
Ano Letivo 2021-22

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 LLE

Código CNAEF (3 dígitos)
222

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

Línguas de Aprendizagem
English

Modalidade de ensino

Presencial e à distância

Docente Responsável

Rita Salomé Varela Andrade Rodrigues Baleiro

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Maria José Conceição Rodrigues Marques	OT; TP	TP1; OT1	84TP; 6OT
CARLA DE ABREU HENRIQUES CAVACO	OT; TP	TP2; OT2	36TP; 2OT
Lotte May Beedell	OT; TP	TP2; OT2	48TP; 4OT

* 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

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%); teste (20%); apresentação oral (20%)

- 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.

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 2021-22

Course unit ENGLISH II FOR HOSPITALITY

Courses HOTEL MANAGEMENT (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) ODS 4

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 (*)
Maria José Conceição Rodrigues Marques	OT; TP	TP1; OT1	84TP; 6OT
CARLA DE ABREU HENRIQUES CAVACO	OT; TP	TP2; OT2	36TP; 2OT
Lotte May Beedell	OT; TP	TP2; OT2	48TP; 4OT

* 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

Teaching methodologies (including evaluation)

The 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%), test (20%); oral presentation (20%)

- 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.

Main Bibliography

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

Strutt, P. (2013). *English for International Tourism (Intermediate)*. Harlow: Pearson.

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