



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR  
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

<b>CURSO</b>	<b>Curso de Gestão Turística e Cultural 1º Ciclo</b>	<b>ANO LETIVO</b>	2014/2015
--------------	--	-------------------	-----------

**FICHA DA UNIDADE CURRICULAR**

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Francês II</b>	<b>Código</b>	<b>964139</b>
<b>Área Científica</b>	<b>Línguas</b>		
<b>Tipo</b>	Optativa	<b>Ano / Semestre</b>	2/S1

<b>Créditos ECTS</b>	<b>Horas Totais de Trabalho</b>	<b>Horas de Contacto (HC)</b>						
		<b>T</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>PL</b>	<b>OT</b>	<b>E</b>	<b>Outra</b>
6	162.0	30.0	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

<b>Docentes</b>		<b>Categoria</b>	<b>Nº de HC</b>
<b>Responsável</b>	Carla Sofia Catarino Silva Mota	Professor Adjunto	75
<b>Teóricas</b>	Carla Sofia Catarino Silva Mota	Professor Adjunto	30
<b>Teórico-Práticas</b>	Carla Sofia Catarino Silva Mota	Professor Adjunto	45

**Apresentação e Enquadramento da UC**

As Unidades Curriculares de Línguas no Curso de *Gestão Turística e Cultural* inserem-se no quadro das formações linguísticas para fins específicos, antecipando, de certo modo, as necessidades futuras dos discentes aos níveis linguístico e cultural no quadro da sua atual ou futura profissão.

Assim, o processo de ensino-aprendizagem para este tipo de público com objetivos bem específicos não estará tão orientado para o estudo da língua *de per se*, ao longo do percurso de três semestres de ensino-aprendizagem, mas para a realização de atos de fala e a realização de tarefas ou projetos inerentes à especialidade.

É, precisamente, nesta abordagem orientada para a ação que as três Unidades Curriculares de *Francês* de 2º, 3º e 5º semestre do curso de *Gestão Turística e Cultural* se reveem, tendo como último fim a aprendizagem e o desenvolvimento de conhecimentos em língua e

civilização francesas, juntamente com um saber-fazer profissional ligado às diferentes atividades das profissões do turismo.

Assim, graças aos meios linguísticos programados, a Unidade Curricular de **Francês II** define-se como uma unidade curricular que exigirá do estudante que ponha em prática meios linguísticos mais ricos, mediante atividades de compreensão de documentos e de produção em situação profissional. Procura-se, como tal, que o discente seja capaz de fazer face a situações particulares de comunicação graças a um domínio acrescido da língua francesa, à sua utilização no contexto socioprofissional do turismo, da hotelaria e da restauração e ao conhecimento empírico desse mesmo contexto.

O aprofundar de competências exigidas pela realização de “tarefas profissionais”, bem como o estudo de documentos profissionais autênticos, especificamente orientados para os sectores profissionais da hotelaria e da restauração, são a tónica dominante implícita na Unidade Curricular de **Francês II**.

### **Objetivos de Aprendizagem**

- ✦ Compreender as particularidades da civilização e da cultura francesas e francófonas num contexto profissional ligado às profissões da hotelaria e da restauração;
- ✦ Inteirar-se das questões de ordem teórica ligadas ao turismo, à hotelaria e à restauração, contextualizando-as na situação francesa;
- ✦ Aprender a comunicação escrita profissional através de atividades de compreensão de documentos autênticos e de produção em situação real de comunicação;
- ✦ Dominar uma língua oral de comunicação profissional mediante cenários que iniciam às técnicas do acolhimento e aos serviços da hotelaria e da restauração.

