

CURSOS PROFISSIONAIS DE NÍVEL SECUNDÁRIO

Técnico de Turismo

PROGRAMA

Componente de Formação Técnica

Disciplina de

Comunicar em Inglês

Autores

Escola Profissional Profitecla de Coimbra **Maria Gabriela Vaz S. Rocha Alves**

Direcção-Geral de Formação Vocacional

Outubro de 2006

Parte I

Orgânica Geral

Índice:

	Página
1. Caracterização da Disciplina	2
2. Visão Geral do Programa	2
3. Competências a Desenvolver.	3
4. Orientações Metodológicas / Avaliação	4
5. Elenco Modular	8
6. Bibliografia	8

1. Caracterização da Disciplina

A disciplina Comunicar em Inglês integra a componente de formação técnica do Curso Técnico de Turismo e visa o desenvolvimento da competência de comunicação nessa língua.

Dado que o Inglês é uma das línguas mais faladas na Europa, uma das línguas oficiais da União Europeia e de vários organismos internacionais, a aprendizagem desta língua dá resposta a necessidades sociais, profissionais e políticas. A aprendizagem do Inglês contribui, ainda, para a formação integral do aluno.

As competências a desenvolver deverão construir-se na interação do Inglês com a história pessoal e familiar do aluno, dos seus contactos com várias línguas e culturas e com as várias disciplinas do currículo, caracterizando o seu percurso no sistema educativo.

Na dinâmica interdisciplinar, as relações entre o Inglês e as outras disciplinas podem estabelecer-se do ponto de vista temático e no desenvolvimento das competências transversais.

A aprendizagem do Inglês desempenha ainda um papel fundamental na construção da identidade linguística e cultural do aluno. Ela virá gerar novas competências e/ou reforçar as competências existentes nas línguas materna e estrangeira já aprendidas.

2. Visão Geral do Programa

O programa apresenta-se estruturado em nove módulos, distribuídos por um total de 180 horas ao longo do ciclo de formação, tendo cada módulo uma identidade própria, em que as temáticas não devem ser abordadas na vertente dos saberes académicos, mas sobretudo nas vertentes da exposição a usos motivados da língua e da observação de fenómenos discursivos, linguísticos e culturais.

A designação de cada módulo remete para temáticas que constituem o pano de fundo das tarefas de produção e das actividades de aprendizagem. A carga horária indicada para cada módulo constitui uma proposta flexível e adaptável à organização de cada formação e aos interesses manifestados pelos alunos, aconselhando-se uma carga horária média de 3 horas por semana.

Na organização do programa foi tida em conta a eventualidade de um nível de conhecimentos heterogéneo em relação ao domínio dos pré-requisitos. Trata-se de um fenómeno recorrente: os alunos que ingressam nos Cursos Profissionais têm percursos escolares diversos, havendo sempre um número significativo que não possui quaisquer conhecimentos prévios da língua. Assim, o Programa prevê situações diversificadas a esse nível e pretende facilitar uma progressão harmoniosa.

O desenvolvimento de cada módulo assenta nos seguintes parâmetros:

2.1 Apresentação

Indica a temática e as competências que o aluno deve atingir em cada módulo.

2.2 Objectivos de aprendizagem

Podem variar consoante as especificidades da turma e dos alunos (estilos e ritmos de aprendizagem, experiências, interesses e orientações académicas), no entanto, seguir-se-á os seguintes objectivos gerais:

- interagir de forma compreensível em situações de comunicação conhecidas, utilizando frases simples e usuais;
- adquirir as competências básicas de comunicação na língua Inglesa, para:
 - compreender textos orais e escritos, sobre temas de seu interesse, temas socioculturais familiares, informações, artigos de opinião e mesmo textos literários contemporâneos, de acessibilidade adequada ao seu desenvolvimento cognitivo, linguístico, psicológico e social;
 - produzir, oralmente e por escrito, mensagens relacionadas com os seus interesses de comunicação e com temas socioculturais familiares.
- desenvolver a competência discursiva a fim de favorecer a compreensão e produção de mensagens.
- fomentar estratégias pessoais de comunicação e de aprendizagem, utilizando e dominando, progressivamente, estratégias de superação de dificuldades e de resolução de problemas;
- desenvolver a capacidade de iniciativa, o poder de decisão, o sentido da responsabilidade e da autonomia;
- progredir na construção da sua identidade pessoal e social, desenvolvendo o espírito crítico, a confiança em si próprio e nos outros, e atitudes de sociabilidade, de tolerância e de cooperação;
- aprofundar o conhecimento dos aspectos socioculturais dos povos de expressão inglesa, através do confronto com a sua própria realidade;
- reconhecer as vantagens que o conhecimento da língua inglesa proporciona.

2.3 Âmbito de conteúdos

Estão organizados em várias categorias que se inscrevem numa relação de interdependência para o desenvolvimento das competências específicas e dos objectivos de aprendizagem visados.

3. Competências a Desenvolver

3.1 Competências Específicas:

- Identificar informações globais e específicas em mensagens orais, sobre temas do âmbito familiar, emitidas em situações de comunicação directa.
- Captar o sentido global de textos orais simples sobre temas do domínio comum, reproduzidos por meios áudio.

Expressão oral

- Participar de forma compreensível em breves diálogos relacionados com situações de comunicação habituais, nomeadamente em situações escolares, usando as expressões mais actuais da comunicação em sociedade.
- Falar de actividades quotidianas e da realidade circundante.

TÉCNICO DE TURISMO

- Expressar interesses e gostos.
- Utilizar estratégias de comunicação para suprir as carências linguísticas.

Compreensão

- Identificar informações globais e específicas, ideias principais e secundárias, em documentos autênticos, de extensão limitada, relacionados com temas gerais.
- Antecipar o significado de alguns elementos através do contexto e dos aspectos socioculturais.
- Ler individualmente textos com apoio visual (banda desenhada, publicidade, cartazes, anúncios, etc.) e literatura para jovens, usando eficientemente o dicionário e demonstrando a compreensão através de uma actividade específica.

Expressão escrita

- Redigir mensagens breves e cartas adequadas à situação de comunicação, sobre temas conhecidos, visando as normas básicas da comunicação escrita.

3.2 Competências Transversais:

Abordagem sociocultural

- Relacionar as suas próprias experiências com as dos jovens dos países da língua alvo, a partir de materiais trabalhados na aula (revistas, banda desenhada, folhetos, canções, etc.).

