

---

**Ano Letivo** 2022-23

---

**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

**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       | TP1; TP2; OT1; OT2 | 168TP; 12OT                 |

\* 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
- Gestão de eventos

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: teste 1 (20%), teste 2 (20%), 3 estudos de caso (30%), entrevista de emprego (10%), Vídeo CV (10%) Paper CV (10%).

- 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** 2022-23

---

**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

**Coordinating teacher** Rita Salomé Varela Andrade Rodrigues Baleiro

| Teaching staff                               | Type   | Classes            | Hours (*)   |
|--|--------|--------------------|-------------|
| Rita Salomé Varela Andrade Rodrigues Baleiro | OT; TP | TP1; TP2; OT1; OT2 | 168TP; 12OT |

\* 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
- Events management

### 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: test 1(20%), test 2 (20%), 3 case studies (30%), Job interview (10%), Video CV (10%) Paper CV (10%).

- Students with a final CA grade of  $\geq 12$  are exempt from the exam.
- Admission to the exam during the 'época normal' period: a final CA grade of  $\geq 6$  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 requesting it 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