### **Conteúdos Programáticos**

#### **1. Introdução ao Turismo**

##### **1.1- O Turismo no Contexto Francófono**

- 1.1.1. Breve Histórico
- 1.1.2. Economia
- 1.1.3. Impacto Social e Ecológico

##### **1.2- Contextualização e Recursos Geográficos Franceses**

- 1.2.1. Organização Administrativa
- 1.2.2. Contextos Conceptuais
- 1.2.3. Vida Prática

##### **1.3- Introdução às Questões do Turismo Francês**

- 1.3.1. Situação do Turismo Francês no Contexto Internacional

1.3.1.1. *Peso Económico do Turismo*

1.3.1.2. *Turismo Estrangeiro em França*

1.3.2. O Direito do Turismo Francês

#### **1.4- Políticas de Turismo Francesas**

1.4.1. A “Maison de la France”

1.4.2. Turismo e Deficiência

1.4.3. Alterações Climáticas e Desenvolvimento Sustentável

1.4.4. O Euro e o Turismo

1.4.5. Certificados de Qualidade

#### **1.5- As Profissões do Turismo, da Hotelaria e da Restauração**

*As temáticas supracitadas serão abordadas a partir de documentos diversos (artigos, gráficos, estudos, ...) que irão permitir, não somente o estudo do léxico francês da especialidade, bem como a reflexão e discussão sobre a multiplicidade de questões que decorrem do turismo, da hotelaria e da restauração.*

## **2. Situações Profissionais**

### **2.1- Turismo**

2.1.1. Primeiros Contactos

2.1.1.1. *Présenter son entreprise*

2.1.1.2. *Prendre contact par écrit*

2.1.1.3. *Correspondance commerciale liée au Tourisme*

2.1.2. Acolhimento

2.1.2.1. *Renseigner à l'aéroport*

2.1.2.2. *Accueillir les passagers*

2.1.2.3. *Informar les voyageurs*

2.1.2.4. *Vendre un billet de train / d'avion / de ferry*

2.1.2.5. *Location de voiture*

### **2.2- Hotelaria**

2.2.1. Especificidades do Hotel

2.2.1.1. *Le personnel*

2.2.1.2. *L'établissement*

2.2.2. Reservas

2.2.2.1. *Réserver une chambre par téléphone*

2.2.2.2. *Réserver par Internet*

2.2.2.3. *Confirmer une réservation*

2.2.2.4. *Refuser une réservation*

- 2.2.2.5. *Modifier ou annuler une réservation*
- 2.2.3. **Acolhimento**
  - 2.2.3.1. *Accueillir un client*
  - 2.2.3.2. *Accueillir un groupe*
  - 2.2.3.3. *Installer un client dans sa chambre*
  - 2.2.3.4. *Produits et messages d'accueil*
  - 2.2.3.5. *Accueillir au standard*
- 2.2.4. **Serviços**
  - 2.2.4.1. *Présenter les équipements de l'hôtel*
  - 2.2.4.2. *Informer sur les curiosités locales*
  - 2.2.4.3. *Assurer le service à l'étage*
- 2.2.5. **Reclamações**
  - 2.2.5.1. *Réclamations par courrier électronique*
  - 2.2.5.2. *Dysfonctionnements à la réception*
  - 2.2.5.3. *Le personnel de l'étage*
  - 2.2.5.4. *Lettre d'excuse*
- 2.2.6. **Partidas**
  - 2.2.6.1. *Préparer le départ du client*
  - 2.2.6.2. *Présenter la note*
  - 2.2.6.3. *Évaluer les prestations*

### **2.3- Restauração**

- 2.3.1. **Reservas**
  - 2.3.1.1. *Réserver une table au restaurant*
  - 2.3.1.2. *Refuser une réservation*
- 2.3.2. **Acolhimento**
  - 2.3.2.1. *Accueillir au restaurant*
- 2.3.3. **Serviços**
  - 2.3.3.1. *Prendre une commande à l'étage*
  - 2.3.3.2. *Décrire un plat*
  - 2.3.3.3. *Prendre une commande au restaurant*
- 2.3.4. **Reclamações**
  - 2.3.4.1. *Requêtes des clients et dressage de table*
  - 2.3.4.2. *Clients mécontents au restaurant*

