

UM ESTUDO SOBRE COMBINAÇÕES LEXICAIS ENVOLVENDO INSTALAÇÕES NA ÁREA DE HOTELARIA

José Roberto Lourenço¹

Prof. Dr.do Depto de Automação de Escritórios e Secretariado curso AES- FATEC-SP

Jr_lourenco@yahoo.com.br

Resumo

O trabalho teve por objetivo fazer levantamento e estudo de vocabulário em língua inglesa na área de hotelaria envolvendo especificamente *facilities* em hotéis 4 e 5 estrelas. Os achados da pesquisa visam contribuir com a ampliação de conhecimentos de professores e alunos da Faculdade de Tecnologia de São Paulo envolvidos com o curso de Gestão de Turismo, bem como das pessoas Interessadas na área em geral. Para realização da pesquisa, inicialmente coletamos textos relacionados à hotelaria presentes na rede, em *website* de hotéis, em seguida, utilizamos a ferramenta eletrônica AntConc 3.2.4w para seleção e estudo de combinações lexicais. Destacamos palavras-chave semântica e estatisticamente expressivas no corpus. Os resultados apresentaram algumas combinações lexicais conhecidas na área como *Italian restaurant*; outras, inusitadas, ausentes dos materiais didáticos de turismo utilizados na instituição, como *rooftop restaurant* por exemplo.

Palavras-chave: hotelaria; língua inglesa; vocabulário especializado; ferramentas eletrônicas; AntConc 3.2.4w.

1. Introdução

A atividade turística desempenha no mundo de hoje um papel bastante relevante tanto no tocante à economia quanto no tocante à cultura dos países. Apesar da crise mundial e recessão, várias nações têm investido na área; veem a atividade como uma fonte importante de geração de recursos, como uma alavanca auxiliar de desenvolvimento. Prova disso é a preocupação atual de diversos países em estimular o crescimento da área.

Por exemplo, os *WorldTravelAwards*, prêmios que vêm sendo atribuídos desde 1993 pelo órgão estatal português de fomento ao turismo (Turismo de Portugal) em reconhecimento ao trabalho desenvolvido na área da indústria turística, estimulam a competitividade e a qualidade na área. A seleção dos países que se destacam é feita por profissionais do setor em nível mundial. Percebemos lá uma preocupação em nível continental das autoridades em estimular e contemplar a qualidade dos serviços oferecidos. No Brasil temos o BNDES como órgão de fomento. E apesar de seu envolvimento em eventos importantes como a copa do mundo de futebol em 2014 e os jogos olímpicos em 2016, muito ainda há por se fazer, [1].

Segundo os autores,

“O Setor de Turismo no Brasil tem como foco principal o segmento hoteleiro, em particular os fluxos de turistas. Como são esses que demandamos serviços de hotelaria, prospectar tais fluxos é um pré-requisito para a avaliação das demandas sobre o segmento hoteleiro.”

Ainda segundo eles,

“No contexto internacional, o Brasil disputa mercado com as demais regiões e os demais países que oferecem, cada qual, suas distintas atrações turísticas. Assim, para balizar as reais possibilidades de crescimento do setor no país, buscou-se também posicioná-lo no contexto mundial e cotjá-lo com outros destinos, em particular aqueles que mais atraem turistas no mundo.”

Vemos que o Brasil bem como países importantes no mundo vem estimulando a atividade de turismo de diversas formas, com foco no fator humano, o próprio turista. Percebemos que a integração do país no cenário mundial da indústria do turismo envolve os setores público e privado em atuação conjunta, acreditamos, porém, que as áreas ligadas ao ensino e à pesquisa podem desempenhar um papel também importante; auxiliar na instrumentalização do material humano necessário para atuação dentro da área em questão, o ramo hoteleiro, na medida em que passar a envolver as instituições. Dentro desse quadro, a pesquisa e a ampliação do conhecimento de léxico poderão auxiliar no desenvolvimento da área em especial professores e estudantes da área; acreditamos que esse processo possa se realizar com conhecimentos mais abrangentes da língua franca do momento, o inglês, [2].

Nos últimos anos, pesquisadores em língua inglesa veem na linguística de corpus um campo vasto de possibilidades de levantamento e aplicação de informações relacionadas ao uso de vocabulário especializado. Nossa opção pela linguística de corpus e pelo uso de suas ferramentas ocorre pela importância que dá à linguagem autêntica, um destaque em nossa pesquisa.

