

A AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO ORAL EM ESPANHOL DE ALUNOS NA GRADUAÇÃO DE TURISMO

Roberta Cristiana Barbosa Terceiro, Sandra Farias Maia-Vasconcelos

Universidade Federal do Ceará
Fortaleza, Ceará
E-mail: rbterceiro@gmail.com, sandramaiafv@gmail.com

Resumo: Este estudo analisa situações de expressão oral no ensino-aprendizagem da língua espanhola na graduação de turismo em uma específica área de análise. A problemática que instigou a pesquisa foi adquirida da necessidade de se avaliar a produção oral em sala de aula dos alunos, pois o profissional do turismo se comunica oralmente em línguas estrangeiras em vários momentos da sua atuação profissional. Assim, realizou-se uma avaliação do desempenho oral dos discentes em situações comunicativas dos serviços turísticos, utilizando-se o método comunicativo que enfoca a expressão oral. Evidenciaram-se os seguintes elementos para a análise: as funções da linguagem, a criatividade do aluno, o desempenho oral quanto à pronúncia e à utilização pelos alunos de vocabulário pertencente às temáticas dos serviços turísticos. Pela pesquisa, conclui-se: que a turma avaliada necessita de um reforço no ensino-aprendizagem da língua espanhola; pode-se concluir que os diálogos pré-estabelecidos favoreceram o uso do vocabulário específico padrão e da criatividade; as funções que se destacaram nas situações trabalhadas na pesquisa foram a função referencial, a função fática e a função metalinguística.

Palavras-chave: expressão oral, língua espanhola, serviços turísticos, funções da linguagem.

EVALUACIÓN DE LA PRODUCCIÓN ORAL EN ESPAÑOL DE ALUMNOS EN LA GRADUACIÓN DE TURISMO

Resumen: Este estudio analiza estrategias de expresión oral en la enseñanza-aprendizaje de la lengua española en la graduación de turismo en una específica área de análisis. La problemática que ha motivado la pesquisa ha sido adquirida de la necesidad de se evaluar la producción oral en sala de clase de los alumnos, puesto que el profesional del turismo se comunica oralmente en lenguas extranjeras en varios momentos de su actuación profesional. Así, se realizó una evaluación del desarrollo oral de los alumnos en algunas situaciones comunicativas de los servicios turísticos, utilizándose el método comunicativo que enfoca la expresión oral. Se puso en evidencia los siguientes elementos para el análisis: las funciones del lenguaje, la creatividad del alumno, el desarrollo oral cuanto a la pronunciación y la utilización por los alumnos de vocabulario perteneciente a las temáticas de los servicios turísticos. Por la pesquisa, se concluye: que el equipo evaluado necesita de un refuerzo en la enseñanza-aprendizaje de la lengua española; puede-se concluir que los diálogos preestablecidos favorecieron el uso del vocabulario específico básico y de la creatividad; las funciones que se pusieron en relieve en las situaciones trabajadas en la pesquisa fueron la función referencial, la función fática y la función metalinguística.

Palabras-clave: expresión oral, lengua español, servicios turístico, funciones del lenguaje.

Recebido em 10/04/2014. Publicado em 30/03/2016.

1. INTRODUÇÃO

Pela observação do turismo, pode entender-se que é feito por pessoas de diferentes nacionalidades e culturas, que se comunicam e se interagem. A comunicação nesse âmbito precisa de um profissional do setor turístico conhecedor de línguas estrangeiras, pois é preciso se comunicar na língua dos turistas.

Os falsos cognatos entre o português e o espanhol que podem ser vistos com bom humor quando, por exemplo, se confunde a palavra “taza” (xícara) em espanhol com “taça” em português; em situações profissionais, no entanto, seria inaceitável e, se tratando de um turista que está falando em espanhol com um profissional, por exemplo, da recepção de um hotel, tal deslize traria uma série de pontos negativos ao profissional como ao seu hotel. Procurou-se, portanto, perceber os resultados dos alunos quanto à produção oral em situações comunicativas dos serviços turísticos, dentro do método chamado comunicativo, que é um dos que focaliza a expressão oral.

A justificativa para a realização deste trabalho reside na necessidade de se avaliar o desempenho da produção oral em sala de aula de alunos universitários da graduação de turismo da área de análise, haja vista a real necessidade de profissionais falantes da língua espanhola. Na problematização colocou-se como suporte à pesquisa a seguinte questão: quais os resultados dos alunos da sala de aula, área de análise, quanto ao desempenho oral em língua espanhola em situações comunicativas na temática dos serviços turísticos na abordagem do método comunicativo? O objetivo geral da pesquisa foi o de avaliar o desempenho oral dos alunos dentro do método comunicativo em situações com temas dos serviços turísticos. Delimitando o objetivo, após estudo, houve a escolha de situações com temas variados dentro dos serviços turísticos que foram aplicadas na área de análise. Os elementos estudados e que foram utilizados na análise para a avaliação dos alunos foram as funções da linguagem, a criatividade, a pronúncia e o vocabulário pertencente às temáticas turísticas. Avaliaram-se nos alunos, o desempenho de utilização das funções de linguagem, o desempenho criativo, o desempenho com relação à pronúncia e o desempenho do uso de vocabulário específico dentro da temática dos serviços turísticos.

2. PERCURSO METODOLÓGICO

O universo da pesquisa foi uma turma de alunos do 4o semestre do curso de turismo de uma faculdade particular de Fortaleza. A eleição dessa turma ocorreu por ser a mesma regida nas aulas

de espanhol para o turismo, pela pesquisadora. Os discentes já concluíram, em um semestre anterior, o espanhol geral que se tratou de uma abordagem geral de diversas situações temáticas da língua espanhola. O número de alunos foi de 23, correspondente ao número de matriculados na disciplina ministrada pela professora-pesquisadora. A problematização da pesquisa apresenta uma questão suporte que está no contexto de toda a sala de aula com todos os seus alunos e pela analogia com a problematização, observa-se que é coerente a aplicação da pesquisa na quantidade total de discentes da sala de aula determinada. A faixa etária dos alunos da turma está entre 18 e 22 anos. A metodologia da análise da pesquisa foi exploratória com o desenvolvimento de um estudo de caso. Houve uma observação participante com grupo focal. A amostragem em pesquisa qualitativa merece esclarecimentos específicos por abranger a escolha do grupo a ser observado e com quem se terá um contato e uma comunicação diretos. Numa pesquisa de cunho qualitativo, a preocupação se aguça com o aprofundamento e a abrangência da compreensão, seja de um grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma política ou de uma representação. De posse da temática, realizou-se a seleção de situações com temas dos serviços turísticos em espanhol para se trabalhar com a expressão oral. Essas foram aplicadas dentro da sala de aula área de análise para uma análise avaliativa. A análise dos dados coletados da pesquisa foi realizada por meio de notas de campo e de gravação. Para a aplicação de cada situação, o professor-pesquisador preencheu notas de campo. Utilizou-se também a gravação em fitas magnéticas da participação oral dos alunos durante a realização das situações.

