

<i>Curso</i>	Gestão Hoteleira			<i>Ano letivo</i>	2018/2019		
<i>Unidade Curricular</i>	Língua Estrangeira Aplicada à Hotelaria – Inglês I			<i>ECTS</i>	3		
<i>Regime</i>	Obrigatório						
<i>Ano</i>	1.º	<i>Semestre</i>	1.º	<i>Horas de trabalho globais</i>			
<i>Docente (s)</i>	Rita Arala Chaves			<i>Total</i>	81	<i>Contacto</i>	45
<i>Coordenador do grupo disciplinar</i>	Professor Doutor Walter Best						

GFUC efetivamente cumprido

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Esta UC tem as seguintes metas transversais: Desenvolver o sentido crítico, conhecimentos e compreensão dos temas; Promover a capacidade de cooperação e comunicação, incrementando igualmente a capacidade de liderança, através do incentivo ao trabalho em equipa; Aumentar a capacidade de aprendizagem autónoma e de organização. No que concerne aos Objetivos Específicos, tratando-se de uma língua estrangeira, pretende-se prioritariamente incrementar a capacidade comunicativa dos alunos na área de Gestão Hoteleira. Mais especificamente, e tendo em conta que os alunos irão realizar estágios ao longo do curso, pretende-se com esta UC proporcionar o máximo de conhecimentos na área em que os alunos efetuam os seus estágios, tendo como foco a Receção. Pressupõe-se que no final da UC os alunos terão feito progressos significativos no desenvolvimento das suas competências linguísticas, com base nos seguintes aspetos: Interação/Produção oral; Expressão escrita; Compreensão oral e escrita.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Unit 1 - Basic English

<ul style="list-style-type: none"> • The days of the week • The months of the year • Cardinal and Ordinal Numbers • Dates in Written and Spoken English 	<ul style="list-style-type: none"> • The English Alphabet • Telling the Time • Introductions, Greetings and Goodbyes
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Unit 2 - Before a Guest checks in

<ul style="list-style-type: none"> • Taking reservations on the phone • Handling Reservation inquiries 	<ul style="list-style-type: none"> • Changing reservations • Cancelling reservations • Confirming cancellations
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Unit 3 - Check-in

<ul style="list-style-type: none"> • Welcoming guests with a reservation • Welcoming guests with no reservation 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficult guests
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

Unit 4 - Reception Services

<ul style="list-style-type: none"> • Looking after Guests • Describing hotel facilities and services • Phone calls to Reception 	<ul style="list-style-type: none"> • Guest Inquiries • Communication Problems • Guest Problems
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Unit 5 - Check-Out

<ul style="list-style-type: none"> • Checking guests out • Checking items on the bill • Correcting mistakes on the bill 	<ul style="list-style-type: none"> • Apologizing • Saying goodbye
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

3. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DA UC

Esta unidade curricular, através dos conteúdos programáticos desenvolvidos, visa contribuir para a formação integral do aluno como pessoa e futuro profissional de uma área com grande especificidade como é a da Gestão Hoteleira. Para tal o conteúdo apresentado, ao abordar os temas mais comuns na interação em Língua Inglesa no sector da Hotelaria (os quais se desenvolverão através das competências linguísticas de interação/produção oral, expressão escrita e compreensão oral e escrita), contribui para a formação pessoal e profissional dos discentes, pretendendo atingir os seguintes objetivos: Desenvolver os conhecimentos e compreensão dos temas, bem como o sentido crítico acerca dos mesmos; Promover a capacidade de cooperação e comunicação,

incrementando igualmente a capacidade de liderança, através do incentivo ao trabalho em equipa; Aumentar a capacidade de aprendizagem autónoma e de organização.

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

Obrigatória

Sebenta da Unidade Curricular de Inglês 1 – Gestão Hoteleira

(elaborada pela docente)

A sebenta supra-citada está disponível em formato digital na plataforma Moodle, tendo sido construída com base na seguinte bibliografia, a qual constitui o Material de Leitura Recomendado:

O'HARA, Francis. *Be my Guest* (Students' Book). Cambridge University Press, 2004.

POHL, Alison. *Test your professional English: hotel and catering*. Essex : Penguin, 2002.

SEYMOUR, Mike . *Hotel and hospitality English*. London : HarperCollins Publishers, 2011.

