



**MARIA JOSÉ LISBOA  
ANTUNES NOGUEIRA**

**UMA ANÁLISE DE NECESSIDADES E DE GÉNERO  
EM INGLÊS PARA TURISMO  
A NEEDS AND GENRE ANALYSIS BASED  
APPROACH TO ENGLISH FOR TOURISM**



**MARIA JOSÉ LISBOA    A NEEDS AND GENRE ANALYSIS BASED  
ANTUNES NOGUEIRA    APPROACH TO ENGLISH FOR TOURISM**

dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Estudos Ingleses, realizada sob a orientação científica da Dra. Maria Teresa Costa Gomes Roberto, Professora Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro

## **o júri**

presidente

**Prof. Doutor Keneth David Callahan**  
Professor Associado da Universidade de Aveiro

**Prof. Doutora Paula Maria Gonçalves Soares**  
Professora Auxiliar da Universidade de Évora

**Prof. Doutora Maria Teresa Costa Gomes Roberto**  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

## agradecimentos

À minha orientadora, **Professora Doutora Maria Teresa Costa Roberto**, pelos seus comentários inteligentes, pela sua imensa sabedoria, pelo apoio permanente, por ser uma pessoa extremamente humana e acima de tudo por ter-me permitido aprender com a belíssima professora que é. Na minha vida tive professores muito bons, mas só dois me marcaram profundamente, a Professora Teresa é um deles! Professora Teresa, muito obrigada, de verdade, sem si isto não tinha sido possível.

Ao meu marido, **Vítor**, pela ajuda, a digitalização dos questionários foi um trabalho a 4 mãos, pela paciência, nem sempre a escrita fluía à velocidade que eu desejava, mas acima de tudo, por ser o meu eterno namorado, por termos crescido juntos, por tudo o que temos aprendido e, principalmente, pela vida feliz que tenho tido o prazer de partilhar com ele. Amor, agora ainda te dou mais valor, trabalhar e estudar como tu fizeste durante 4 anos não é para todos, mas tu mostraste-me que eu podia fazer parte desse grupo restrito, incentivando-me a continuar, sempre.

Aos meus filhos, **Jorge (Bi) e Maria (Nina)**, por me fazerem acreditar, todos os dias, que a felicidade, a alegria e o amor eternos existem, por terem feito dilatar o meu coração, por me terem tornado numa pessoa menos egoísta! É que isto de se ser mãe é como se de um verdadeiro milagre se tratasse! Poder conceber dois seres lindos, poder ouvir os seus coraçõezinhos a bater dentro de mim... Passar horas a imaginar as suas feições... Senti-los a crescer cá dentro! Dar-lhes vida! É inigualável! Bi, Nina, vocês são, e serão sempre, o que de mais perfeito me foi permitido fazer! Espero estar sempre à altura, pelo menos vou tentar!

Aos meus pais, **Maria José e António**, por serem o meu abrigo permanente, o meu colo preferido, um exemplo inesgotável de amor e dedicação e, especialmente, por acreditarem sempre que eu era capaz. Mãe, nunca me vou esquecer das horas que passaste a tomar conta dos meninos para que eu pudesse ler mais um capítulo, para que eu pudesse escrever mais uma página. Pai, obrigada por estares sempre presente e disponível para ouvir os meus desabafos pois, não sendo pessimista, pelo contrário, até sou bastante otimista, muitas foram as vezes em que a minha cabeça deu um nó. E tu estavas lá para me aconselhar ou, simplesmente, para me ouvir.

Ao meu irmão, **João**, por ser o meu melhor amigo, o meu confidente e um perito em Word, Excel e afins. Porque foi ele que me mostrou, pela primeira vez, como as coisas podem tornar-se melhores se forem partilhadas! João, tenho muito orgulho em ti, estudaste muito para seres quem és hoje, trabalhas com afinco para teres o que tens hoje, és uma pessoa bem formada! Quero que saibas que a nossa relação foi o maior incentivo para esta aventura que é ter um segundo filho! Mas de que vale a vida sem um mano?

Ao meu sogro, **Jorge** e aos meus avós, **Olímpia, Virgílio e Arido**, que, já não estando entre nós fisicamente, estiveram sempre presentes no meu pensamento.

