
Ano Letivo 2020-21

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 e à distância

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	84TP; 6OT
Maria José Conceição Rodrigues Marques	OT; TP	TP1; OT1	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	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

Tópicos:

- Trabalhar na hotelaria e no turismo
- Serviço ao cliente
- Conversar ao telefone
- Marketing

Competências profissionais:

- Apresentar uma candidatura a um emprego
- Realizar uma entrevista de emprego
- Fazer um Curriculum Vitae
- Fazer uma apresentação oral
- Lidar com o público (receção)
- Procedimentos de check-in, check-out e reservas
- Gerir reclamações
- Recolher dados sobre a opinião dos hóspedes
- Participar em reuniões
- Produzir relatórios
- Conversar ao telefone
- Explicar conceitos de marketing (marketing mix)

Language focus:

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

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

O programa da unidade curricular garante que se continuam a desenvolver os temas e as competências em torno das atividades e operações turísticas e hoteleiras (no seguimento do programa de *English I for Hospitality*). Outras áreas temáticas são apresentadas e cada uma delas oferece oportunidades para que os alunos desenvolvam as competências de leitura, escrita, oralidade e compreensão do oral.

O objetivo genérico desta unidade curricular é o desenvolvimento e consolidação da linguagem profissional, das competências comunicativas e do vocabulário específico necessário para trabalhar nos diversos setores da indústria hoteleira.

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Métodos de ensino: atividades de leitura, de oralidade, de compreensão oral e escrita; estudo da língua, estudo do vocabulário, trabalhos individuais e de grupo.

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

- Avaliação da CAF: Trabalhos escritos e orais (individuais ou em grupo, em aula e/ou em casa) (60%); relatório (15%); apresentação oral (25%)

- Dispensa de exame: CAF $\geq$ 12 valores
- Admissão a exame de época normal: CAF $\geq$ 6 valores
- Os alunos que não tiverem avaliação oral na CAF, terão uma prova oral em todas as épocas de exame.
- 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.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os princípios metodológicos das unidades curriculares de Inglês para Hotelaria coincidem com os da abordagem comunicativa e funcional e com o processo de ensino e aprendizagem centrado no aluno. Nestas unidades curriculares desenvolvem-se as competências de leitura, escrita, oralidade e compreensão oral no contexto do IFE (Inglês para Fins Específicos). Para dar continuidade ao processo de desenvolvimento das competências de oralidade e de compreensão oral iniciado na unidade curricular de Inglês I para Hotelaria, nas aulas de Inglês II para Hotelaria criam-se mais oportunidades para os alunos realizarem uma ampla variedade de tarefas comunicativas e interativas tendo por base materiais autênticos e simulações de situações reais (através da realização de *role-plays*, ou da análise de dados para produzir um relatório, por exemplo). Deste modo, os alunos ativam e desenvolvem a capacidade de comunicar com falantes de língua inglesa ? clientes e colegas ? em diversas situações profissionais específicas da indústria do turismo e da hotelaria. A abordagem funcional da aprendizagem das línguas promove o desenvolvimento de capacidades que permitirão aos alunos comunicar nas diversas situações reais de trabalho, como sejam, aconselhar, sugerir, recomendar, explicar, descrever, oferecer ajuda, desculpar-se, etc. Uma ampla gama de estudos de caso e atividades de resolução de problemas são utilizados a fim de desenvolver competências profissionais relacionadas com a hospitalidade. Oferecem-se aos alunos mais técnicas e prática de apresentações orais em língua inglesa, nomeadamente o modelo de apresentação oral *pecha kucha*. O desenvolvimento das competências de escrita profissional é incentivado através da simulação de diversas tarefas profissionais, nomeadamente, através da redação de e-mails, de cartas de resposta a reclamações de clientes, de relatórios, de atas de reuniões e de textos curtos contendo informação turística variada.

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 2020-21

Course unit ENGLISH II FOR HOSPITALITY

Courses HOTEL MANAGEMENT (1st cycle)

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area

Acronym

Language of instruction English.

Teaching/Learning modality Classroom-based and distance learning

Coordinating teacher Rita Salomé Varela Andrade Rodrigues Baleiro

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Rita Salomé Varela Andrade Rodrigues Baleiro	OT; TP	TP2; OT2	84TP; 6OT
Maria José Conceição Rodrigues Marques	OT; TP	TP1; OT1	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	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

Topics:

- Working in hospitality and tourism
- Customer service
- Telephone conversations
- Marketing

Professional skills:

- Applying for a job
- Writing a CV
- Job interviews
- Giving a presentation
- Check-in, check-out and reservation procedures
- Dealing with the public (front-of-house)
- Dealing with complaints
- Guest feedback
- Dealing with numbers and figures
- Taking part in meetings
- Improving customer service
- Handling telephone calls
- Explain marketing concepts (e.g. marketing mix)

Language focus:

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

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

The syllabus for the curricular unit ensures that key topic areas that deal specifically with and tourism and hospitality activities and operations are further developed (continuing and building upon English for Hospitality I). Further key areas are also introduced, in easily identifiable topic areas. Each topic area provides opportunities for students to develop the skills of reading, writing, speaking and listening. The overall focus of this curricular unit is the further, and more specialized, development and consolidation of the professional language and communication skills and specialized vocabulary needed for working in various sectors of the hospitality industry.

Teaching methodologies (including evaluation)

Methodology takes a communicative approach. Methods: reading, speaking, listening and writing tasks; language study, individual and group tasks.

- Continuous Assessment (CA) (40%) + Exam (60%)

The CA comprises: Written and oral assignments (individual/group, in class and/or at home) (60%), oral presentation (25%); report (15%)

- Students with a final CA grade of ≥ 12 are exempt from the exam.
- Admission to the exam during the 'época normal' period: a final CA grade of ≥ 6 is needed.
- Students who do not have an assessed oral component in the CAF will have an oral part in all exams they take.
- 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 of the previous academic year by applying in writing to the teacher.

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

The underlying methodology of the English for Hospitality curricular units of this course is that of the communicative, functional and learner-centered approach to language teaching and learning. The four basic skills of reading, writing, listening and speaking are emphasized throughout, but always within ESP (English for Specific Purposes) contexts. In terms of speaking and listening, and building on English I for Hospitality, students are given further opportunities for working in the classroom on a wide variety of communicative and interactive tasks, based on authentic materials and simulating real-world situations (e.g. through role plays). In this way, they are able to further develop their capacity for interaction with English-speaking clients and colleagues in a range of professional situations in the tourism and particularly hospitality industries. The functional approach to language learning further equips them to deal with diverse workplace situations, such as advising/suggesting/recommending, explaining and describing, offering to do things, apologising, etc. A wide range of case studies and problem-solving activities are used in order to develop professional skills related to hospitality. Students are also given further preparation and practice in giving short public talks and presentations in English, namely using the *pecha kucha* model of public oral presentation. The development of professional writing skills is encouraged by carrying out various authentic professional tasks, in particular through the medium of emails, and also the writing of letters of adjustment, reports, minutes and short texts to be included in promotional brochures.

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