Serrano (2000, p. 18) refere-se à definição do turismo como algo complexo e que tem diversas definições dependendo da disciplina a que esteja relacionado. A historiadora define o turismo como um fenômeno social que, na atualidade, envolve o mundo, do ponto de vista geográfico, e quase que totalmente todas as camadas e grupos sociais. Dessa forma, o processo de globalização das economias, da cultura, da melhoria dos meios de comunicação e dos transportes fez com que sejam raros os lugares que não recebem turistas.

Bertoncello (*in* Coriolano, 1998, p.58) relata também que o turismo é uma prática social, a prática turística, e esta consiste no deslocamento espacial que os indivíduos realizam com a finalidade de realizarem atividades de ócio e de recreação vinculadas aos diversos atrativos turísticos presentes nos lugares de destino. É necessário, portanto, observar que o turista tem objetivos, finalidades, desejos e interesses no turismo que vai realizar.

A produção oral, também chamada na Linguística de expressão oral, é um instrumento da fala. Porém não se pode ignorar que na interação comunicativa a atitude da fala envolve também os gestos e o corpo inteiro (WIDDOWSON, 1991, p.85).

Widdowson (idem, p. 85-86), ainda acrescenta que:

[...] falar é ativo, ou produtivo, e que a atividade de produção utiliza um suporte oral [...] A fala como uma ocasião de uso, portanto, é parte de uma ação recíproca na qual tanto a recepção como a produção tomam parte [...] O ato de falar engloba não somente a produção de sons mas também o uso de gestos, movimentos dos músculos da face, e na verdade do corpo inteiro.

Pode se entender que existe uma interação na fala entre, em quem produz e quem escuta, a comunicação e a atitude da fala também utiliza o gestual.

Segundo Gutiérrez (2004, p.7), não só a Linguística se interessa pela área comunicativa da oralidade e os seus processos de interação, isso devido à importância da mesma na sociedade, no aspecto didático e no uso de uma língua.

...a Linguística [...] descobre a expressão oral como um fenômeno não somente central na vida dos indivíduos e no uso da língua, senão na própria concepção da língua. Existem novas disciplinas interessadas no intercâmbio comunicativo e nos processos de interação, que resultam de muita utilidade para uma aplicação didática.¹

Da forma que se aprende a ler, lendo, aprende-se a falar, falando. Porém isso não quer dizer que os exercícios de expressão oral devam ser eliminados das salas de ensino de línguas estrangeiras. O que precisa ser esclarecido é que os alunos, ao realizarem essas atividades, ainda não estão falando, mas praticando formas e estruturas da língua (GIOVANNINI et al, 1996).

Comunicar-se oralmente, em uma língua estrangeira, é difícil, principalmente para principiantes, porque praticamente há pouco tempo para se refletir sobre o que se quer dizer e o professor não

¹ ...la Linguística (...) descubre la oralidad como un fenómeno no sólo central en la vida de los individuos y en el uso de la lengua, sino en la propia concepción de la lengua. Hay nuevas disciplinas interesadas en el intercambio comunicativo y en los procesos de interacción, que resultan de mucha utilidad para una aplicación didáctica.

deverá se preocupar, demasiadamente, com os erros, especialmente se são gramaticais. O que mais importa é o significado do que está sendo produzido pelos alunos (GIOVANNINI et al, 1996).

O professor em função dos objetivos que deseja alcançar no ensino-aprendizagem realiza a avaliação para ajudar a sua prática e não pode esquecer nenhum elemento desse processo.

“Avaliar pressupõe definir princípios, em função de objetivos que se pretendem alcançar; estabelecer instrumentos para a ação e definir caminhos para atingir o fim [...], levando em consideração todos os elementos envolvidos” (RIOS, 2002, p.22).

Segundo Vasconcellos (2002, p.83), em termos objetivos, a avaliação nada mais é do que localizar necessidades e se comprometer com sua superação. Portanto, pode se entender que é um meio para se analisar o ensino-aprendizagem criteriosamente na busca da resolução de dificuldades.

As práticas avaliativas são retomadas por estudiosos contemporâneos de uma forma ética com juízo consciente de valor e de compromisso com a aprendizagem em busca da formação da cidadania. Foram deixados para trás verdades absolutas, critérios objetivos, medidas padronizadas e estatísticas para se alertar sobre o sentido essencial dos atos avaliativos de interpretação de valor sobre o objeto da avaliação, de um agir consciente e reflexivo diante das situações avaliadas e de exercício de diálogo entre os envolvidos. O papel interativo do avaliador no processo contemporâneo da avaliação da aprendizagem influencia e sofre influências do contexto avaliado (HOFFMANN, 2002, p.89-90).

Compreende-se, portanto, que a avaliação da aprendizagem se relaciona com os alunos, o desempenho desses e o ensino-aprendizagem. E que a avaliação institucional envolve toda a instituição educacional e, inclusive, prescinde dos resultados da avaliação da aprendizagem.

Apresenta-se na sequência os elementos que participarão da análise dos dados coletados na área de análise: as funções da linguagem, o vocabulário específico, a pronúncia e a criatividade. Relacionando o turismo com a língua espanhola, percebe-se ainda a presença nas comunicações do que se chama, na linguística, de funções da linguagem.

As funções da linguagem têm sido objeto de estudos de diversos autores. Porém Karl Buhler foi quem publicou o primeiro trabalho. Alguns autores adotam a seguinte correspondência entre os elementos da comunicação e as funções da linguagem: o destinador da comunicação se corresponde com a função emotiva ou expressiva; o destinatário se relaciona com a função conativa; o referente (assunto da comunicação) se conecta com a função referencial; a mensagem (objeto da comunicação) se corresponde com a função poética; o canal ou contato (meio físico da comunicação) interage com a função fática e o código se relaciona com a função metalinguística (ANDRADE, 2004, p.22).

Cada mensagem, de acordo com o público a que se dirige, tem uma ou mais funções da linguagem. Martins *et al.* (2004, p.35-36) esclarece também que são em número de seis as funções da linguagem: a função referencial relata sentido real das coisas e dos seres; a função emotiva apresenta as opiniões e sensações do emissor da mensagem; a função conativa ou apelativa centra-se no receptor e é persuasória; a função fática objetiva estabelecer, prolongar ou interromper a comunicação; a função metalinguística serve para as explicações e conceitos e a função poética centra-se na mensagem sonora e bela.