Desenvolvimento da autonomia

- Usar conscientemente os conhecimentos adquiridos sobre o novo sistema linguístico, como instrumento de controlo e de autocorreção das suas produções e como recurso para compreender melhor as produções alheias.
- Mobilizar as estratégias de comunicação e aprendizagem disponíveis, para superar as dificuldades de compreensão e expressão e para rentabilizar o estudo e o progresso na língua.
- Adquirir hábitos de trabalho autónomo recorrendo aos media e às tecnologias da informação e da comunicação (TIC).

4. Orientações Metodológicas / Avaliação

4.1. Orientações Metodológicas

No caso das línguas estrangeiras, o aluno desenvolve a sua aprendizagem contactando com usos motivados da língua e realizando actividades e tarefas significativas no âmbito da comunicação simulada e/ou real.

Para implementar esta abordagem, é essencial que ele mantenha contactos com a língua estrangeira e a utilize em situações diversificadas:

- Na sala de aula (recepção de textos orais e escritos autênticos e/ou fabricados e seleccionados em função de uma progressão; exploração de documentos: apresentação, explicação, exercícios de aplicação, actividades de produção; participação em tarefas de trabalho individual ou de grupo; pesquisa individual dirigida; trabalho de projecto.);

TÉCNICO DE TURISMO

- Fora da sala de aula, em contacto com a língua de uma forma autêntica através da rádio e televisão, jornais, revistas, livros, CD-ROM (consulta) e Internet (consulta, correspondência e fóruns de discussão), conferências, debates em instituições, contacto com falantes de língua inglesa (interacção, conversa telefónica, fax, intercâmbios).

A exposição diversificada à língua e cultura assim como uma pedagogia participada e interactiva que mobilize operações cognitivas e metacognitivas favorecem o desenvolvimento de uma consciência linguística e cultural e da capacidade de aprender a aprender. Só as práticas que conduzam a uma participação activa dos alunos na negociação, na gestão de actividades e tarefas, poderão facilitar a construção de aprendizagens significativas, uma vez que a relação indivíduo/ saberes/ comportamentos é imediata.

A perspectiva a partir da qual se elaborou este programa é a que orienta a aprendizagem das línguas para a acção, considerando “o utilizador e o aprendente numa língua como actores sociais que cumprem tarefas (não só linguísticas) em circunstâncias e em contextos dados, no interior de um domínio de acção particular”. Isto significa que os alunos, na aula, devem realizar tarefas significativas, como as que se realizam na vida quotidiana, que os levem a adquirir os elementos linguísticos necessários à sua execução. A par desta premissa, outra linha orientadora deste programa, em consonância com os citados documentos e com toda a metodologia actual, é a que centra todo o trabalho didáctico no seu protagonista, o aluno.

Para implementar esta metodologia, é essencial que o aluno realize um amplo e diversificado leque de actividades:

- observação de modelos orais e escritos;
- leitura de textos do mundo real e/ou fabricados;
- análise de documentos de diversa índole, privilegiando todos os que tenham que ver com o curso dos alunos;
- trabalho individual, de pares, de grupo e em grande grupo;
- inferência de significados a partir de dados linguísticos e extralinguísticos;
- recolha e tratamento de informação;
- paráfrase;
- tradução de vocabulário e de frases;
- exercícios de aplicação gramatical;
- diálogo professor/ aluno;
- audição de cassetes ou CDs;
- visionamento de filmes ou amostras reais de língua;
- prática da língua com pares ou individualmente através de exercícios de expressão oral: simulação de situações quotidianas, entrevistas, debates, etc.;
- produção de textos escritos;
- descrição de pessoas, imagens e situações;

TÉCNICO DE TURISMO

No sentido de facilitar a implementação da metodologia preconizada, sugerem-se as seguintes situações de aprendizagem:

- diagnosticar a situação do aprendente face às competências essenciais definidas para este nível de ensino (ter em atenção os perfis de saída dos alunos do 3º ciclo do Ensino Básico);
- implementar actividades de revisão e/ou remediação mediante o diagnóstico realizado;
- activar os conhecimentos prévios dos alunos sobre os vários contextos em que a língua Inglesa é usada: comunidade negocial, tecnologias globais de informação, ciência ...;
- recorrer a práticas de ensino diferenciadas e a formas diversificadas de organização do trabalho (individual, pares, grupo, ou turma);
- promover o desenvolvimento integrado das estratégias de interpretação e produção de texto tendo em conta os tipos de texto apresentados, os domínios de referência propostos e a língua Inglesa;
- promover a realização de actividades que orientem o aluno na utilização de recursos vários, nomeadamente dicionários, internet e outros materiais de referência;
- estimular os alunos para a realização de pequenos trabalhos de pesquisa e investigação desenvolvendo hábitos de trabalho, métodos e técnicas de estudo, nomeadamente:
 - selecção de informação de vários suportes (incluindo a internet ...);
 - elaboração de esquemas;
 - registo de notas;
 - elaboração de planos de trabalho.
- motivar os alunos e lançar as bases para a elaboração de um *portfolio* individual, que desejavelmente acompanhará o aluno ao longo do seu percurso de formação;
- utilizar múltiplos processos de observação e recolha de informação: questionários, diários de aprendizagem.

4.2. Avaliação

No âmbito da avaliação, pretende-se estimular o sucesso educativo dos alunos, favorecer a autoconfiança e contemplar os vários ritmos de desenvolvimento e progressão.

Os aspectos seleccionados no processo de avaliação devem corresponder aos objectivos e aos conteúdos que, no processo ensino-aprendizagem, foram enfatizados nas áreas de compreensão e expressão oral, interacção, compreensão e expressão escrita, abordagem sociocultural e desenvolvimento da autonomia. É em função destes objectivos e conteúdos que se podem inventariar meios, criar instrumentos de aplicação desses meios e configurar estratégias de verificação dos progressos e dos obstáculos à aprendizagem.

De um ponto de vista didáctico, o tipo de avaliação que mais favorece o processo de aprendizagem é a formativa e contínua, integrada no processo, que analisa as dificuldades e procura soluções quando ainda é possível superá-las. Por outro lado, a natureza dos aspectos a avaliar, relacionados com a capacidade de interagir de forma adequada nas diferentes situações de comunicação, orientam-nos para uma avaliação contínua, de processos e de carácter eminentemente qualitativo. É a esse tipo de avaliação que se referem as considerações que se apresentam de seguida.

Avaliação de diagnóstico

A avaliação de diagnóstico constitui uma primeira etapa da avaliação formativa, permitindo orientar, desde o início do ano, o trabalho individual de cada aluno. Mais do que testar atomisticamente competências e/ou conhecimentos, a avaliação de diagnóstico deve permitir ao professor estabelecer o perfil inicial de cada aluno, dando, simultaneamente, a este último, informações sobre as suas necessidades específicas e as formas de trabalho preferenciais. Deste modo, a avaliação de diagnóstico deverá ultrapassar a simples aplicação colectiva de testes de conhecimentos gerais, podendo basear-se em actividades e tarefas que articulam as competências e os saberes em função de pré-requisitos estabelecidos.

