
Ano Letivo 2018-19

Unidade Curricular FRANCÊS III PARA HOTELARIA

Cursos GESTÃO HOTELEIRA (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 14171164

Área Científica LÍNGUAS E LITERATURAS ESTRANGEIRAS

Sigla

Línguas de Aprendizagem
Francês fr

Modalidade de ensino
Presencial.

Docente Responsável Josete Correia de Sousa

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Josete Correia de Sousa	OT; TP	TP1; OT1	45TP; 3OT

* 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
3º	S1	45TP; 3OT	126	4.5

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

Precedências

FRANCÊS I PARA HOTELARIA, FRANCÊS I PARA HOTELARIA E TURISMO, FRANCÊS II PARA HOTELARIA

Conhecimentos Prévios recomendados

B1.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

1. Compreender e produzir documentos profissionais;
2. Interagir oralmente em contextos profissionais;

A - Reclamações

Descrever uma mise en place;

1. Compreender os pedidos e reclamações dos clientes;
2. Responder, explicar, justificar(-se), pedir desculpa e sugerir uma alternativa/ compensação;
3. Dar resposta a disfuncionamentos (overbooking, etc.);
4. Redigir cartas de resposta a reclamações.

B - Check out

1. Acompanhar a partida do cliente, ajudá-lo nas formalidades e nas obrigações;
2. Apresentar a fatura e responder a pedidos de informação;
3. Elaborar um questionário de avaliação dos serviços de hotelaria e restauração;
4. Redigir uma carta de fidelização (oferta de animação, promoção, novos serviços, etc.).

C - A gestão da relação com o cliente : Apresentar, de forma argumentada ou polémica, uma exposição oral sobre um aspeto atual e/ou inovador da área profissional.

Conteúdos programáticos

La progression suit celle du manuel: Hôtellerie-restauration.com (cf. Bibliografia)

Unité 1 - Réclamations

1. En situation : au restaurant, à la réception, à l'étage
2. Documents professionnels : le courrier électronique, la lettre d'excuse

Unité 2 - Le départ du client.

1. Préparer le départ du client.
2. Présenter la note
3. Evaluer les prestations
4. La lettre de vente

Unité 3 - La gestion de la relation client

1. Définitions de réclamation
2. Formes traditionnelles et nouvelles formes de traitement des réclamations
3. Les fonctions de la gestion des réclamations dans la gestion hôtelière

Grammaire

1. Les pronoms personnels, relatifs et adverbiaux;
2. Les temps du passé (passé composé, imparfait);
3. Le subjonctif;
4. Le conditionnel;
5. L'expression de la quantité;
6. Les formes active et passive;
7. La comparaison;
8. Les connecteurs logiques et temporels.

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Ensino presencial e participação ativa nas atividades na aula: simulações, trabalhos de grupo, leituras, exercícios e audição de textos.

Avaliação da UC:

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

- Admissão ao exame de época normal: necessária CAF $\geq$ a 6 valores

- Avaliação da CAF:

40% - Teste

40% - Prova Oral

20% - Outros elementos

Dispensa de exame: CAF $\geq$ 12 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.

-A falta a qualquer um dos momentos de avaliação sem justificação e a tentativa de fraude implicam a classificação zero, sem hipótese de reposição.

Bibliografia principal

CORBEAU, S., DUBOIS, C., PENFORNIS, J.L. (2013), *Hôtellerie- restauration.com*. 2 ème édition. Clé International, Paris.

CORBEAU, S. & al. (2006) *Hôtellerie-restauration.com*. Paris : CLE Int.

CHOLVY, Jérôme. (2014). *En cuisine! Niveaux A1-A2*. Livre de l'élève. Paris: CLE

GRÉGOIRE, M. & al. (2004) *Grammaire progressive du Français*. Niv. Intermé. Paris : CLE Int.

MERMET, G. & Gazel, C. (2013) *Francoscopie*. Paris : Larousse.

ORIN, P. (2014) *Le guide Michelin Portugal*. Paris : Ed. Voyage.

DUSSAC, E., (2017). *Bon Voyage! Français du tourisme*. Niveaux A1-A2. CLE International

LAYGUES, A et COLL. A. (2016). *Le Français en contexte: Tourisme*. Niveaux: A1+/A2+. Editions Maison des langues.

Academic Year 2018-19

Course unit FRENCH III FOR HOTELS

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 French fr

Teaching/Learning modality Classroom teaching.

Coordinating teacher Josete Correia de Sousa

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Josete Correia de Sousa	OT; TP	TP1; OT1	45TP; 3OT

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	45	0	0	0	0	3	0	126

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

FRANÇAIS II PARA HOTELARIA, FRANÇAIS I PARA HOTELARIA, FRANÇAIS I PARA HOTELARIA E TURISMO

Prior knowledge and skills

B1

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

According to the professional profiles defined by ESGHT for the course, the aims for the third year are to consolidate and develop previously acquired linguistic, sociolinguistic and cultural knowledge; to develop reading, writing, listening and speaking skills and to interact with clients using a wide variety of source materials; to develop research skills about management of customer relations, including dealing with complaints and developing techniques for autonomous language learning.

Syllabus

Unit 1 - Customer relations.

Unit 2 - The check out: to help the clients with formalities and obligations. To present and explain the bill. Develop a questionnaire for the evaluation of hotel and restaurant services. To read and write texts about these issues.

Unit 3 - To deal with complaints. To respond, explain, apologize and suggest an alternative / compensation. To respond to failures (overbooking, etc.), and write letters in response to complaints.

Grammar: personal pronouns, relative, and adverbial. The past tenses, the present, and the conditional. The expression of quantity, the active and passive forms and the comparison.

Teaching methodologies (including evaluation)

Classroom teaching and active participation in classroom activities: simulations, group work, reading, exercises and listening to texts.

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

- Admission to the exam during the «época normal» period: a final CA grade of ≥ 6 is needed

The CA component comprises: test - 40%; oral presentation - 40%; homework / classroom activities - 20%.

- Students with a final CA grade of ≥ 12 are exempt from the exam.

- 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

CORBEAU, S., DUBOIS, C., PENFORNIS, J.L. (2013), Hôtellerie- restauration.com. 2 ème édition. Clé International, Paris.

CORBEAU, S. & al. (2006) Hôtellerie-restauration.com. Paris : CLE Int.

CHOLVY, Jérôme. (2014). En cuisine! Niveaux A1-A2. Livre de l'élève. Paris: CLE

GRÉGOIRE, M. & al. (2004) Grammaire progressive du Français. Niv. Intermé. Paris : CLE Int.

MERMET, G. & Gazel, C. (2013) Francoscopie. Paris : Larousse.

ORIN, P. (2014) Le guide Michelin Portugal. Paris : Ed. Voyage.

DUSSAC, E., (2017). Bon Voyage! Français du tourisme. Niveaux A1-A2. CLE International

LAYGUES. A et COLL. A. (2016). Le Français en contexte: Tourisme. Niveaux: A1+/A2+. Editions Maison des langues.