Comungando da mesma ideia, Andrade (2004, p. 22-26) define as funções da linguagem:

Função emotiva ou expressiva é a que põe ênfase no emissor. A linguagem é subjetiva; predominam as sensações, opiniões, reflexões pessoais, [...]. A função fática instaura ou facilita a comunicação, procura assegurar a eficiência do processo comunicativo. Sua característica principal é a de preparar a comunicação. [...]. A função metalinguística é centrada no código. A linguagem fala sobre a própria linguagem, como nos textos explicativos, [...]. A função conativa ou apelativa é dirigida, especificamente, ao receptor. A linguagem apresenta caráter persuasivo, sedutor, procura aproximar-se do receptor (ouvinte, leitor, espectador), convencer, mudar seu comportamento. É frequente o emprego de verbos no imperativo e dos pronomes tu e você. [...]. A função referencial detina-se a transmitir a informação objetiva, sem comentários nem juízos de valor. Seu objetivo é a notícia – isso. [...] A função poética, também chamada estética, valoriza a comunicação pela forma da mensagem. Há a

preocupação com a beleza do texto. A linguagem é criativa, afetiva, recorre a figuras, ornatos, apresenta ritmo e sonoridade.

Para o profissional dos serviços turístico falante da língua espanhola, há a presença, em sua prática oral, das funções referencial, fática, conativa e metalinguística. A referencial, por exemplo, seria o momento em que um guia estivesse falando sobre a história de uma cidade, objetivamente, e com riqueza de informações; a função fática ocorrerá, por exemplo, sempre que o profissional quiser utilizar um vocabulário para iniciar uma comunicação. Praticando a função conativa, haverá sempre o intuito de se utilizar expressões que conquistem o turista e o convençam a realizar, por exemplo, determinada viagem; na prática, a função metalinguística se relaciona com todas as explicações, detalhes pormenorizados descritivos e conceitos que um profissional dos serviços turísticos sempre utiliza.

Beltrán (1999, p.6-7) destaca os seguintes assuntos no espanhol, dentro dos serviços turísticos: meios de hospedagem, perfil dos profissionais dos serviços turísticos, os setores de um hotel, os serviços de um restaurante, os serviços turísticos e os meios de transportes, as agências de viagens, os roteiros turísticos e os eventos.

A todo som que estabelece distinção de significado entre duas palavras de uma língua recebe o nome de fonema. Existem as transcrições fonéticas onde os sons da fala, nos seus aspectos de produção, são representados através de símbolos dentro de colchetes. A pesquisa não é de caráter específico da fonética, nem da fonologia, portanto não apresenta representações dos fonemas. Porém, ao se abordar a pronúncia de uma língua estrangeira, recordam-se comentários do tipo, “ele sabe pronunciar bem as palavras em espanhol”, essa observação se relaciona com a produção de sons. Faraco (1996, 16) explica que, se uma pessoa lê um poema em voz alta, está produzindo sons que são gerados pela corrente de ar que sai dos pulmões e percorre órgãos, esses sons são chamados de sons da fala. Os sons que são estudados em uma língua são os que sozinhos ou agrupados constituem palavras. Analisa-se o exemplo de “coluna” e “colina”; onde a diferença entre essas palavras está apenas nos sons “u” e “i”. No entanto, essa diferença é fundamental para se distinguir o significado de cada palavra: coluna é o pilar que sustenta uma abóboda e colina é um pequeno monte.

Na língua espanhola também ocorrem essas diferenças entre palavras. Inclusive, ocorre ainda no estudante brasileiro do espanhol a confusão dos sons entre os dois idiomas. Em português o som aspirado do “r”, como em “rato”, é transportado para o espanhol, mas em espanhol, o som do “r” é vibrado. Observa-se o exemplo: o substantivo próprio, “Ramón” (Raimundo), possui em espanhol o som do “r” vibrado, como na palavra em português “carimbo”, porém a confusão se realiza porque há a palavra “jamón” (presunto) em espanhol, cujo som do “j” em espanhol é aspirado. Então, no momento em que se produz os sons do nome “Ramón”, como se estivesse falando em português, a pessoa espanhola ou hispanoamericana, possuidora do nome, estará sendo chamada de presunto; um desvio inaceitável na pronúncia de um profissional dos serviços turísticos. Os desvios que devem ser priorizados são os que comprometem a comunicação entre o emissor da mensagem e o receptor.

O profissional do turismo, na sua comunicação real com o cliente, se produzir algum desvio gramatical não será necessariamente prejudicial à decodificação da mensagem oral, ocorrerá uma falha na comunicação mas não o suficiente para a falta de compreensão da mensagem que foi recebida pelo cliente. Littlewood (1998, p. 18-19) esclarece:

Podemos idealizar atividades comunicativas para a classe que incidam neste aspecto funcional da comunicação. Por exemplo, pode haver un problema que os estudantes tenham que resolver, ou informação que tenham que trocar, com os recursos linguísticos que tiverem ao seu alcance. Ou seja, não se pede a eles que tentem seleccionar a língua que for apropriada para qualquer situação concreta. Pode ser que nem sequer seja importante a correção gramatical da língua que estiverem usando. O objetivo principal da atividade é que os estudantes usem a língua que conhecem para transmitir significados de un modo mais eficaz possível. O êxito se mede na primeira instância segundo o que vier a ser enfrentado nas exigências comunicativas da situação imediata.²

² Podemos idear actividades comunicativas para el aula que incidan en este aspecto funcional de la comunicación. Por ejemplo, puede haber un problema que los estudiantes tengan que resolver, o información que tengan que intercambiar, con los recursos lingüísticos que tengan a su alcance. Es decir, no se les pide que intenten seleccionar la lengua que sea apropiada para cualquier situación concreta. Puede ser que ni siquiera sea importante la corrección gramatical de la lengua que usen. El objetivo principal de la actividad es que los estudiantes usen la lengua que conocen para transmitir significados de un modo tan eficaz como sea posible. El éxito se mide en primera instancia según como se enfrenten a las exigencias comunicativas de la situación imediata.

Portanto, ao se comparar os seguintes elementos avaliativos da pesquisa, a pronúncia e o vocabulário específico dos serviços turísticos, percebe-se a importância deste, pois se relaciona com os significados em uma comunicação. Alguns deslizes de pronúncia não acarretam falha total na comunicação entre ouvinte e falante, pois na produção oral o nível de linguagem comum é pertinente. Entretanto, avalia-se na pesquisa a pronúncia dos alunos em espanhol, não apenas em casos que possam prejudicar a comunicação, mas em todos os sons das palavras produzidos oralmente pelos alunos, pois, como qualquer atividade econômica, o turismo prioriza a qualidade total em seus serviços prestados. Portanto, avaliou-se na pesquisa os desvios de pronúncia em sua totalidade.