5. METODOLOGIAS DE ENSINO (REGRAS DE AVALIAÇÃO)

A **avaliação contínua/periódica** pressupõe o acompanhamento regular do processo de ensino-aprendizagem. Os alunos terão de estar presentes em **TODOS** os momentos da **avaliação periódica**: **Teste escrito de frequência** (valendo 50% da nota final), **Apresentação oral** em grupo (valendo 20% da nota final), **Capacidade Comunicativa** em sala de aula (15%) e realização e apresentação de um **trabalho individual** (15%). De ressaltar que o trabalho discente será avaliado nas suas duas vertentes, durante a aula e fora desta (aprendizagem autónoma). **Os alunos trabalhadores-estudantes** não estão abrangidos pelo regime de faltas, podendo optar por este regime de avaliação caso consigam assistir a algumas aulas. Para terem aprovação terão de estar presentes na frequência e na apresentação oral, valendo esta última 50%. A **avaliação final** é um momento de avaliação individual composto pela realização de uma prova escrita, com uma componente de produção e interpretação oral.

6. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DA UNIDADE CURRICULAR

Para se atingirem os objetivos propostos a metodologia na unidade curricular assenta em princípios de formação teórico-prática. Assim, para o desenvolvimento da competência linguístico-comunicativa e o uso exponencialmente autónomo da língua inglesa, serão adotadas estratégias de ensino/aprendizagem e fomentadas metodologias de aprendizagem autónoma, com o objetivo geral de motivar os alunos através da abordagem de tópicos de interesse internacional e multicultural e mais especificamente da área da Hotelaria,

desenvolvendo o sentido crítico e promovendo a capacidade de cooperação e comunicação, incentivando o trabalho em equipa e aumentando a capacidade de aprendizagem autónoma e de organização.

Para o desenvolvimento da competência linguística discente no que respeita à aprendizagem sob supervisão do docente, destacam-se as seguintes estratégias de ensino/aprendizagem: leitura /escrita de textos e respetiva correção; trabalho de grupo e debate; role-play; dedução, demonstração e aplicação de regras do funcionamento da língua.

Os alunos devem completar e expandir o trabalho desenvolvido nas horas de contacto através das seguintes metodologias de aprendizagem autónoma: pesquisa e consulta documental e de obras de referência; realização de exercícios; utilização de ferramentas de autoaprendizagem disponíveis na internet e no Moodle.

Estas metodologias visaram igualmente fomentar as seguintes competências de nível intermédio: Speaking (Interação/Produção oral), Writing (Expressão escrita), Reading (Compreensão escrita) e Listening (Compreensão oral).

7. REGIME DE ASSIDUIDADE

A avaliação contínua e periódica pressupõe o acompanhamento regular do processo de ensino-aprendizagem na unidade curricular. Neste regime de avaliação, o aluno terá, obrigatoriamente, de assistir a um mínimo de 2/3 das aulas. Caso tal não se verifique, o aluno transita automaticamente para o regime de avaliação final.

Nesta UC, e neste regime de avaliação, os alunos terão de estar presentes em **TODOS** os momentos da **avaliação periódica**, a saber:

- **Teste escrito de frequência**, o qual terá lugar na época prevista no calendário escolar. Caso o aluno possua menos de 2/3 das presenças requeridas, não poderá realizar a frequência;
- **Apresentação oral em grupo**, a qual decorrerá nas últimas duas aulas do semestre. Caso o aluno possua menos de 2/3 das presenças requeridas, não poderá estar presente nesta avaliação.

Os **alunos trabalhadores-estudantes** não estão abrangidos pelo regime de faltas, podendo optar por este regime de avaliação caso consigam assistir a algumas aulas. É obrigatório comunicarem por escrito ao docente, em tempo útil, esta sua decisão de optar por este método de avaliação. Para terem aprovação terão de estar presentes na frequência e na apresentação oral.

Data: 24/01/2019

Docentes: 

Coordenador do grupo disciplinar:



Walter Best

<i>hCourse</i>	Hotel Management		<i>Academic year</i>	2018-2019	
<i>Subject</i>	ESP English 1		<i>ECTS</i>	3	
<i>Type of course</i>	Compulsory				
<i>Year</i>	1st	<i>Semester</i>	1st	<i>Student Workload:</i>	
<i>Professor(s)</i>	Rita Arala Chaves		<i>Total</i>	81	<i>Contact</i> 45
<i>Subject or area/group disciplinary Coordinator</i>	Professor Doutor Walter Best				

Completed SD

1. LEARNING OBJECTIVES

English 1 had the following cross-cutting goals: Developing a critical sense, knowledge and understanding of the issues; Promoting cooperation and communication capacity as well as increasing leadership, by encouraging teamwork; Increasing the ability for autonomous learning and organization. With regard to the subject's specific learning outcomes, and bearing in mind that it is a foreign language, it primarily aims to increase the students' ability to communicate in English in the field of Hospitality Management. Furthermore, given that students will have internships throughout the course, this curricular unit aims to offer a maximum of knowledge in its specific areas. It is expected that at the end of the course students will have made significant progress in the development of their language skills, based on the following aspects: Production/oral Interaction, Reading, Listening and Writing.