Avaliação contínua

O ensino que tem em consideração as necessidades dos alunos requer uma avaliação individualizada, que fixe as metas que o aluno deverá alcançar, a partir de critérios estabelecidos, em função do diagnóstico efectuado. Para isso, os alunos devem conhecer previamente os aspectos que serão objecto de observação, bem como os critérios que orientam a avaliação. Assim, na sua prática pedagógica, o professor, quando avalia, deve valorizar a relação entre os processos e os produtos de aprendizagem seguidos e conseguidos pelos alunos. Negociar os critérios de avaliação com os alunos e aplicá-los de forma coerente não só é formativo como também concede fiabilidade à avaliação. Constituem meios de avaliação todas as actividades de aprendizagem, tais como trabalhos individuais e de grupo, entrevistas, discussões e debates, exposições, *portfolios*, trabalhos de projecto, intercâmbios culturais etc. bem como os próprios diários dos alunos, ou as cassetes áudio e vídeo produzidas pelos mesmos.

Avaliação sumativa

A avaliação sumativa constitui a terceira etapa de todo o processo formativo, devendo constituir um balanço (qualitativo e quantitativo) da aprendizagem de cada aluno e permitir o inventário das aquisições, dando, simultaneamente, informações necessárias para o seu prosseguimento futuro. Destina-se a certificar os resultados da aprendizagem, ratificando-os e permitindo a atribuição da respectiva classificação. A avaliação incidirá prioritariamente sobre o produto realizado no final de cada módulo e deverá também abranger a competência de compreensão através de instrumentos objectivos. Deste modo, ela constituirá um importante indicador da eficácia do trabalho realizado conjuntamente por alunos e professor.

Auto-avaliação e co-avaliação

A auto-avaliação e a co-avaliação – ou a capacidade de avaliar os próprios progressos – é a avaliação de carácter mais formativo, porque potencia o desempenho das estratégias de aprender a aprender, porque se centra nos processos e porque acredita na capacidade de o aluno ser responsável pela sua aprendizagem. É esta uma das linhas de força do *Quadro Europeu Comum de Referência*.

TÉCNICO DE TURISMO

Para que essa auto-avaliação ou co-avaliação seja possível, é imprescindível que os alunos tenham claros os objectivos e os critérios de avaliação.

Avaliação Final

O momento da avaliação final do módulo deve visar a abordagem dos conteúdos essenciais do mesmo e integrar as quatro competências expostas anteriormente.

5. Elenco Modular

Número	Designação	Duração de referência (horas)
1	Nós e o Mundo à Nossa Volta	21
2	As Profissões do Turismo	21
3	Informação Turística / Acolhimento	21
4	Gastronomia e Restauração	21
5	Turismo e Hotelaria	21
6	Viagens / Agência de Viagens	21
7	As Novas Tecnologias da Informação e o Turismo	18
8	Comunicação em Turismo	18
9	Promoção Turística	18

6. Bibliografia

Beaumont, Digby, Granger, Colin, *The Heinemann English Grammar*, Heinemann E.L.T., Oxford, 1992

Beech, John, Chadwick, Simon, *The Business Of Tourism Management*, Financial Times Prentice-Hall, 2005

Collin, P. H., *Dictionary Of Hotels, Tourism And Catering Management*, Peter Collin Publishing, 2003

Davidson, Rob, *Tourism*, Pitman Publishing, London, 1993

Davis, Bernard, Lockwood, Andrew, Stone, Sally, *Food And Beverage Management*, Butterworth-Heinemann, 3ª Edição, 1998

Finch, Clive, Cracknell, Harry, *Food Preparation - An International Approach*, Pearson Elt, 1998

Hall, Eugene J., *The Language Of Hotels In English*, Pearson Esl, 2003

Hall, Eugene J., *The Language Of Restaurants And Catering In English*, Pearson Esl, 1987

Hall, Eugene, *The Language Of Tourism In English*, Prentice-Hall, New Jersey, 1977

TÉCNICO DE TURISMO

- Harding, Keith, Henderson, Paul, *High Season: English For The Hotel And Tourist Industry*, Oxford University Press, 1994
- Harding, Keith, *Going International*, Oxford University Press, 1998
- Jacob, Miriam, Strutt, Peter, *English For International Tourism Upper-Intermediate Course Book*, Longman, 1997
- Kline, Sheryl F., Sullivan, William, *Hotel Front Office Simulation Workbook*, John Wiley & Sons, 2003
- Matoso, J. M. Guerreiro, *A Informática na Hotelaria e Turismo*, Plátano Editora, 2000
- McBurney, Neil, *Tourism*, Prentice-Hall International, London, 1996
- Medlik, S., Ingram, Hadyn, *The Business Of Hotels*, Butterworth-Heinemann, 2000
- Ninemeier, Jack D., Perdue, Joe, *Hospitality Operations: Careers In The World's Greatest Industry*, Prentice-Hall, 2004
- O'halloran, Robert M., Jarvis, Ken, Allen-Chabot, Amy M., *Cases Of Hospitality And Tourism Management*, Prentice-Hall, 2005
- O'reilly, *The Complete Cookery Manual*, Pitman, London, 1993
- Revell & Stott, *Five Star English*, O.U.P., Oxford, 1994
- Riley, David, *Check Your Vocabulary For Hotels, Tourism And Catering*, Peter Collin Publishing, 2002
- Ruschmann, Doris, *Marketing Turístico*, Campinas, S.P. Papyrus Editora, 1991
- Sanders, Ed, Lewis, Larry, Fluge, Nick, *Catering Solutions: For The Culinary Student, Food Service Operator, And Caterer*, Prentice-Hall, 2000
- Scanlon, Nancy Loman, *Catering Management*, 2ª Edição, Prentice-Hall, 2000
- Schrage-Lorden, Kate, *English For Hotel Staff*, Evans Brothers Limited, London, 1979
- Sottomayor, Maria Manuela, *Brush Up Your Grammar*, Porto Editora, Porto, 2004
- Stanton, Alan, Wood, Louis, *Longman Commercial Communication: An Intermediate Course In English For Commercial Correspondence And Practice*, Pearson E.L.T., 1989
- Stott, Trish & Holt, Roger, *First Class English For Tourism*, O.U.P., Oxford, 1991
- Strutt, Peter, *English For International Tourism Intermediate Course Book*, Longman, 2003
- Vince, Michael, *Advanced Language Practice*, Heinemann E.L.T., Oxford, 1994
- Wade, Margaret, *Step By Step Cooking Course*, Hamlyn, London, 1997
- Walker, John R., *Introduction To Hospitality Management*, Prentice-Hall, 2004
- Wood, Neil, *Workshop – Tourism And Catering*, Oxford University Press, 2003
- Wood, Stanton, *Longman Commercial Communication*, Longman, 1988