## **agradecimentos**

E, finalmente, aos meus colegas do Departamento de Gestão da ESTV, aos meus alunos do Curso de Turismo (2005/08), às entidades empregadoras da área de Viseu e aos meus ex-alunos espalhados por Portugal, que tiveram a amabilidade de responder aos questionários e que, posteriormente, se prontificaram a esclarecer eventuais dúvidas.  
A todos o meu enorme Obrigada, por tudo.

**palavras-chave**

Inglês para Fins Específicos, Turismo, Género, Análise de Necessidades, Soft Skills.

**resumo**

O turismo atingiu, presentemente, uma dimensão sem precedentes e apresenta-se, hoje, como um sector que emprega milhões de pessoas em todo o mundo. Nunca, como agora, se falou tanto em turismo e em produtos turísticos nas suas dimensões económica, social e cultural.

A globalização impôs o Inglês como língua franca do Turismo pelo que se decidiu aferir as necessidades especiais da comunidade, da profissão e dos alunos de inglês para Turismo, para que, desta forma, se consiga facultar conhecimentos e competências aos alunos para que estes contribuam para a melhoria do serviço de turismo a oferecer em Portugal.

Este estudo aprecia os domínios profissionais, os géneros textuais, os contextos situacionais e as ferramentas de comunicação específicas do turismo e propõe vias de optimização na formação dos futuros operadores turísticos.

Esta dissertação apresenta os resultados da análise de necessidades feita à comunidade alvo do Curso de Turismo da Escola Superior de Tecnologia de Viseu.

A partir dos resultados elaborou-se um guião, com estratégias, para a disciplina de Inglês para Fins Específicos e foram adaptados ou elaborados materiais necessários.

**keywords**

English for Specific Purposes, Tourism, Genre Theory, Needs Analysis, Soft Skills.

**abstract**

Tourism is, today, an enormous business enterprise, which employs millions of people throughout the world engaging the economic, social and cultural attention of users and providers in its services and its products. Globalisation has made English the lingua franca of Tourism. For this reason, the specific needs of the community, the profession and the students of tourism were analysed, with the aim of developing the knowledge and competences needed to contribute to the improvement of the tourism sector in Portugal. This study analyses the professional domains, the specific genres, the situational contexts and the communication tools of tourism in Portugal. It presents the results of the needs analysis carried out on the target community of the Tourism Course of the *Escola Superior de Tecnologia de Viseu*. Based on the results of this study, I have designed a course plan, with strategies for the teaching of English for Specific Purposes and have created or adapted some materials.

## **Acronyms**

ESP – English for Specific Purposes

ESTV – Escola Superior de Tecnologia de Viseu

GE – General English

GDS - Global Distribution System

GT – Genre Theory

NA – Needs Analysis

SS – Soft Skills

SFL – Systemic Functional Linguistics

TC – Tourism Course

TIC – Tourism Information Centre

WTO – World Tourism Organization



## List of Pie Charts and Figures

<b>Pie Chart 1:</b> Frequency of clients who speak English	
– Ex-Students Questionnaires.....	40
<b>Pie Chart 2:</b> Frequency of clients who speak English	
– Employers Questionnaires .....	55
<b>Figure 1:</b> Adaptation of <i>Influences on a Genre-Based Approach</i> .....	22
<b>Figure 2:</b> Example of Possible Simulated Situations.....	65
<b>Figure 3:</b> Example of a <i>Learning Tip</i> from the Adopted Workbook.....	73

## **Index**

Acknowledgments .....	VI
Abstract.....	V
Resumo .....	VI
Acronyms.....	VII
List of Pie Charts and Tables.....	VIII

## **Chapter 1**

1. Introduction.....	2
1.1 Issues and perspectives .....	2
1.1.1 Contextualization .....	3
1.1.2 Teaching GE and ESP .....	5
1.2 Research objectives .....	7
1.3 Methodology.....	8

