

## ENSINANDO LÍNGUAS ESTRANGEIRAS A GUIAS TURÍSTICOS: ENCONTRANDO MÉTODOS EFICAZES

### TEACHING TOURIST GUIDES FOREIGN LANGUAGES: FINDING EFFECTIVE METHODS

### ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS A GUÍAS TURÍSTICOS: ENCONTRAR MÉTODOS EFECTIVOS

Anastasia B. NEDOSUGOVA<sup>1</sup>  
Dinara Dilshatovna KHAIRULLINA<sup>2</sup>  
Ekaterina Alexandrovna BARANOVA<sup>3</sup>  
Ekaterina Anatolyevna SHUGAEVA<sup>4</sup>  
Irina Eduardovna KOROTAEVA<sup>5</sup>

**RESUMO:** O estudo trata das questões da formação de guias turísticos em línguas estrangeiras. Ficou estabelecido que o sistema de formação de especialistas em turismo para atividades de excursão carece de aperfeiçoamento, nomeadamente, o aperfeiçoamento da competência em língua estrangeira, determinação do conteúdo dos métodos de formação de especialistas nesta área. O objetivo do estudo é desenvolver uma metodologia para a formação da competência em língua estrangeira na fala dialógica de futuros guias turísticos. A metodologia desenvolvida para a formação das competências linguísticas no discurso dialógico inclui as etapas de formação: “replicação”, domínio da unidade dialógica, mini-diálogos e diálogos de determinados tipos funcionais; sistema de exercícios; métodos de ensino - interativo, método de projeto; auxiliares de ensino, componentes de critérios eficazes de competência linguística no discurso dialógico. Os resultados do estudo mostraram a eficácia da competência de linguagem na técnica de formação de fala dialógica de acordo com a abordagem indutiva.

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo. Guia-intérprete. Competência em língua estrangeira. Discurso dialógico. Sistema de exercícios.

**ABSTRACT:** The study deals with the issues of foreign language training of tourist guides. It has been established that the system of training tourism specialists for excursion activities requires improvement, namely, the improvement of foreign language competence, determination of the content of training methods for specialists in this area. The purpose of the study is to develop a methodology for the formation of foreign language competence in

<sup>1</sup> Universidade da Amizade dos Povos da Rússia (Universidade RUDN), Moscou - Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0447-9827>. E-mail: [nedosugova-ab@rudn.ru](mailto:nedosugova-ab@rudn.ru)

<sup>2</sup> Universidade Federal de Kazan, Naberezhnye Chelny, Naberezhnye Chelny-Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4977-5053>. E-mail: [dinara0406@mail.ru](mailto:dinara0406@mail.ru)

<sup>3</sup> K.G. Razumovsky Universidade Estadual de Tecnologias e Gestão de Moscou (Primeira Universidade Cossack), Moscou - Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5409-9873>. E-mail: [ea.baranova@mgut.ru](mailto:ea.baranova@mgut.ru)

<sup>4</sup> K.G. Razumovsky Universidade Estadual de Tecnologias e Gestão de Moscou (Primeira Universidade Cossack), Moscou - Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0941-7633>. E-mail: [chougaeva@mail.ru](mailto:chougaeva@mail.ru)

<sup>5</sup> Instituto de Aviação de Moscou (MAI), Moscou - Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8300-0836>. E-mail: [irinakorotaeva@mail.ru](mailto:irinakorotaeva@mail.ru)

*dialogical speech of future tourist guides. The developed methodology for the formation of language competence in dialogical speech includes the stages of formation: “replication”, mastering dialogical unity, mini-dialogues and dialogues of certain functional types; exercise system; teaching methods – interactive, project method; teaching aids, criterion-effective components of language competence in dialogical speech. The results of the study showed the effectiveness of the language competence in dialogical speech formation technique in accordance with the inductive approach.*

**KEYWORDS:** *Tourism. Guide-interpreter. Foreign language competence. Dialogical speech. Exercise system.*

**RESUMEN:** *El estudio trata los temas de la formación en idiomas extranjeros de los guías turísticos. Se ha establecido que el sistema de formación de especialistas en turismo para actividades de excursiones requiere una mejora, es decir, la mejora de la competencia en lenguas extranjeras, la determinación del contenido de los métodos de formación para especialistas en esta área. El propósito del estudio es desarrollar una metodología para la formación de la competencia en lenguas extranjeras en el habla dialógica de los futuros guías turísticos. La metodología desarrollada para la formación de la competencia lingüística en el habla dialógica incluye las etapas de formación: “replicación”, dominio de la unidad dialógica, mini-diálogos y diálogos de ciertos tipos funcionales; sistema de ejercicio; métodos de enseñanza: método interactivo, de proyectos; ayudas didácticas, componentes de la competencia lingüística con criterios de eficacia en el habla dialógica. Los resultados del estudio mostraron la efectividad de la competencia lingüística en la técnica de formación del habla dialógica de acuerdo con el enfoque inductivo.*

**PALABRAS CLAVE:** *Turismo. Guía-intérprete. Competencia en lengua extranjera. Discurso dialógico. Sistema de ejercicio.*

## Introdução

O turismo como forma ativa de comunicação humana contribui para o desenvolvimento da compreensão mútua das nações e para o estabelecimento de laços culturais e econômicos entre os povos (SEGUÍ-AMORTEGUI *et al.*, 2019). Uma das funções importantes das atividades turísticas é a expansão e fortalecimento dos canais de comunicação entre diferentes sociedades (VAPNYARSKAYA, 2017, p. 40). Assim, a indústria do turismo é um setor de serviços que proporciona um certo contato entre informação, comunicação e desenvolvimento de relações interpessoais e requer uma abordagem competente para o desempenho das funções profissionais.

