
Ano Letivo 2018-19

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
- Serviço ao cliente
- Gerir reclamações
- Conversar ao telefone
- Falar para um grupo
- 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
- Apresentar uma candidatura a um emprego
- Realizar uma entrevista de emprego
- Fazer um Curriculum Vitae
- Participar em reuniões
- Escrever atas de reuniões
- Produzir relatórios
- Melhorar gestão de clientes
- Conversar ao telefone
- Marketing

Language focus:

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

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.

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)

- Avaliação da CAF: 20% primeiro teste; 15% segundo teste; 15% terceiro teste; 20% apresentação oral; 10% trabalho escrito; 20% outros trabalhos.

- Dispensa de exame: CAF \geq 12 valores
- Admissão a exame de época normal: CAF \geq 6 valores
- Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.
- Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.
- O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente.

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

Academic Year 2018-19

Course unit ENGLISH II FOR HOSPITALITY

Courses HOTEL MANAGEMENT (1st cycle)

Faculty / School Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Main Scientific Area LÍNGUAS E LITERATURAS ESTRANGEIRAS

Acronym

Language of instruction English.

Teaching/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

- Running a hotel
- Marketing
- Customer service
- Telephone conversations
- Speaking to a group
- Working in hospitality and tourism

Professional skills:

- Dealing with the public (front-of-house)
- Dealing with complaints
- Guest feedback
- Giving a presentation
- Dealing with numbers and figures
- Taking part in meetings
- Human resource management and problems
- Improving customer service
- Handling telephone calls
- Talking about art
- Marketing
- 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 takes a communicative approach. Teaching methods include reading, speaking, listening and writing tasks; language study, word study, individual and group tasks, oral presentations and role-plays.

- Continuous Assessment (CA) component (40%) + Exam (60%)
- The CA component comprises 20% (1st test), 15% (2nd test), 15% (3rd test), 20% (oral presentation), 10% (written assignment), 20% (other assignments)
- Students with a final CA grade of ≥ 12 are exempt from the exam
- Admission to the exam during the "época normal" a final CA grade of ≥ 6 is needed
- If favourable to the student, the exam mark from the 1st exam period calculated with the CA grade will be applied for admission to further exam periods during the same academic year.
- In the Special Exam Period for concluding the Course, or for improving the final classification, the exam weighting is 100%.
- The student may use the CA grade obtained in the previous academic year by applying in writing to the course unit teacher.

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