

APLICATIVO APRESENTA DICIONÁRIO TERMINOLÓGICO MULTILINGUE DA HOTELARIA¹

Júlio César Ferreira Lima²
Antônio Roberto Ferreira Aragão³

INTRODUÇÃO

O escopo teórico desta pesquisa discute acerca do processo de ensino-aprendizagem de Hotelaria⁴ e da terminologia da mesma com ênfase nos domínios da recepção, da governança e da restauração utilizando-se de material terminológico como instrumento didático. A pesquisa visa contribuir para uma melhor compreensão da epistemologia terminológica dessa subárea do Turismo e da Hospitalidade.

Deve-se registrar a relevância teórica e prática deste estudo. Como relevância teórica, ocorre uma contribuição direta por meio da descrição e da análise do tipo de linguagem utilizada para o estabelecimento da comunicação clara e objetiva na área da Hotelaria. Já no âmbito da relevância prática é indiscutível que diversos termos e expressões dessa área são provenientes de outras línguas. A sistematização, a análise e a difusão do vocabulário temático designativo da Hotelaria tornam-se, pois, útil como um recurso a ser utilizado em sala de aula quando discentes se depararem com textos específicos.

A justificativa dessa pesquisa reside no fato que de acordo com o panorama do turismo mundial, uma em cada dez pessoas está empregada na área do turismo. Essa cifra consegue uma representação expressiva de 10% do PIB do planeta (OMT, 2017). Muitas dessas pessoas trabalham em empreendimentos hoteleiros, a saber: hotéis, resorts, pousadas, albergues, entre outros. Devido à competitividade mercadológica produzida pela globalização nos tempos modernos, essas organizações devem apresentar além de estrutura física atraente, um bom nível de serviços. Para isso, o elemento humano deve ser o foco das atenções para oferecer serviços de qualidade aos clientes.

Com o avanço da tecnologia e com profissionalização em variadas áreas, estão sendo colocados no mercado materiais didáticos diversos, entre eles dicionários e glossários terminográficos. Portanto, é justificável também o número de estudos que discutem e elaboram essas obras para torná-las elementos facilitadores no processo de ensino-aprendizagem dentro e fora da sala de aula. Krieger (1993) admite uma relação estreita entre dicionários e a cultura de um povo. Para a autora, dicionários nada mais são que uma espécie

¹ Artigo resultante da tese de doutoramento do primeiro autor, apresentanda em 09 de julho de 2019 na *Universidad de la Integración de las Américas*, localizada na cidade de Assunção – Paraguai.

² Doutor em Ciências da Educação pela *Universidad de la Integración de las Américas*, juliocesar@ifce.edu.br

³ Professor orientador: Doutor em Linguística, Universidade Federal do Ceará - CE, robertofaragao@gmail.com

⁴ Quando aparecer palavras com conotação a áreas de estudo, estas estarão gravadas com a primeira letra maiúscula, não importando suas posições nas sentenças. Sendo assim, Hotelaria, Turismo, Linguística, Terminologia, etc., fazem referências às áreas do conhecimento científico. Com qualquer outra conotação, as palavras aparecerão com a primeira letra minúscula. (Nota do autor).

de texto difusor de cultura por meio das unidades lexicais que o compõem, expondo, assim, um universo semântico cultural particular.

O objetivo geral se constituiu, portanto, em explorar a nomenclatura designativa da governança, da recepção e da restauração hoteleira em língua portuguesa do Brasil com seus equivalentes nas línguas inglesa, espanhola e francesa. Os objetivos específicos foram estabelecer o panorama da utilização de dicionários ou glossários como instrumentos didáticos no curso presencial de Tecnologia em Hotelaria do IFCE – *Campus* Fortaleza; inventariar termos e expressões técnicas da Hotelaria em 4 línguas; descrever aspectos morfosintáticos e semânticos em português do Brasil dessa terminologia; assinalar o registro dos termos inventariados em obras lexicográficas do português do Brasil; e desenvolver, à luz da Terminologia, um dicionário multilíngue para a Hotelaria em formato de aplicativo.

A metodologia utilizou-se de procedimento hipotético-dedutivo, percebendo lacunas nas áreas da Hotelaria e da Linguística. Segundo os objetivos, a pesquisa classificou-se como descritiva, com levantamento bibliográfico e documental para sustentar o referencial teórico e a produção do dicionário terminológico.

É realizada também uma pesquisa de campo para embasamento da necessidade de estudos e produções de material terminológico da Hotelaria. Dois questionários são elaborados como instrumentos para colher informações de docentes e discentes do curso citado nos objetivos.