Os tipos mais comuns de turismo são o cultural e o educacional; e o principal objetivo do turismo é familiarizar os turistas com a natureza, com patrimônio cultural e histórico, e com a vida moderna do país (KRASNAIA, 2006; ILINA *et al.*, 2018). Isso é facilitado pelo trabalho

de informação e excursão, que é realizado pelos principais sujeitos de atividades de excursão, guias e guias-intérpretes (SKOBELTSYNA; SHARUKHIN, 2010).

A relevância deste estudo é porque a implementação efetiva da excursão só é possível se for fornecida por especialistas altamente treinados com base em programas educacionais aprofundados e aprimorados. Futuros especialistas na área de serviços turísticos e de excursão podem ser treinados em diversas instituições de ensino com especialidades voltadas para o setor turístico.

A formação de um especialista na área de turismo em excursão é necessária para ser um conjunto coordenado de componentes educacionais (disciplinas, práticas) voltados para dominar competências (sociocultural, profissional e pessoal) para a implementação de componentes da atividade profissional (excursão; educacional; gestão; marketing; científico e pedagógico; organizacional) (EMELIANOV, 2007, p. 24).

A questão da profissionalização do ensino de línguas estrangeiras em uma instituição de ensino superior não linguística é especialmente relevante na formação profissional de futuros guias turísticos, cuja atividade principal é o atendimento ao cliente, que consiste em fornecer aos turistas estrangeiros serviços sociais e culturais no processo de comunicação com eles.

Contudo, as características da formação da competência da língua estrangeira dos futuros guias turísticos permanecem insuficientemente estudadas e, em particular, há uma discrepância entre os requisitos para a formação em língua estrangeira de representantes desta profissão em ambiente multicultural e seu nível insuficiente de proficiência na língua estrangeira; entre a orientação da educação turística para a formação de especialistas competentes e a subestimação do componente de língua estrangeira na estrutura de competência profissional.

### *Revisão de literatura*

A análise de estudos e publicações sugere que muitos pesquisadores têm lidado com essa questão de treinar guias turísticos. Uma contribuição significativa para o estudo do processo de formação de especialistas no negócio de excursões foi feita por: A. S. Skobeltsyna, A. P. Sharukhin (2010), B. V. Emelianov (2007), T. V. Ishekova (2007), entre outros. Na literatura metodológica (FEDORTSOVA, 2012, p. 47), é indicado que as competências profissionais do guia e do guia-intérprete diferem devido às funções que são chamados a desempenhar. A principal função do guia é realizar o trabalho informativo com os turistas, o guia-intérprete acrescenta a tradução para as principais funções, bem como a prestação de serviços pelas empresas dos serviços adquiridos pelos turistas de uma faixa e qualidade

especificadas. O guia-intérprete atua como intermediário entre a empresa de viagens, as empresas de turismo e os serviços e realiza duas tarefas: garante o lucro da empresa e os serviços de alta qualidade. Assim, o guia-intérprete combina as funções de um guia, um intérprete e um guia de grupo.

No entanto, ainda não foi desenvolvida uma abordagem sistemática adequada para resolver a questão da formação em língua estrangeira de guias turísticos. Além disso, muitas vezes na literatura científica, bem como na prática do turismo, pode-se encontrar diversas abordagens para determinar o conteúdo e a essência das atividades dos especialistas (Tabela 1).

**Tabela 1** - Definindo o conteúdo e a natureza das atividades dos guias turísticos

Fonte	Definição
ARISTOVA; MOSHCHANSKAIA; PROTOPOPOVA, 2015	Uma pessoa que tenha informações profissionais sobre o país (localidade) de estadia, atrações, objetos de exposição, bem como a língua de turistas estrangeiros ou uma língua comum a eles, fornece excursão e informações, serviços organizacionais e assistência qualificada aos participantes do passeio no âmbito do acordo sobre a prestação de serviços turísticos.
SAZONOVA, 2017	Um grupo turístico profissional que fornece informações, serviços organizacionais e assistência qualificada aos membros do grupo no âmbito de um acordo sobre a prestação de serviços turísticos.

Fonte: Idealizado pelos autores

Em estudos dedicados à formação de especialistas na área do turismo no mundo, foram identificados diversos fatores que contribuem para a melhoria de sua qualidade: o aumento do tempo de estudo para a formação prática dos alunos, incluindo aulas práticas (pelo menos 50%), a organização de cursos e programas de idiomas de curto e longo prazo. Chama a atenção a necessidade de desenvolver habilidades de comunicação – gramática, discursiva, estratégica e sociolinguística (GÜZELLER; YILDIZ; SONUÇ, 2009); entre os métodos de ensino (por exemplo, em faculdades turcas (PADUREAN; MAGGI, 2009), jogos profissionais e empresariais dominam, durante os quais os alunos aprendem a compreender e analisar situações de problemas em condições próximas a uma determinada organização turística (GOLUBKOV; AGUREEVA, 2018; PODDUBNAYA *et al.*, 2020).

Segundo os pesquisadores, a profissão de guia como especialista em serviços turísticos e apoio proporciona contatos com cidadãos estrangeiros (KABAKCHI, 2004), enquanto a eficácia da comunicação depende da devida proficiência desses especialistas em fala dialógica (KRASILNIKOVA, 2010; AGUREEVA; MERKULOVA, 2019).

A questão do domínio da fala dialógica não é completamente nova na ciência psicológica e pedagógica. Por exemplo, a teoria da fala dialógica é apresentada por pesquisas fundamentais (PASSOV, 2015; BLOKH; POLIAKOV, 1992); a competência da língua estrangeira na fala dialógica é o tema da pesquisa científica (DROZDOVA, 2017; LYLE, 2008).

