur les droits d'auteurs. Toute exploitation en dehors des étroites limites de la loi sur les droits d'auteurs, sans accord de la maison d'édition, est interdite et passible de peines.

Ceci vaut en particulier pour des reproductions, traductions, microfilms, l'enregistrement et le traitement dans des systèmes électroniques.

Il a été revu par des pairs avant sa publication.

www.peterlang.com

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES AUTEURS	7
-------------------------	---

LISTE DES ÉDITEURS	9
--------------------------	---

*JOSÉ YUSTE FRÍAS, SÍLVIA ARAÚJO, EMMANUEL BOURGOIN VERGONDY
et ANA CORREIA*

Au seuil des TICE pour la didactique et la pédagogie des langues	11
--	----

STÉPHANIE ROUSSEL

Les activités cognitives de l'apprenant de langues avec le numérique	15
--	----

*ANA MARÍA CEA ÁLVAREZ, PEDRO DONO LÓPEZ, MARÍA DOLORES
LERMA SANCHIS et CARLOS PAZOS-JUSTO*

Feedback docente y autonomía en la enseñanza superior: resultados de una experiencia piloto en torno al uso del portafolio reflexivo de aprendizaje	31
---	----

SARA MARÍA TORRES OUTÓN

Uso de herramientas TIC en lengua extranjera por parte del alumnado de Ciencias de la Educación	47
--	----

RAFAELA MARQUES RAFAEL et ÓSCAR FERREIRO-VÁZQUEZ

A expertise por interação como via de «mão tripla» na Hotalaria: qualidade da tradução, competência tradutória e competência comunicativa do trabalhador do hotel	65
---	----

MARÍA LILIANA RUBIO PLATERO

L'intégration des TICE en cours de langues étrangères	81
---	----

MARÍA DEL CARMEN PARRA SIMÓN

FLE 3.0, redes sociales y oralidad para hispanófonos	91
--	----

SANDRA FIGUEIREDO

Eficiência da aprendizagem de uma nova língua num sistema de mobile-assisted learning: uma app baseada na evidência científica 107

JOFFREY CARON

Favoriser l'engagement chez l'apprenant de FLE avec les jeux vidéo 123

ANA PAULA DE OLIVEIRA

Le Traitement Automatique des Langues: vers une possible informatisation de l'enseignement ? 137

EMILIO NEIRA ABUÍN

La méthode « Syntaxe classes grammaticales » 151

RAFAELA MARQUES RAFAEL¹
*Universidade de Vigo, Vigo, Espanha/
Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil/
Instituto Federal do Paraná, Barracão, Brasil*

ÓSCAR FERREIRO-VÁZQUEZ²
Universidade de Vigo, Vigo, Espanha

A expertise por interação como via de «mão tripla» na Hotelaria: qualidade da tradução, competência tradutória e competência comunicativa do trabalhador do hotel

RESUMO: A tradução como comunicadora e mediadora de culturas pode ser muito útil na Hotelaria, onde a comunicação é o principal atributo de trabalho, devendo ocorrer de maneira satisfatória para evitar ruídos que acarretem prejuízos na cadeia turística. Entretanto, a formação do profissional apresenta diversas lacunas formativo-preparatórias. Por isso, primamos demonstrar como o uso da *expertise por interação* num projeto de tradução inversa – do português brasileiro para o espanhol rioplatense, cujo corpus oral fonte adquiriu-se através da gravação do profissional em seu momento de prática –, calcado no funcionalismo, pode ser uma via de mão tripla: i) desenvolver a competência tradutória do tradutor; o domínio linguístico-comunicativo específico – em língua materna e língua estrangeira; ii) melhorar a qualidade das traduções na área; iii) oferecer subsídio que capacita o profissional, auxiliando no desenvolvimento de sua competência comunicativa em língua espanhola.

PALAVRAS-CHAVE: competência tradutória, expertise por interação, qualidade da tradução, competência comunicativa

1. Introdução

A comunicação no turismo no Brasil, seja nas interações orais ou escritas em língua estrangeira espanhola, apresenta diversas lacunas formativo-preparatórias, o que acarreta não só a dificuldade de entabular uma conversa satisfatória, como também diversos ruídos comunicativos, que podem acarretar prejuízos. Apesar

1 <https://orcid.org/0000-0002-4817-2122>; rafaelamarquesra@gmail.com

2 <https://orcid.org/0000-0002-8442-8930>; offerreiro@uvigo.es

de nos referirmos a um evento que ocorre num contexto macro, nosso estudo centra-se em apenas um dos pontos da cadeia turística, o contexto comunicativo na Hotelaria. Isso por ser área afim ao nosso campo de estudo, em razão da experiência lecionando aulas de espanhol – com ênfase na Hotelaria –, como língua estrangeira para brasileiros. Ademais, pela presença e familiarização com as necessidades e realidade linguístico-comunicativas no cotidiano de um meio de hospedagem, na cidade de Florianópolis que está localizada no estado de Santa Catarina, na região Sul do Brasil, para a coleta dos dados orais fonte, o corpus que vamos utilizar no encargo tradutório sobre o qual vamos comentar mais adiante.