Relacionando o ensino com a criatividade, pode-se observar que em um ensino direcionado para a formação humana as atividades e jogos criativos em sala de aula são momentos de integração e desenvolvimento da aprendizagem (HAETINGER, 2002).

Observam-se as explicações sobre a criatividade que todos possuem:

Criar é uma capacidade que todos temos, independente da classe social, mas interdependente do meio sócio-cultural em que você está inserido [...]. Criar é vivenciar e tirar dessa experiência novas respostas, outros caminhos para a ação a seguir. [...] o ato de criar depende das vivências. Por isso, nem sempre apenas a passagem do tempo fornece o “feedback” criativo nas nossas ações, e sim como as vivenciamos. [...], os processos criativos são mais complexos estão ligados às linhas de inteligência. Mais exatamente do pensamento, tendo sua origem de forma plena nos pensamentos divergentes. O pensamento convergente é o pensamento direto, é a saída lógica (padrão) para os problemas que nos deparamos. Já o pensamento divergente, ou lateral, é o modo único e criativo de pensar. São as possibilidades infinitas da experimentação e vivenciação. É no pensamento divergente que mora a criatividade plena, desenvolvida sempre que procuramos saídas novas para determinadas ações ou reações (HAETINGER, 2002, p.137-138).

Portanto, segundo Haetinger (2002), a criatividade é a capacidade do homem de gerar novas idéias, não importando a classe econômica que viva, porém sendo relevante o meio social em que

vive. Percebe-se assim que, como a inteligência com os seus pensamentos, é inerente a todo o ser humano, logicamente todo homem pode ser criativo.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Sobre o contexto da produção oral dos alunos participantes das situações de expressão oral da pesquisa, na observação dos desvios cometidos, apresenta-se uma terminologia que merece esclarecimento. Ao se mencionar vogal aberta e vogal fechada, significa que as vogais, em espanhol, sempre têm o som como se estivessem acentuadas em português com o acento circunflexo, ou seja, os sons fechados, graves. Reitera-se o assunto sobre o som de consoante aspirada e consoante vibrada, tomando-se como exemplo a consoante “r” que em português pode aparecer ou com som aspirado como em “carro” ou com som vibrado como em “caro”, em espanhol, esta consoante sempre terá o som vibrado. Algum outro termo exposto nos comentários sobre os desvios dos alunos será explicado no próprio instante da apresentação desses comentários. Os desempenhos quanto à pronúncia; quanto ao uso de vocabulário específico dos serviços turísticos e quanto ao desempenho criativo serão analisados após a descrição da produção oral de cada situação. Ao final, avaliar-se-á o desempenho quanto ao uso das funções da linguagem em uma comparação contrastiva entre as sete situações.

Para a avaliação do vocabulário específico, há a apresentação do vocabulário específico básico de cada situação, ou seja, o vocabulário padrão que deverá ser utilizado com as perguntas e respostas necessárias em uma prática em sala que tenta se relacionar com o real dentro de cada situação e se não houver total concordância do texto oral dos alunos com o vocabulário padrão, se considerará inexistente o desempenho quanto ao vocabulário específico. Portanto, não se considerará o uso de palavras específicas, mas a organização da produção oral do vocabulário específico, ou seja, se o aluno conseguir colocar a pergunta, a resposta e a expressão necessária àquela situação comunicativa. Se a análise fosse dos vocábulos das situações; para o trabalho avaliativo deveria ter um diálogo padrão com palavras determinadas, onde o aluno deveria utilizar-se dessas palavras ou de seus sinônimos, algo que limitaria o aluno. Então, não se realizará este tipo de abordagem avaliativa. O que aparecer a mais nos diálogos, ou seja, aquilo (expressões ou frases) que estiver além do vocabulário padrão determinado para os diálogos dos alunos será considerado como desempenho criativo. São assim as novas saídas para as determinadas ações comunicativas das situações dos serviços turísticos e, inclusive, pode haver a situação em que o a-

luno não terá desempenho quanto ao vocabulário específico, mas por apresentar uma nova forma em algum momento do seu texto oral, o desempenho criativo será considerado como existente.

Na Situação da comunicação entre recepcionista e turista, cinco grupos compuseram a primeira situação trabalhada na área de análise: a situação de formação de diálogo entre uma turista que pede sugestões de passeios a um (a) recepcionista. Durante a produção escrita o professor observava a atividade dos alunos. Alguns fizeram perguntas, por exemplo, o quinto grupo perguntou como se diz “mais perto” em espanhol. O primeiro grupo; “a noite mais festiva do mundo”. Alguns alunos pediram uma revisão do que haviam escrito, nessa foram verificados erros de produção escrita, aos níveis, de ortografia e de gramática que foram corrigidos também antes da produção oral; apesar de se haver observado ainda a presença desses desvios no material escrito dos alunos que foi entregue ao professor no final da apresentação oral. O material foi corrigido e devolvido. Reitera-se a prioridade da expressão oral no presente trabalho, mas não se pode distanciar totalmente aquela da escrita e/ou da leitura.

Para a primeira situação o vocabulário específico padrão deveria ser a saudação entre os falantes, seguida das perguntas de recomendação de lugares para visitar (praia, loja e lugar para se divertir à noite) feita pela turista o que seria respondido, em seguida, pelo recepcionista e para finalizar um agradecimento da turista e uma expressão gentil de “de nada” do recepcionista (BELTRÁN, 1999).

Na situação de recepcionista e cliente em diálogo pré-estabelecido, o aluno deveria, em equipe, expor a fala de um (a) recepcionista que está em aberto. O diálogo já está preestabelecido com a presença da fala do cliente. O vocabulário específico padrão deveria ser completar o diálogo com pauta pré-estabelecida no que diz respeito a responder as respostas do cliente que são saber se há alguma mensagem para o apartamento, se o recepcionista poderia reservar lugares para ir a uma praia; também saber formular as perguntas do recepcionista de quantas pessoas vão a praia; dizer que estão confirmados os lugares para a visita à praia e finalizar com uma resposta ao “muchas gracias” (muito obrigado) do cliente (BELTRÁN, 1999). No momento da reflexão das falas da recepcionista, da segunda estratégia, ocorreram perguntas: como se diz, em espanhol; a palavra “nenhum” e o que significa “plazas” em português.

Na situação de alunos como guias de turismo, o objetivo foi a apresentação dos alunos, individualmente, como guias de turismo em uma excursão. No momento da leitura e da elaboração da fala do guia da terceira estratégia, houve perguntas; como, por exemplo, como se diz “caminhar” em espanhol. Também ocorreram perguntas sobre confirmação de pronúncia de alguns nomes próprios de personalidades históricas das cidades em estudo e a pronúncia da palavra, em específico”, região” que é região em Português. As observações de pronúncia, vocabulário e gramática dos erros ocorridos no instante das apresentações, foram comentadas com todo o grupo e a parte escrita foi entregue à professora e devolvida com as devidas correções.