2.A linguística de corpus

Segundo Berber Sardinha,

“A linguística de *corpus* ocupa-se da coleta e da exploração de *corpora*, ou conjuntos de dados linguísticos textuais coletados criteriosamente, com o propósito de servirem para a pesquisa de uma língua ou variedade linguística. Como tal, dedica-se à exploração da linguagem por meio de evidências empíricas, extraídas por computador.”, [3].

Ainda segundo o autor, “outro elemento central da conceituação em que a Linguística de *Corpus* se baseia é a visão probabilística da linguagem [...] a visão da linguagem como sistema probabilístico pressupõe que, embora muitos traços linguísticos sejam possíveis teoricamente, não ocorrem com a mesma frequência.”.

2.1. Palavras-chave e Corpora

As palavras-chave possibilitam acesso a palavras importantes nos textos, importantes por apresentarem frequência estatística diferente no *corpus* de estudo e no *corpus* de referência. O *corpus* de referência é um *corpus* geral, maior, que funciona como termo de comparação para análise; fornece uma norma com a qual se faz a comparação das frequências no *corpus* de estudo. [4].

A pesquisa poderá contribuir com a ampliação de conhecimentos de pesquisadores em linguística atuando na área de turismo e hotelaria no tocante às particularidades léxico gramaticais presentes na língua inglesa, tornando estes um elo entre as instituições de pesquisa e ensino e o ambiente corporativo hoteleiro.

Berber Sardinha destaca algumas definições de *corpus* (palavra de origem latina que tem como forma plural *corpora*). Entre elas temos: “Uma coletânea de textos naturais, escolhidos para caracterizar um estado ou variedade de linguagem”, [5], e “É um corpo de linguagem natural, autêntica que pode ser usado como base para pesquisa linguística”, [6]. Temos uma terceira definição: “É uma coletânea de porções de linguagem que são selecionadas e organizadas de acordo com critérios linguísticos explícitos, a fim de serem usadas como uma amostra de linguagem.”, [7].

A mais completa definição, porém, justamente por incorporar as características principais mencionadas nas definições acima, é: “Um conjunto de dados linguísticos (pertencentes ao uso oral ou escrito da língua, ou a ambos), sistematizados segundo determinados critérios, suficientemente extensos em amplitude e profundidade, de maneira que sejam representativos da totalidade do uso linguístico ou de algum de seus âmbitos, dispostos de tal modo que possam ser processados por computador, com a finalidade de propiciar resultados vários e úteis para a descrição e análise.”, [8].

Iniciamos esse artigo explicitando os objetivos do trabalho, a seguir a coleta e seleção de textos base para a pesquisa, em seguida a metodologia para o

desenvolvimento do trabalho e a discussão dos dados; finalmente, as conclusões.

3.Objetivos

O objetivo deste trabalho é utilizar um banco de dados com textos da área de hotelaria para estudo de léxico relacionado a instalações oferecidas por hotéis internacionais presentes em diferentes regiões do mundo. Com base no *corpus*, extrair palavras-chave (substantivos) e levantar combinações lexicais, os adjetivos a eles relacionados, com as respectivas definições. Finalmente, disponibilizar a amostra para professores e alunos da FATEC-SP interessados na pesquisa, bem como promover seminários para divulgação das possibilidades de uso do aplicativo AntConc como ferramenta de coleta e análise de léxico.

4. Seleção de textos

Optamos pela rede para efetuarmos a coleta do material necessário para a pesquisa pela abrangência e a facilidade de acesso às informações. Selecionamos 160 textos de um *site* presente na rede que veiculava informações sobre hotéis 4 e 5 estrelas em diferentes partes do mundo e pesquisamos significados de vocabulário em dicionários eletrônicos.¹ A coleta abrangeu 8 áreas distintas, ou seja, Oceania, Ásia, África/Oriente Médio, Europa Oriental, Europa Ocidental, América do Norte, América Central e América do Sul. Cada área contou com 20 textos relacionados aos continentes citados com destaque para países regularmente visitados.