Parte II

Módulos

Índice:

	Página
Módulo 1 Nós e o Mundo à Nossa Volta	11
Módulo 2 As Profissões do Turismo	13
Módulo 3 Informação Turística / Acolhimento	15
Módulo 4 Gastronomia e Restauração	18
Módulo 5 Turismo e Hotelaria	20
Módulo 6 Modalidades de Turismo/Destinos Turísticos	22
Módulo 7 As Novas Tecnologias da Informação e o Turismo	24
Módulo 8 Comunicação em Turismo	26
Módulo 9 Promoção Turística	28

MÓDULO 1

Nós e o Mundo à Nossa Volta

Duração de Referência: **21horas**

1. Apresentação

Este módulo visa, num primeiro momento, revelar motivações, discutir a importância da aprendizagem da língua Inglesa no contexto nacional e internacional assim como as representações do aluno relativas aos países anglófonos e à língua Inglesa. Num segundo momento, serão implementadas actividades para reactivar conhecimentos e estratégias e diagnosticar o nível de competências, privilegiando a recepção de textos diversificados e adequados ao percurso prévio de aprendizagem dos alunos. Após o diagnóstico, será introduzido o tema integrador do módulo que abre um ciclo temático centrado no aluno, nas suas vivências, história de vida e relacionamento com os outros. A organização das várias etapas da sequência de aprendizagem será negociada e a reflexão sobre os recursos discursivos e linguísticos necessários à realização da tarefa final determinará as competências prioritárias, a natureza dos conteúdos e a escolha dos documentos pedagógicos e autênticos.

Sugere-se a leitura e estudo de textos autênticos. A audição e descodificação do texto de uma canção, exercícios de preenchimento de formulários e fichas de identificação, a construção de árvores genealógicas, descrições a partir de fotografias e a leitura de horóscopos.

O produto final a elaborar, em trabalho individual, poderá tomar a forma de uma fotobiografia e incidir sobre o percurso pessoal do aluno.

2. Objectivos de Aprendizagem

- Rever os conhecimentos básicos da língua, para nivelamento das assimetrias
- Conhecer o lugar da Inglaterra na Europa e no mundo
- Indagar a respeito do outro e fornecer dados pessoais
- Descrever pessoas: caracterizar-se a si mesmo e ao outro física e psicologicamente
- Expressar gostos e preferências
- Indicar o tempo e o espaço
- Descrever locais
- Descrever a família
- Descrever a rotina diária e os hábitos do quotidiano

TÉCNICO DE TURISMO

Módulo 1: Nós e o Mundo à Nossa Volta

3. Âmbito dos Conteúdos

Os conteúdos lexicais deverão centrar-se nas seguintes temáticas:

- A Inglaterra;
- Identificação do próprio e do outro: dados pessoais, descrições (traços físicos e de personalidade)
- A família: relações de parentesco; relacionamentos no seio da família; estados civis; sentimentos.
- A rotina diária; os hábitos e actividades do quotidiano.
- As horas, os dias da semana, os meses, a data, as estações do ano.

Conteúdos gramaticais a abordar

- Os pronomes pessoais sujeito / Os Numerais ordinais e cardinais.
- A contracção dos artigos
- Determinantes e pronomes possessivos.
- O presente do indicativo dos verbos regulares e de alguns verbos irregulares.
- Os verbos
- O feminino dos nomes e adjectivos.
- A comparação dos adjectivos.
- Algumas preposições

4. Bibliografia / Outros Recursos

Beaumont, Digby, Granger, Colin, *The Heinemann English Grammar*, Heinemann E.L.T., Oxford, 1992
Sottomayor, Maria Manuela, *Brush Up Your Grammar*, Porto Editora, Porto, 2004
Stanton, Alan, Wood, Louis, *Longman Commercial Communication: An Intermediate Course In English For Commercial Correspondence And Practice*, Pearson E.L.T., 1989
Vince, Michael, *Advanced Language Practice*, Heinemann E.L.T., Oxford, 1994

- Fotografias e artigos extraídos de jornais e revistas
- Gravações áudio e vídeo

No âmbito dos conteúdos a abordar, propõe-se a utilização dos materiais interactivos e outros recursos electrónicos seleccionados a partir da Bibliografia apresentada na parte 1 do programa.

MÓDULO 2

As Profissões do Turismo

Duração de Referência: **21 horas**

1. Apresentação

Este módulo revestir-se-á já de uma maior especificidade do que o primeiro. Após as actividades de diagnóstico destinadas à aferição do domínio dos pré-requisitos por parte do aluno, será abordado o tema central do módulo, as profissões do turismo, destacando-se a importância cada vez maior da actividade turística na sociedade actual e a diversidade de áreas de actuação dos profissionais do turismo. Será feita a distinção entre os vários subsectores do turismo (restauração, hotelaria, informação e animação) e as profissões a eles inerentes.

Sugere-se a análise e comentário de gráficos e dados estatístico sobre o turismo e sobre as profissões do turismo, a leitura e estudo de textos autênticos (testemunhos, informação oficial sobre as profissões do turismo, perfil dos profissionais, competências, carreira, remunerações, etc.) e o recurso à pesquisa electrónica, a audição e descodificação do texto de uma canção, identificação e descrição de profissões a partir de fotografias e simulação de situações.

A avaliação final poderá assumir a forma de um teste sumativo ou de um trabalho individual incidindo sobre a apresentação de uma das profissões abordadas ao longo do módulo. Este trabalho poderá ser apresentado oralmente no contexto da sala de aula.

2. Objectivos de Aprendizagem

- Reconhecer a importância do turismo no mundo moderno, em particular em Inglaterra e em Portugal
- Identificar os diferentes sectores da actividade turística e as profissões com eles relacionadas.
- Conhecer o tipo de formação profissional necessária ao exercício dessas profissões.
- Conhecer e descrever as diferentes funções e áreas de actuação dos diferentes profissionais do turismo.
- Reflectir sobre o perfil do profissional do turismo.
- Conhecer e utilizar adequadamente o léxico específico do módulo.