2. PROGRAMME

Unit 1 - Basic English

<ul style="list-style-type: none"> • The days of the week • The months of the year • Cardinal and Ordinal Numbers • Dates in Written and Spoken English 	<ul style="list-style-type: none"> • The English Alphabet • Telling the Time • Introductions, Greetings and Goodbyes
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Unit 2 - Before a Guest checks in

<ul style="list-style-type: none"> • Taking reservations on the phone 	<ul style="list-style-type: none"> • Changing reservations
--------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Handling Reservation inquiries | <ul style="list-style-type: none"> • Cancelling reservations • Confirming cancellations |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Unit 3 - Check-in

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Welcoming guests with a reservation • Welcoming guests with no reservation | <ul style="list-style-type: none"> • Difficult guests |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

Unit 4 - Reception Services


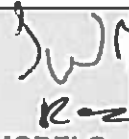
- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Looking after Guests • Describing hotel facilities and services • Phone calls to Reception | <ul style="list-style-type: none"> • Guest Inquiries • Communication Problems • Guest Problems |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Unit 5 - Check-Out

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Checking guests out • Checking items on the bill • Correcting mistakes on the bill | <ul style="list-style-type: none"> • Apologizing • Saying goodbye |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

3. COHERENCE BETWEEN PROGRAMME AND OBJECTIVES

This curricular unit aims to contribute to the general education of the student as a person and as a professional-to-be in an extremely specific area as Hotel Management. Thus, the syllabus contributes to the personal and general education of the students, aiming to reach the following crosscutting broad objectives: To develop knowledge and critical understanding of the themes; to promote cooperation and communication skills increasing leadership abilities through team work; to increase autonomous learning and organization. In order to attain these objectives, the development of the following language skills is decisive: Production/oral Interaction, Reading, Listening and Writing.

	SUBJECT DESCRIPTION	<p style="text-align: right;">  MODELO PED.014.01 </p>
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. MAIN BIBLIOGRAPHY

Compulsory

English 1– Hotel Management Coursebook

(Teacher-made coursebook)

This coursebook is available in digital format at the Moodle platform. The following bibliography was used to write it and constitutes the **Recommended Reading**:

O'HARA, Francis. *Be my Guest (Students' Book)*. Cambridge University Press, 2004.

POHL, Alison. *Test your professional English: hotel and catering*. Essex : Penguin, 2002.

SEYMOUR, Mike . *Hotel and hospitality English*. London : HarperCollins Publishers, 2011.

5. TEACHING METHODOLOGIES (INCLUDING EVALUATION)

The continuous/ periodic assessment implies regular monitoring of the learning process. Students must be present at ALL of the following evaluation moments: written test (worth 60% of the final grade), and oral presentation in groups (worth 20% of the final grade). The remaining 20% are dedicated to continuous evaluation: attendance, participation, knowledge and student work are assessed in this parameter. Working students have no attendance restrictions, and can opt for this assessment scheme if they can attend some lessons (in this case the oral presentation is worth 40%). The final assessment consists of a written exam with a listening component.

6. COHERENCE BETWEEN TEACHING METHODOLOGIES AND OBJECTIVES

In order to achieve the proposed goals, the curricular unit's methodology is based on theoretical-practical principles. Thus, to develop the communicative and linguistic competence as well as the increasingly autonomous usage of the English language, learning and teaching approaches are adopted and autonomous learning methodologies are fostered, in order to motivate the students through the contact with multicultural and international topics in general and hotel management in particular. As a result, not only critical thinking is developed but also the ability to cooperate and communicate is promoted, therefore encouraging students to work as a team and being more autonomous.

In order to develop the student's linguistic competence (as far as supervised learning is concerned), we pinpoint the following strategies: reading, writing and correcting texts; group work and debate; role-play; deduction, demonstration and application of the language structure rules.

The students must complete and expand the knowledge they have acquired during the lessons using the following autonomous learning methods: research, exercises, and usage of the self-learning tools available in the internet.

Date: 24/01/2019

Lecturers: 

Subject or area/group disciplinary Coordinator: 