## **Chapter 2**

2. Mapping the theoretical framework.....	10
2.1 Systemic-Functional Linguistics .....	10
2.2 English for Specific Purposes .....	12
2.2.1 ESP Brief History .....	14
2.2.2 The ESP Teacher .....	15
2.2.3 Soft skills .....	18
2.3 Needs Analysis .....	19
2.3.1 The fundamentals of Needs Analysis .....	19
2.3.2 The applicability of Needs Analysis.....	21
2.3.3 Genre Theory .....	21
2.3.4 The Specific Language Needs of Students of Tourism .....	24
2.3.5 Preliminary results of the Questionnaires.....	25

2.3.6 Basic Competences and Attitudes of the Tourism Operator .....	30
---	----

### **Chapter 3**

3. Analysis of Questionnaires .....	34
3.1 Findings .....	34
3.1.1 Questionnaire for Teachers who teach on the TC at ESTV .....	34
3.1.2 Questionnaire applied to the Ex-Students .....	39
3.1.3 Questionnaire applied to the 1 <sup>st</sup> Year Students .....	46
3.1.4 Questionnaire applied to the Employers .....	54
3.2 Discussion of Results .....	58

### **Chapter 4**

4. An ESP Course for Tourism Operators .....	62
4.1 Course Design .....	62
4.4.1 The Description of the Course .....	63
4.2 Authentic Materials and Contextual Authenticity .....	64
4.3 Integrating the Workbook .....	71
4.4.1 Organization of the workbook .....	71
4.4.2 Example of an interaction with a text from the workbook .....	74
4.5 Additional Materials .....	77
4.5.1 Example of an exercise within the <i>Bologna Paradigm of Learning</i> .....	78
4.5.2 Example of an exercise on cultural awareness .....	82
4.5.3 Example of Materials from other Subjects of the Tourism Course .....	85

### **Chapter 5**

5. Conclusion .....	90
---------------------	----

Bibliography .....	93
Appendices .....	99

# **Chapter 1**

# 1. Introduction

## 1.1 Issues and perspectives

Tourism has already achieved significant importance as an economic force throughout the world and especially regarding the Portuguese economy. It is said that in a few years Tourism will be the largest industry in the world. According to the World Travel and Tourism Council (WTTC), in 1998, the tourism industry was responsible for more than one in every ten working places all over the world, employing, directly or indirectly, around 255 million people. Now this industry is growing even more. Today, around 4 million business tourists travel in the world. Pennycook (1994) and David Crystal (1998) agree when referring English as the main, international language when speaking of business, travel and tourism. The Tourism Industry is able to develop the economy of a village, of a city, of a country, as no other industry can, because it allows human contact, stresses human relations, employs many people and increases business activities. What was once a luxury product is now almost a product of common use. Nowadays, people enjoy going on holiday outside their hometowns, to get to know new places, different cultures and in this way share and learn with them.

When we speak of the Portuguese economy, Tourism is an important factor, due to the workers it employs, due to the public revenue that it generates and due to the enormous contribution to the National Product (*PIB - Producto Interno Bruto*). Globalised tourism, which we can briefly define as a combination between democracy and free market and the fast communication of experience, releases the mind, stimulates creativity and increases prosperity. Nowadays people face a huge diversity of experiences and are exposed to an enormous variety of cultures. Now the world is smaller, diverse, and closer. Thanks to this process, to the abolition of the frontiers to commerce between countries and due to the free circulation of people within the EU, today, students who are preparing themselves to work in tourism have to be better prepared than ever. Being able to communicate with different people from different countries is not a luxury or a matter of choice, it is an obligation. Not knowing English, today, can enlarge the asymmetries that already exist between the various providers of this very marketable commodity.

Today we are near everything and everybody; tourism is a more competitive market than before, mainly due to this proximity, this closeness. We travel to encounter new cultures, which are different from ours, so Tourism can only survive if we are able to maintain the local characteristics of a country, of a place and if we are able to promote this singularity to potential buyers.

And where does the English language come in? English is the bridge between tourists and tourism operators. Tourists are getting more demanding, they are better informed, they have more tourism related offers, they enjoy more holiday periods, shorter in terms of time but more in number, they give greater relevance to quality, they search for different types of holidays, they book more last minute holidays, they have more and more different motivations to go on holiday. The people who have key roles in the education and preparation of the Tourism Operators have to be prepared for these new exigencies, with a language which will help all to share knowledge, to communicate and to make tourism an even greater source of enjoyment, of cultural sharing and ultimately profitable for all concerned.