Nesta situação, o vocabulário específico padrão determinado é bem criterioso, por se tratar de uma situação bastante praticada nos serviços turísticos. O vocabulário específico padrão deve apresentar, inicialmente, uma saudação do guia aos turistas com a apresentação do seu nome, depois um esclarecimento sobre o roteiro que iria ocorrer na excursão, detalhes e explicações dos lugares que iam sendo visitados gradativamente e saudação final de agradecimento da presença dos turistas com explicação que era o fim da excursão (BELTRÁN, 1999).

Na situação de diálogo de aluguel de um carro, o aluno em equipe elaborou um diálogo entre o(a) recepcionista de um hotel e um casal que deseja alugar um carro. Os objetivos da estratégia foram explicados aos alunos e tiveram 15 minutos para elaborar o diálogo escrito. Os grupos puderam ler os diálogos na apresentação. Havia quatro equipes que somavam quinze alunos. O vocabulário específico padrão deve conter uma saudação inicial entre os falantes, perguntas e respostas sobre características e detalhes do carro e do aluguel (o preço do carro está incluso nesse momento), o pedido pelo recepcionista para assinar o documento para o aluguel do carro, a saudação final de agradecimento e a resposta ao agradecimento (BELTRÁN, 1999).

Durante a elaboração escrita dos diálogos foram colocadas as seguintes perguntas: “como se diz em espanhol: “Eu gostaria de alugar um carro com ar condicionado?”; “tem preferência por modelo?”; “quanto custa?”; “pegar”; “a diária”; “você gostaria de acrescentar o seguro?”; “mais barato”; “quer pagar agora”; “na entrega” e “como se diz, o tanque, em espanhol”. A parte escrita da atividade foi recebida pelo professor-pesquisador que fez as correções; devolvendo-a em outro momento aos alunos.

A situação de aperfeiçoamento da pronúncia em língua espanhola teve como objetivo o aperfeiçoamento da pronúncia dos alunos. Houve, portanto, uma revisão dos sons das letras. Os discentes tiveram 15 minutos para executarem a parte escrita da atividade de elaboração de frases com palavras técnicas do turismo. A apresentação oral foi lida. Os deslizos de pronúncia e de conteúdo foram realizados, na situação, pelo professor. Havia seis equipes. O vocabulário específico foi avaliado, nesta situação, da seguinte forma: para cada palavra fornecida aos alunos, situou-se um contexto prático de uso dos serviços turísticos, ou seja, como vocabulário padrão determinaram-se opções para a formação da frase com cada palavra. As equipes que se utilizarem de uma destas determinações em suas frases, terá alcançado o desempenho do vocabulário específico.

A situação da representação de cenas turísticas, a sexta estratégia de expressão oral, teve sete temáticas do turismo que foram ditas aos alunos. Quatro destas foram escolhidas e representadas por quatro grupos. Não ocorreu tempo prévio para se pensar no vocabulário da produção oral; aconteceu a escolha das personagens por cada aluno, seguida da apresentação oral. Então, a estratégia foi espontânea e não lida. Os desvios na língua espanhola foram observados na estratégia. As temáticas trabalhadas foram as seguintes: 1a - “cliente haciendo reserva por telefono” (cliente fazendo reserva por telefone); 2a - “cliente hablando con un(a) recepcionista a causa de un problema y pídele que llame al gerente. El gerente llega y el cliente empieza a reclamar, el gerente pide disculpas” (cliente falando com um recepcionista por causa de um problema e lhe pede que chame o gerente. O gerente chega e o cliente começa a reclamar, o gerente pede desculpas); 3a - “cliente preguntando el horario de las comidas”(cliente perguntando o horário das refeições) e a 4a - “cliente preguntando sobre programas para la tercera edad” a un(a) agente de viajes” (cliente perguntando sobre programas para a terceira idade), como já citado, anteriormente. Para as quatro temáticas escolhidas, se apresenta abaixo o vocabulário específico padrão, segundo Beltrán (1999).

Na temática do cliente fazendo reserva por telefone, deve haver a saudação inicial entre os falantes, perguntas e respostas sobre o tipo de apartamento e os dias para se fazer a reserva, a confirmação da reserva e a saudação final entre os falantes.

Na temática do cliente falando com um recepcionista por causa de um problema e lhe pedindo que chame o gerente, ao chegar o gerente, o cliente começa a reclamar e, por fim, o gerente pede

desculpas; deve se verificar a presença de uma saudação inicial do recepcionista, a reclamação do cliente, o pedido do cliente para falar com o gerente, o pedido feito pelo recepcionista ao cliente para que esse espere um pouco que já está chamando o gerente, a saudação do gerente, a pergunta do que ocorreu pelo gerente, a reclamação com o gerente e o pedido de desculpas do gerente. Na temática do cliente perguntando o horário das refeições, deve aparecer: uma saudação entre os falantes, a pergunta do horário das refeições, a resposta do horário das refeições e a saudação final entre os falantes.

Na temática do cliente perguntando sobre programas para a terceira idade, deve aparecer uma saudação inicial entre os falantes, a pergunta sobre os programas, a resposta sobre os programas e uma saudação final entre os falantes. Como não houve tempo prévio para se pensar no vocabulário que iria ser utilizado, não ocorreram tantas perguntas, porém, na hora da apresentação oral das equipes, alguns alunos olhavam para a professora e perguntavam sobre alguma palavra em espanhol. A professora lhes respondia.

Nesta última situação chamada de apresentação de diálogos com temática livre, o aluno escolhia a temática que queria, porém sem tempo prévio para planejar as falas, escolheram as suas personagens e fizeram a prática oral. Cinco grupos compuseram a estratégia. Os temas apresentados foram: 1º – “cliente preguntando si hay mensaje a él en la recepción de un hotel” (cliente perguntando por alguma mensagem para ele na recepção de um hotel); os 2º e 3º foram iguais – “cliente haciendo una reserva por teléfono” (cliente fazendo uma reserva por telefone) e o 4º – “cliente haciendo reserva a una excursión” (cliente fazendo reserva para uma excursão) e o 5º teve também temática igual a da quarta equipe. Por ser uma apresentação oral espontânea, não houve consultas para se saber como era a grafia das palavras. Os desvios na língua em estudo foram observados na estratégia. As situações temáticas para o desenvolvimento dos diálogos e que foram escolhidas pelos próprios alunos são de temática simples e não muito complexa. Isso era esperado, pois o aluno, sem tempo prévio para pensar no que iria falar, realmente recorreria a uma situação mais simples. Apesar de assuntos simples a apresentação oral espontânea dificultou e fez com que as produções orais tivessem vocabulário em língua portuguesa. O vocabulário padrão para as temáticas da situação é apresentado no segmento. Para o tema do cliente perguntando por alguma mensagem para ele na recepção de um hotel, deve aparecer uma saudação entre os falantes, a pergunta sobre a mensagem e a resposta e uma saudação final entre