Em termos de estrutura organizacional e administrativa do hotel, a comunicação é denominada interpessoal e se insere no eixo Gestão de Pessoas ou Gestão de Recursos Humanos. É com ela que se encerra e se inicia toda a estadia do hóspede no hotel, sendo o setor da recepção³/reservas primordial nesse fluxo, uma vez que é o início do contato do hóspede com o empreendimento, é um ponto basilar para a impressão que será transmitida a respeito do estabelecimento.

Apesar dessas considerações, a realidade que nos assola é bastante reversa àquela esperada para a atuação neste cenário. Ainda que não seja o nosso cerne, cabe destacar que essa problemática não é exclusiva da língua estrangeira (LE) espanhola, ocorrendo também na língua materna (LM), o português brasileiro⁴ e, na considerada língua universal, o inglês. Face a isso, para solidificar nossas assertivas, citaremos outros estudiosos que, como nós, estão interessados no assunto em tela. Podemos destacar os estudos realizados por Castelli (2002); Dias & Alzira (2005); Gomes (2002); Trigo (2000); Pimenta (2006), os quais centram-se na questão da comunicação geral, mais especificamente no português brasileiro. Alguns até mencionam a importância do conhecimento de LE, mas o grande eixo é a comunicação em língua nacional.

No que tange à LE, a maioria dos trabalhos direciona-se às necessidades comunicativas e/ou importância da comunicação em língua inglesa: Abreu & Silva (2018); Choze (2006); Pires Pacheco Amorim (2011); Rolim Ritter (1997);

-
- 3 A ênfase na importância do setor de recepção/reservas foi dada com o intuito de ratificar a existência de uma comunicação satisfatória em âmbito hoteleiro, ainda mais, em se tratando do início do movimento do turista no hotel, a porta de entrada. Todavia, isso não quer dizer que é preciso focar apenas nesse domínio em detrimento dos outros, já que, ao ser uma rede conectada, é preciso que toda as arestas funcionem em consonância.
 - 4 Ainda que haja trabalhadores que são de nacionalidades outras, sobretudo dos países rioplatenses, que não a brasileira, o maior percentual ainda é de brasileiros. A deficiência no estabelecimento de conversa em língua materna é no que tange à ausência do domínio dos recursos da linguagem necessários para o contexto específico, o trabalho no hotel, é dizer, o uso da variedade correta, dos tratamentos de cortesia, etc.

Silva & Cordeiro (2018); Silva & de Melo (2015); em língua espanhola: B. de Almeida & B. Do Amaral (2016); Gomes (2015); Lima Moreira, Barros Castelo Branco, & David da Silva (2017); Lima Moreira, Barros Castelo Branco, & Rocha Carvalho (2017); Oliveira et al. (2011); Selva Santos Canani (2001); Wildner (2012); e em língua espanhola: Silva Júnior & Moreira Castellar (2018); e um que defende uma proposta multilíngue: Torkington & Perdigão (2003). Todos esses trabalhos advogam pela relevância de um domínio comunicativo satisfatório, em LM e LE, para que o procedimento de recepção ao hóspede seja exitoso e, de igual maneira, reconhecem e apontam um fator que reitera o cenário que já mencionamos, os entraves gerados na execução da(s) tarefa(s) são decorrentes do empirismo, ou seja, os profissionais em exercício, em sua grande maioria, não possuem formação para a sua área de atuação. As informações apresentadas a respeito do grau de escolaridade dos profissionais nos permitem inferir que há um predomínio de trabalhadores que não possuem instrução para atuação no hotel, tanto no que respeita a um curso na área da Hotelaria quanto à competência comunicativa em língua estrangeira, sobretudo a espanhola.

Por isso, primamos demonstrar como o uso da expertise por interação num projeto de tradução inversa – do português brasileiro para o espanhol rioplatense, cujo corpus oral fonte adquiriu-se através da gravação do profissional em seu momento de prática –, calcado no funcionalismo, pode ser uma via de mão tripla: i) desenvolver a competência tradutória do tradutor; o domínio linguístico-comunicativo específico – em língua materna e língua estrangeira; ii) melhorar a qualidade das traduções na área; iii) oferecer subsídio que capacita o profissional, auxiliando no desenvolvimento de sua competência comunicativa em língua espanhola.

Assim, para delinear os caminhos percorridos, dividimos nosso texto da seguinte forma: a primeira seção «A hospitalidade e a comunicação na Hotelaria»; contendo uma subseção, «A formação do profissional da Hotelaria no Brasil»; a segunda seção «A tradução como comunicação, a competência tradutória e a qualidade da tradução turística»; contendo uma subseção «A expertise por interação como via de mão tripla» e, finalmente, o fechamento de nosso texto, A modo de conclusão.