### **1.1.1 Contextualization**

The students who come to *Escola Superior de Tecnologia de Viseu* have already ended secondary school and have passed specific exams in Portuguese, English, Geography or Economy. They came from the Central Region of Portugal and are usually aged 18/19. Most of them possess the skills we require such as the ability to learn languages, be open-minded, have communication competence, organizational skills, initiative, commercial sense and decision-making capacity.

The goals of the Tourism Course are to prepare Tourism operators to work in the Tourism sector which is of great importance in Portugal, as I have mentioned before and especially in Viseu. The most salient tourism attractions of Viseu are:

→ the remains of the gothic walls and ancient doors of the city from the fifteenth and sixteenth Centuries

- the important painting collection in the Grão Vasco Museum
- diverse and unusual handicrafts, like Molelos black pottery
- the specific gastronomy and wine products that characterise the Dão Region.

The school wishes to train professionals by providing them with specific training programmes in areas such as Management (Introduction to Marketing, Business, Management, Marketing for Tourism, Accounting), Tourism (Cultural Activation, Tourism Products, History of Art, Legislation in Tourism, Spa), Languages<sup>1</sup> (Portuguese and English), Social Sciences (Sociology, Consumer Behaviour in Tourism, Public Relations) and Informatics. This course values practical and applied knowledge, acquired through study visits, seminars, and participation in regional events organized by public or private companies and projects. Through partnerships with state institutions and companies related to the Tourism sector, students are given the possibility to come into contact, during the course, with real work situations that take place in the Portuguese tourism business sector.

The scientific and technical competences offered by the course allow students to find work placements in Hotels, Travel Agencies, Transport Companies, Restaurants, Casinos, Spas, Golf Courses, Camping Parks, Theme Parks, Rural Tourism, Tourist Information Centres, City Halls, Rent-a-Car Agencies, Tourism Promotion Agencies, Consultation Companies, Socio-cultural and Professional Associations, Equestrian Centres, International Relations Offices, and several other entities. As a teacher of English since 1998, who enjoys her work a lot, I feel lucky to be able to work with students in higher education: I work in a field which is, at the same time, exciting and stimulating, doing what I enjoy most: teaching and learning. As Nieragden, G. said «Students learn best from what their teachers enjoy teaching» (2000).

### **1.1.2 Teaching GE and ESP**

I learned General English, which deals with several topics of an unspecific nature, which do not cater to any specific learning needs or to any particular student in

---

<sup>1</sup> Tourism Course, within the Bologna Process already has Spanish and French, as an option, for two semesters.



particular, nor should it. So when I began working in higher education, on the Tourism Course, in *Escola Superior de Tecnologia de Viseu*, I felt the need to learn more about ESP, about what my students and the profession I was preparing them for needed. I believe that what the students desire in an English lesson is to be able to communicate, to use the target language with confidence within their professional domain, besides the socialising, in their professional life. So what should I do in order to achieve this? How am I able to put this into practice?

Before, I used to teach based on the General English that I learned, based on my intuition and on books on Tourism, but is it good enough? How can I improve what I do? Is what I have done up till now sufficient, but can it be bettered? How? Did ESP come to clarify my intuitions? Have I got the correct perception of what, how and when to teach it? When we teach another language, a different variety from that of the native speaker, we are sharing knowledge, values and experiences; we are not trying to influence the learner's culture or identity. Instead of speaking like a native speaker of English the student should feel pleased to know how to communicate in another language, of knowing how to deal with any other culture which is different from his/her own.

I started by trying to respond to my personal doubts by focusing my needs analysis on the District of Viseu, in order to decide what to teach and what methodology and materials to use.

Teaching in an ESP course always has to be learner-centred. Why? Because each learner has his/her own specific needs, his/her previous individual experience, each student is different and has his/her own beliefs, knowledge, way of thinking, interacting and socializing with others. That should be respected; we should take advantage of those differences and take them into class, explore them. We all can gain with the difference; it brings cultural variety to school, critical thinking and self-reflection. These differences and similarities are what make us human and what makes teaching interesting. Everyone has different skills and talents, it is important to remember that diversity is strength. It is this holistic understanding that we should bring to ESP.