TÉCNICO DE TURISMO

Módulo 2: As Profissões do Turismo

3. Âmbito dos Conteúdos

Os conteúdos lexicais deverão centrar-se nas seguintes temáticas:

- A importância do turismo na era actual, com especial relevância para Inglaterra e Portugal.
- Os sectores da actividade turística: restauração, hotelaria, informação e animação turística.
- Algumas profissões do turismo: perfil, formação e carreiras profissionais.

Conteúdos gramaticais a abordar

- O futuro, o imperfeito e o condicional
- As estruturas condicionais tipo 1 e tipo 2 (formulação de hipóteses)
- A formação das palavras por sufixação.
- O plural dos nomes e adjectivos.
- A comparação com nomes e advérbios

Funções da linguagem relevantes para os objectivos de aprendizagem definidos

4. Bibliografia / Outros Recursos

Beech, John, Chadwick, Simon, *The Business Of Tourism Management*, Financial Times Prentice-Hall, 2005

Davidson, Rob, *Tourism*, Pitman Publishing, London, 1993.

Harding, Keith , Henderson, Paul, *High Season: English For The Hotel And Tourist Industry*, Oxford University Press, 1994

McBurney, Neil, *Tourism*, Prentice-Hall International, London, 1996

Sottomayor, Maria Manuela, *Brush Up Your Grammar*, Porto Editora, Porto, 2004

MÓDULO 3

Informação Turística/Acolhimento

Duração de Referência: **21 horas**

1. Apresentação

Na apresentação deste módulo ao aluno, deverá ficar clara a sua relação com o anterior, já que o Módulo 3 versará sobre as actividades de informação turística e acolhimento, principais funções do técnico de informação turística. Recorrer-se-á a actividades de diagnóstico sumárias, pois presume-se que os principais pré-requisitos necessários tenham sido adquiridos ao longo do Módulo 2.

Sugere-se o recurso à consulta electrónica de sites ingleses direccionados para a informação turística, a leitura e comentário de textos autênticos extraídos de manuais do formando e relacionados com a temática do módulo, diálogo dirigido e debate, comentário e descrição de circuitos turísticos locais, descrição de itinerários a partir de mapas urbanos, legendagem de imagens, simulação de situações, construção e reordenamento de diálogos.

2. Objectivos de Aprendizagem

- Identificar e descrever as actividades ligadas à informação turística e ao acolhimento
- Aconselhar e descrever um percurso pedestre e rodoviário.
- Identificar e descrever sumariamente os principais pontos de referência urbanos, monumentos e outros locais considerados atracções turísticas.
- Manifestar-se sobre as características e utilização dos transportes públicos – comboio, autocarro, avião.
- Compreender e manifestar-se sobre as condições climáticas.
- Compreender, informar e pedir informações sobre diferentes destinos (locais, nacionais, internacionais, praia, montanha, campo, etc.)
- Comunicar através do telefone, estabelecendo contactos e atendendo e efectuando chamadas

TÉCNICO DE TURISMO

Módulo 3: Informação Turística/Acolhimento

3. Âmbito dos Conteúdos

Os conteúdos lexicais deverão centrar-se nas seguintes temáticas:

– A informação turística e o acolhimento. As diferentes tarefas inerentes a essas actividades poderão ser relacionadas com os profissionais a quem elas competem. Sendo múltiplas as possibilidades de escolha e o tempo de leccionação do módulo limitado, sugere-se que elas sejam abordadas a partir das profissões de Técnico de Turismo, Guia-Intérprete e Correio de Turismo. Passamos a indicar algumas das funções destes profissionais que poderão ser abordadas no âmbito do Módulo:

- O Técnico de Turismo, profissional que organiza e promove a venda e a prestação de serviços turísticos, e algumas das tarefas que lhe competem (aquisição de passagens, de modo a garantir o transporte de passageiros e bagagens, reserva de alojamento e outros serviços, como excursões ou bilhetes para espectáculos, esclarecimento de clientes quanto à documentação necessária (passaportes, vistos, boletim de vacinas, etc.), disponibilização de informações relativas ao destino pretendido como por exemplo, previsões metereológicas, acontecimentos importantes ou costumes locais)

- O Guia-Intérprete, técnico da área turística que tem as funções de acompanhar os turistas em viagens e visitas a locais considerados de interesse turístico, tendo sempre como principal objectivo o bem-estar e os interesses dos turistas, de prestar as mais diversas informações quer sejam de interesse histórico, cultural (costumes locais, descrições de monumentos, etc.) ou geral (horários de transportes, farmácias ou hospitais, locais de câmbio, etc.). O intérprete tem que ir traduzindo essas diversas informações para as mais diversas línguas com que tem de trabalhar.

- O Correio de Turismo, profissional responsável pelo bem-estar dos turistas que trabalha como representante das organizações que promovem serviços turísticos. Ele deve assegurar que o programa elaborado pela agência de viagens corra como previsto, estando sempre atento às eventuais reclamações dos clientes /turistas. Tem de se certificar que o check-in ou a chegada ao hotel correm como previsto. Poderá ainda desempenhar funções de transferista, ou seja, acompanhar os turistas entre os locais de embarque ou chegada e os estabelecimentos hoteleiros onde irão ser alojados.

Conteúdos gramaticais a abordar

- As diferentes formas da interrogativa
- Os pronomes interrogativos variáveis e invariáveis.
- As preposições de lugar,
- Os pronomes adverbiais;
- Expressões de tempo

Funções da linguagem mais relevantes para os objectivos de aprendizagem definidos

TÉCNICO DE TURISMO

Módulo 3: Informação Turística/Acolhimento

4. Bibliografia / Outros Recursos

Jacob, Miriam, Strutt, Peter, *English For International Tourism Upper-Intermediate Course Book*, Longman, 1997

Revell & Stott, *Five Star English*, O.U.P., Oxford, 1994.

Riley, David, *Check Your Vocabulary For Hotels, Tourism And Catering*, Peter Collin Publishing, 2002

Sottomayor, Maria Manuela, *Brush Up Your Grammar*, Porto Editora, Porto, 2004

MÓDULO 4

Gastronomia e Restauração

Duração de Referência: **21 horas**

1. Apresentação

Este módulo visa sensibilizar o aluno para a importância da gastronomia como factor de atracção turística. Pretende-se que ele fique a conhecer o campo lexical da alimentação e saiba manifestar-se sobre a composição e preparação dos alimentos. Na fase inicial destinada ao diagnóstico, poderá recorrer-se a um jogo de palavras tipo “stop”, em que os alunos terão que conseguir inventariar o maior número possível de alimentos e bebidas cujo vocábulo Inglês conhecem. O aluno poderá ainda ser convidado a manifestar-se sobre as suas preferências pessoais em termos alimentares, em situação de diálogo informal. Poderá também fazer-se uma breve alusão aos diferentes hábitos alimentares no mundo, solicitando o aluno a referir os que conhece e considera mais estranhos. Daí partir-se-á para a caracterização dos hábitos alimentares nacionais, contrapondo-os aos ingleses.

