
Ano Letivo 2016-17

Unidade Curricular INGLÊS II PARA HOTELARIA

Cursos GESTÃO HOTELEIRA (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 14171149

Área Científica LÍNGUAS E LITERATURAS ESTRANGEIRAS

Sigla

Línguas de Aprendizagem
Língua inglesa.

Modalidade de ensino
Presencial.

Docente Responsável Rita Salomé Varela Andrade Rodrigues Baleiro

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Rita Salomé Varela Andrade Rodrigues Baleiro	OT; TP	TP2; OT2	90TP; 6OT
Maria José Conceição Rodrigues Marques	OT; TP	TP1; OT1	90TP; 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	90TP; 6OT	252	9

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

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

B1 do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

- Dar continuidade ao trabalho iniciado em Inglês I para hotelaria;
- Desenvolver as capacidades de utilização da língua inglesa;
- Desenvolver as capacidades de comunicação (escrita, leitura, oralidade e compreensão oral);
- Desenvolver capacidades de trabalho associadas à hotelaria;
- Aprofundar o conhecimento sobre a indústria do turismo, através de tópicos relacionados com o turismo e a hotelaria;
- Desenvolver o vocabulário do turismo e hotelaria introduzido em Inglês I para hotelaria.

Conteúdos programáticos

- - Gerir um hotel
- - Marketing
- - Lidar com o público
- - Lidar com reclamações
- - Conversar ao telefone
- - Trabalhar na hotelaria e no turismo

Competências profissionais:

- Lidar com o público (receção)
- Gerir reclamações
- Recolher dados sobre a opinião dos hóspedes
- Falar para um grupo de pessoas
- Fazer uma apresentação oral
- Apresentar dados
- Participar em reuniões
- Escrever atas de reuniões
- Produzir relatórios
- Gestão de recursos humanos
- Melhorar gestão de clientes
- Conversar ao telefone
- Marketing
- Conversar socialmente

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Os métodos de ensino incluem: atividades de leitura, de oralidade, de compreensão oral e de escrita; estudo da língua, estudo do vocabulário, trabalhos individuais e de grupo, apresentações orais, debates e *role-plays*.

A avaliação desta unidade curricular consiste numa nota de frequência e num exame final.

Os estudantes que obtiverem uma nota de 12 ou superior na nota de frequência da unidade curricular ficam dispensados do exame final.

A nota de frequência e o exame correspondem, respetivamente, a 40% e 60% da nota final da unidade curricular.

A nota de frequência consiste em:

- 60% - três testes escritos
- 25% - apresentação oral modelo pecha kucha
- 15% - outros trabalhos escritos e orais/ trabalhos elaborados na sala de aula

Bibliografia principal

Mann, M. & Taylor-Knowles, S. (2006). *Destination B2: Grammar & Vocabulary*. Oxford: MacMillan.

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

Walker, R & Harding, K. (2007). *Tourism 2* (Oxford English for Careers) Oxford: OUP.

Walker, R & Harding, K. (2009). *Tourism 3* (Oxford English for Careers) Oxford: OUP.

Wood, N. (2003). *Tourism and Catering Workshop* . Oxford: OUP.

Wyatt, R. (2005). *Check Your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism* . London: Bloomsbury.

Academic Year 2016-17

Course unit ENGLISH II FOR HOSPITALITY

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 English.

Learning modality Classroom-based learning.

Coordinating teacher Rita Salomé Varela Andrade Rodrigues Baleiro

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Rita Salomé Varela Andrade Rodrigues Baleiro	OT; TP	TP2; OT2	90TP; 6OT
Maria José Conceição Rodrigues Marques	OT; TP	TP1; OT1	90TP; 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	90	0	0	0	0	6	0	252

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 Common framework of reference for languages

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

- Listening/Speaking: to be able to prepare and make an oral presentation in English about topics in tourism and hospitality, to understand and express information, opinions and arguments about a wide range of topics in tourism and hospitality; be able to deal with real-world situations such as solving problems in a hotel, resolving guests' complaints, briefing and clarifying arrangements; be able to talk on the phone; be able to describe entrance fees.
- Reading: fully understand articles and other texts related to the tourism and hospitality industry; be able to understand the main ideas of complex text on both concrete and abstract topics, including technical discussions in his/her field of specialisation.
- Writing: be able to write clear, detailed text on a wide range of subjects; be able to write a report and the minutes of a meeting; be able to write a letter of apology, be able to describe a tour and an itinerary; be able to write a CV and a covering letter.

Syllabus

- Hotel management
- Marketing
- Dealing with the public
- Handling complaints
- Telephone conversations
- Working in tourism

Professional skills:

- Dealing with the public (front-of-house)
- Dealing with complaints
- Guest feedback
- Speaking to a group
- Giving a presentation
- Dealing with numbers and figures
- Taking part in meetings
- Human resource management and problems
- Improving customer service
- Handling telephone calls
- Marketing
- Socialising and making small talk
- Applying for a job
- Writing a CV
- Job interviews

Language focus:

- Advising
- Suggesting/recommending
- Apologising
- Explaining and describing
- Offering to do things
- Exchanging information
- Asking questions

Teaching methodologies (including evaluation)

The methodology used for this course unit takes a communicative approach to learning languages for specific purposes. Teaching methods include: reading, speaking, listening and writing tasks; language study, word study, individual and group tasks, oral presentations, discussions and role-plays.

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:

- 60% - three written tests
- 25% - oral presentations
- 15% - homework / classroom activities

Main Bibliography

Mann, M. & Taylor-Knowles, S. (2006). *Destination B2: Grammar & Vocabulary*. Oxford: MacMillan.

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

Walker, R & Harding, K. (2007). *Tourism 2* (Oxford English for Careers) Oxford: OUP.

Walker, R & Harding, K. (2009). *Tourism 3* (Oxford English for Careers) Oxford: OUP.

Wood, N. (2003). *Tourism and Catering Workshop*. Oxford: OUP.

Wyatt, R. (2005). *Check Your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism*. London: Bloomsbury.