Teachers should not only repeat, give information, we must be our students guiders, to allow them to discuss, to question, we should not be only mere «satisfiers», but mainly «motivators» (cf. Nieragden, G., 2000):

The crucial difference between satisfiers and motivators as determining factors of people's job performance: satisfiers, as guards of average potential, concern the working conditions and environment, the wages, the benefits, and the degree of job security; whereas motivators, as stimulators of high potential, comprise challenging and creative tasks, recognition by peers and seniors, personal responsibility, possibilities for promotion, and the subjective feeling of forming part of corporate cultures.

Nieragden, G., <http://www.eltnewsletter.com/back/september2000> (10/10/2006)

Students need to learn any language the most natural way they can, by communicating and not by learning a set of rules; they have learnt their mother tongue by means of using it, of communication motivated by the need to do things with language.

The Portuguese Government has established as the main goal of higher education the qualification of Portuguese people in Europe, according to the *Bologna Process*, between 2005/09, a unique opportunity to lead students to attend institutions of higher education, improve the quality and relevance of the qualifications, student mobility and the internationalisation of Portuguese qualifications. Law nr 48/2005, which changed the Basic Law of the Educational System, stated that «more than a system based on the transmission of knowledge, we need a system based on the development of competences» such as the communicative competence. But how are these two indications going to bear upon my teaching? In the way my students are going to study, to start with.

Bearing in mind the importance that English has throughout the world, in market competitiveness and the constant need for updating information in science and technology, and that the content of any ESP course should be determined by a comprehensive needs analysis, I decided to carry out a needs analysis using students, teachers and ex-students of the Tourism Course, as well as employers in Viseu, in the area of Tourism.

First of all I am going to briefly introduce my project and follow that by the definition of my goals and the methodology that I am going to use. In the second chapter I will present my theoretical framework that is divided into four sections: Systemic Functional Linguistics, ESP, Needs Analysis and Genre Theory. The third chapter is related to the presentation and discussion of the main findings obtained by means of questionnaires. In the fourth chapter I propose a course, present examples of materials, created or adapted, which may be included in a programme for future use on English for Tourism. I have decided to include a brief overview of the most salient points of every chapter at the end of each one in order to give to the reader a general vision of what has been discussed in it. The conclusion and final remarks constitute the fifth and final chapter.

## **1.2 Research objectives**

In view of the questions posed above, I present my research aims and the methodology I wish to pursue.

Based on questionnaires handed out to four different groups of people, related to the Tourism Course and to Tourism in the District of Viseu, I intend to identify, through needs analysis, the following aspects:

- Students: wants, needs and expectations
- Employers: genres and situational contexts more frequently used
- Ex-Students: if this course met their expectations
- Colleagues: genres, situational contexts and what they expect from English

This project also intends to address the faults related to materials in this specific area. In order to fulfil my objectives, the following undertaking has drawn essentially on the theoretical frameworks of Halliday's Functional Grammar, Hutchinson's view of English for Specific Purposes, Dudley-Evans' view of Needs Analysis and Bhatia's Genre Theory.

### **1.3 Methodology**

I start by exploring the theoretical framework that underlines my approach and by assessing the academic and professional needs of my respondents through four different questionnaires, because the use of needs analysis might help me to establish the difference between what I have done before and what I should do in the near future. Then I look at the theoretical field, exploring concepts, establishing links between the content and the terminology and conferring a connection between the statements and what I find.

The questionnaires were presented to nine ex-students, ten colleges and thirty-nine students from the first year of Tourism and to thirty-four employers in the Tourism sector. The presentation and the conclusions of these questionnaires occupy the needs analysis part of this dissertation. The following section addresses the way I put into practice what I concluded. Finally I present some closing remarks and some notes on future research.

### **Overview**

Tourism is one of the biggest industries in the world. English is presently the way to face globalization and to establish a bridge between peoples. A Tourism course should enable its students to become qualified professionals, to be responsible for their work, to develop self-study strategies, without ever forgetting that each one is an individual and has his/her own characteristics. That is why every ESP course should be learner-centered; the world can become a village without every place losing its singularities.