Sugere-se o recurso à consulta electrónica de sites ingleses relacionados com a gastronomia, a organização de um léxico sobre alimentos e bebidas, leitura de rótulos de embalagens de produtos alimentares (ingredientes, modo de preparação), leitura e estudo de textos autênticos (textos de crítica gastronómica), análise de receitas de pratos regionais, descrição de pratos, elaboração de uma ementa típica portuguesa, com as respectivas receitas (trabalho de grupo) e dramatização de situações no restaurante.

2. Objectivos de Aprendizagem

- Conhecer e identificar diferentes tipos de alimentos e bebidas.
- Conhecer e identificar os principais objectos e acessórios ligados à restauração.
- Manifestar-se sobre os hábitos alimentares em Inglaterra e em Portugal.
- Descrever as diferentes formas de confeccionar alimentos.
- Relacionar gastronomia e turismo.
- Conhecer e descrever alguns pratos da gastronomia Inglesa e portuguesa, associando-os com as diferentes regiões.
- Consultar e descrever receitas.
- Ler e explicar ementas.
- Sugerir e descrever as características dos diferentes estabelecimentos de restauração e bebidas

3. Âmbito dos Conteúdos

Os conteúdos lexicais deverão centrar-se nas seguintes temáticas:

- Alimentos e bebidas.
- A gastronomia como fenómeno cultural
- A gastronomia Inglesa e portuguesa.
- Restauração: locais onde se come e bebe
- Ementas.
- Confecção de alimentos: ingredientes, culinária, receitas.
- Gastronomia e turismo.

Conteúdos gramaticais a abordar:

- A expressão de quantidade.
- O presente do conjuntivo e a expressão
- O imperativo.
- Alguns verbos irregulares.

Funções da linguagem relevantes os objectivos de aprendizagem definidos

4. Bibliografia / Outros Recursos

- Davis, Bernard, Lockwood, Andrew, Stone, Sally, *Food And Beverage Management*, Butterworth-Heinemann, 3ª Edição, 1998
- Finch, Clive, Cracknell, Harry, *Food Preparation - An International Approach*, Pearson Elt, 1998
- Hall, Eugene J., *The Language Of Restaurants And Catering In English*, Pearson Esl, 1987
- Riley, David, *Check Your Vocabulary For Hotels, Tourism And Catering*, Peter Collin Publishing, 2002
- Sanders, Ed, Lewis, Larry, Fluge, Nick, *Catering Solutions: For The Culinary Student, Food Service Operator, And Caterer*, Prentice-Hall, 2000
- Scanlon, Nancy Loman, *Catering Management*, 2ª Edição, Prentice-Hall, 2000
- Sottomayor, Maria Manuela, *Brush Up Your Grammar*, Porto Editora, Porto, 2004
- Wade, Margaret, *Step By Step Cooking Course*, Hamlyn, London, 1997.

MÓDULO 5

Turismo e Hotelaria

Duração de Referência: **21 horas**

1. Apresentação

Este módulo visa sensibilizar o aluno para a importância do factor alojamento no âmbito do turismo. Pretende-se que ele fique a conhecer o campo lexical da hotelaria e saiba manifestar-se sobre as actividades inerentes, bem como que seja capaz de gerir situações comunicativas. Na fase inicial destinada ao diagnóstico, poderá recorrer-se a um diálogo informal, solicitando ao aluno o relato de experiências pessoais em unidades hoteleiras, em Portugal ou no estrangeiro.

Sugere-se o recurso à consulta electrónica de sites ingleses relacionados com a hotelaria, textos autênticos extraídos de livros sobre hotelaria e turismo, folhetos publicitários, guias hoteleiros, dados estatísticos (taxas de ocupação, etc.) documentos relacionados com a hotelaria (fichas de reserva, factura, ficha de encomenda de pequeno almoço, etc.), tradução e retroversão de pequenos textos e uma eventual visita guiada a uma unidade hoteleira.

2. Objectivos de Aprendizagem

- Conhecer os diversos tipos de unidades de alojamento e os respectivos critérios de classificação.
- Conhecer as principais cadeias hoteleiras inglesas e as suas características.
- Conhecer e saber dar informações acerca dos serviços prestados pelos diferentes tipos de unidades hoteleiras.
- Conhecer e manifestar-se sobre os principais sectores/equipamentos de uma unidade hoteleira.
- Saber reagir adequadamente às diferentes situações de comunicação que surgem na recepção do hotel.
- Dominar as técnicas e procedimentos em recepção hoteleira: aceitar reservas, atender reclamações, apresentar desculpas, propor soluções, sugerir alternativas, exprimir sentimentos, etc.

3. Âmbito dos Conteúdos

Os conteúdos lexicais deverão centrar-se nas seguintes temáticas:

- A importância da indústria hoteleira.
- Diferentes formas de alojamento em hotelaria, suas características.
- Serviços ligados à hotelaria.
- Sectores e equipamentos em hotelaria.
- Funções do rececionista.

Conteúdos gramaticais a abordar:

- A acentuação.
- A formação das palavras por prefixação.
- Algumas palavras homófonas mais frequentes.
- Os verbos.
- A expressão de concessão.
- As pronomes pessoais forma de complemento directo e indirecto

Funções da linguagem relevantes para os objectivos de aprendizagem definidos

4. Bibliografia / Outros Recursos

- Kline, Sheryl F., Sullivan, William, *Hotel Front Office Simulation Workbook*, John Wiley & Sons, 2003
- Scanlon, Nancy Loman, *Catering Management*, 2ª Edição, Prentice-Hall, 2000
- Sottomayor, Maria Manuela, *Brush Up Your Grammar*, Porto Editora, Porto, 2004
- Stott, Trish & Holt, Roger, *First Class English For Tourism*, O.U.P., Oxford, 1991
- Walker, John R., *Introduction To Hospitality Management*, Prentice-Hall, 2004
- Wood, Neil, *Workshop – Tourism And Catering*, Oxford University Press, 2003

MÓDULO 6**Modalidades de Turismo / Destinos Turísticos**Duração de Referência: **21 horas****1. Apresentação**

Este módulo constituirá uma oportunidade para o aluno conhecer e se familiarizar com a evolução e consequente especialização do turismo em diversas modalidades: turismo cultural, turismo religioso, turismo de Inverno, turismo “verde”, turismo activo, turismo de saúde, “sol / praia” etc. Será estabelecida a relação entre essas modalidades da prática do turismo e os destinos onde elas podem ser praticadas, tendo como principal enfoque a Inglaterra e, eventualmente, Portugal. Neste módulo, far-se-á uma breve referência a alguns dos principais destinos turísticos da Europa, reavivando conhecimentos prévios sobre a geografia e as nacionalidades europeias. Poder-se-á estabelecer a dicotomia turismo de massas / turismo sustentável, sensibilizando o aluno para a importância de uma prática turística ecológica.

