

---

**Ano Letivo** 2016-17

---

**Unidade Curricular** FRANCÊS III PARA HOTELARIA

---

**Cursos** GESTÃO HOTELEIRA (1.º ciclo)

---

**Unidade Orgânica** Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

---

**Código da Unidade Curricular** 14171107

---

**Área Científica** LÍNGUAS E LITERATURAS ESTRANGEIRAS

---

**Sigla**

---

**Línguas de Aprendizagem**  
Francês fr

---

**Modalidade de ensino**  
Presencial.

---

**Docente Responsável** Josete Correia de Sousa

| DOCENTE                 | TIPO DE AULA | TURMAS   | TOTAL HORAS DE CONTACTO (*) |
|-------------------------|--------------|----------|-----------------------------|
| Josete Correia de Sousa | OT; TP       | TP1; OT1 | 45TP; 3OT                   |

\* 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 |
|-----|---------------------------|-------------------|--------------------------|------|
| 3º  | S1                        | 45TP; 3OT         | 112                      | 4    |

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

#### Precedências

Sem precedências

#### Conhecimentos Prévios recomendados

B1

---

**Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)**

1. Compreender e produzir documentos profissionais;

2 Interagir oralmente em contextos profissionais;

**A - Reclamações**

Descrever uma mise en place;

2. Compreender os pedidos e reclamações dos clientes;

3. Responder, explicar, justificar(-se), pedir desculpa e sugerir uma alternativa/ compensação;

4. Dar resposta a disfuncionamentos (overbooking, etc.);

5. Redigir cartas de resposta a reclamações.

**B - Check out**

1. Acompanhar a partida do cliente, ajudá-lo nas formalidades e nas obrigações;

2. Apresentar a fatura e responder a pedidos de informação;

3. Elaborar um questionário de avaliação dos serviços de hotelaria e restauração;

4. Redigir uma carta de fidelização (oferta de animação, promoção, novos serviços, etc.).

**C - A gestão da relação com o cliente :** Apresentar, de forma argumentada ou polémica, uma exposição oral sobre um aspeto atual e/ou inovador da área profissional.

### **Conteúdos programáticos**

CORBEAU, S., DUBOIS, C., PENFORNIS, J.L. (2013), Hôtellerie- restauration.com, Clé International, Paris.

#### **A - Réclamations**

- 1.En situation : au restaurant, à la réception, à l'étage
- 2.Documentes professionnels : le courrier électronique, la lettre d'excuse

#### **B - Le départ du client**

- 1.Préparer le départ du client
- 2 Présenter la note
- 3 Evaluer les prestations
- 4 La lettre de vente

#### **C - La gestion de la relation client**

- 1.Définitions de réclamation
- 2.Formes traditionnelles et nouvelles formes de traitement des réclamations
- 3.Les fonctions de la gestion des réclamations dans la gestion hôtelière

#### **Grammaire**

1. Les pronoms personnels, relatifs et adverbiaux;
2. Les temps du passé (passé composé, imparfait);
3. Le subjonctif;
4. Le conditionnel;
5. L'expression de la quantité;
6. Les formes active et passive;
7. La comparaison;
8. Les connecteurs logiques et temporels.

---

### **Metodologias de ensino (avaliação incluída)**

A frequência das aulas e a participação ativa nas atividades são indispensáveis ao sucesso na unidade curricular.

Aulas práticas: motivação: mobilização de conhecimentos para tratamento dos temas; leitura, audição/visionamento de documentos (escrito, áudio ou vídeo); preenchimento de formulários, interpretação e produção de textos profissionais; simulações profissionais.

A avaliação é constituída por uma componente distribuída (CD) correspondendo a 40% e por um exame final (60%). A classificação de 12 ou mais valores na avaliação da CD dispensa do exame final.

40% - Teste;

40% - Prova Oral;

20% - Outros elementos.

Falta a uma das duas provas escritas: realização da prova no final do ano mediante a apresentação, no prazo legal, de documento justificativo. Faltas injustificadas às avaliações e fraude: classificação zero, sem hipótese de reposição.

Exame final: uma prova escrita.