## **Chapter 2**

## 2. Mapping the theoretical framework

### 2.1 Systemic-Functional Linguistics

The Systemic-Functional theory was first developed by Chinese grammars but achieved its highest point with, among others, M. A. K. Halliday.

More important, however, in the British and Australian approaches was the 'functional' linguistics of Halliday. This framework made it possible to link linguistic form to social and hence also to political activity.

Chilton, P. and Schaffner, C. In Van Dijk, T. A., 1997:211

We must keep in mind that language is a multi functional activity and that texts represent social reality by reflecting personal and professional relations and, at the same time, establishing identities. This theory is based on meaning, on the function of language and on text, more than on the form or on language at the sentence level. Functional Grammar focuses on spoken and written text, meaning in situational and cultural contexts. This grammar model is systemic because it sees grammar as a system of potential choices, consciously made choices and it is functional because it proposes to explain the communicative implications of a certain choice, within a specific system.

To Halliday the essential components of meaning in a language are functional. Every language is organized in fundamental types of meaning, in components. The ideational, which comprehends the field, the interpersonal, which considers the interaction between people and the textual, which addresses the form in which interaction takes place. Language is a system of interlocking options in which speakers make their choices bearing in mind the social contexts, assuming that form is less relevant. We are always making choices; choosing one term is not choosing another one, when a tourism operator chooses to ask a couple «Where would you like to spend your next Summer holidays?» he expects to hear a different answer, wants to achieve a different goal, then when he asks the same couple «Brazil is amazing, what do you think of going there next Summer?

Halliday sees language as a system of systems, interconnected like a net, which organises the optional and obligatory co-selections of all discourse (cf. Eggins, 1994). As Fowler says «Language serves to confirm and consolidate the organizations which shape it» (Fowler et al., 1979:190). This is clearly an important idea, one that allows me to understand how it is possible to recognise the particular discourse of a professional sector by observing samples of the texts it produces. This linguistic work allowed grammar and phonological representations to be left out of structural constraints so they might function «prosodically» (Martin, J. R., 1997) where appropriate. This way the language process of relation is facilitated. To Halliday the text is seen as multifunctional where

...do ponto de vista interpessoal, se constitui a interacção entre os participantes, sujeitos sociais, identidades, bem como relações sociais entre categorias de sujeitos...

Pedro, E. R., 1997:35

We can understand why it is so important to understand these concepts well as they imply that Tourism is different in Viseu, in the Algarve or in Lisbon. We all have cultural differences, which shape situational contexts and our way of living. We just need to be aware of that difference, focus on it and added value and try to show the best of our city, the qualities that make Viseu differ from the other cities.

Halliday finds the role of language in society the basis for the undertaking of a description of the English language as a system that is structured to generate meaning, as a socio-semiotic means of creating/producing meanings through choice. Pedro says:

A gramática funcional de Halliday fornece, de facto, um modelo conceptual e metodológico operativo que permite o tratamento de algumas das questões colocadas no âmbito da semiótica social, já que as questões de articulação entre forma e função se encontram ligadas no modelo de Halliday.

Pedro, E. R., 1997:21

What is intended is to provide the language system with a description that makes explicit the lexicogrammatical structures, the level of wording in the language, the structures that realize meanings. The author sees language as being indissoluble from its users and the purposes to which it is put. Halliday states that

The relation between the meaning and the wording is not, however, an arbitrary one; the form of the grammar relates naturally to the meanings that are being encoded. A functional grammar is designed to bring this out; it is a study of wording, but one that interprets the wording by reference to what it means.

Halliday, 1994:17

To Halliday the context analysis must be based on three components which comprehend the three meta functions: *field*, the discourse domain, the nature of the social action, *tenor*, it refers to the nature of the participants involved in the interaction, «their statuses and roles» (cf. Halliday, 1989:12) and *mode*, the particular functions which are determined by the language within the observed situation, «refers to what part language is playing» (cf. Halliday, 1989:12).