2. A hospitalidade e a comunicação na Hotelaria

Hospedagem é originária do latim, à época do Império Romano,

A palavra *hospitium* designava o local em que era possível conseguir, durante as viagens, instalações em caráter temporário para alimentação e repouso. *Hospitale* e *hospitalicum* eram outras expressões romanas que designavam casa para hóspedes (*hospes*, *hospitus*). (Bosisio, 2005, p. 10, grifos do autor)

Essa ação de acolher, oferecer pouso vem atrelada à noção de hospitalidade, vocábulo cuja definição nos pede uma pequena digressão para que possamos explicitar sob qual seu viés estamos nos pautando.

Nosso entendimento sobre hospitalidade dialoga com a proposta de Mauss (2003), quem a entende como uma dádiva e que se concretiza sob a tríade dar-receber-retribuir e tem por definição uma relação que envolve pessoas e lugares. Essa concepção é complementada por Benedini Brusadin (2016), como sendo uma téttrade: relação interpessoal, virtude, ritual e troca. Destarte, nossa compreensão é a de que para que o acolhimento com hospitalidade aconteça, com base nesse prognóstico que apresentamos, é necessário que a tríade e a téttrade – num ambiente do hotel, ocorram em correspondência tanto da parte do trabalhador quanto do visitante, pois se uma delas falha, deparamo-nos com o fenômeno oposto, a contra dádiva ou a hostilidade.

A comunicação na Hotelaria, aspecto que consideramos o ponto fulcral para o desempenho das atividades do profissional, acontece em consonância com a hospitalidade, visto que

Uma comunicação eficiente entre os profissionais de turismo e seus clientes é essencial. Ela permite que os clientes informem suas demandas, gostos, necessidades, possibilitando que os profissionais tentem atendê-las. (Pimenta, 2006, p. 59)

Ao encontro dessa afirmação, completamos que a atividade hoteleira compreende uma prestação de serviços que é realizada por pessoas, a pessoas através de uma interação que é mediada pela linguagem. Valendo-se disso e retomando o nosso conceito de hospitalidade, caso uma das partes não tenham o domínio desejável do idioma para a entabulação da conversação, a cadeia da tríade e/ou da téttrade é interrompida, ocasionando assim, uma contra dádiva.

Denominamos hostilidade não somente ações desrespeitosas como ofensas, mas também o fato da ausência da possibilidade de correspondência, no caso, a impossibilidade de ofertar atendimento ao hóspede, através da interação, em função de uma limitação. Ou, ainda, oferecê-la de forma precária, como é o que ocorre na maioria das vezes. Isso também incorre em situações de hostilidades, pois uma vez que as reações estão interligadas, o recebimento precário abre precedente para uma retribuição débil. Dessa forma, uma série de contra dádivas vão acontecendo, seja – da parte do anfitrião – a recorrência ao google tradutor, ao portunhol, a mímicas e gestos, seja – da parte do hóspede – a impaciência, a pressa, a falta de compreensão da limitação do emissor e numerosas outras situações.

Logo, verificamos a dificuldade de posta em prática da hospitalidade sem a comunicação e suas nuances. Por conseguinte, consideramos imperativa a

preparação, qualificação, educação. E, como já relatamos aqui, a formação do profissional, ou melhor, a falta dela é um dos pontos que endossa a situação desses entraves comunicativos. Por essa razão, na subseção seguinte, exporemos brevemente o cenário da formação do profissional da Hotelaria no Brasil, no intuito de elucidar o porquê do percentual de trabalhadores do setor que possuem formação é baixo e/ou quase nulo.

2.1. A formação do profissional da Hotelaria no Brasil

Nesta subseção, vamos fazer um breve percurso sobre a história da educação no Brasil e sua relação com o trabalho, bem como do início da prática hoteleira e de como se dava, o começo da oferta de cursos na área da Hotelaria e, por fim, compartilhar não somente nossas impressões, como também a de estudiosos do assunto. Os dados que serão apresentados são pertencentes ao Brasil e também ao locus específico deste estudo, Florianópolis.

Até o século XX, o modelo educacional brasileiro tinha caráter dicotômico: ensino propedêutico versus ensino profissionalizante. O primeiro era designado à elite abastada e o segundo, ao restante da população. Esse modelo organizacional tratava a Educação Profissional (EP) de modo desvinculado da Educação Básica (EB), sendo a EP incorporada à EB somente em 1996 com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases (Lei N.º 9394/96. Estabelece as Diretrizes e Bases Da Educação Nacional, 1996)⁵.

A constituição inicial da matriz de ensino brasileira endossava a divisão de classes e as diferenças, pois em relação ao trabalho, profissão era exercida por aqueles que frequentavam a EB e se preparavam para o acesso ao Ensino Superior, enquanto os demais estudavam nas escolas públicas profissionalizantes, cujo objetivo formativo era atender às demandas dos setores primário e secundário da economia, sob a égide do treinamento para a mão de obra.