O resultado do domínio de uma língua estrangeira em linguagem dialógica é a Competência de Língua Estrangeira na Fala Dialógica (FLCDS) (Tabela 2).

**Tabela 2** - Definição do conceito "competência da língua estrangeira na fala dialógica"

Fonte	Definição
DROZDOVA, 2017	A capacidade de implementar a comunicação oral em língua estrangeira de forma dialógica em áreas vitais e situações de comunicação de acordo com a tarefa comunicativa.
LYLE, 2008	A habilidade (posse prática de habilidades de comunicação e habilidades de fala e escuta) e prontidão (o nível necessário de formação dessas habilidades e habilidades) do comunicador para realizar a comunicação em língua estrangeira, utilizando meios linguísticos estilisticamente observados e clichês, bem como considerando as normas convencionais de comunicação entre representantes de duas sociedades culturais e linguísticas diferentes.
SAVIGNON, 2002	Atividade interativa orientada socialmente de duas ou mais pessoas, que ocorre na forma de alternância de ações de fala situacionalmente condicionadas, focada na resolução de tarefas comunicativas, nas quais se utiliza a comunicação verbal e não verbal inerente às esferas profissional e cultural.
MIKHEEVA; ERESHCHENKO, 2018	Qualidade de personalidade integrada, componente da competência profissional de língua estrangeira, que prevê a presença de conhecimentos profissionalmente orientados (profissionais), bem como aqueles relativos aos fundamentos teóricos da fala dialógica (tema); habilidades fonéticas, léxicas e gramaticais apropriadas relacionadas tanto à escuta quanto à fala; habilidades para iniciar um diálogo proativamente, reagir às observações do interlocutor, incentivá-los a continuar as conversas, considerando as características regionais e linguísticas do orador.

Fonte: Idealizado pelos autores

Os componentes estruturais do FLCDS, segundo pesquisadores (MIKHEEVA; ERESHCHENKO, 2018), são conhecimentos, habilidades e competências, além de habilidades de comunicação. Entre os saberes, estão os conhecimentos declarativos (linguísticos, de fala e regionais) e os processuais (por exemplo, socioculturais) (MIKHEEVA; ERESHCHENKO, 2018). As habilidades incluem fala, capacidade de aprendizagem, habilidade intelectual, organizacional e compensatória. As habilidades linguísticas neste estudo são representadas por três grupos – fonético, léxico e gramatical. As habilidades de comunicação (por exemplo,

motivação interna, a capacidade do comunicador de organizar sua fala, orientação em situação de comunicação) completam a estrutura da FLCC (competência comunicativa de língua estrangeira) na fala dialógica.

Segundo A. V. Agureeva, L. P. Merkulova (2019), os tipos mais comuns de diálogos de especialistas em apoio ao turista são diálogo-inquéritos, diálogo-acordos e diálogo-trocas de impressões, cada um dos quais tem certos tipos de unidade dialógica.

Uma das características psicológicas da fala dialógica é a situacionalidade. A natureza situacional do ensino de línguas estrangeiras E. I. Passov (2015) em grande parte se conecta com a fala e afirma que o ensino desse tipo de atividade deve ocorrer com base e com a ajuda de situações, e a situação, por sua vez, considera a base para o funcionamento da comunicação. As situações comunicativas são classificadas nos seguintes tipos: natural (ocorrer espontaneamente) e artificial (condicional, educacional, especialmente criada); dados (aqueles que são oferecidos, descritos pelo professor) e criados (decorrentes do processo educacional); padronizado (estável) e não padronizado (variável); extra-discurso (extralinguístico) e discurso; situações de relações sociais e de status, papéis, relações para atividades conjuntas, relações morais, etc.

Portanto, a hipótese do estudo: um ensino eficaz de línguas estrangeiras para guias exige um alto nível da formação de FLCDS, o que pode ser alcançado no contexto da implementação de uma metodologia que prevê a formação gradual dessa competência ao realizar um sistema de exercícios desenvolvidos para material de língua inglesa profissionalmente orientado de acordo com o uso de situações comunicativas.

Os objetivos do estudo:

- Conhecer o estado do estudo da questão do ensino de guias turísticos a partir da análise da literatura psicológica, pedagógica e metodológica;
- Desenvolver uma metodologia para a formação do FLCDS para futuros guias turísticos e um sistema adequado de exercícios;
- Verificar experimentalmente a eficácia da metodologia desenvolvida.

O estudo consiste em introdução, revisão da literatura, métodos, resultados de pesquisa, discussão e conclusão.

## Métodos

### Projeto de estudo

Utilizou-se um conjunto de métodos interrelacionados para a realização de etapas planejadas do estudo:

– Teórico: a análise da literatura psicológica, pedagógica e metodológica para esclarecer a essência dos conceitos básicos do estudo; comparação, generalização, indução, dedução, bem como a modelagem do processo educacional foram utilizadas para desenvolver uma metodologia para a formação do FLCDS em futuros especialistas em apoio ao turista;

– Empírico: conversas com professores para estudar a experiência pedagógica sobre a questão da pesquisa; foram utilizadas tarefas diagnósticas e testes para avaliar o nível da formação do FLCDS de futuros especialistas em apoio ao turista; experimento metódico para testar a eficácia da metodologia proposta para a formação do FLCDS.

Oitenta e nove pessoas participaram do experimento. O grupo experimental (EG) era composto por 46 pessoas, o grupo de controle (CG) – 43.