Paraphrasing Geoff Thompson (in *Delta*, Vol. 17, n°1, 2001) Systemic Linguistics relies on a stratal model; language is seen as a semiotic system that works at different levels or strata. Halliday considers three strata; the lexicogrammatical stratum, the phonological stratum and the semantic stratum. Martin (1992) says that Halliday's model should also include another strata, above semantics, which could well be called *genre*. People have generic sets of purposes to carry out when they use language, and those purposes are carried out by choosing certain meanings, so *genre* would then realize this above the sentence semantics.

Halliday's ideas on language, context, grammar and more precisely lexicogrammar have always been updated and clarified by himself and by his peers. In this way, Systemic Functional Linguistics proves a valuable tool to analyse and justify the subtleties that make professional discourse so different in each sector or community.

## **2.2 English for Specific Purposes**

Different human activities require different communication skills, which in turn require mastery of specific linguistic items. ESP is, basically, language learning which has its focus on all aspects of language pertaining to a particular field of human activity, while taking into account the time constraints imposed by learners.

Sedycias, J., <http://home.yawl.com.br/hp/sedycias/instrument> (12/10/05)



Some people have described ESP as simply being the teaching of English for any purpose that can be specified. Others, however, have been more precise, describing it as the teaching of English used in academic studies or the teaching of English for vocational or professional purposes. Hutchinson et al. states

ESP is an approach to language teaching in which all decisions as to content and method are based on the learner's reason for learning.

Hutchinson, 1987:19

ESP's main goal is to prepare students, in a relatively short period of time, to read, understand and communicate better so they can work properly in a certain activity. The methodology we use should lead students to discover their own needs, first of all, and then, by using authentic materials, making them acquire what they need to develop better for their work. That is why every ESP activity is presented in context because context; situational and professional, is the central idea from which ESP derives. With a starting point in analysing students' needs, ESP develops those aspects that will allow them to function more confidently in their future professional settings.

Among the authors who have already written about the role of English for specific purposes, I share Hutchinson's (1987:157) point of view in that

It is likely that in addition to the normal functions of a classroom teacher, the ESP teacher will have to deal with needs analysis, syllabus design, materials writing or adaptation and evaluation.

Hutchinson, 1987:157

So I may say that ESP is basically language learning that has its focus on all aspects of language pertaining to a particular field of human activity. ESP has got absolute characteristics, such as:

- it is designed to meet learner's needs;
- it is centred on appropriate activities when speaking of language and discourse or genres and skills;

- it has got variable characteristics, it may be related to specific disciplines, it is usually designed for adults, with an intermediate or advanced level;
- it may use a different methodology from that of GE.

As the ACTFL (American Council on the Teaching of Foreign Languages) approach says, the teaching/learning process of foreign languages should be learner-centred, should emphasise the communicative ability of the student and should use authentic materials as well as authentic contexts, whenever possible. Strevens (1998) states the advantages of an ESP course: «being focused on the learner's need, (...) it is relevant (...), it is successful (...), it is (...) cost-effective».

ESP classes are highly motivating for teachers as well as for students. On the one hand, teachers feel that they are teaching what students will need in the future, it is rewarding to teach according to perceived needs of one's students, on the other hand it is motivating for students because they feel that their needs are being fulfilled, the content is designed to fit their needs, to improve their abilities, to develop their competences, in order for them to work properly in Tourism one day.

### **2.2.1 ESP Brief History**

References in books to ESP began appearing in the 19<sup>th</sup> Century but its huge development came with the economic boom of the 50's and 60's, where people felt the need to know English to work, not only to know the enjoyment of being able to speak in English but, mainly, to get a job. Knowing English was the key to work, those days, and workers knew it. They knew they needed to know how to communicate in English and they knew why.

West (1963) and Strevens (1964) were the first names associated with ESP; they worked almost only at the level of word and sentence, of how language varies according to a specific field. Later developments, in the 70's, led us to *discourse analysis*, which no longer paid exclusive attention to the sentence level, but essentially to the text level and with text in context, «it should be possible to identify the kind of language associated with a specific context, such as an area of knowledge» (Hutchinson,

1987:30), with how sentences were joined together in order to create meaning. Within ESP the most important and significant works are the ones by Widdowson, 1979 and Hutchinson, 1987.