Outrossim, urge acrescentar que o início da atividade hoteleira foi marcado pelo empirismo. Se pensamos em Florianópolis, o bairro dos Ingleses viveu o boom do setor hoteleiro na década de 80, quando o lugar era voltado para a agricultura de subsistência e à pesca, as quais foram sendo gradativamente substituídas pela prestação de serviços relativos à Hotelaria. A mão de obra ali presente foi absorvida por essa atividade e o trabalho era desenvolvido de forma empírica. A preocupação com a formação do profissional é recente e ocorreu de forma extemporânea em relação ao início efetivo de sua prática. O primeiro curso de graduação Bacharel em Turismo e Hotelaria em Santa Catarina foi

5 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm

oferecido pela Universidade de Vale do Itajaí (UNIVALI), no ano de 1989. Neste mesmo ano, o SENAC/CEATEL criou o curso de Técnico de Turismo, com um ano de duração e instalou o seu primeiro curso superior regular de Tecnologia em Hotelaria (Trigo, 2000, p. 222).

A partir dessas constatações, passaremos a elencar possíveis causas para essa dita «resistência» à educação no turismo, as quais perpassarão a visão do gestor, do profissional, do próprio mercado do turismo e do como a profissão é vista, ademais das nossas hipóteses levantadas com a vivência nos hotéis. Para tanto, vamos nos ancorar nas problemáticas suscitadas por Castelli (2002); Lima Moreira, Barros Castelo Branco, & Rocha Carvalho (2017); Pimenta (2006); Trigo (2000).

Sobre a formação em nível superior, em virtude de sua característica de ócio, acabou por disseminar, erroneamente, a ideia de que se trata de um curso fácil, de pouca exigência. Além disso, há uma inadequação dos currículos dos cursos superiores em Turismo e Hotelaria e uma dificuldade dos docentes em atender às reais necessidades do mercado.

No tocante ao exercício do trabalho, o turismo ainda é considerado uma atividade marginal ou temporária, gerando insegurança para aqueles que pretendem se dedicar integralmente. Por ser um trabalho para o lazer, prima-se pelo empirismo em detrimento da formação, a remuneração não é atraente. Seu caráter sazonal dificulta as possibilidades de capacitação/qualificação.

O ser humano ainda não internalizou que a educação é uma possível solução para melhoria das condições de vida, de trabalho e de socialização. Em face disso, no concernente ao entendimento do trabalhador com a profissão, há uma resistência à capacitação, há um desconhecimento do que de fato é uma competência comunicativa em LE. A maioria dos profissionais não acredita que efetivamente usará a LE na execução de seu trabalho.

Sobre a posição do gestor, por muito tempo o mercado turístico brasileiro atuou a partir de uma perspectiva de demanda e não de oferta. Isso solidificava a despreocupação em relação à qualidade dos serviços prestados. Somente com a chegada das redes multinacionais hoteleiras é que foi criada uma atmosfera competitiva e a qualidade passou a ser determinante.

Com tudo o que foi explicitado é possível depreender o porquê o cidadão que decide trabalhar na área da Hotelaria não se importa muito com a sua formação, ainda que seja um fator *sine qua non* para que esteja apto a exercer a função. Essa postura impacta diretamente no nosso ponto de discussão, a ausência de competência comunicativa em língua estrangeira espanhola.

Após visualizarmos a importância da comunicação na hospedagem, na consumação da hospitalidade, o que pode comprometê-la e o porquê é/está afetada

no Brasil, a seção subsequente seguirá tratando da comunicação. Contudo, a partir do viés da tradução como uma forma de comunicação, interação entre culturas e de como o uso da expertise por interação num encargo tradutório pode ser uma via de mão tripla: desenvolver a competência tradutória do tradutor, melhorar a qualidade das traduções na área e viabilizar subsídio para capacitação do profissional da Hotelaria.

3. A tradução como comunicação, a competência tradutória e a qualidade da tradução

Uma tradução é muito mais que a busca de equivalentes de palavras de uma língua a outra. É possível considerá-la uma atividade comunicativa de mediação intercultural, pois transpõe para a língua-meta (L2) todas as nuances da língua-fonte (L1), usando recursos linguísticos da L2 que propiciem ao receptor acessar o mesmo imaginário que um usuário/falante da L1, ou seja, possibilita que o estrangeiro escute/leia em sua língua materna a língua/cultura do outro.