*As temáticas supracitadas serão abordadas numa vertente de aplicação mais prática, através da realização de tarefas específicas.*

### 3. Gramática

*A gramática será abordada em função dos temas do programa, das atividades propostas e das necessidades dos estudantes.*

#### Metodologias de ensino

- ✦ Aulas teóricas e teórico-práticas
- ✦ Aulas em *chat*
- ✦ Trabalho a pares
- ✦ Compreensão oral global e detalhada
- ✦ Apresentações orais
- ✦ Produções orais e escritas
- ✦ Pesquisa
- ✦ Fichas de aula
- ✦ Estudo autónomo
- ✦ Teste
- ✦ Frequência

#### Metodologias de avaliação

Todos os estudantes serão abrangidos pela Avaliação Contínua, exceto os estudantes que beneficiem do estatuto de trabalhador-estudante, os que beneficiem do estatuto de portador de deficiência, os que beneficiem de outros estatutos legais, assim como aos repetentes com incompatibilidade de horário. Caso tenham possibilidade de assistir às aulas teórico-práticas, terão o mesmo tipo de avaliação dos estudantes de regime ordinário.

Os estudantes nas situações de exceção acima referidas deverão informar as docentes do tipo de avaliação que pretendem, logo no início do semestre.

Avaliação Contínua

##### ✦ Escrita e Oralidade

Os estudantes serão avaliados mediante os seguintes parâmetros:

- ✦ **Uma frequência** no final do semestre, subordinada aos Conteúdos Programáticos = **60%**;
- ✦ **Uma Ficha de Avaliação intermédia** no decorrer das aulas = **20%**;
- ✦ **Avaliação Contínua**, abrangendo exercícios vários, trabalhos individuais/de grupo obrigatórios, participação nas aulas e assiduidade = **20%**.

- Os estudantes ordinários deverão assistir obrigatoriamente a 2/3 das aulas para poderem ser avaliados em regime de Avaliação Contínua. Caso contrário serão automaticamente admitidos a Exame;

- Considera-se a Ficha de Avaliação intermédia como elemento de avaliação obrigatório; desta forma, os estudantes que não a realizem não poderão obter aprovação à unidade curricular por avaliação contínua.

**Serão admitidos a Avaliação Periódica os estudantes que beneficiem do estatuto de trabalhador-estudante, os que beneficiem do estatuto de portador de deficiência, assim como os que beneficiem de outros estatutos legais. Este tipo de avaliação também se aplicará aos estudantes repetentes que não possam assistir às aulas teórico-práticas, por sobreposição de outras unidades curriculares.**

Avaliação Periódica

✱ Assim, a percentagem correspondente é de 80% para a Frequência e de 20% para a Ficha de Avaliação intermédia, sendo este item de realização obrigatória e não sendo a assiduidade objeto de avaliação.

Considera-se a Ficha de Avaliação intermédia como elemento de avaliação obrigatório; desta forma, os estudantes que não a realizem não poderão obter aprovação à unidade curricular por avaliação periódica.

✱ Aos estudantes que não obtiverem aprovação à disciplina em época normal de avaliação (Avaliação Contínua e Avaliação Periódica) e sejam admitidos a Avaliação Final (Época Normal e Época de Recurso), será dado um peso de 20% à Ficha de Avaliação, e ao Exame, corresponderá o peso de 80% da nota final. Na Época de Recurso, a realização da Ficha de Avaliação já não será exigida.

Avaliação Final

✱ No caso de o aluno nunca ter sido sujeito a uma avaliação da competência de oralidade durante o semestre, o mesmo será sujeito a uma prova oral de 15 minutos, valendo 20% da nota final a obter (sendo os restantes 80% obtidos ou pela ponderação das notas do Exame e da Ficha de Avaliação ou pela nota do Exame).

