



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Gestão Turística e Cultural

ANO LECTIVO

2012/2013

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	Francês I		
Área Científica	Línguas		
Classificação curricular	Obrigatória	Ano / Semestre	1.º/2.º

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
6	162	T: 30 ; TP:45	--

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	Mestre Sofia Silva Mota	Professora Adjunta
Teóricas	Mestre Sofia Silva Mota	Professora Adjunta
Teórico-Práticas	Mestre Sofia Silva Mota	Professora Adjunta
Práticas	--	--
Prático-Laboratorial	--	--

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 2.º e 3.º semestre do curso de *Gestão Turística e Cultural* se revêm, 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*