5. Metodologia

Selecionamos textos previamente salvos em txt, (texto sem formatação) forma que permite estudo linguístico adequado. Em seguida, com utilização da ferramenta eletrônica de análise linguística, o *AntConc* 3.2.4w. [9], fizemos levantamento e estudo do léxico neles presente. Utilizamos palavras-chave do *corpus* considerando os substantivos relacionados à estrutura ou instalações oferecidas pelos hotéis. O *corpus* de estudo contou com 160 textos e 24.046 palavras, o *corpus* de referência é o BNC, o *British National Corpus-World* com 110.691.482 palavras. Para a definição do *corpus*, adotamos a abordagem impressionística, que considera um *corpus* de estudo contendo entre 20 mil e 200 mil palavras, um *corpus* pequeno, porém representativo para o fim a que se propõe, [10].

¹www.fivestaralliance.com; www.collinsdictionary.com; www.dictionary.reverso.com/English/; <https://standards.phorio.com>; <https://thebalance.com>

5.1.A ferramenta eletrônica AntConc 3.2.4w, seus recursos de coleta e análise e o BNC (British National Corpus), o corpus de referência.

O AntConc 3.2.4w é um aplicativo disponibilizado na rede e utilizado para pesquisa de léxico na área de linguística de corpus. O aplicativo contém diferentes ferramentas que podem ser acessadas de acordo com a necessidade e objetivo da pesquisa. Para nosso levantamento e análise de vocabulário fizemos uso de três delas. Lista de palavras-chave, Linhas de Concordâncias e Combinações lexicais (*collocates*).

- Lista de palavras-chave – esta ferramenta mostra quais palavras são mais frequentes num corpus pequeno, em comparação a um *corpus* geral, chamado *corpus* de referência (BNC). Isso permite identificarmos palavras características ou de relevância semântica no corpus de estudo, em nosso caso nos textos de hotelaria estudados.
- Combinações lexicais (*collocates*) – esta ferramenta mostra as combinações lexicais de uma palavra-chave selecionada para estudo.
- Linhas de concordância – esta ferramenta mostra os resultados de busca das combinações lexicais levantadas na fase anterior - *collocates*. Permite uma visão mais abrangente de como as combinações lexicais se apresentam no corpo de um texto.
- Lista de palavras - esta ferramenta é utilizada para procedimentos gerais com o aplicativo; conta todas as palavras no *corpus* e as apresenta em uma lista ordenada. Isso permite que encontremos quais palavras são as mais frequentes no corpus e consequentemente as mais pertinentes para estudo.

O *British National Corpus* é um conjunto de textos que conta com mais de cem milhões de palavras em língua inglesa na forma escrita e falada formado a partir de diversas fontes. O corpus abrange inglês britânico do final do século 20 e início do século 21 e inclui grande variedade de gêneros representando uma amostra importante do inglês escrito e falado dessa época, apresenta textos jornalísticos, acadêmicos e de ficção entre outros. Foi originalmente criado por grupos de pesquisadores da Universidade de Oxford nos anos de 1980s e 1990s.²

6. Resultados e discussão

Apresentamos na sequência uma palavra-chave de alta frequência presente no *corpus* total e seis combinações lexicais. A palavra selecionada está relacionada à estrutura hoteleira (*facilities*). Os achados da pesquisa são apresentados e discutidos juntamente com a tabela

² www.corpus.byu.edu/bnc; wikipedia.org/wiki/ethernet;

1. Destacamos aqui marcas estatísticas e o sentido das combinações lexicais nos diferentes contextos em que são utilizadas.

Palavras-chave do *corpus* total e combinações lexicais

A partir das listas do *corpus*, destacamos uma palavra para estudo e combinações como mencionado acima; é a palavra *restaurant* relacionada à estrutura hoteleira

Tabela I - Palavra-chave e combinações lexicais

Restaurant	Nº de combinações com a palavra-chave
Italian	5
Fine-dining	4
Gourmet	2
Breakfast	2
Five-star	1
Rooftop	1