Ao entendermos a tradução como uma dimensão comunicativa, pressupõe-se que está inserida numa situação real de interação e que todo texto tem um objetivo comunicativo, uma função. Inserindo nossa tarefa nessa perspectiva, um projeto de tradução inversa no âmbito hoteleiro – do português brasileiro para o espanhol rioplatense, cujo corpus da L1 foi adquirido através da gravação do profissional em seu momento de prática e considerando a abordagem funcionalista da tradução Nord (1994; 2012), o caminho que nos perpassa para executá-la, demonstrado de maneira bastante simplificada, seria: i) transcrever os dados coletados em L1 ii) definir os propósitos tradutórios/comunicativos do texto-fonte⁶; iii) ler o(s) texto(s) a ser(em) traduzido(s), seguida da análise textual, levando em conta os fatores intra e extralinguísticos (vide Quadro 1); iv) pensar nos fatores intra e extralinguísticos do texto que será vertido e, finalmente, vii) fazer a tradução.

6 Aqui, no caso, além de tradutores, também somos propositores do encargo tradutório, por isso nos colocamos no papel de definidores dos objetivos do projeto de tradução, situação que favorecerá a realização dos demais passos.

QUADRO 1 Análise textual pré-translativa

	PERFIL DO TEXTO BASE	TRANSFERÊNCIA	PERFIL DO TEXTO META
	A. FATORES EXTRALINGUÍSTICOS		
EMISSOR			
INTENÇÃO			
RECEPTOR			
MEIO			
LUGAR			
TEMPO			
MOTIVO			
FUNÇÃO			
	B. FATORES INTRALINGUÍSTICOS		
TEMA			
CONTEÚDO			
PRESSUPOSIÇÕES			
COMPOSIÇÃO			
ELEMENTOS NÃO VERBAIS			
LÉXICO			
SINTAXE			
SUPRASEGMENTAIS			
	C. EFEITO COMUNICATIVO		
EFEITO			

Fonte: Nord (2012, p. 155).

Para a realização da tradução, de acordo com Durán Muñoz (2012), o tradutor de texto turístico deve possuir competência tradutória e isso implica em estar munido dos seguintes conhecimentos: tradutológico, linguístico-textual, heurístico-documental, cultural e técnico. Neste trabalho, nosso interesse centra-se no linguístico-textual que preferimos denominar como linguístico-comunicativo. Não que os demais sejam menos importantes, entretanto porque a nossa preferência vai ao encontro das intenções que já assinalamos.

Remetendo ao nosso projeto, nele está envolta a linguagem especializada da Hotelaria, atrelada a uma variedade da língua espanhola, a rioplatense. Desse modo, é recomendável que o tradutor esteja de posse do domínio linguístico-comunicativo desse ambiente na L1 e na L2, conheça e saiba utilizar as ferramentas disponíveis de auxílio ao seu trabalho. No que respeita à linguagem, saiba quais são as memórias de tradução, as ferramentas de tradução e

terminológicas e outros materiais de apoio relacionados ao assunto disponíveis, como encontrá-los e manuseá-los. Para além disso, que seja especialista em tradução de textos referentes a esse campo semântico e não um tradutor geral⁷.

A despeito do que acabamos de defender, fazendo alusão a nossa situação como tradutores e propositores do encargo tradutório no âmbito hoteleiro, nosso lugar de fala é o de quem imergiu-se nesse contexto através da presença e familiarização com as necessidades e realidade linguístico-comunicativas no cotidiano de um meio de hospedagem, na cidade de Florianópolis, para a coleta dos dados orais em L1, o corpus que será utilizado neste encargo tradutório. Em contrapartida, na L2, os conhecimentos da linguagem hoteleira são quase nulos, visto que a experiência lecionando aulas de espanhol com ênfase na Hotelaria trouxe à tona outro hiato, a praticamente inexistência de materiais para esse fim que contemplem a variedade rioplatense e a predominância da variedade peninsular. Esse cenário delineado é o nosso verdadeiro «calcanhar de Aquiles», pois não queremos incorrer na mesma situação descrita nos textos acadêmicos e científicos que versam sobre a qualidade/realidade da tradução turística, em contexto global.

Apesar da literatura relacionada – Kelly (2005); Durán Muñoz (2012) – às traduções turísticas trazerem orientações que é preciso profissionalização do tradutor e competência tradutória, o que há escrito a respeito da qualidade das traduções no âmbito turístico – Kelly (2005); Fuentes Luque (2005); Nobs (2005); Fallada Pouget (2005) – parece revelar que há uma grande distância entre teoria e prática, pois, fazendo um paralelo com o nosso próprio texto, da mesma forma como os profissionais da Hotelaria valem-se do empirismo para o exercício de suas atividades, o mesmo ocorre com a tradução em âmbito turístico.

Trazemos à luz a problemática desenvolvida por Nobs (2005) em seu texto «Lo que usuarios reales esperan de un folleto turístico y cómo evalúan un determinado texto traducido: un estudio empírico con turistas germanohablantes», o qual disserta sobre os parâmetros utilizados para comprovar a qualidade da tradução turística, dentre eles, destacamos o processo de «conferência» da compreensão do texto vertido com os usuários-meta (alemães), no caso, uma tradução inversa no par linguístico espanhol-alemão. O resultado obtido é que os falantes da L2 relataram não compreender grande parte do texto-meta por, entre outros fatores, haver utilização de estruturas desconhecidas ou não

7 A designação, tradutor geral, refere-se a um profissional que faça qualquer tipo de tradução, independente da temática, do gênero, etc.

usadas em sua língua, indicado assim, indícios de uma tradução mais literal e não contendo o uso real da L2.

