

Izabela Davanzo De Paiva

izabeladavanzo@hotmail.com

RESUMO

Objetivou-se conhecer a situação dos profissionais que atuam no atendimento do setor hoteleiro, em Diamantina, quanto ao conhecimento de línguas estrangeiras. A metodologia aplicada foi pesquisa bibliográfica permeando temas como hotelaria, prestação de serviços, marketing de serviços, capacitação de profissionais e a questão idiomática no atendimento turístico. Também foi realizada pesquisa de campo em que foram aplicados formulários com dois funcionários da recepção dos empreendimentos hoteleiros, localizados em Diamantina, que possuem 15 unidades habitacionais, no mínimo. Encontrou-se como resultados uma lacuna nas habilidades idiomáticas dos atendentes dos meios de hospedagem de Diamantina, em que a maioria definiu seus conhecimentos e habilidades como nenhum ou básicos. Pretendeu-se com esse trabalho entender o contexto em que o município se encontra no atendimento à demanda estrangeira e propor ações que o auxiliem a aperfeiçoar a qualidade da prestação de serviços turísticos.

Palavras-chave: Hotelaria, Profissionais de atendimento, Qualificação profissional, Habilidades Idiomáticas