
Ano Letivo 2023-24

Unidade Curricular INGLÊS II PARA TURISMO

Cursos TURISMO (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 14161139

Área Científica LÍNGUAS E LITERATURAS ESTRANGEIRAS

Sigla LLE

Código CNAEF (3 dígitos)
222

**Contributo para os Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável - 4
ODS (Indicar até 3 objetivos)**

Línguas de Aprendizagem
EN

Modalidade de ensino

Presencial

Docente Responsável

Kathryn Mary Torkington

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Kathryn Mary Torkington	OT; TP	TP1; OT1	84TP; 6OT
Filipa Perdigão Alexandre Ribeiro	OT; TP	TP2; OT2	84TP; 6OT

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
2º	A	84TP; 6OT	224	8

* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Nível B1 (CEF)

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Desenvolver as competências de leitura, escrita, oralidade e compreensão oral;

Aprofundar o conhecimento sobre a indústria turística, através de tópicos relacionados com o turismo, o marketing e a hotelaria;

Aplicar as competências e funções linguísticas necessárias para trabalhar na indústria do turismo, com ênfase nas diferenças de registo e de estilo entre as diversas situações de comunicação oral e escrita;

Desenvolver o vocabulário do turismo num vasto leque de contextos;

Motivar o estudante a explorar a língua inglesa como uma forma de melhorar em termos profissionais e pessoais, dada a importância do Inglês como língua global de comunicação.

Capacitar os alunos a desenvolver competências sociais, tais como: aprendizagem ativa; gestão do tempo; capacidade de trabalhar em equipa; comunicação verbal e não verbal; iniciativa e criatividade; orientação para as pessoas.

Conteúdos programáticos

Tópicos principais:

- Customer care
- Marketing
- Jobs and careers in tourism
- Managing events

Competências profissionais:

- Lidar com o público
- Gerir reclamações
- Recolher dados sobre a opinião dos clientes
- Melhorar serviços
- Participar em reuniões de trabalho
- Escrever atas e planos de ação
- Escrever emails a clientes/visitantes
- Falar ao telefone
- Elaborar itinerários de viagem
- Elaborar um CV
- Preparar uma entrevista de emprego

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Os métodos de ensino incluem leitura, oralidade, compreensão oral e escrita, vocabulário, trabalhos individuais e de grupo (case studies), e role-plays.

Avaliação por frequência (ApF)

- a) 15% Teste
- b) 30% Case studies (incl. avaliação oral)
- c) 10% role play (avaliação oral)
- d) 10% Video CV (avaliação oral)
- e) 5% CV em papel
- f) 30% Teste final

Todos os elementos são obrigatórios (para aprovação por frequência)

-Reúnem as condições de acesso ao TF os estudantes com nota igual ou maior que 6 em cada um dos elementos da avaliação.

-Estudantes que tenham realizado todas as provas obrigatórias da ApF, incluindo o TF, sem aprovação não têm acesso ao exame época normal (mas têm acesso ao exame época de recurso).

TF decorre na data do exame de época normal.

Estudantes admitidos, em simultâneo, ao TF e ao exame época normal que queiram optar pelo exame têm de se inscrever na tutoria eletrónica 3 dias úteis antes da realização do TF.

Avaliação por exame 100%

Condições de acesso aos exames

- Época normal: o estudante tem de reunir as condições previstas para a realização do teste final mais ter obtido nota ? 10 v. num dos elementos de avaliação oral (b, c ou d).

- Época de recurso e para estudantes com estatutos previstos em regulamentação própria: nota ? 10 v. num dos elementos de avaliação oral (b, c ou d).

- Épocas melhoria e para conclusão do curso: s/ condições. Este exame inclui uma componente oral obrigatória (30%).

ApF ou por exame

Aprovação com nota final igual ou maior que 10 (arredondada às unidades), desde que sejam cumpridos os requisitos de avaliação expressos na FUC.

Bibliografia principal

Strutt, P. (2013). English for International Tourism: Intermediate Students book. Harlow: Pearson Education.

Strutt, P. (2013). English for International Tourism Upper-Intermediate. Coursebook. Harlow: Pearson Education.

Academic Year 2023-24

Course unit ENGLISH II FOR TOURISM

Courses TOURISM (1st cycle)

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area

Acronym

CNAEF code (3 digits) 222

Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives) 4

Language of instruction English

Teaching/Learning modality Classroom-based.

Coordinating teacher Kathryn Mary Torkington

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Kathryn Mary Torkington	OT; TP	TP1; OT1	84TP; 6OT
Filipa Perdigão Alexandre Ribeiro	OT; TP	TP2; OT2	84TP; 6OT

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	84	0	0	0	0	6	0	224

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

Level B1 (CEF)

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

The aims of the course unit are:

- To develop the skills of reading, writing, listening and speaking;
- To develop further understanding of what tourism industry entails, through topic areas related to tourism and hospitality;
- To practise the language skills and functions necessary for dealing with English-speaking clients and professional colleagues in the travel and tourism industries;
- To develop the skills needed for job applications;
- To further develop specific tourism and hospitality vocabulary in a wide range of contexts;
- To motivate the student to exploit the medium of the English language as a means of personal and professional improvement, given the importance of English as a world language of communication.
- To enable students to develop social skills such as: active learning; time management; team work; verbal and non-verbal communication; initiative and creativity; customer orientation.

Syllabus

Topic areas:

- Customer Service
- Marketing
- Jobs and careers in tourism
- Managing events

Professional skills: - Dealing with the public - Dealing with complaints - Customer feedback - Improving services - Designing a tour - Taking part in meetings - Presenting proposals - Making a presentation - Writing minutes - Writing an action plan - Handling phone calls - Writing emails to clients - Writing a CV - Making a job application.

Teaching methodologies (including evaluation)

Teaching methods include: reading, speaking, listening and writing tasks; language study, word study, individual and group tasks, oral presentations, discussions and role-plays.

Continuous assessment (CA)

- 15% Test
- 30% Case studies (includes oral assessment)
- 10% role play (oral assessment)
- 10% Video CV (oral assessment)
- 5% CV (paper version)
- 30% Final test

All components are obligatory.

To take the FT, students need a grade equal to or greater than 6 in each of the obligatory components.

The test will take place at the same time as the 1st exam

Students who have completed all the components of continuous assessment but have not passed (overall grade of 10 or more) will not be admitted to the 1st exam (exame época normal) (but may take the 2nd exam (exame época de recurso)).

Students admitted to both FT and 1st exam and who wish to opt for the exam must enrol (via Tutoria platform) up to 3 working days before the date of FT.

Assessment by exam 100%

1st exam period: students must meet the same requirements as those required for the Final Test plus a grade equal to or greater than 10 is required in one of the oral assessment assignments designated above (b, c or d).

2nd and special exam periods: grade equal to or greater than 10 is required in one of the oral assessment assignments designated above (b, c or d).

Exams for improving the grade or concluding the course: no conditions apply. The exam includes an obligatory oral component.

Continuous assessment or assessment by exam: The pass mark is equal to or greater than 10, as long as all requirements for assessment as defined in the FUC have been met.

Main Bibliography

Strutt, P. (2013) English for International Tourism: Intermediate Students book. Harlow: Pearson Education.

Strutt, P. (2013) English for International Tourism Upper-Intermediate. Coursebook. Harlow: Pearson