Como não queremos incidir nas mesmas situações descritas, estamos lançando mão das recomendações feitas pelos teóricos/especialistas no fazer tradutório na nossa área e buscando colocá-las em prática para que possamos ofertar um trabalho de tradução que realmente tenha valia, ou seja, cumpra sua função de estabelecer comunicação e de mediação entre culturas e, concomitantemente, contribua para a melhoria das traduções no setor. Na próxima subseção vamos relatar nosso processo formativo-profissional.

3.1. A «expertise por interação» como via de «mão tripla»

Nesta seção, vamos dissertar sobre um aspecto do qual estamos nos ocupando, a expertise por interação. Referimo-nos a uma maneira específica de alcançar a competência tradutória, fundamentalmente, no que concerne ao domínio linguístico-comunicativo. A experiência da estadia no hotel em Florianópolis nos permitiu constatar que estar em contato com quem não só detém a linguagem específica, como também a põe em uso a todo o tempo é bastante facilitador na hora de aprendê-la, inclusive remete à maneira que acreditamos que ocorre o aprendizado da língua, por meio de interação social. É como se estivéssemos aprendendo uma nova língua, a da Hotelaria. Avistada essa possibilidade, ponderamos que essa via de mergulho na realidade do hotel também poderia ser um contributo na L2, como foi na L1, e seria, inclusive mais um suporte, visto que para além dos materiais habituais já trazidos à baila, estamos nos valendo e vivenciando a situação real de uso.

Dessa forma, a decisão de ir aos hotéis dos países rioplatenses (Argentina, Paraguai e Uruguai) foi tomada⁸, mas faltava encontrar algum indício a esse respeito que assegurasse nossa empreitada teoricamente. Foi então que, em nossas buscas, deparamo-nos com o termo expertise por interação (EI) sendo usado como forma de alcance da competência tradutória para tradutores de textos técnico-científicos. Assim, passaremos a discorrer sobre esse tema e a associá-lo com o nosso objetivo.

As traduções do setor hoteleiro estão circunscritas no rol dos textos técnicos que, de acordo com Kingscott, 2002, citado em Lourenço da Silva & Assis Silveira,

8 Independente de encontrarmos um aporte teórico-metodológico a respeito da nossa decisão e opção por aperfeiçoamento, desenvolvimento da competência tradutória, seguiríamos com nosso ideal e buscaríamos outras formas de descrever o percurso teórico-metodológico e até referendar esse como sendo um possível de ser teorizado.

2017, p. 1747 correspondem a 90 % das traduções que são realizadas anualmente. Em atinência a isso e pensando na qualidade da veiculação desses conteúdos que Lourenço da Silva & Assis Silveira (2017) dissertam sobre uma perspectiva de trabalho com a tradução dessa tipologia de texto baseada no referencial de Collins & Evans (2007) sobre a expertise por interação, a fim de obtenção de resultados mais favoráveis e próximos das expectativas das comunidades discursivas-meta. Lourenço da Silva & Assis Silveira (2017) explicam que Collins & Evans (2007) tratam de dois conceitos: a expertise contributiva e a expertise por interação, ambos ancorados numa abordagem sociológica. O primeiro versa sobre a capacitação do indivíduo para exercer uma atividade de seu domínio, por exemplo, o médico aprender a fazer uma cirurgia para poder operar pacientes; ao passo que o segundo, implica numa situação de estar em contato com determinado meio para fins de domínio de conhecimentos relacionados à linguagem, sem a necessidade de aprendizagem da atividade envolvida, por exemplo, o que fizemos no hotel.

Assim sendo, a nossa decisão de elaborar o nosso encargo tradutório ancorado na EI é por conjecturarmos que essa metodologia atuará como uma via de mão tripla e num horizonte de «reação em cadeia». A EI satisfaz o nosso anelo de desenvolvimento da competência tradutória em L1 e em L2 no setor hoteleiro, ademais disso, contribui não só na questão tradutória como excede esse campo, pois auxilia a: i) promover melhorias na qualidade das traduções; ii) oportunizar que o fruto dessa tarefa seja a base para a construção⁹ de um material que fornecerá subsídio para a capacitação do profissional da Hotelaria.

4. A modo de conclusão

Neste capítulo, foi apresentada uma proposta, que está em curso, que tem como foco um encargo tradutório do setor hoteleiro, do português para o espanhol rioplatense, à luz da expertise por interação, no intuito de demonstrar que a tradução sob o prisma da comunicação e da mediação entre culturas pode auxiliar na Hotelaria.