Numa primeira fase, os alunos poderão ser convidados a manifestarem-se sobre as modalidades de turismo que já praticaram, caracterizando igualmente os destinos turísticos que conhecem e descrevendo os seus atractivos. Em seguida poderão fazer a inventariação das regiões de Portugal que são consideradas destinos turísticos, identificando os motivos que lhes conferem esse estatuto. Daí partir-se-á para a Europa, identificando os países num mapa e destacando os países europeus mais turísticos. Sugere-se, numa segunda fase, a realização de um trabalho de pares ou de grupo em que cada grupo caracterizará uma modalidade de turismo específica, indicando o perfil do turista que a pratica, os seus atractivos e alguns destinos privilegiados para a prática dessa modalidade.

2. Objectivos de Aprendizagem

- Conhecer e manifestar-se sobre a evolução do turismo e sua especialização em diferentes modalidades
- Conhecer e identificar os diferentes países e nacionalidades da Europa
- Conhecer as características geográficas gerais da Inglaterra e os seus destinos turísticos mais famosos
- Identificar e caracterizar os atractivos turísticos de diferentes destinos
- Compreender, saber informar e pedir informações sobre diferentes destinos (cidade, campo, praia, montanha, etc.)
- Conhecer e manifestar-se a respeito dos principais impactos ambientais do turismo
- Compreender e apontar as vantagens do turismo sustentável, identificando alguns exemplos.

TÉCNICO DE TURISMO

Módulo 6: Modalidades de Turismo / Destinos Turísticos

3. Âmbito dos Conteúdos

Os conteúdos lexicais deverão centrar-se nas seguintes temáticas:

- A evolução do turismo no sentido de subsectores especializados em determinados produtos.
- Modalidades de turismo: turismo cultural, turismo religioso, turismo de Inverno, turismo “verde”, turismo activo, turismo de saúde, “sol / praia”
- Os principais países da Europa e respectivas nacionalidades.
- As características geográficas gerais da Inglaterra e os seus destinos turísticos mais famosos.
- As características de destinos turísticos específicos.
- Factores de atracção turística (património natural, património construído, gastronomia, artesanato, etc.)
- Impactos ambientais do turismo.
- Turismo sustentável

Conteúdos gramaticais a abordar:

- O participípio presente e o gerúndio.
- O gerúndio exprimindo tempo, causa, condição, concessão, modo, etc.
- A expressão de causa.
- Anterioridade, simultaneidade e posterioridade.

Funções da linguagem relevantes para os objectivos de aprendizagem definidos

4. Bibliografia / Outros Recursos

Collin, P. H., *Dictionary Of Hotels, Tourism And Catering Management*, Peter Collin Publishing, 2003
Hall, Eugene J., *The Language Of Hotels In English*, Pearson Esl, 2003
Hall, Eugene, *The Language Of Tourism In English*, Prentice-Hall, New Jersey, 1977.
Sottomayor, Maria Manuela, *Brush Up Your Grammar*, Porto Editora, Porto, 2004

MÓDULO 7

As Novas Tecnologias da Informação e o Turismo

Duração de Referência: 18 horas

1. Apresentação

Neste módulo procura-se levar o aluno a identificar e a caracterizar os impactos da introdução das novas tecnologias no sector do turismo na sociedade e na vida do quotidiano, em geral e no sector do turismo, em particular. Este contexto de mudança social e tecnológica fornece o enquadramento temático para que o aluno reflecta sobre a utilização que faz das novas tecnologias no seu dia-a-dia, sobre as alterações que elas operaram e sobre as suas. Daí, partir-se-á para o domínio específico da actividade turística, e para o universo do e-turismo: visitas virtuais a lugares longínquos, reserva de voos e viagens *on-line*, reservas de hotéis, companhias aéreas *low-cost*, etc. Deverão ser abordados vários tipos de suporte textual, os seus padrões estruturais, incluindo os aspectos paratextuais (disposição gráfica, gravuras, tipos de letra ...), e simultaneamente, os aspectos morfosintácticos, léxico-semânticos e fonológicos que contribuem para a construção da mensagem.

Numa primeira fase, os alunos poderão ser convidados a manifestarem-se sobre as novas tecnologias que conhecem, as que usam e os impactos que identificam da existência das ditas tecnologias na vida do quotidiano. Em seguida poderão organizar um pequeno glossário dos termos com elas relacionados, recorrendo a dicionários especializados *on-line* (ver bibliografia/outros recursos). Deverão igualmente consultar alguns sites de cidades e regiões turísticas Inglesas. Sugere-se, numa segunda fase, a realização de um trabalho de grupo destinado à selecção de materiais e redacção de pequenos textos adequados à criação de uma página da Internet sobre a sua cidade ou região. Da mesma forma, deverão poder aceder a sites de agências de viagens Inglesas, identificar os serviços por elas disponibilizados e, eventualmente, fazer um pedido de informação ou uma reserva fictícia. O mesmo procedimento poderá ser adoptado em relação a uma companhia aérea de voos *low-cost*.