A organização do experimento previa a solução das seguintes tarefas:

Realização de uma seção pré-experimental para determinar o nível inicial da formação do FLCDS;

Implantação de treinamento experimental de acordo com a metodologia desenvolvida; conduzindo um corte pós-experimental da formação da qualidade especificada;

Análise comparativa dos resultados de duas seções para determinar a eficácia da técnica proposta.

#### Procedimento, ferramentas de pesquisa

A pesquisa incluiu várias etapas:

1. Desenvolvimento e teste de metodologia para a formação do FLCDS para futuros guias turísticos e o sistema correspondente de exercícios.

A principal esfera da comunicação é profissional. Entre os tipos de comunicação, a vantagem é dada ao contato individual da forma dialógica e aos temas correspondentes para a comunicação ("Nossa Região para Turistas", "Turismo na Rússia", "Lugares para Visitar na Rússia"). Foram determinados os critérios de seleção da fala (orientação comunicativa, orientação profissional, valor cognitivo, frequência) e frequência/aplicabilidade linguística, orientação cultural, temática do material para ensino de fala dialógica de futuros guias turísticos; considerando esses critérios, o material mais utilizado foi selecionado para a implementação da comunicação em língua estrangeira, e também desenvolveu conteúdo temático do conteúdo de situações de fala (escolha de um passeio para os locais de destaque da região, etc.).



Ao criar a metodologia, utilizou-se uma abordagem indutiva, segundo a qual esse processo prevê a familiarização com réplicas individuais de unidade dialógica, bem como uma assimilação do conteúdo do diálogo como um todo a partir da situação comunicativa educacional proposta, que não exclui a escuta de diálogos amostrais, ou seja, elementos da abordagem dedutiva.

O método de ensino da fala dialógica, de acordo com a abordagem indutiva, visa a implementação das seguintes etapas: Estágio I – "Replicação", II – Dominando a unidade dialógica, III – Dominando mini-diálogos, IV – Dominando diálogos de determinados tipos funcionais, em cada um dos quais são utilizados exercícios adequados.

O componente definidor da metodologia é o sistema de exercícios voltados à formação do FLCDS. Embora seu núcleo seja a competência da fala, a atenção se concentrou principalmente no domínio estágio a palco das habilidades dialógicas básicas – "replicação", dominando a unidade dialógica, mini-diálogos e diálogos de certos tipos funcionais (Tabela 3).

**Tabela 3** - Sistema de exercícios para a formação de FLCDS de futuros especialistas em apoio ao turista

Grupos de exercícios	Tipos de exercícios
Estágio I	
Exercícios para a formação da habilidade de "replicação".	Substituição, transformação, múltipla escolha; preenchendo lacunas, completando uma amostra de fala; exercícios utilizando o componente papel de imitação; reconhecimento durante a escuta de réplicas que expressam certas intenções de fala (preenchimento da tabela); solicitação de informações sobre a amostra; ouvir clipes de áudio com análise subsequente de normas de comportamento em situações de comunicação.
Fase II	
Exercícios para a formação da capacidade de usar unidade dialógica	Prever o conteúdo do diálogo antes de ouvir; troca de opiniões em pares/pequenos grupos sobre o conteúdo do diálogo amostral; reprodução de certas partes do diálogo ao nível da unidade dialógica; parafraseando observações; encontrar e corrigir erros; preenchendo lacunas.
Estágio III	
Exercícios para desenvolver a capacidade de usar mini-diálogos	Análise do material de fala; prever o curso mais longo do diálogo ouvido; estabelecendo sequências de unidade dialógica; análise da estrutura do diálogo exemplar; substituição de réplicas, gravação de texto ditado; expressando a própria opinião sobre o conteúdo do diálogo exemplar; criando mini-diálogos para uma situação semelhante ao diálogo exemplar.
Estágio IV	



Exercícios para desenvolver a capacidade de usar diálogos de certos tipos funcionais.	Discussão em pares, grupos e pequenos grupos; criação de diálogos próprios comunicativamente direcionados de vários tipos funcionais sobre uma determinada situação.
---	--

Fonte: Idealizado pelos autores

O FLCDS é um componente da competência profissional da língua estrangeira, da qual, além da fala e das competências linguística, sociocultural e educacional-estratégica, é formada de forma complexa, na interconexão desses componentes. Assim, o sistema desenvolvido de exercícios também incluiu atividades para a formação da linguagem (ativação do material linguístico; pronúncia de frases/declarações por analogia; formulação de respostas a perguntas e fazendo perguntas ao interlocutor), sociocultural linguística (utilização de vocabulário de fundo, interpretação correta de unidades fraseológicas em inglês, provérbios, etc.); conhecendo a vida e cultura do país da língua alvo; domínio dos meios de comportamento verbal e não verbal dos falantes nativos de uma língua estrangeira, e educacional-estratégico (desenvolvimento de processos de memorização, busca e triagem de informações necessárias, desenvolvimento da capacidade de cooperar com outros) competências.

Para melhorar o FLCDS dos futuros guias turísticos, utilizamos métodos interativos de ensino ("associação", "discussão", "entrevista", etc.), o método de projetos.

2. Verificação experimental da eficácia da técnica desenvolvida. Os critérios para a formação do FLCDS de futuros guias turísticos foram:

- Uso de material de fala adequado na fala;
- O número de observações faladas, sua correção à situação da comunicação dialógica, o percentual de observações de iniciativa;
- Alcançar o objetivo de comunicação dialógica (realização de intenção de fala) das tarefas de comunicação e comunicação na situação comunicativa que está sendo implementada;
- Correspondência do diálogo ao seu tipo funcional;
- A capacidade de dirigir a situação de comunicação;
- O uso correto de fórmulas de fala, clichês e material regional.