os falantes; para a temática do cliente fazendo uma reserva por telefone, deve haver, no diálogo, uma saudação inicial entre os falantes, perguntas e respostas sobre o tipo de apartamento e os dias para se fazer a reserva, a confirmação da reserva e a saudação final entre os falantes; para o tema do cliente fazendo reserva para uma excursão, deve ocorrer a saudação entre os falantes, inicialmente, seguida das perguntas e respostas sobre a reserva para a excursão, a confirmação da reserva e a saudação final entre os falantes (BELTRÁN, 1999). A produção oral da primeira equipe foi a do cliente perguntando por alguma mensagem para ele na recepção de um hotel.

Pelo referencial teórico, vale lembrar Hoffmann (2002), que observa a avaliação também para a construção da cidadania, para a formação humana e não limitá-la só ao nível de conhecimentos. Os critérios objetivos, medidas padronizadas e estatísticas foram trocados pelo sentido essencial dos atos avaliativos de interpretação de valores sobre o objeto da avaliação para haver um agir consciente e reflexivo diante das situações avaliadas e ocorrer o diálogo entre os envolvidos. Dessa forma, não se analisou criteriosamente por meio de gráficos e estatísticas as situações de produção oral. Como o processo avaliativo é conjunto, na pesquisa foi muito importante após cada situação a conversa professor-aluno sobre o que necessitava ser resolvido. Relata-se a seguir o aspecto de se utilizar palavras na língua portuguesa nos diálogos das situações, o que ocorreu nas situações de número seis e sete, respectivamente, onde quatro e cinco equipes que produziram um discurso com interferência da língua nativa portuguesa em uma mistura de estruturas do português e do espanhol: algo revelador do nível de conhecimento e de aprendizagem da língua estrangeira em estudo. Pode-se compreender, portanto, que os alunos necessitam de um tempo maior de prática discursiva para uma fixação da língua estrangeira. Destaca-se novamente a questão do nível de expressão oral, pois não exige tamanha formalidade, como a presença do registro culto, que é de total observação das regras padronizadas da língua espanhola. Na comunicação oral, em geral, há a presença de pequenos desvios da língua praticada. Em algumas vezes, é necessário utilizar-se um registro coloquial para uma melhor comunicação. Dessa forma, os desvios cometidos do tipo “-Voy pasar...”, de uma equipe da sétima situação, cuja ausência da preposição “a”, marcaria o registro coloquial, comum; não levaria a incompreensão da mensagem oral e até não seria totalmente impertinente, em se tratando da produção oral. A pequena falha gramatical ocorreu, pois o verbo “ir”, na sua perfeita utilização, no registro culto, exige a presença da preposição. Organizando as características comuns das

situações, podem-se relatar alguns aspectos semelhantes entre as sete situações que foram trabalhadas na pesquisa. Apresenta-se um quadro com essas características:

Quadro 1. Características comuns das situações.

Características comuns das situações	1	2	3	4	5	6	7
Frases de ajuda							
Tempo para pensar vocabulário							
Sem tempo para pensar vocabulário							
Ajuda do professor							
Diálogo aberto, livre							
Diálogo pré-estabelecido							
Apresentação lida							
Produção oral espontânea							
Tarefa em equipe							
Tarefa individual							
Temática livre, a escolha da equipe							

Fonte: dados da pesquisa.

Na observação das características comuns, pode-se comentar que a única situação que apresentou frases de ajuda foi a primeira; a única que apresentou uma atividade individual foi a terceira e a única que teve temática livre, a eleição dos alunos foi a última. Da situação de número um até a de número cinco todas permitiram um tempo para pensar no vocabulário que seria produzido oralmente; somente as situações seis e sete não deram tempo prévio para se pensar no vocabulário oral, talvez tenha sido o motivo da interferência da língua portuguesa nessas situações. O professor ajudou os alunos em todas as situações. Os diálogos só não foram livres nas situações de número dois e de número cinco; portanto foram pré-estabelecidos. Essas situações facilitaram a fixação de determinadas palavras, pois já trazem uma pauta com algumas palavras que devem ser trabalhadas; a apresentação foi lida da primeira situação até a quinta e a produção oral foi espontânea nas últimas situações, as de número seis e sete. Portanto, ao se visualizar, na vertical, a tabela, percebe-se que as situações apresentaram características muito semelhantes. Entretanto, na pesquisa, o que está em evidência é a prática oral dos alunos para se chegar a resultados sobre o desenvolvimento desses. Assim, não se buscou a avaliação de situações de produção oral, nem a escolha de tipos de situações diferenciadas de comunicação oral, mas o

objeto de estudo foi a avaliação dos alunos. Então, não se necessitou de uma grande distinção entre as situações. Em uma observação geral, do desempenho quanto à pronúncia dos alunos, ao longo da execução das situações, percebeu-se que, quanto à pronúncia, houve, comparando a partir da primeira situação até a última, uma redução dos desvios de pronúncia; a última situação teve o menor número de desvios mas também foi a que apresentou a menor quantidade de palavras. O ideal para o desempenho quanto à pronúncia seria o resultado de se chegar à última situação sem nenhum desvio; quanto à pronúncia, porém, não foi o que aconteceu. Necessita-se, ainda trabalhar com os discentes, este aspecto. Ratifica-se o fato de que após cada situação os desvios foram comentados com os alunos. Observou-se ainda um aumento de desvios quanto à pronúncia na terceira situação até a quinta, e logo após houve uma diminuição dos equívocos. Segundo comentado, a situação que apresentou a menor quantidade de desvios foi a última e também esta foi a que teve a menor quantidade de palavras produzidas. Entretanto, a situação que teve o maior número de equívocos não foi a de maior número de palavras. A última situação, como o aluno pôde escolher a temática, houve a escolha de assuntos que precisavam de um menor número de palavras. Neste momento, não se deve avaliar a diminuição da quantidade de palavras da primeira situação até a última como um fator de desempenho não satisfatório, pois não foi colocado obrigatoriamente, nas situações, diálogos que merecessem uma mesma quantidade de palavras ou uma quantidade que aumentasse gradualmente. Dentre os elementos avaliados, não há a quantidade de palavras produzidas pelos alunos. O que se avaliou, portanto, com relação à pronúncia, foi o rendimento passo a passo quanto à pronúncia das palavras produzidas em espanhol nas situações, o que foi comentado com os alunos após as apresentações e sobre esse aspecto conclui-se que eles necessitam de uma intervenção da aprendizagem quanto à pronúncia, pois da primeira até a última situação ocorreram desvios de pronúncia e muitas reincidências. Apresenta-se no quadro, na sequência, a distribuição da frequência de uso das funções da linguagem nas situações trabalhadas na pesquisa.