---

### **Bibliografia principal**

CORBEAU, S. & al. (2013) Hôtellerie-restauration.com. Paris : CLE Int.

CORBEAU, S. & al. (2006) Hôtellerie-restauration.com. Paris : CLE Int.

DESCOTTES-GENON, C. & al. (1992) La Voyagerie. Grenoble : PUG.

FOLLET, J-P. & al. (2004) Guide Bleu Portugal. Paris: Hachette Guides Tourisme.

GRÉGOIRE, M. & al. (2004) Grammaire progressive du Français. Niv. Intermé. Paris : CLE Int.

LABOURDETTE, J.F. (2000) Histoire du Portugal. Paris : Fayard.

MERMET, G. & Gazel, C. (2013) Francoscopie. Paris : Larousse.

ORIN, P. (2014) Le guide Michelin Portugal. Paris : Ed. Voyage.

**Academic Year** 2016-17

**Course unit** FRENCH III FOR HOTELS

**Courses** HOTEL MANAGEMENT (DAY CLASSES)

**Faculty / School** Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

**Main Scientific Area** LÍNGUAS E LITERATURAS ESTRANGEIRAS

**Acronym**

**Language of instruction** French fr.

**Learning modality** Classroom teaching.

**Coordinating teacher** Josete Correia de Sousa

| Teaching staff          | Type   | Classes  | Hours (*) |
|-------------------------|--------|----------|-----------|
| Josete Correia de Sousa | OT; TP | TP1; OT1 | 45TP; 3OT |

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

---

#### Contact hours

| T | TP | PL | TC | S | E | OT | O | Total |
|---|----|----|----|---|---|----|---|-------|
| 0 | 45 | 0  | 0  | 0 | 0 | 3  | 0 | 112   |

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

B1.

---

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

According to the professional profiles defined by ESGHT for the course, the aims for the third year are to consolidate and develop previously acquired linguistic, sociolinguistic and cultural knowledge; to develop reading, writing, listening and speaking skills and to interact with clients using a wide variety of source materials; to develop research skills about management of customer relations, including dealing with complaints and developing techniques for autonomous language learning.

---

#### Syllabus

A - Customer relations.

B - The check out: to help clients with formalities and obligations. To present and explain the bill. Develop a questionnaire for the evaluation of hotel and restaurant services. To read and write texts about these issues.

To deal with complaints. To respond, explain, apologize and suggest an alternative / compensation. To respond to failures (overbooking, etc.), and write letters in response to complaints.

C- To deal with complaints. To respond, explain, apologize and suggest an alternative / compensation. To respond to failures (overbooking, etc.), and write letters in response to complaints.

Grammar: personal pronouns, relative, and adverbial. The past tenses, the present, and the conditional. The expression of quantity, the active and passive forms and the comparison.

---

### Teaching methodologies (including evaluation)

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

Exercises to develop linguistic skills (lexical and grammatical) in sociolinguistic professional areas. Attendance is considered a key factor for success.

The assessment for this curricular unit consists of a distributed component and a final examination. Students who obtain a grade of twelve or more in the distributed component of the curricular unit will be exempt from the final exam.

The distributed component assessment and the final exam correspond, respectively, to 40% and 60% of the final grade of the curricular unit.

The distributed component consists of one written test (40%), an oral examination (40%) and (20%) other assessments.

---

### Main Bibliography

CORBEAU, S. & al. (2013) *Hôtellerie-restauration.com*. Paris : CLE Int.

CORBEAU, S. & al. (2006) *Hôtellerie-restauration.com*. Paris : CLE Int.

DESCOTTES-GENON, C. & al. (1992) *La Voyagerie*. Grenoble : PUG.

FOLLET, J-P. & al. (2004) *Guide Bleu Portugal*. Paris: Hachette Guides Tourisme.

GRÉGOIRE, M. & al. (2004) *Grammaire progressive du Français*. Niv. Intermé. Paris : CLE Int.

LABOURDETTE, J.F. (2000) *Histoire du Portugal*. Paris : Fayard.

MERMET, G. & Gazel, C. (2013) *Francoscopie*. Paris : Larousse.

ORIN, P. (2014) *Le guide Michelin Portugal*. Paris : Ed. Voyage.