### Análise estatística

O estudo utilizou os métodos de estatística matemática para analisar quantitativa e qualitativamente os resultados obtidos e provar sua confiabilidade. A análise estatística dos

resultados ao comparar duas distribuições empíricas pelo teste T dos estudantes foi realizada utilizando-se a plataforma de software estatístico SPSS.

## Resultados

A generalização dos resultados da etapa de apuração permite concluir que a formação das amostras experimentais e de controle foi correta, uma vez que a distribuição dos participantes pelos níveis da formação do FLCDS, respectivamente, é: alta – 13% e 14%; média – 56,5%, 55,8%; baixa – 30,5%, 30,2%.

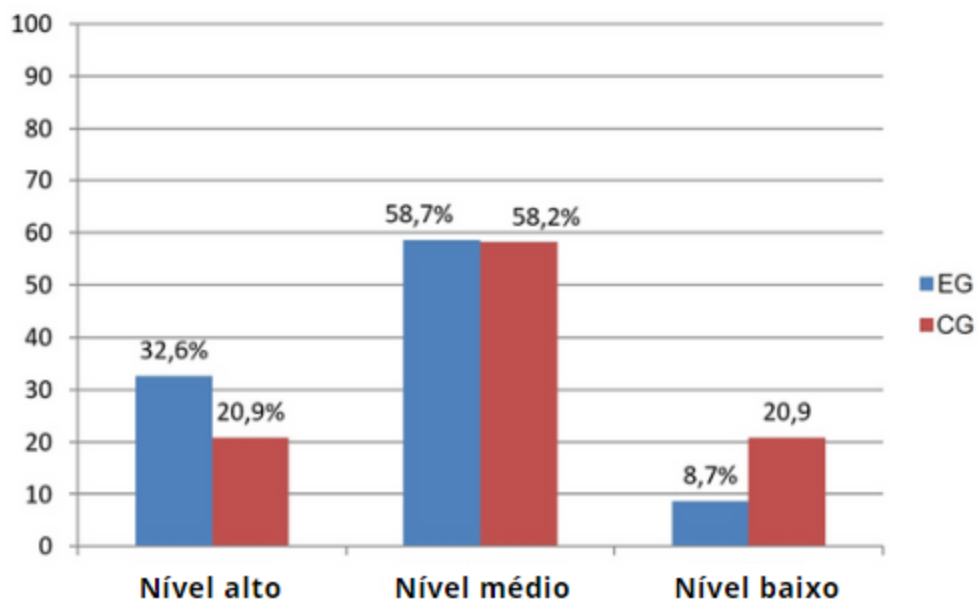
Na fase formativa do experimento, foi introduzida a metodologia desenvolvida da formação do FLCDS de futuros especialistas em apoio turístico ao processo educacional do EG. No grupo de controle (CG), essa competência foi formada de acordo com uma metodologia bem estabelecida. De acordo com os resultados dos testes de controle, a dinâmica das mudanças foi determinada em comparação com a fase de apuração. A análise e generalização dos resultados do trabalho experimental nos permitiu concluir a influência positiva do método proposto, já que os indicadores dos níveis de formação do FLCDS no EG apresentaram mudanças mais positivas do que no CG: alta – +19,6%, +6,9%; média – +2,2%, +2,4%; baixa – -21,8%, -9,3% (Tabela 4, Figs. 2).

**Tabela 4** - Distribuição dos alunos por níveis da formação FLCDS

Grupo	Início do Experimento						Fim do experimento					
	Níveis de formação											
	Alto		Médio		Baixo		Alto		Médio		Baixo	
	absolu to	%	absolu to	%	Absolu uto	%	absolu to	%	absolu to	%	absolu to	%
EG	6	13	26	56.5	14	30.5	15	32.6	27	58.7	4	8.7
CG	6	14	24	55.8	13	30.2	9	20.9	25	58.2	9	20.9

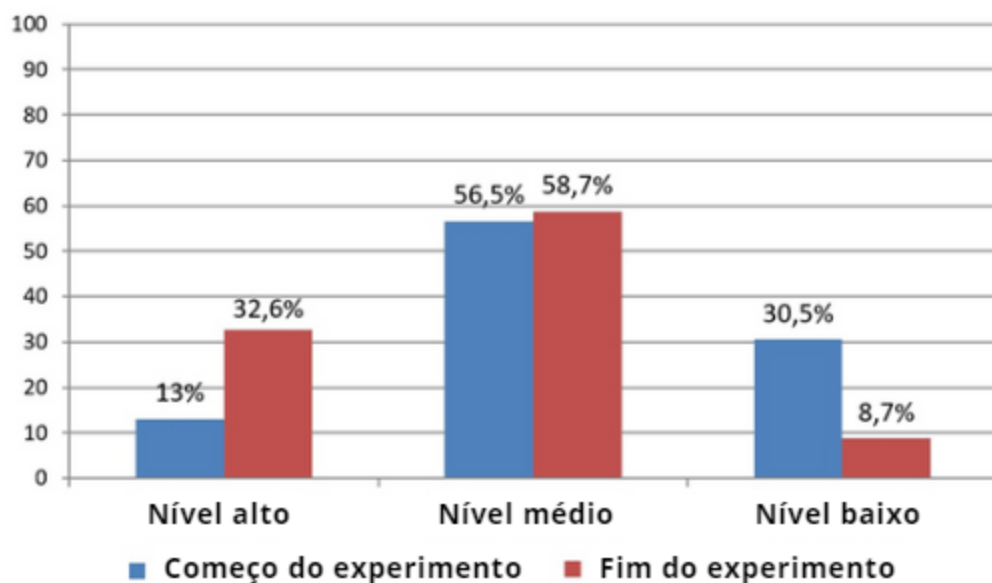
Fonte: Idealizado pelos autores

**Figura 1** - Análise comparativa dos resultados do EG e CG no final do experimento



Fonte: Idealizado pelos autores

**Figura 2** - Análise comparativa dos resultados do EG no início e no final do experimento



Fonte: Idealizado pelos autores

A confiabilidade dos dados foi verificada utilizando-se os métodos de estatística matemática (teste T do aluno para amostras independentes), como resultado da rejeição da hipótese nula e estabelecida a significância estatística dos resultados da pesquisa.