Quadro 2. Funções da linguagem preponderantes nas situações.

1ª situação	Funções referencial e metalinguística
2ª situação	Funções referencial e fática
3ª Situação	Funções referencial, metalinguística e fática
4ª situação	Funções fática, metalinguística e referencial
5ª situação	Função referencial
6ª situação	Funções fática, metalinguística, referencial e conativa (ou apelativa)
7ª situação	Funções fática, referencial e metalinguística

Fonte: dados da pesquisa.

Três funções se destacaram nas situações: a função referencial, a função fática e a função metalinguística. Analisando o uso das funções da linguagem pelos alunos, nas situações, em consonância com a prática comunicativa turística, verificou-se que, na primeira situação, o aluno deveria dar sugestões de lugares para serem visitados e, ao explicar sobre eles, demonstrar o uso das funções referencial e metalinguística. A segunda situação apresentou o uso da função referencial em ser objetivo na situação de fazer uma reserva e responder se existia mensagem para o cliente, mas também apareceu a função fática no final ao se despedirem e assim finalizam a comunicação. A terceira situação, que teve a apresentação individual de oito alunos como guias de turismo, foi o momento em que a função metalinguística (explicações) e a função referencial (relato no sentido real e objetivo) ocorreram com maior ênfase na expressão oral dos alunos sobre cada cidade que estavam apresentando, porém a função fática (começar, prolongar ou terminar uma conversa) também se presenciou. Os detalhes da cultura, da história e curiosidades foram relevados, como as saudações de boas vindas para se iniciar a explanação de um guia (função fática), assinalando a presença das funções da linguagem na fala de um guia turístico. Na quarta situação, o aluno deu explicações sobre o aluguel de um automóvel, mostrando também o uso da função metalinguística na explicação dos detalhes do carro e, quando respondeu objetivamente sobre o preço do aluguel, ocorreu a função referencial e, ao se iniciar com saudação e ao se finalizar com os agradecimentos, também ocorreu, nesta situação, a função fática. A quinta situação apresentou a prática da função referencial em se declarar objetivamente as frases produzidas que não estavam em diálogos. Na sexta situação, presenciaram-se as funções fática,

nas saudações e finalizações dos diálogos; metalinguística nas caracterizações, detalhamentos e explicações da reserva, da reclamação do turista, da descrição dos horários da refeição e da descrição dos programas para a terceira idade; conativa ou apelativa na abordagem persuasiva do gerente ao turista que está reclamando e aquele tenta lhe convencer que tudo será solucionado e a referencial nas descrições precisas das respostas dadas aos clientes (turistas). Na sétima situação, houve a presença das funções fática, nas saudações iniciais e finalizações dos diálogos; a função referencial, nas respostas objetivas fornecidas aos turistas e a função metalinguística nas explicações dentro das respostas. Observou-se ainda que em determinadas situações, alguns alunos deixaram de realizar a função fática que se refere, no contexto, ao início de uma comunicação: uma saudação, e a finalização da comunicação: a resposta “a usted” ou “de nada” (de nada) a um “gracias” (obrigado) pronunciado pelo turista. Esse aspecto revela algo que precisa ser resolvido, pois o turista precisa de atenção e se deve ser gentil com ele. Esse contexto revela algo que se relaciona com o profissional mas também se relaciona com a formação humana, ser cortês. Organizou-se, na sequência, um quadro sobre o vocabulário específico e o uso da criatividade nas sete situações da pesquisa.

Quadro 3. Vocabulário específico e criatividade nas situações.

	Uso do vocabulário específico padrão em sua totalidade	Uso de criatividade
1ª	3 equipes utilizaram o vocabulário específico padrão de 5 que compuseram a situação	5 equipes tiveram desempenho criativo de 5 equipes que se apresentaram
2ª	6 equipes utilizaram o vocabulário específico padrão de 6 que compuseram a situação	6 equipes tiveram desempenho criativo de 6 equipes que se apresentaram
3ª	0 (zero) alunos utilizaram o vocabulário específico padrão de 8 alunos que participaram da situação	3 alunos tiveram desempenho criativo de 8 alunos que se apresentaram
4ª	1 equipe utilizou o vocabulário específico padrão de 4 que compuseram a situação	3 equipes tiveram desempenho criativo de 4 equipes que se apresentaram
5ª	5 equipes utilizaram o vocabulário específico padrão de 6 que compuseram a situação	5 equipes tiveram desempenho criativo de 6 equipes que se apresentaram
6ª	2 equipes utilizaram o vocabulário específico padrão de 4 que compuseram a situação	1 equipes tiveram desempenho criativo de 4 equipes que se apresentaram
7ª	0 (zero) equipes utilizaram o vocabulário específico padrão de 5 que compuseram a situação	0 (zero) equipes tiveram desempenho criativo de 5 equipes que se apresentaram

Fonte: dados da pesquisa.

Interpretando o quadro e relacionando-o com as características das situações, observa-se que as duas situações que possuíam a característica de ser pré-estabelecida (a segunda e a quinta), apresentaram desempenho criativo e desempenho, quanto ao vocabulário específico em quase todas as equipes. Na segunda situação todas as equipes tiveram estes desempenhos e, na quinta situação, somente uma equipe não apresentou desempenho do vocabulário específico e também apenas uma equipe não apresentou desempenho criativo. O desempenho criativo ocorreu ainda, em todas as equipes, na primeira situação que tinha uma característica diferente das outras seis situações: as frases de ajuda que foram apresentadas pelo professor e foram utilizadas além do vocabulário específico padrão, gerando, assim o desempenho criativo. Da primeira até a sexta situação, todas apresentaram desempenho criativo e desempenho, quanto ao vocabulário específico; apenas a terceira situação não apresentou desempenho do vocabulário específico. Nesta terceira situação havia uma característica diferenciada das demais, a característica da atividade ter sido realizada individualmente. A sétima situação apresentou uma diferença das demais, ela era com temática livre, ou seja, o tema ficou à eleição de cada equipe onde apresentou o que queria oralmente. Nessa última situação não houve nenhum desempenho, nem do vocabulário específico e nem tão pouco do criativo. Pode-se relatar, portanto, que os diálogos pré-estabelecidos favoreceram o uso do vocabulário específico padrão e da criatividade na produção oral, ocasionando a realização dos desempenhos criativo e de vocabulário específico. Pela análise dos elementos avaliativos, constituintes da pesquisa, verificaram-se resultados e aspectos que também são comentados nas considerações finais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As situações de expressão oral que acontecem em sala de aula são um treino e uma aprendizagem de estruturas e formas da língua estrangeira em estudo para a obtenção da fala, considerando a temática estudada, para a atuação profissional do aluno que vai trabalhar com o turismo. O aluno necessita trabalhar atividades comunicativas e expressivas que lhe viabilizem o uso total de todos os recursos da nova língua que está aprendendo. A expressão oral também é um instrumento para este objetivo. Ao se utilizarem situações de expressão oral, não é necessário o trabalho apenas com a expressão oral. As demais habilidades da linguagem verbal devem ser consideradas: ler, escrever e ouvir. As características de cada situação deverão permitir interação com o grupo; ser