2. Objectivos de Aprendizagem

- Compreender e manifestar-se sobre a evolução dos meios de comunicação tradicionais
- Identificar as inovações tecnológicas mais marcantes da actualidade
- Compreender e manifestar-se sobre Internet como forma de divulgação e venda de produtos e destinos turísticos
- Identificar os sectores do turismo que foram revolucionados pelas novas tecnologias
- Identificar as diferenças entre um texto em suporte de papel e a apresentação de conteúdos em formato electrónico

TÉCNICO DE TURISMO

Módulo 7: *As Novas Tecnologias da Informação e o Turismo*

3. Âmbito dos Conteúdos

Os conteúdos lexicais deverão centrar-se nas seguintes temáticas:

- A revolução das T.I.C.
- Impactos das T.I. C. no turismo
- O conteúdo e organização dos sites de divulgação e promoção turística de localidades e regiões.
- O conteúdo e organização sites de promoção e venda de produtos turísticos: agências de viagens.
- Companhias aéreas *low-cost*
- Hotéis com páginas on-line

4. Bibliografia / Outros Recursos

Kline, Sheryl F., Sullivan, William, *Hotel Front Office Simulation Workbook*, John Wiley & Sons, 2003
Matoso, J. M. Guerreiro, *A Informática na Hotelaria e Turismo*, Plátano Editora, 2000

MÓDULO 8

Comunicação em Turismo

Duração de Referência: 18 horas

1. Apresentação

Este módulo articula-se e surge no seguimento do anterior, em que o aluno já utilizou a Internet para estabelecer contactos de vária índole. Pretende-se, agora, que o aluno seja confrontado com situações correntes de comunicação no sector do Turismo, com especial enfoque para os diferentes registos de língua e canais de comunicação. As situações serão criadas no âmbito de sectores da indústria turística como o hotel ou a agência de viagens. Na fase do diagnóstico, o aluno será convidado a indicar algumas dessas situações, descrevendo o procedimento que considera adequado para cada uma delas. Ser-lhe-ão depois apresentadas várias situações que requeiram contactos por telefone, e-mail, carta formal, preenchimento de formulários, etc.

2. Objectivos de Aprendizagem

- Identificar diferentes registos de língua
- Conhecer as características dos diferentes registos de língua e utilizá-los em situação
- Endereçar um envelope
- Redigir cartas formais:
 - pedir e enviar informação
 - reclamar e responder a uma reclamação
 - fazer e confirmar uma reserva
- Preencher formulários
 - de reserva hoteleira
 - de registo num site (envio de dados pessoais)
 - de reserva de voo
- Familiarizar-se com o preenchimento de documentos como facturas, *vouchers*, etc.
- Falar ao telefone: receber e atender chamadas.
- Descodificar registos áudio (atendedor automático de chamadas)
- Conhecer algumas das abreviaturas mais utilizadas no envio de SMS.

3. Âmbito dos Conteúdos

Os conteúdos lexicais deverão centrar-se nas seguintes temáticas:

- Linguagem formal e informal.
- O e-mail
- A SMS.
- A carta formal:
 - o envelope
 - a disposição dos elementos na página
 - algumas expressões e fórmulas correntes
- Pedido e envio de informação.
- Reclamação e resposta a reclamação.
- Reserva e confirmação de reserva.
- Formulários *on-line* e em suporte de papel.

Conteúdos gramaticais a abordar:

- A expressão de causa.
- Anterioridade, simultaneidade e posterioridade.
- Os pronomes relativos invariáveis e variáveis.
- A expressão de negação.

Funções da linguagem relevantes para os objectivos de aprendizagem definidos

4. Bibliografia / Outros Recursos

O'halloran, Robert M., Jarvis, Ken, Allen-Chabot, Amy M., *Cases Of Hospitality And Tourism Management*, Prentice-Hall, 2005

O'reilly, *The Complete Cookery Manual*, Pitman, London, 1993

Sottomayor, Maria Manuela, *Brush Up Your Grammar*, Porto Editora, Porto, 2004

Stanton, Alan, Wood, Louis, *Longman Commercial Communication: An Intermediate Course In English For Commercial Correspondence And Practice*, Pearson E.L.T., 1989

Strutt, Peter, *English For International Tourism Intermediate Course Book*, Longman, 2003

MÓDULO 9

Promoção Turística

Duração de Referência: 18 horas

1. Apresentação

Este módulo articula-se e surge no seguimento do anterior, em que o aluno já utilizou a Internet para estabelecer contactos de vária índole. Pretende-se, agora, que o aluno seja confrontado com situações correntes de comunicação no sector do Turismo, com especial enfoque para os diferentes registos de língua e canais de comunicação. As situações serão criadas no âmbito de sectores da indústria turística como o hotel ou a agência de viagens. Na fase do diagnóstico, o aluno será convidado a indicar algumas dessas situações, descrevendo o procedimento que considera adequado para cada uma delas. Ser-lhe-ão depois apresentadas várias situações que requeiram contactos por telefone, e-mail, carta formal, preenchimento de formulários, etc.

Sugere-se que se recorra a folhetos publicitários, brochuras, textos promocionais, artigos de jornais, fichas técnicas, anúncios publicitários televisivos ou radiofónicos, questionários de qualidade, programas culturais e de lazer, guias de restaurantes e hotéis.

2. Objectivos de Aprendizagem

- Recolher informações simples mas relevantes, as quais poderão ser reutilizadas para informar o turista
- Compreender um texto escrito sob a forma de documento turístico e a partir dele redigir um texto promocional, inserindo nele os elementos adequados e recorrendo ao léxico específico
- Conceber e redigir uma carta promocional a partir de uma situação e de elementos fornecidos previamente
- Analisar um pedido e as suas características
- Reflectir sobre sugestões a fazer; avaliar e indicar o preço do serviço
- Reutilizar informações factuais e apresentá-las sob a forma de texto construído, tendo em conta a sua funcionalidade
- Ler e decodificar um documento informativo e fazer perguntas relevantes para identificar os gostos e necessidades do cliente, propor serviços e persuadir o cliente

3. Âmbito dos Conteúdos

Os conteúdos lexicais deverão centrar-se nas seguintes temáticas:

A promoção de uma empresa (hotel, agência de viagens, etc.), da sua imagem e produtos:

- Os diferentes produtos da empresa, sua caracterização e valorização.
- Mensagens promocionais: pequenos anúncios, textos e folhetos publicitários

A promoção de uma região:

- A região e as suas características: recomendações úteis, cuidados e precauções a tomar antes e durante a viagem, informações sobre tradições, hábitos, comportamentos, etc.

- Valorização e divulgação dos atributos de uma região: história, clima, fauna, flora, população, etc.

- Mensagens promocionais orais e/ou escritas sobre um destino turístico.

A fidelização do cliente:

- Análise de uma acção de fidelização
- Selecção de produtos para clientes específicos
- Concepção e redacção de uma carta de fidelização

4. Bibliografia / Outros Recursos

Ruschmann, Doris, *Marketing Turístico*, Campinas, S.P. Papyrus Editora, 1991

Sottomayor, Maria Manuela, *Brush Up Your Grammar*, Porto Editora, Porto, 2004

Stanton, Alan, Wood, Louis, *Longman Commercial Communication: An Intermediate Course In English For Commercial Correspondence And Practice*, Pearson E.L.T., 1989

Stott, Trish & Holt, Roger, *First Class English For Tourism*, O.U.P., Oxford, 1991

Vince, Michael, *Advanced Language Practice*, Heinemann E.L.T., Oxford, 1994