Na Tabela I temos em destaque,

- *Italian* que aparece formando a combinação *Italian restaurant*, um destaque internacional, um restaurante italiano, uma cantina.
- *Fine-dining* vem a seguir colocada com restaurante formando a combinação *fine-dining restaurant*; indica um restaurante que oferece jantares refinados a preços normalmente muito elevados, acima da média do mercado.
- *Gourmet* forma a combinação *gourmet restaurant*; a combinação faz menção a um restaurante refinado e sofisticado, superior em termos de qualidade dos produtos e elaboração dos pratos.
- *Breakfast* forma a combinação *breakfast restaurant*. Esta se refere a um restaurante bastante específico que oferece grande variedade de produtos típicos de cafés da manhã. Normalmente permanece aberto até mais tarde que o horário normal de funcionamento; muitas vezes inclui no cardápio almoço e jantar.
- *Five-star* forma a combinação *five-star restaurant* sugerindo a presença de um restaurante com qualificação máxima em cozinha e serviço, chamado também *top star-rating*.
- *Rooftop* forma a combinação *rooftop restaurant*. É uma referência simples de localização do restaurante. Um espaço para refeições localizado na área externa do piso mais elevado do hotel.

7. Conclusão

O uso da ferramenta eletrônica *AntConc* de análise linguística possibilitou um estudo abrangente de significados, envolvendo combinações lexicais, um substantivo, chamado nódulo e um adjetivo. Nesta breve sequência estudada, observamos uma variedade de sentidos envolvendo *restaurant*. Interessante notar que os exemplos fazem referência qualitativa como *fine-dining* e *gourmet*, bem como referência física (a espaços físicos) como *rooftop*. O papel do software nesse processo deve ser aqui destacado, mas não podemos esquecer o papel da rede, dos dicionários eletrônicos e do site de hotelaria consultados; foram eles que permitiram acesso às informações necessárias para melhor definição das diferentes combinações, um dos objetivos de nossa pesquisa. O trabalho representa uma pequena amostra das possibilidades de levantamento e estudo que a Linguística de Corpus e suas ferramentas podem oferecer aos estudiosos e pesquisadores da área de línguas.

Agradecimentos

À Faculdade de Tecnologia de São Paulo pelo aceite de proposta de entrada em regime de jornada integral, o que permitiu o desenvolvimento do trabalho e pelo acesso aos equipamentos pertencentes ao Departamento de Automação de Escritórios e Secretariado.

Referências Bibliográficas

- [1] G. Mello & M. Goldeinstein .**Perspectivas da Hotelaria no Brasil. Turismo**. BNDES Setorial 33. P. 5-42. 2011.
- [2] D. Crystal. **English as a global language**. Cambridge. Cambridge University Press. 2003.
- [3] T. Berber Sardinha..**Linguística de Corpus**. Barueri: Manole, 2004:3.
- [4] T. Berber Sardinha..**Linguística de Corpus**. Barueri: Manole, 2004: 96-97.
- [5] T. Berber Sardinha..**Linguística de Corpus**. Barueri: Manole, 2004.
- [6] Sinclair apud Berber Sardinha. **Linguística de Corpus**. Manole. 2004.
- [7] Percy, Meyer&Lancashire, 1996, apud T. Berber Sardinha. **Linguística de Corpus**. Manole.2004.
- [8] Sanchez 1995 apud T. Berber Sardinha. **Linguística de Corpus**. Manole. 2004.
- [9] Laurence Anthony, Ph.D. **AntConc 3.2.4w (Windows, Macintosh OS X, and Linux)**. Center for English Language Education in Science and Engineering, School of Science and Engineering,

Waseda University, 3-4-1; Okubo, Shinjuku-ku, Tokyo 169-8555, Japan.2011.

[10] Aston (1997) apud T. Berber Sardinha.

Linguística de Corpus. Manole. 2004.

[11] Five Star Alliance. Disponível em:

www.fivestaralliance.com. Acesso em 05 de junho de 2015.

[12] Free Online Dictionary. Disponível em:

www.collinsdictionary.com. Acesso em 16 de novembro de 2016.

[13] Reverso Dictionary. Disponível em:

www.dictionary.reverso.com/english. Acesso em: 16 de novembro de 2016.

[14] Phorio Standards. Disponível em:

<https://standards.phorio.com>; Acesso em 16 de novembro de 2016.

[15] The Balance. Disponível

em: <https://thebalance.com>. Acesso em: 16 de novembro de 2016.

[16] Corpus Byu Edu. Disponível

em: <<http://www.corpus.byu.edu/bnc>> . Acesso em 10 de julho de 2015.

[17] Wikipedia, a Encyclopedia Livre. Disponível em:

wikipedia.org/wiki/ethernet. Acesso em: 10 de julho de 2015.