assuntos próximos a realidades do aluno e apresentar uma resposta livre, onde o aluno possa introduzir outros temas. As situações de expressão oral aplicadas na pesquisa e que tinham tempo prévio para se pensar no vocabulário, facilitavam a comunicação oral na apresentação dos alunos. Nas situações, como a de número seis e a de número sete, que não permitiram o tempo prévio, observou-se dificuldade de produção oral: os alunos paravam a sua comunicação oral por não saber mais o que dizer. Dessa forma, nas situações que permitiam a leitura, observou-se a melhor produção oral dos alunos. Não havia espaços, por falta de palavras, na conversa oral que estava sendo apresentada. O que deveria ser pronunciado estava no papel. O que ocorreu na segunda situação, a tendência à leitura, embora não fosse o objetivo da estratégia, mas os alunos em sua grande maioria lia a apresentação oral, pois tinham escrito a sua apresentação oral no tempo prévio que lhes foi concedido. Nas situações de expressão oral que tiveram a produção espontânea e sem leitura, perceberam-se lacunas em aberto e palavras em português na produção oral dos alunos por não saberem o que dizer; nesses momentos o professor ou o colega que estava ao lado ajudava dizendo a palavra que estava faltando. Portanto, pode-se perceber que, por ser a expressão oral um momento ainda de prática oral e não a fala propriamente dita, pode-se permitir elementos como a ajuda da leitura na apresentação oral e reflexão do vocabulário antes da produção oral. O registro linguístico mais utilizado na produção oral é o coloquial ou comum, portanto pequenas imperfeições gramaticais ou fonéticas não afetarão a compreensão de uma comunicação, inclusive turística. As funções da linguagem estão presentes no ensino das línguas no turismo, pois na comunicação oral do profissional do turismo ele usa a linguagem. Na pesquisa as que predominaram foram a função fática, a função referencial e a função metalinguística. A avaliação da aprendizagem tende a se afastar de padrões criteriosos de medidas avaliativas, para se apoiar além da instrução, na formação humana; é um processo conjunto onde os que fazem parte do ensino-aprendizagem estão todos envolvidos, é um esforço coletivo. Pelos resultados da avaliação, se localizam as necessidades que existem e que devem ser superadas com comprometimento dos envolvidos. Os elementos que foram o suporte para a análise foram a criatividade, o vocabulário específico dos serviços turísticos, a pronúncia e as funções da linguagem. Por estes se concluiu que a turma avaliada necessita de um reforço no processo de ensino-aprendizagem da língua espanhola: ainda apresentam pronúncia indevida, têm também deficiência no vocabulário específico observado, apresentaram, algumas vezes, a falha de não responder a agradecimentos no final dos diálogos ou a saudações no início, o que

entra na ausência da função fática e do vocabulário específico. Quanto ao desempenho criativo, foi o mais satisfatório nos resultados, pois apenas uma situação não o apresentou. A presente pesquisa não tem a pretensão de esgotar a discussão sobre a temática avaliativa da produção oral. Futuros posicionamentos podem tornar-se referência para uma reflexão sobre a produção oral do ensino-aprendizagem do espanhol na graduação de turismo.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, M. M. **Língua Portuguesa**: noções básicas para cursos superiores. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- BELTRÁN, A. B. **El español por profesiones**, Servicios turísticos. 3. ed. Madrid: Sgel, 1999.
- CORIOLOANO, L. N. Et. Al. (org.). **Turismo com ética**. Fortaleza: UECE, 1998.
- _____. Turismo e Desenvolvimento Social Sustentável (1 :2003 :Fortaleza). **Anais do 1º Seminário Internacional de Turismo**. Fortaleza: EDUECE, 2003.
- FARACO, C. E. & MOURA, F. M. (orgs.). **Gramática-Fonética e fonología, Morfología, Sintaxe e Estilística**. São Paulo: Ática, 1996.
- GIOVANNINI; A. Et. Al. **Destrezas, Profesor en acción**. Madrid, España: Edelsa, 1996.
- GUTIÉRREZ, J. A. P. de. Cuestiones básicas de la metodología de la enseñanza del español como lengua extranjera y análisis de materiales. Em: **CURSO DE ACTUALIZACIÓN PARA PROFESORES DE LENGUA ESPAÑOLA**, 2004, Fortaleza. Anais Brasília: Embajada de España en Brasília, Consejería de Educación, p.1-37.
- HAETINGER, M. G. Criatividade: a Revolução na Sala de Aula. Em: **TEMAS EM EDUCAÇÃO I**, 2002, Fortaleza. Livro das Jornadas, Futuro Congressos e Eventos, p. 135-141.
- HOFFMANN, J. Avaliar para Promover: as Setas do Caminho. Em: **TEMAS EM EDUCAÇÃO I**, 2002, Fortaleza. Livro das Jornadas, Futuro Congressos e Eventos, p. 89-91.
- LITTLEWOOD, W. **La enseñanza comunicativa de idiomas**. Introducción al enfoque comunicativo; tradução Fernando García Clemente. 2.ed. Madrid: Cambridge, 1998.
- MARTINS, D. S. (e outros). **Portugués Instrumental**: de acordo com as normas atuais da ABNT. 25.ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- RIOS, T. A. A Dimensão Ética da Avaliação. Em: **TEMAS EM EDUCAÇÃO I**, 2002, Fortaleza. Livro das Jornadas, Futuro Congressos e Eventos, p. 19-26.
- SERRANO, C. (e outros). **Olhares Contemporâneos sobre o Turismo**. Campinas, São Paulo: Papyrus, 2000.
- VASCONCELLOS, C. S. Avaliação da Aprendizagem – Construindo a práxis. Em: **TEMAS EM EDUCAÇÃO I**, 2002, Fortaleza. Livro das Jornadas, Futuro Congressos e Eventos, p. 83-86.
- WIDDOWSON, H. G. **O ensino de línguas para a comunicação**; tradução José Carlos P. de Almeida Filho. Campinas, SP: Pontes, 1991.