## Discussão

Como mostrado nos *Métodos*, a metodologia de ensino da fala dialógica utilizada no estudo consiste nas seguintes etapas: "replicação", domínio da unidade dialógica, domínio de mini-diálogos e domínio de diálogos de determinados tipos funcionais, cada um dos quais utiliza exercícios adequados.

Na metodologia de ensino de línguas estrangeiras (GALSKOVA; GEZ, 2004, p. 152), nota-se que "para aprender a construção da unidade dialógica, deve-se primeiro ensinar logicamente, usando declarações de diferentes tipos (pergunta, mensagem, impulso), para dar respostas a uma dada resposta estimulante (é desejável que não seja uma questão), ou seja, ensinar "replicação". Esta etapa na formação da competência na fala dialógica é chamada preparatória ou zero (KITAIGORODSKAIA, 1991, p. 39). Consideramos o primeiro e correlacionamos com o início do aprendizado de uma língua estrangeira. Ao ensinar a replicação, o professor pode usar exercícios receptivos-reprodutivos e reprodutivos condicionados-comunicativos para imitação, substituição, responder perguntas, solicitar determinadas informações (de acordo com uma amostra), comunicar informações e afins.

A segunda etapa do processo é o domínio de certa unidade dialógica, que pressupõe a capacidade de construir uma réplica estimulante (iniciativa) e uma resposta correspondente. Ao contrário da etapa de replicação, o professor apenas propõe uma situação e dá uma tarefa comunicativa, e os próprios alunos são os participantes da comunicação. Os meios de dominar o FLCDS nesta fase são exercícios receptivos-produtivos e comunicativos condicionados para a troca de réplicas.

Após os alunos dominarem a capacidade de usar certa unidade dialógica e a troca de observações ocorrer de forma automática e construtiva, eles passam para a próxima etapa – a construção de mini-diálogos. O mini-diálogo é considerado como uma base estrutural implícita de um diálogo expandido, incluindo cadeias interconectadas de unidade dialógica, que também é chamada de um todo dialógico (GALSKOVA; GEZ, 2004, p. 219). Aqui vale a pena focar na realização de exercícios de comunicação receptivo-produtivo de nível inferior (utilizando suportes verbais).

A etapa final desse processo é a capacidade de realizar diálogos de determinados tipos funcionais (no nosso caso: diálogo – responder perguntas, diálogo – compartilhar impressões) com base nas situações de comunicação educacional propostas e dentro do material de linguagem e fala para futuros especialistas em apoio a viagens. Trazer habilidades adquiridas

ao automatismo na radiodifusão dialógica é assegurado pela realização de exercícios de comunicação receptivos-produtivos do mais alto nível (sem o uso de suportes verbais).

A segunda abordagem no ensino da fala dialógica é dedutiva (ou sintética), que também é chamada de abordagem "de cima para baixo". O ensino da fala dialógica no contexto dessa abordagem é realizado através das seguintes etapas: dominar diálogos integrais de determinados tipos funcionais (escuta repetida, leitura, aprendizagem por diálogos de amostra de coração, etc.); dominando a unidade dialógica; assimilação de pistas individuais.

Na primeira etapa dessa abordagem, os alunos devem entender o conteúdo do diálogo, não contando com a explicação do professor sobre cada uma de suas observações individuais, mas como resultado de adivinhações sobre o contexto do diálogo e referindo-se à experiência linguística acumulada. Essa abordagem é considerada ideal para dominar diálogos padrão e típicos (SHCHUKIN, 2011, p. 232).

De acordo com a abordagem dedutiva, o domínio do FLCDS é realizado principalmente como resultado da memorização de diálogos amostrais, que se tornam um padrão para a construção de suas próprias declarações em situações de comunicação semelhantes e servem como uma reserva linguística. No entanto, a incapacidade de alunos com diferentes níveis de aprendizagem para dominar um grande número de diálogos, que se tornou a base para dominar uma língua estrangeira, limita um pouco o uso dessa abordagem no processo de ensino de uma língua estrangeira.

Sem dúvida, ambas as abordagens são possíveis e não se contradizem. Com base nas conquistas dos cientistas neste aspecto (MIKHEEVA; ERESHCHENKO, 2018; GALSKOVA; GEZ, 2004; SHCHUKIN, 2011), consideramos que a abordagem indutiva, que representa a natureza prática de dominar o material educativo, é mais eficaz no processo de formação do FLCDS de futuros guias turísticos. Sua vantagem é que os alunos formam suas habilidades "do simples ao complexo" à medida que dominam determinadas unidades linguísticas e estruturas gramaticais e as usam na replicação; exercício na construção de unidade dialógica, combinando-os em mini-diálogos; construir diálogos sobre o tema proposto. No entanto, observa-se que, em determinados estágios de treinamento, o uso da abordagem dedutiva é considerado racional e produtivo.

