



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR  
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

<b>CURSO</b>	GESTÃO TURÍSTICA E CULTURAL	<b>ANO LECTIVO</b>	2010/2011
--------------	-----------------------------	--------------------	-----------

*Ficha da Unidade Curricular*

<b>Unidade Curricular</b>	Francês I		
<b>Área Científica</b>	Línguas		
<b>Classificação curricular</b>	Obrigatória	<b>Ano/ Semestre</b>	1ºAno/2ºSemestre

Créditos ECTS	Horas de trabalho do estudante	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
6	162	25 T + 40 TP	10

Docentes		Categoria
Responsável	Mestre Sofia Silva Mota	Professora Adjunta
Teóricas	Mestre Sofia Silva Mota	Professora Adjunta
Teórico-Práticas	Mestre Sofia Silva Mota	Professora Adjunta

**Objectivos**

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 a nível linguístico e cultural no quadro da sua actual ou futura profissão.

Assim, o ensino-aprendizagem para este tipo de público com objectivos bem específicos não estará tão orientado para o estudo da língua *de per se*, mas para a realização de actos de fala e a realização de tarefas ou projectos inerentes à especialidade.

É, precisamente, nesta abordagem orientada para a acção que as duas Unidades Curriculares de *Francês* de 2º e 3º semestre do curso de *Gestão Turística e Cultural* se revêem, 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 actividades das profissões do turismo.

Assim, graças aos meios linguísticos programados, a Unidade Curricular de *Francês I* procura fazer com que os estudantes sejam capazes de adquirir competências que correspondam às necessidades linguísticas e culturais de um adulto inserido no mundo do trabalho e que, na sua situação profissional, utiliza ou deverá utilizar a Língua Francesa como ferramenta de comunicação.

Esta Unidade Curricular tem, portanto, como objectivos:



- sensibilizar os estudantes para a civilização e a cultura francesas e francófonas;
- introduzir as questões de ordem teórica ligadas ao turismo, à hotelaria e à restauração, contextualizando-as na situação francesa;
- promover o domínio da comunicação escrita, mediante actividades de compreensão de documentos autênticos e de produção em situação profissional;
- e fomentar o domínio de uma língua oral de comunicação profissional.

O estudo de documentos permitindo um melhor conhecimento do mundo do turismo, da hotelaria e da restauração, bem como o enriquecimento de meios expressivos permitindo a realização de actos de comunicação ligados a este sector são a tónica implícita, para este semestre, no programa que se segue.

## **Programa Previsto**

### **1. Introdução ao Turismo**

#### **1.1. O que é o Turismo?**

- 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, imagens, ...) 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. *Se présenter et parler de son métier*
- 2.1.1.2. *Présenter son entreprise*
- 2.1.1.3. *Engager une conversation téléphonique*
- 2.1.1.4. *Prendre contact par écrit*
- 2.1.1.5. *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. *Informer 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. Restauration**

- 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 actividades propostas e das necessidades dos estudantes. Contudo, os pontos seguintes serão particularmente estudados:*

- 3.1. « C'est »/ « Il est »
- 3.2. Indicatif Présent
- 3.3. Formes négatives simples
- 3.4. Articles définis et indéfinis
- 3.5. Pronoms toniques
- 3.6. Nombres ordinaux et cardinaux
- 3.7. Adjectifs qualificatifs
- 3.8. « Il faut »/Impératif Présent
- 3.9. Adjectifs possessifs
- 3.10. Articles partitifs
- 3.11. Expression du temps
- 3.12. Interrogation
- 3.13. Indicatif Passé Composé
- 3.14. Indicatif Futur et Futur Proche
- 3.15. Adjectifs démonstratifs
- 3.16. La localisation/Expressions du lieu
- 3.17. Pronoms relatifs simples: « qui »/ « que(qu') »/« où »
- 3.18. Nominalisation
- 3.19. Indicatif Imparfait