✱ Para os estudantes que se submeterem à Época Especial de avaliação, os critérios de avaliação acima mencionados não serão tidos em conta, sendo que o Exame valerá por si só 100%. A docente poderá achar pertinente proceder à realização de uma prova oral ou escrita suplementar. Contudo, essa mesma prova não é de carácter obrigatório, bem como a nota de admissão ficará ao

critério da docente.

✱ Em caso de Melhoria de Nota, os critérios de avaliação, acima mencionados também não serão tidos em conta, sendo que o Exame vale, por si só, **100%**.

## Bibliografia

### Dicionários

#### Dicionários Enciclopédicos

- *Petit Larousse Illustré*, Larousse, Nathan International
- *Grand Usuel Larousse*, dictionnaire encyclopédique (5 volumes), collection In Extenso, Larousse
- *Encyclopédie Universalis*

#### Dicionários Unilingues

- *Dictionnaire du Français*, référence apprentissage, sous la direction de Josette Rey-Debove, dictionnaires Le Robert, Clé International
- *Le Petit Robert 1*, dictionnaire alphabétique et analogique de langue française, Clé International
- *Le Petit Robert 2*, dictionnaire universel de noms propres, Clé International
- *Le Robert Micro*, dictionnaire de la langue française, sous la direction d'Alain Rey, édition Poche
- *Dictionnaire de l'argot*, par Jean-Paul Colin, Jean-Pierre Mével et avec la collaboration de Christian Leclère, collection In Extenso, Larousse
- *Le Robert, dictionnaire étymologique du français*, par Jacqueline Picoche, collection Les Usuels du Robert, Poche
- *Le Dictionnaire des Synonymes*, par Henri Bérac, Hachette
- *Le Robert, dictionnaire de synonymes et contraires*, par Henri Bertaud du Chazaud, collection Les Usuels du Robert, Poche
- *Le Robert, dictionnaire de citations françaises*, par Pierre Oster, collection Les Usuels du Robert, Poche
- *Le Robert, dictionnaire des expressions et locutions*, par Alain Rey et Sophie Chantreau, collection Les Usuels du Robert, Poche
- *Le Robert, dictionnaire de proverbes et dictons*, par Florence Montreynaud, Agnès Pierron et François Suzzoni, collection Les Usuels du Robert, Poche

#### Dicionários Bilingues

- *Dicionário de Francês / Português*, por Olívio de Carvalho, Porto Editora
- *Dicionário de Português / Francês*, por Olívio de Carvalho, Porto Editora
- *Grande Dicionário Francês / Português*, Domingos de Azevedo, Bertrand Editora
- *Grande Dicionário Português / Francês*, Domingos de Azevedo, Bertrand Editora

### Gramáticas

- *Grammaire du Français Contemporain*, par Jean Claude Chevalier, Claire Blanche Benveniste, Michel Arrivé et Jean Peytard, Larousse
- *Gramática do Francês Fundamental*, por Olívio de Carvalho, Porto Editora
- *Bescherelle 3, La Grammaire pour tous*, Hatier
- *Bescherelle 1, La Conjugaison*, dictionnaire de douze mille verbes, Hatier
- *Bled Conjugaison*, Hachette Education
- *Bescherelle 2, L'Orthographe pour tous*, les pièges de l'orthographe, les homonymes, l'étymologie, lexique de 18 000 mots, Hatier

- *Bled Orthographe*, Hachette Education
- *Le Robert, dictionnaire d'orthographe et expression écrite*, par André Jouette, collection Les Usuels du Robert, Poche
- *Le Robert, dictionnaire des difficultés du français*, par Jean-Paul Colin, collection Les Usuels du Robert, Poche