O inventário da terminologia hoteleira proposto atinge o total de 317 termos e expressões com equivalentes em sua quase totalidade nas três línguas estrangeiras. Há no dicionário o registro de empréstimos linguísticos e termos híbridos. Substantivos masculinos e femininos no singular são os grupos mais expressivos, juntamente com os empréstimos linguísticos. Grande quantidade de termos não se encontra registrada ainda em obras lexicográficas do português do Brasil.

A produção de um dicionário terminológico multilíngue resultante desse estudo representa uma forma de fortalecimento do conhecimento específico de uma área economicamente importante para o Brasil, como também pode preencher uma lacuna composta pela inexistência de material semelhante.

METODOLOGIA

O método de procedimento utilizado para esse trabalho é o hipotético-dedutivo. O mesmo torna-se apropriado a partir da percepção da lacuna nas áreas de Hospedagem e de Linguística, no que diz respeito à existência de obras terminológicas multilíngues.

O levantamento de informações essenciais à pesquisa é composto principalmente de documentos, livros, revistas, trabalhos acadêmicos e *sites* com informações idôneas dos temas principais da tese que são Educação, Hotelaria, Terminologia e Terminografia. Composto o marco metodológico, é realizada ainda uma pesquisa de campo apenas para embasamento da necessidade de estudos e produções de estruturas terminológicas no campo da Hotelaria. Dois questionários são elaborados, e aplicados em outubro de 2017, como instrumentos para colher informações de docentes e discentes do curso presencial de Tecnologia em Hotelaria do *Campus* Fortaleza do IFCE.

Para a metodologia de composição do Dicionário Terminológico Multilíngue da Hotelaria (DTMH), o trabalho é constituído de 7 etapas, a saber: seleção dos textos temáticos, coleta dos termos em português, separação dos termos em listas de domínio, pesquisa de equivalentes, redução e inclusão de termos, preenchimento de ficha terminológica e compilação do DTML.

DESENVOLVIMENTO

A teoria e a prática pedagógica referem-se aqui aos caminhos para se alcançar a competência de ensinamentos formais para uma aprendizagem e aplicação mais eficazes. Uma das possibilidades apontadas é o uso de material didático específico. Quando o assunto é o ensino na área da Hotelaria, a aprendizagem significativa passa obrigatoriamente pelo vocabulário específico. Nesse ponto, a disciplina de Terminologia se aglutina com o processo de ensino-aprendizagem, já que as linguagens técnicas das diversas áreas do conhecimento humano apresentam uma infinidade de termos e expressões muitas vezes utilizados de maneira equivocada pelos próprios profissionais.

A Terminologia, enquanto disciplina ocupada com o estudo de termos especializados, tem por finalidade descrever e analisar o vocabulário designativo de uma determinada área e de seus domínios. Por sua vez, a Terminografia objetiva repertoriar, registrar, atualizar e divulgar o referido vocabulário.

As primeiras manifestações terminológicas datam os primórdios da humanidade e evoluem a cada descoberta ou invento desenvolvido pela sociedade. Como disciplina, a Terminologia ainda se encontra em evolução. Pontes (1997) declara que mesmo não sendo um fenômeno recente, a Terminologia foi invadida por novos trabalhos a partir de determinadas causas socioeconômicas do mundo contemporâneo como o avanço das ciências e a necessidade de disciplinas científicas, o desenvolvimento acelerado da tecnologia a partir da segunda metade do século XX, o desenvolvimento dos meios de comunicação, o desenvolvimento das relações políticas e comerciais internacionais, e por fim, a chegada e o progresso de empresas multinacionais.

Somente no século XX que ela foi considerada uma disciplina independente, através do trabalho de Eugen Wüster (1898-1977), que lançou a Teoria Geral da Terminologia (TGT) na Alemanha em 1931. Essa teoria concebeu e traçou os fundamentos da Terminologia, com objeto próprio de estudo e área de aplicação, dando origem assim à Terminologia moderna. Em seguida, com novas perspectivas surgem a Teoria Sociocognitiva da Terminologia (TST) e a Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT), cujos nomes mais representativos foram Rita Temmerman e Maria Teresa Cabré respectivamente.

Para apoiar a Terminologia, foi criada a disciplina denominada Terminografia. Ela estuda os dados terminológicos conforme seus próprios preceitos teóricos e desenvolve instrumentos para sua ordenação e representação em sistemas de informação. A Terminografia compreende “uma face aplicada, voltada à produção de glossários, dicionários técnicos ou terminológicos e banco de dados...” (KRIEGER e FINATTO, 2015, p. 50).