O apoio substantivo desenvolvido ao processo de formação do FLCDS possibilitou destacar os componentes do conteúdo do ensino da língua inglesa para futuros especialistas em apoio turístico e selecionar tópicos para comunicação profissional. Os métodos de ensino ocupam um lugar de destaque na estrutura da metodologia proposta. O termo pedagógico

"métodos ativos e formas de ensino" une um grupo de tecnologias, que garantem um alto nível de atividades educacionais dos alunos.

A análise da literatura científica (STUPINA, 2009; AGUREEVA, 2018; SHISHOV *et al.*, 2018; SEKERIN *et al.*, 2018) nos permite afirmar que métodos interativos, o método de projetos são métodos eficazes da formação do FLCDS de futuros especialistas em apoio turístico. Utilizaram as seguintes disposições: uma das formas eficazes de estimular a atividade na interação da fala é a aprendizagem interativa; um elemento característico do método do projeto, além da criatividade, integração e fabricação, é o diálogo. Esse método garante alta comunicação dos desenvolvedores de projetos, os estimula a se comunicar em uma língua estrangeira e também considera a necessidade de motivar os alunos para esse tipo de atividade.

Requisitos modernos para o nível de formação dessa qualidade visam utilizar meios adequados no ensino de uma língua estrangeira, o que contribui para o desenvolvimento do pensamento dos alunos, bem como suas habilidades de fala por meio do envolvimento no processo criativo ativo da atividade da fala e interação entre si.

No processo de formação do FLCDS, tanto os suportes artificiais (apostilas criadas especialmente pelo professor de acordo com um tema educacional específico) quanto naturais (materiais que cercam os alunos durante as atividades educativas) são amplamente utilizados.

## Conclusão

Uma vez que a profissão de guia como especialista em apoio turístico envolve contatos com cidadãos estrangeiros, a eficácia da comunicação depende da devida proficiência desses especialistas na fala dialógica.

Como resultado do estudo, a hipótese do estudo foi confirmada de que o ensino efetivo de guias turísticos em línguas estrangeiras prevê a realização de um alto nível de formação de FLCDS, o que pode ser alcançado no contexto da implementação de uma metodologia que prevê a formação gradual dessa competência ao realizar um sistema de exercícios desenvolvidos em material de língua inglesa orientado profissionalmente, de acordo com o uso de situações comunicativas.

A perspectiva de mais pesquisas científicas é vista no estudo da questão da formação do FLCDS por meio de tecnologias interativas.

## REFERÊNCIAS

AGUREEVA, A.V. Podgotovka gidov-perevodchikov sredstvami interaktivnogo obucheniia [Interactive learning for guide-interpreter's training]. **Izvestiya of the Samara Russian Academy of Sciences scientific center. Social, humanitarian, medicobiological sciences**, v. 20, no. 2, p. 19-24, 2018 (in Russian).

AGUREEVA, A.; MERKULOVA, L. Guide-interpreter training for international communication. **Current Issues in Philology and Pedagogical Linguistics**, no. 3, p. 187-194, 2019. DOI: <https://doi.org/10.29025/2079-6021-2019-3-187-194> (in Russian).

ARISTOVA, E. A.; MOSHCHANSKAIA, E. Yu.; PROTOPOPOVA, O. V. Podgotovka perevodchikov-bakalavrov k rabote v situatsii ekskursii: mezhdistsiplinaryi podkhod [Training bachelors of translation to work in the situation of excursion: an interdisciplinary approach]. **Pedagogical Education in Russia**, no. 8, p. 6-11, 2015 (in Russian).

BLOKH, M. Ia.; POLIAKOV, S.M. **Stroi dialogicheskoi rechi** [The structure of dialogical speech]. Moscow: Prometei, 1992. 153 p. (in Russian).

DROZDOVA, E. A. Yazykovye osobennosti inoyazychnoi dialogicheskoi rechi [Linguistic features of foreign language dialogue speech]. **Kul'tura i tsivilizatsiya** [Culture and Civilization], v. 7, no. 4A, p. 142-157, 2017.

EMELIANOV, B. V. **Ekskursovedenie**: uchebnik [Course on excursion: textbook]. 6th ed. Moscow: Sovetskii sport, 2007. 216 p. (in Russian).

FEDORTSOVA, T. A. **Ekskursionnyi menedzhment**: posobie [Excursion management: a guide]. Minsk: BGU, 2012. 103 p. (in Russian).

GALSKOVA, N. D.; GEZ, N. I. **Teoriia obucheniia inostrannym iazykam**: lingvodidaktika i metodika [Theory of teaching foreign languages: linguodidactics and methods]. Moscow: Akademiia, 2004. 336 p. (in Russian).

GOLUBKOV, S. A.; AGUREEVA, A. V. Riski professionalnoi deiatelnosti gidov-perevodchikov v usloviakh mezhkulturnoi kommunikatsii [Risks of guide-interpreter's professional activities in a context of international communication]. **Vestnik TvGU. Seriya "Pedagogika i psikhologiya"**, v. 4, p. 42-49, 2018 (in Russian).

GÜZELLER, O. C.; YILDIZ, S.; SONUÇ, N. Comparison of tourism education programs in Turkey and Greece and future challenges. **Turizam**, v. 13, no. 1, p. 5-16, 2009.

ILINA, I. Y.; OSEEV, A. A.; VINICHENKO, M. V.; KIRILLOV, A. V.; KAUROVA, O. V.; NAKHRATOVA, E. E. Transformation of social status of teachers of Russian universities. **Modern Journal of Language Teaching Methods**, v. 8, no. 3, p. 381-392, 2018.

ISHEKOVA, T. V. **Ekskursionnoe delo: Uchebnoe posobie** [Excursion business: a study guide]. Saratov: Izd-vo "Nauchnaia kniga", 2006. 40 p. (in Russian).

