

2º Encontro da SBPC em MS/ XI ENEPEX / XIX ENEPE/ 22ª SNCT - UEMS / UFGD 2025

TÍTULO: A IMPORTÂNCIA DO INGLÊS E ESPANHOL NA REDE HOTELEIRA PARA O DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO NA ROTA BIOCEÂNICA: UM ESTUDO DE CASO EM SIDROLÂNDIA, JARDIM E PORTO MURTINHO

Instituição: Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul

Área temática: Ciências Sociais Aplicadas

BARBOZA, Maria Fernanda Rezende de Oliveira¹ (rezendemariafernanda6@gmail.com); **GONÇALVES**, Débora Fittipaldi Gonçalves² (defittipaldi@uems.br).

¹ – Discente do curso de Turismo. Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. E-mail: rezendemariafernanda6@gmail.com.

² – Turismóloga, docente do curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul.. E-mail: defittipaldi@uems.br.

Esta pesquisa buscou analisar a importância do conhecimento de inglês e espanhol no setor hoteleiro como fator estratégico para o desenvolvimento turístico na Rota Bioceânica, corredor logístico que conecta Brasil, Paraguai, Argentina e Chile, passando por municípios de Mato Grosso do Sul como Sidrolândia, Jardim e Porto Murtinho, foco deste estudo. Este trabalho visou contextualizar a evolução do turismo como fenômeno histórico, social e econômico e destaca a necessidade de investimentos em planejamento, infraestrutura e capacitação para atender à crescente demanda de turistas internacionais impulsionada pela globalização. O objetivo geral deste projeto foi identificar a necessidade da utilização do Inglês e Espanhol em hotéis na perspectiva do desenvolvimento turístico na Rota Bioceânica com foco em Jardim, Sidrolândia e Porto Murtinho, tendo como objetivos específicos: apontar a importância da utilização de línguas estrangeiras em hotéis; caracterizar a Rota Bioceânica com foco no trecho Jardim, Sidrolândia e Porto Murtinho com foco nos hotéis e seus recursos utilizados para bem atender o turista internacional com vistas ao desenvolvimento turístico; apresentar um guia de hotéis que possuem o serviço de atendimento ao estrangeiro.. Para alcançar esses objetivos, utilizou-se metodologia quali-quantitativa com aplicação de questionários online aos meios de hospedagem cadastrados no CADASTUR, contemplando perguntas objetivas e abertas sobre conhecimento da rota, presença de turistas estrangeiros, capacitação linguística dos colaboradores e existência de sinalizações em outros idiomas. Dos treze estabelecimentos identificados, sete responderam à pesquisa, correspondendo a 54% da amostra. Os resultados indicaram que todos os respondentes recebem hóspedes estrangeiros e 71,4% possuem conhecimento prévio sobre a Rota Bioceânica, porém apenas parte deles dispõe de colaboradores com domínio de inglês e espanhol e a maioria não apresenta sinalizações bilíngues. Constatou-se que a falta de sinalização compromete a autonomia do visitante e aumenta a dependência de atendimento presencial, evidenciando a necessidade de investimentos em comunicação visual e capacitação continuada da equipe. Observou-se ainda que a presença de colaboradores que possuam o conhecimento em outros idiomas, principalmente o espanhol e inglês, contribui para um atendimento mais eficiente, promove integração cultural, melhora a percepção do turista quanto à hospitalidade local e o conforto durante a estadia. A pesquisa reforça que, apesar do potencial turístico da região e do conhecimento parcial sobre a rota, há carências estruturais que precisam ser supridas para que os municípios possam aproveitar plenamente as oportunidades econômicas e socioculturais que o corredor trará. Conclui-se que o fortalecimento do setor hoteleiro passa pela preparação linguística e estrutural dos meios de hospedagem, sendo essencial que gestores invistam em treinamentos, sinalizações adequadas e melhorias de serviços, visando garantir uma experiência de qualidade e impulsionar o desenvolvimento sustentável das localidades beneficiadas pela Rota Bioceânica. Como resultado, o guia elaborado poderá viabilizar oportunidades de desenvolvimento e inovações no setor hoteleiro dos municípios.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo, meios de hospedagem, línguas estrangeiras.

AGRADECIMENTOS: Agradeço ao CNPq e a Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul pela oportunidade de desenvolver este projeto e a minha orientadora, Professora Dra. Débora Fittipaldi Gonçalves pela paciência e disposição durante todo o período de desenvolvimento.