A Terminologia e a Terminografia são elementos intrínsecos das comunicações entre especialistas de uma mesma área. Para Cabré (1993, p. 37), estudos nessas áreas se justificam porque “para os especialistas, a terminologia é o reflexo formal da organização conceitual de uma especialidade, e um meio inevitável de expressão e comunicação profissional”.

Há um número cada vez mais crescente de países com interligação para troca de conhecimentos técnico-científicos e para realização de acordos políticos, econômicos, científicos, etc. Essa aproximação entre povos conduz a mais esforços e investimentos no aprendizado de línguas estrangeiras e na comunicação eficaz entre profissionais de várias áreas. Consequentemente, novas ferramentas, ou novas concepções de antigas ferramentas, passaram a ser requeridas para contribuir com a aprendizagem.

O dicionário tem sido apontado como uma dessas ferramentas auxiliaadoras na disseminação de conhecimento do léxico das línguas em geral e dos termos das linguagens de especialidade. Maldonado (2008) defende a utilização de dicionários para a formação vocabular dos estudantes desde que a alfabetização para a decodificação e compreensão de

palavras tenha já ocorrido. No Brasil, este processo normalmente acontece no início do ensino fundamental.

Todavia, a autora deixa claro que alguns mitos devem ser esclarecidos para a valorização dessa ferramenta. De acordo com Maldonado (2008), dicionários não são para a vida toda, não servem para tudo e não são iguais. Quando é posto que dicionários não servem para tudo e não são iguais, atinge-se a justificativa para a confecção dos de língua geral, ou dicionários lexicográficos, e os de línguas de especialidades, ou dicionários terminológicos.

O poder do dicionário, para estudiosos do assunto, é gigantesco. A validade dicionarista para o conhecimento humano é defendida por Pontes (2003) pela disposição de aspectos morfológicos, semânticos, sintáticos, etimológicos, fonéticos, graus de especializações em função dos diferentes níveis de língua, etc. O dicionário consegue até mesmo transcender o âmbito do concretismo e passar a ser um gênero textual por permitir leituras, construção de significados e produção de textos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Do total de 317 termos, 226 apresentam equivalentes nas línguas trabalhadas no DTMH. Os outros 91 termos não apresentam porque se referem a termos já definidos e descritos. Portanto, todos os 91 termos sem equivalentes possuem remissivas aludindo a um ou mais termos explorados terminologicamente.

A divisão dos termos não ocorre de forma equitativa, segundo a categoria dos domínios escolhidos da Hotelaria. A governança apresenta 70 termos, a recepção alcança o total de 105 e a restauração, 142 termos.

Como uma das características avaliativas, são utilizados três dicionários lexicográficos, ou seja, de língua comum, para indicar presença ou ausência dos termos nessas obras, como também o tipo de aceção quando há dicionarização.

A não dicionarização alcança 200 termos (63% do total), contra 117 encontrados nas obras lexicográficas. Apenas essa porcentagem, superior a 60%, já justificaria o trabalho terminológico na área da Hotelaria, uma vez que é uma área técnica importante social e economicamente para inúmeras localidades do Brasil, exigindo qualificação dos envolvidos.

Existem também 30 unidades registradas em alguns dicionários apenas e que, mesmo assim, apresentam diferenças nas conceituações, dificultando o trabalho de consultantes interessados em especificidades técnicas ou científicas.

Empréstimos derivados de outras línguas e um termo híbrido estão presentes em 14 dos 30 termos desse grupo. Nenhum deles é definido nos três dicionários, sendo que 4 termos apresentam conceitos distintos daqueles utilizados pela Hotelaria. Aqui a língua inglesa fornece 8 desses termos, enquanto a língua francesa aparece em 5 deles.

Quanto às características gramaticais exploradas, os grupos mais expressivos são os substantivos femininos, os substantivos masculinos no singular e os empréstimos linguísticos, que juntos somam 241 termos (76% do total). Não há predominância expressiva de nenhum dos três grupos, pois eles são representados por 28%, 26% e 22% respectivamente.

O número pequeno de hibridismos, 7% do total geral, ou 23 termos, é formado majoritariamente de elementos compostos por uma parte derivada do português e outra do inglês, chegando-se a 18 termos. Apenas 3 termos são formados por derivação do português e do francês. Os outros 2 termos restantes não tem a participação da língua portuguesa nas suas composições.