9 O trabalho de doutorado ainda está em andamento e tem por objetivo final a proposição de um aplicativo mobile (app) em língua espanhola rioplatense, simulando um hotel virtual, que forneça subsídio para o profissional da Hotelaria desenvolver sua competência comunicativa em língua espanhola. A base linguística para a construção do app advirá do projeto de tradução inversa em tela. Contamos com uma equipe multidisciplinar para o desenvolvimento do app, da área de Sistemas de Informação, Design e das Letras/Tradução. O resultado desse trabalho terá como frutos dois Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) e uma tese de doutorado.

Ao encontro disso, vimos que a comunicação é a principal ferramenta de trabalho do profissional da Hotelaria. No entanto, em função das questões educacionais e da prevalência do empirismo na prática do trabalho, a posta em prática desse atributo, especialmente em língua espanhola rioplatense, fica comprometida e isso pode acarretar sérios prejuízos ao meio de hospedagem, bem como interferir no pilar da hospedagem, a hospitalidade, gerando hostilidade.

Outrossim, vimos que o histórico de avaliações em relação à receptividade do público-meta às traduções do meio turístico demonstra um resultado aquém do esperado, o que também influencia no funcionamento do trade turístico, pois os objetivos comunicativos não são alcançados, haja vista o tradutor não ter profissionalização, ou seja, além de a área turística não ser a sua de especialidade, não possui a competência tradutória necessária nem em L1 e nem em L2 para a realização do trabalho.

Valendo-nos desses entraves, para não incorreremos no mesmo cenário e com o fim de propiciar outra perspectiva à em tela, para o nosso projeto tradutório lançamos mão, primordialmente, do conceito da expertise por interação de Collins & Evans (2007), referenciado por Lourenço da Silva & Assis Silveira (2017), o qual postula a necessidade de convívio com o meio onde determinada linguagem ocorre para internalizá-la. Dessa maneira, visualizamos que no nosso contexto, a EI atua como uma via de «mão tripla»: i) auxilia no desenvolvimento da competência tradutória em L1 e em L2; ii) melhora a qualidade das traduções no setor; iii) o produto traduzido serve de subsídio para o desenvolvimento da competência comunicativa do profissional da Hotelaria para o atendimento ao hóspede rioplatense.

Por último, cabe ressaltar que esperamos que a nossa experiência sirva de inspiração e/ou referência a outros tradutores do setor hoteleiro/turístico com o fim de aprimorarmos os serviços oferecidos no trade turístico e para além, e que sigamos sempre preocupados em aperfeiçoar a prática tradutória para que permaneça cumprindo sua função de comunicadora e mediadora entre culturas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, T. R., & Silva, M. D. (2018). Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de hostels de Florianópolis-SC. *Revista Hospitalidade*, 15(2), 138-157. <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2018v15n2.008>
- B. de Almeida, J., & B. do Amaral, T. T. (2016). A qualificação de recursos humanos na área do turismo a partir do espanhol para fins específicos: uma

- prática, muitos olhares. In *Anais do X Fórum Internacional de Turismo Do Iguassu*. <https://shorturl.at/abgK0>
- Benedini Brusadin, L. (2016). O Estudo da Hospitalidade por Luiz Octávio de Lima Camargo: Epifania da Dádiva. *Revista Hospitalidade*, 13(2), 242–247. <https://doi.org/10.21714/1807-975x.2016v13n2p242247>
- Bosisio, A. (Ed.). (2005). *Breve história do turismo e da hotelaria*. Confederação Nacional Do Comércio, Conselho De Turismo.
- Castelli, G. (2002). *Excellence em hotelaria: uma abordagem prática*. Qualitymark.
- Choze, I. (2006). *Ensino de línguas no contexto da hotelaria: problematizando o conceito de análise de necessidades* [Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Uberlândia]. Repositório da UFU. <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/15504/1/IChozeDISPRT.pdf>
- Collins, H., & Evans, R. (2007). *Rethinking Expertise*. The University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226113623.001.0001>
- Dias, R., & Alzira, M. (2005). *Gestão de hotelaria e turismo*. Pearson Prentice Hall.
- Durán Muñoz, I. (2012). Necesidades de mejora y adecuación en la traducción de textos turísticos promocionales. *Hermēneus. Revista de Traducción e Interpretación*, 14, 1–10. <https://recyt.fecyt.es/index.php/HS/article/view/19559>
- Fallada Pouget, C. (2005). La «desprofesionalización» y el modelo «unidireccional» en la traducción de menús en Cataluña. In A. Fuentes Luque (Ed.), *La traducción en el sector turístico* (pp. 93–100). Editorial Atrio.
- Fuentes Luque, A. (2005). La traducción de promoción turística institucional: la proyección de la imagen de España. In A. Fuentes Luque (Ed.), *La traducción en el sector turístico* (pp. 59–92). Editorial Atrio.
- Gomes, C. C. (2015). *A língua espanhola nos serviços de recepcionistas da Hotelaria na Avenida Beira Mar em Fortaleza/CE* [Dissertação de mestrado, Universidade Estadual do Ceará]. Repositório da UECE. <https://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=88625>
- Gomes, M. (2002). *Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil*. Editora Aleph.
- Kelly, D. (2005). «Lest Periko Ortega give you a sweet ride...» o la urgente necesidad de profesionalizar la traducción en el sector turístico. Algunas propuestas para programas de formación. In A. Fuentes Luque (Ed.), *La traducción en el sector turístico* (pp. 155–170). Editorial Atrio.
- Kingscott, G. (2002). Technical translation and related disciplines. *Perspectives*, 10(4), 247–255. <https://doi.org/10.1080/0907676x.2002.9961449>