#### *Turismo, hotelaria, restauração*

- Boyer, Marc ; *Histoire de l'invention du tourisme XVIème-XIXème siècles. Origine et développement du tourisme dans le Sud-Est de la France*, Aube (Editions de l'), Collection : Monde en cours, 2000
- Charollois, Philippe, Nidiau, Fabrice, Giniès, Marie-Lorène, Le Gall, Sophie ; *Le guide des métiers du tourisme et de l'hôtellerie-restauration*, 3e édition, Paris, Studyrama, 2009
- Hoerner, Jean-Michel ; *Géopolitique du tourisme*, Paris, Editions Armand Colin, Collection Perspectives géopolitiques, 2008
- Lemelle, Sarah ; *Les métiers du tourisme et des loisirs, L'Etudiant*, Paris, collection Les guides de l'Etudiant, N° 504, 2008
- Mathis Stock, Philippe, Duhamel, Jean-Christophe, Gay, Rémy Knafou, Lazzaroti, Olivier; *Le tourisme, Acteurs, lieux et enjeux*, Paris, Belin, Belin Sup Géographie, 2004.
- Violier, Philippe, Duhamel, Philippe; *Tourisme et littoral : un enjeu du monde*, Paris, Belin, Belin Sup Economie, 2009

## Webgrafia

### Atividades linguísticas e culturais em *media* franceses

- [www.tv5.org](http://www.tv5.org)
- [http://www.rfi.fr/lffr/statiques/accueil\\_apprendre.asp](http://www.rfi.fr/lffr/statiques/accueil_apprendre.asp)
- [www.lemonde.fr](http://www.lemonde.fr)
- [www.france5.fr](http://www.france5.fr)
- [www.rfi.fr](http://www.rfi.fr)

### Dicionários on-line

- <http://www.dictionnaire-mediadico.com/>
- Dictionnaires et encyclopédies de langue française : <http://www.bac-l.com/BACL/dict.htm>
- Annuaire des dictionnaires : <http://www.dicorama.com/>
- Base de terminologie : <http://www.cilf.org/bt.fr.html>
- Dictionnaires électroniques : <http://www.admin.ch/ch/f/bk/sp/dicos/dicos.html>
- Les formants du français : [http://www.sdv.fr/orthonet/pages/lex\\_formant.html](http://www.sdv.fr/orthonet/pages/lex_formant.html)
- Dictionnaire des études littéraires : <http://www.lettres.net/lexique/>
- Dictionnaires et encyclopédies (BNF) : <http://gallica.bnf.fr/dicos/dictionnaires.htm>
- Dictionnaires francophones : [http://www.inforoute.on.ca/sfranco/ailleur/div\\_ling.html](http://www.inforoute.on.ca/sfranco/ailleur/div_ling.html)
- Dictionnaires (INRIA) : <http://www-rocq.inria.fr/qui/Philippe.Deschamp/divers/metalexis.html>
- Dictionnaire des synonymes : <http://elsap1.unicaen.fr/dicosyn.html>
- Dictionnaires scientifiques multilingues : <http://www.admin.ch/ch/f/bk/sp/dicos/multilin.html>
- Dictionnaires et lexiques : <http://www.swarthmore.edu/Humanities/clicnet/dictionnaires.html>



- Inventaire de ressources linguistiques :  
<http://www.olf.gouv.qc.ca/index.html?ressources/termino/inventaires.html>
- Le Juste Mot - dictionnaires et lexiques (par thèmes) : <http://fp3.com/ljm/>
- Leximagne - l'empereur des pages dico :  
[http://globegate.utm.edu/french/globegate\\_mirror/dico.html](http://globegate.utm.edu/french/globegate_mirror/dico.html)
- Lexiques et dictionnaires : <http://www.culture.fr/culture/dglf/liens/lexique.html>
- Your dictionary.com : <http://www.yourdictionary.com/>