Outro ponto que auxilia na não dicionarização de vários termos dessa pesquisa é a formação simples ou composta dos mesmos. Infere-se uma facilidade na manipulação de termos simples por um maior número de áreas do conhecimento. Assim, é mais provável se

encontrar definição para termos generalistas como “chave”, “colher” e “copo” do que para os termos “chave mestra de andar”, “colher bailarina” e “copo *highball*”, presentes no DTMH. Para a pesquisa, são encontrados 145 termos simples e 172 termos compostos.

Variantes gráficas são detectadas em 15 termos. Esse campo registra formas distintas de transcrição, uso ou omissão de hífen em termos compostos e xenismo, ou seja, não adaptação de vocábulos estrangeiros.

Com o cruzamento de dados, aponta-se que entre os termos sem variantes, 302 termos no total, 194 são também TND. Essas duas características ligadas a mais de 60% do DTMH demonstram que existe material para abastecer estudos e produções de Terminologia para a Hotelaria, pois há especificidades a ser exploradas para melhor compreensão e uso da nomenclatura da área.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Há claramente uma confirmação dos pressupostos levantados no início da formulação do trabalho e realização dos objetivos. Prova-se com isso que a disciplina da Terminologia e seu trabalho prático através da Terminografia se coadunam com a Hotelaria, podendo gerar produções de pesquisas que visam uma melhor aplicabilidade na área educacional e profissional.

Essa pesquisa trabalhou com a interseccionalidade de saberes existentes entre as áreas de conhecimento da Educação, da Linguística, da Tecnologia e do Turismo e Hospitalidade. A linguagem técnica presente na Hotelaria e sua equivalência nas línguas inglesa, espanhola e francesa fomentaram indagações sobre o estudo e a produção terminológica de uma ferramenta dicionarística, compondo o escopo dessa tese.

O avanço tecnológico foi utilizado como aliado da Terminografia para a elaboração de um dicionário direcionado para a Hotelaria, ainda que apenas em três domínios da área, a saber: a governança, a recepção e a restauração. Mesmo valorizando a prática terminográfica tradicional, representada pela produção impressa, foi importante a consciência e contato com meios mais modernos. Essa modernidade carregou um dinamismo na manipulação dos dados por meio do uso das terminologias com informações presentes em uma obra em formato digital, como também foi confeccionado o Dicionário Terminológico Multilíngue da Hotelaria, apresentado aqui e disponibilizado em forma de aplicativo móvel que utilizam a plataforma *Android*. O dicionário pode ser acessado pelo *Play Store* e instalado em celulares através da busca por DTMH.

Durante o levantamento de dados referenciais e a produção do DTMH, algumas inquietudes surgiram e deixaram pontos de interrogação que norteiam recomendações para futuras investigações. Dentre esses tópicos estão o aumento no número de termos entrada para uma nova versão do aplicativo; o trabalho com outros domínios da Hotelaria para um maior alcance da terminologia da área; a inclusão de outras línguas estrangeiras para ratificar a utilização do título “dicionário multilíngue”; a elaboração de definições e a contextualização dos termos nas línguas estrangeiras presentes no dicionário terminológico; a inserção de subdivisões entre os termos para pormenorizar detalhes de cada domínio como “CAMAREIRA – governança – profissão” ou “*SHAKER* – restauração – utensílio”; e a utilização de figuras, especialmente elaboradas para o dicionário terminológico, para facilitar a identificação de termos como “TAÇA PARA MARTINI”, “*SOUS-PLAT*” e “*MÉNAGE*”.

Palavras-chave: Educação; Hotelaria; Terminologia; Terminografia; Dicionário multilíngue.

REFERÊNCIAS

CABRÉ, M. T. *La terminología: teoría, metodología, aplicaciones*. Barcelona: Editorial Antártida/Empúries, 1993.

KRIEGER, M. da G. **A obra e o fazer dicionarístico**. Caderno do I.L., Nº 10, 1993. p. 9- 16.

KRIEGER, M. da G.; FINATTO, M. J. B. **Introdução à terminologia: teoria e prática**. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2015.

MALDONADO, C. *El uso del diccionario en el aula. Cuadernos de lengua española* 53. 2.ed. Madrid: Arco Libros, S.L., 2008.

OMT. *Panorama OMT del turismo internacional*. Edición 2017. Disponível em:<<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419043>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

PONTES, A. L. **Dicionário e Leitura**. Fase 2. Fortaleza: FDR, 2003.

_____. **Terminologia científica: o que é e como se faz**. 1997. Disponível em: <<http://www.revistadeletras.ufc.br/rl19Art05.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2018.