- Lima Moreira, G., Barros Castelo Branco, D., & David da Silva, K. C. (2017). A aprendizagem de ELE: o que pensam os alunos de Turismo da UFPI. *Revista Caminhos em Linguística Aplicada*, 17(3), 324–353. <http://periodicos.unitau.br/ojs/index.php/caminhoslinguistica/article/view/2349/1754>
- Lima Moreira, G., Barros Castelo Branco, D., & Rocha Carvalho, A. da (2017). Crenças dos Profissionais de Turismo sobre a Relevância do Ensino de Espanhol como Língua Estrangeira – ELE. *Conexões – Ciência e Tecnologia*, 11(3), 24. <https://doi.org/10.21439/conexoes.v11i3.905>
- Lourenço da Silva, I. A., & Assis Silveira, F. de (2017). A expertise por interação como condicionante da competência do tradutor de textos técnicos e científicos. *Domínios de Linguagem*, 11(5), 1746–1763. <https://doi.org/10.14393/dl32-v11n5a2017-19>
- Mauss, M. (2003). Sociologia e antropologia. Cosac Naify.
- Nobs, M. L. (2005). Lo que usuarios reales esperan de un folleto turístico y cómo evalúan un determinado texto traducido: un estudio empírico con turistas germanohablantes. In A. Fuentes Luque (Ed.), *La traducción en el sector turístico* (pp. 35–57). Editorial Atrio.
- Nord, C. (1994). Traduciendo funciones. In A. Hurtado Albir (Ed.), *Estudios sobre la traducción* (pp. 97–112). Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Nord, C. (2012). *Texto base, texto meta: un modelo funcional de análisis pretraslativo* (C. Nord, Trans.). Universitat Jaume I.
- Oliveira, L. C. de, Wildner, A. K., & Kulkamp Haeming, W. (Eds.). (2011). *A língua espanhola no contexto turismo, hospitalidade e lazer*. Publicações do IF-SC. https://www.ifsc.edu.br/documents/30701/523474/miolo_espanhol_corrigido.pdf/0ed75dfb-ff3b-f85b-1e7e-699cc98f12a7
- Pimenta, M. A. (2006). *Gestão de pessoas em turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação* (2ª. ed.). Alinea.
- Pires Pacheco Amorim, T. (2011). *Uma análise de necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico hospitalidade e lazer: subsídios para um programa de ensino de inglês baseado em tarefas* [Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina]. Repositório da UFSC. <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/94991/297506.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rolim Ritter, R. K. (1997). *As necessidades dos profissionais de Hotelaria em relação à língua inglesa* [Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Paraná]. Repositório da UFPR. <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/24541>
- Selva Santos Canani, I. (2001). *A comunicação em Língua Espanhola entre turistas e prestadores de serviços na hotelaria: região turística de Balneário de Camboriú* [Dissertação de mestrado]. Universidade do Vale do Itajaí.

- Silva Júnior, A. F. da, & Moreira Castellar, T. (2018). Uso de línguas estrangeiras por recepcionistas e mensageiros de Nova Iguaçu-RJ uma rede hoteleira. *Cadernos de Aulas do LEA*, 7, 40–59. <https://periodicos.uesc.br/index.php/calea/article/view/2084>
- Silva, J. C. da, & de Melo, C. A. (2015). Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa/PB. *Revista Hospitalidade*, 13(1), 438–462. <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/562>
- Silva, M. D., & Cordeiro, A. B. (2018). “Falei: wait a minute e entrei no Google tradutor”: O impacto da competência comunicativa em língua inglesa na performance profissional de trabalhadores do setor hoteleiro no centro de Florianópolis-SC. *Revista Hospitalidade*, 15(2), 214–241. <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2018v15n2.013>
- Torkington, K., & Perdigão, F. (2003). O domínio de línguas estrangeiras no Turismo e Hotelaria. *Dos Algarves*, 11, 16–20. <http://hdl.handle.net/10400.1/1386>
- Trigo, L. (2000). *A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo*. Papirus.
- Wildner, A. K. (2012). Ensino-aprendizagem de espanhol para fins específicos: confrontando teoria e prática. *Revista Electrónica de los Hispanistas de Brasil*, 13(51). <http://www.hispanista.com.br/artigos%20autores%20e%20pdfs/413.pdf>