KABAKCHI, V. V. **Praktika gida-perevodchika**. In English about St. Petersburg (Texts and exercises). Part I: Posobie po angloiazychnoi mezhkulturnoi kommunikatsii [Practice of a guide-interpreter. In English about St. Petersburg (Texts and exercises). Part I: A Guide to



English-speaking intercultural communication]. St. Petersburg: Znanie, 2004. 309 p. (in Russian).

KITAIGORODSKAIA, G. A. **Intensivnoe obuchenie inostrannym iazykam v vysshei shkole** [Intensive teaching of foreign languages in higher education]. Saratov: Izd-vo Sarat. un-ta, 1991. 131 p. (in Russian).

KRASILNIKOVA, E. V. Formirovanie lingvoprofessionalnoi kompetentsii budushchikh gidov-perevodchikov [Formating the linguo-professional competence of the future guide-interpreters]. **Yaroslavsky Pedagogical Bulletin**, v. 2 (Psychological and pedagogical sciences), no. 3, p. 82-85, 2010 (in Russian).

KRASNAIA, S. A. **Kulturnyi turizm: prosvetitel'skaia sushchnost i faktory razvitiia** [Cultural tourism: educational essence and development factors]: Dissertation abstract for the Degree of Candidate of Culturology. Moscow State University of Culture and Arts, Moscow, 2006. 20 p. (in Russian).

LYLE, S. Dialogic teaching: discussing theoretical contexts and reviewing evidence from classroom practice. **Language and Education**, v. 22, no. 3, p. 222-240, 2008.

MIKHEEVA, T. B.; ERESHCHENKO, M. V. Dialogue communicative structures in the process of teaching foreign-language dialogic communication skills. **The Language and Culture**, no. 11, p. 74-88, 2018.

PADUREAN, L.; MAGGI, R. Higher tourism education in English - where and why? **Tourism Review**, v. 64, no. 11, p. 48-58, 2009.

PASSOV, E. I. **Osnovy kommunikativnoi metodiki obuchenie inoiazychnomu obshcheniiu** [Fundamentals of communicative methods teaching foreign language communication]. Moscow: Russkii iazyk, 2015. 276 p. (in Russian).

PODDUBNAYA, T. N.; ZADNEPROVSKAYA, E. L.; DZHUM, T. A.; KHATIT, F. R. Using the electronic information and educational envroment of the university in the training of tourism industry workers. **Amazonia Investiga**, v. 9, no. 28, p. 249-259, 2020.

SAVIGNON, S. J. **Interpreting communicative language teaching: context and concerns in teacher education**. New Haven, CT: Yale University Press, 2002. 243 p.

SAZONOVA, P. I. Professionalnaia lichnost gida-perevodchika v ramkakh ekskursionnogo diskursa [Professional personality of guide-interpreter within the framework of excursion discourse]. **Science Journal of Volgograd State University. Young Scientists' Research**, no. 15, p. 66-68, 2017 (in Russian).

SEGUÍ-AMORTEGUI, L.; CLEMENTE-ALMENDROS, J. A.; MEDINA, R.; GALA, M. G. Sustainability and competitiveness in the tourism industry and tourist destinations: a bibliometric study. **Sustainability**, v. 11, no. 22, 6351, 2019. DOI: <https://doi.org/10.3390/su11226351>

SEKERIN, V. D.; GOROKHOVA, A. E.; DUDIN, M. N.; DANKO, T. P.; NIKOLAYKIN, N. I. Applying interactive marketing methods to improve the quality of university educational services. **Quality - Access to Success**, v. 19, no. 163, p. 37-42, 2018.

SHCHUKIN, A. N. **Metodika obucheniia rechevomu obshcheniiu na inostrannom iazyke** [Methods of teaching speech communication in a foreign language]. Moscow: Izdatelstvo Ikar, 2011. 454 p. (in Russian).

SHISHOV, S.; RABADANOVA, R.; ARTEMYEVA, S.; TONOVAN, H.; MEZHINA, A. Implementation of interaction principle in teaching pedagogical subjects in university. **Espacios**, v. 39, no. 21, p. 30, 2018.

SKOBELTSYNA, A. S.; SHARUKHIN, A. P. **Tekhnologii i organizatsiia ekskursionnykh uslug: ucheb. posobie** [Technologies and organization of excursion services: a study guide]. Moscow: Izdatelskii tsentr "Akademiia", 2010. 192 p. (in Russian).

STUPINA, S. B. **Tekhnologii interaktivnogo obucheniia v vysshei shkole** [Interactive learning technologies in higher education]. Saratov: Izdatelskii tsentr "Nauka", 2009. 52 p. (in Russian).

VAPNYARSKAYA, O. Development of intercultural communication in tourism. **Servis Plus**, v. 11, no. 4, p. 37-48, 2017. DOI: <https://doi.org/10.22412/1993-7768-11-4-4>

### Como referenciar este artigo

NEDOSUGOVA, A. B.; KHAIRULLINA, D. D.; BARANOVA, E. A.; SHUGAEVA, E.A.; KOROTAEVA, I. E. Ensinando línguas estrangeiras a guias turísticos: encontrando métodos eficazes. **Rev. EntreLínguas**, Araraquara, v. 7, n. esp. 4, e021102, Nov. 2021. e-ISSN: 2447-3529. DOI: <https://doi.org/10.29051/el.v7iesp.4.15660>

**Submetido em:** 09/02/2021

**Revisões requeridas em:** 20/05/2021

**Aprovado em:** 05/09/2021

**Publicado em:** 10/11/2021