### **Turismo, Hotelaria, Restauração**

#### *Sites generalistas*

- Yahoo! : <http://fr.dir.yahoo.com/>
- Secrétariat d'état au Tourisme de France : <http://www.tourisme.gouv.fr/fr/home.jsp>
- Secrétariat d'Etat au Tourisme en France - dossiers thématiques :  
[http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/dossiers/taz/dossiers\\_sectoriels.jsp](http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/dossiers/taz/dossiers_sectoriels.jsp)
- Maison de la France : <http://fr.franceguide.com/>
- Tourisme.fr : <http://www.tourisme.fr/>

#### *Documentos Autênticos*

- Guide du routard : <http://www.routard.com/>
- Lonely Planet : <http://www.lonelyplanet.fr/>
- Label France - Tourisme et découverte :  
[http://www.diplomatie.gouv.fr/label\\_france/index/fr/tourisme.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/label_france/index/fr/tourisme.html)
- Hôtels : <http://www.expedia.fr/voyage/reservation-hotel.aspx?rfr=-36169>
- Tour Eiffel : [http://www.tour-eiffel.fr/teiffel/fr/espace\\_pro/coulisses/image/coulisses.pdf](http://www.tour-eiffel.fr/teiffel/fr/espace_pro/coulisses/image/coulisses.pdf)
- Futuroscope :  
[http://www.futuroscope.com/ressources/brochures/fr/2007\\_fr\\_indiv\\_futuroscope.pdf](http://www.futuroscope.com/ressources/brochures/fr/2007_fr_indiv_futuroscope.pdf)
- Tourisme Arles : [http://www.tourisme.ville-arles.fr/document/pdfs\\_document/1119380351.pdf](http://www.tourisme.ville-arles.fr/document/pdfs_document/1119380351.pdf)
- Saveurs du monde - lexique alphabétique des produits :  
<http://www.saveursdumonde.net/lexique/produits.htm>
- Saveurs du monde - recettes Québec : <http://www.saveursdumonde.net/ency-voy/quebec/quemenu.htm>
- Saveurs du monde - recettes Sénégal :  
[http://www.saveursdumonde.net/ency\\_9/afrique/senegal.htm](http://www.saveursdumonde.net/ency_9/afrique/senegal.htm)
- Saveurs du monde - activité de classe : <http://www.clta.net/lessons/french/recettes.html>
- Menus de restaurant : [http://www.commanderie.fr/hotel\\_grenoble/restaurant-grenoble.htm](http://www.commanderie.fr/hotel_grenoble/restaurant-grenoble.htm)
- Google : <http://www.google.fr/>
- SNCF : <http://www.sncf.com/>
- RATP : <http://www.ratp.fr/>
- Air France : <http://www.airfrance.fr/>
- Accor : <http://www.accor.com/fr/index.asp>

### **Observações**

Situações de cópia ou plágio nas provas de avaliação implicam a anulação da forma de avaliação do(s) estudante(s) em causa.

Considera-se que ocorre em situação de plágio o(s) estudante(s) que apresentem parte ou totalidade de um trabalho que não é da autoria mas é apresentada como tal, sendo omissa a fonte de onde foi retirada.

Considera-se que ocorre em situação de cópia numa prova de avaliação o estudante que, no momento da realização da prova, recorre a materiais não autorizados, a informações disponibilizadas por terceiros e ainda quando disponibilize informações a terceiros.

Se uma situação de cópia for detetada em flagrante por um docente, este deverá anular imediatamente a prova de avaliação do infrator ou dos infratores.

Sempre que o docente suspeite de plágio ou cópia deverá confrontar o(s) estudante(s) em causa, ficando a classificação retida até ao pleno esclarecimento da situação.

Qualquer situação não prevista nesta ficha de unidade curricular será avaliada pela docente que terá a autonomia para deliberar em conformidade com a situação ocorrida.

#### Horário de Orientação Tutorial\*

Dia	Horário	Local
5ªfeira	9h00 – 10h00 17h00-18h00	Gabinete da docente (B191)

\*Inscrição prévia para o e-mail da docente

Docente Responsável	Diretor de Curso
 Sofia Silva Mota	 Luís Mota Figueira