- 3.20. Pronoms personnels directs et indirects
- 3.21. Expression de la Comparaison
- 3.22. Les articles contractés
- 3.23. Les adjectifs de couleur
- 3.24. Pronom personnel « En »
- 3.25. Expression de la quantité
- 3.26. Les connecteurs logiques et temporels

## 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

*NB: Para outras informações e referências bibliográficas, o discente poderá ainda consultar os diversos sites franceses propostos no dossier da Unidade Curricular de Francês I e na página da disciplina - Fênix.*

## Webgrafia

### Media franceses que propõem actividades

- [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-rocg.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.cla.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>

### Critérios de Avaliação

#### Avaliação Contínua

Todos os estudantes serão abrangidos pela *Avaliação Contínua*, excepto 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 excepção acima referidas deverão informar a docente do tipo de avaliação que pretendem, logo no início do semestre.

#### → Parâmetros de Avaliação

- Uma frequência no final do semestre, subordinada aos Conteúdos Programáticos de cariz teórico-prática = 80%;
- **Avaliação Contínua**, abrangendo exercícios e participação nas



aulas (nas componentes escrita e oral) = 20%.

- A docente poderá achar pertinente proceder à realização de uma prova oral suplementar, no final do semestre. Contudo, essa mesma prova não é de carácter obrigatório, bem como a nota de admissão ficará ao critério da docente;

- Nas sessões de ensino teórico-prático será exigida aos estudantes uma percentagem de assiduidade de 75% das aulas efectivamente leccionadas; a contagem das presenças dos estudantes só será efectuada no final do semestre, antes da frequência;

- Não serão exigíveis as condições de assiduidade referidas no ponto anterior aos estudantes que beneficiem do estatuto de Trabalhador-Estudante, aos que beneficiem do estatuto de portador de deficiência, aos que beneficiem de outros estatutos legais assim como aos repetentes com incompatibilidade de horário;

- Os estudantes que ultrapassem o limite máximo de faltas estabelecido para a Unidade Curricular (25% das aulas efectivamente leccionadas), só podem obter aprovação a esta Unidade Curricular por Avaliação Final.

### Avaliação Periódica

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.

#### → Parâmetros de Avaliação

- Uma frequência no final do semestre, subordinada aos Conteúdos Programáticos de cariz teórico-prática = 80%;

- Prova oral = 20%.

#### → Critérios base

- Aos estudantes que não obtiverem aprovação à Unidade Curricular em época normal de avaliação (Avaliação Contínua e Avaliação Periódica) e sejam admitidos a Avaliação Final (Época Normal de Exame, Época de Recurso e Época Especial), os critérios serão os seguintes:

- Para os alunos que se submeteram a Avaliação Contínua:



**Exame = 80% e Avaliação Contínua = 20%**

- Para os alunos que se submeteram a Avaliação Periódica:

**Exame = 80% e Prova Oral = 20%**

→ **Melhoria**

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

### 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 detectada em flagrante por um docente, este deverá anular imediatamente a prova de avaliação do infractor ou dos infractores.
- 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
4ª feira	8h30-9h30 12h30-13h30	Sala B 110

### Contactos da Docente

**E-mail:** [sofia.mota@ipt.pt](mailto:sofia.mota@ipt.pt) / [sofia.silvamota@gmail.com](mailto:sofia.silvamota@gmail.com)

**Tlf:** 241 379 500 (extensão 2713) – Abrantes

Secretariado: Tânia Matos

**E-mail:** [tania.m@ipt.pt](mailto:tania.m@ipt.pt)

**Tlf:** 241 379 502

**Tlf:** 249 328 100 (extensão 2110) – Tomar

Secretariados: Cláudia Mendes

**E-mail:** [mendesclaudia@ipt.pt](mailto:mendesclaudia@ipt.pt)

**Tlf:** 249 328 254

Isabel Pereira

**E-mail:** [isabel.p@ipt.pt](mailto:isabel.p@ipt.pt)

**Tlf:** 249 328 274