ESP has its own specific characteristics, with interesting variations, which have an important role when speaking about English Language Teaching and its developments. Its main concern was, and still is today the procedures and practical outcomes of teaching English to people who have a functional motivation to learn it.

Nowadays ESP has a much broader activity than some decades ago and its importance is increasing. I must underline one of its great characteristics which is the fact that it is interdisciplinary, of considering other disciplines students may have and integrating topics, vocabulary and text types into the ESP programme.

When speaking of ESP, the area that is growing the most is Business English, first of all because professionals in this field expect high quality standards and give much value to money related issues, secondly because they have clearly defined goals. Here, writing gains more importance than in other ESP courses - where the goal is mainly the improvement of spoken interaction in English. My subject area: English for Tourism Operators is a subsection of Business English, as it shares some aspects of discourse and consequently some textual genres but has some singularities of its own. These are connected with essential interest areas of Tourism as product and as a service and belong to domains like History of Art, Marketing and Event Planning, among others. The other specificity of my area is that it needs to focus on spoken interaction too; in fact, this is such an important aspect of my work that I will discuss it in depth further on.

### **2.2.2 The ESP Teacher**

In order to make a success of ESP, the teachers have to view ESP as a normal, acceptable challenge; they have to understand as fully as possible the nature of the language teaching and learning process; (...) they have to possess an informed optimism and to know that success is possible.

Stevens, Peter, 1988:39

The main characteristics I believe an ESP teacher, or as some authors prefer to use, a monitor, a trainer, a facilitator, a practitioner should have so that students may communicate successfully and in a manner suitable to the context they are going to find when they start working are:

- Flexibility
- Organization
- Transdisciplinary competence; the ability to use material from other subject areas
- Always assess learners' needs
- The ability to design or re-design an ESP programme
- The ability to share knowledge, teach but also learn from colleagues teaching other subjects and from the professional community for which he/she is preparing students.
- Always search for authenticity even when he/she has to create or adapt materials
- The ability to evaluate textbooks
- The ability to advise students; work as a moderator and as a mediator to some extent, as the ESP teacher works the various strands of the students' professional training into his/her classes.

And the teacher should also keep in mind Hutchinson's (1988) nine essential principles of learning: learning is development; it is a thinking and an active process; it involves making decisions; it is an emotional experience; it is not systematic; it is fundamental to assess learners' needs, in the beginning, during and/or after the course; learning a language is not just a question of linguistic knowledge; second language learners are already communicatively competent in their mother tongues(s).

From my experience the ESP teacher is usually the GE teacher who has never had specific ESP training. The difference between them is «in theory nothing, in practice a great deal» (Hutchinson and Waters, 1987:53). But after being placed in a position to use ESP he/she enjoys the experience so much that he/she seldom returns to GE classes. In my particular case the students' motivation is what I like most apart from the fact that it gives me the opportunity to come into closer contact with teachers and

professionals from other areas. This motivation has to be supported and developed as there is a direct relevance between what students are studying in English class and the content of other subject areas, English may be a tool for History of Art or for Marketing, and there is also a direct relevance between English and what they will do professionally as tourism operators. This direct relevance may not be so evident within other subjects.

According to Dudley-Evans et al (1998:121) the stages in ESP are NA, course design, teaching-learning, assessment and evaluation<sup>2</sup>. In theory we have a set of stages, separate and which occur at different levels, but in practice we have a set of stages that might be together at times, separate at others, which occur in a particular order sometimes and in another at other times.

One of the difficulties of an ESP teacher is the need to establish what and how much students need to acquire while learning, because we must not forget that different target populations have different target levels. Even within the same target population we can have different target levels and different proficiency levels. Let us consider, for example, Tourism students in Viseu, they all entered higher education but they have different language levels, some attended the economy area in secondary school, others the language area, others still, the science and technology areas, but they all chose to do the Tourism Course. So usually, what I have are several different levels of English within my class, it is not easy to coordinate all the levels and it is practically impossible to establish an average desirable level. Just as the average student does not exist, average competence in English is difficult to establish.

ESP is divided into English for Academic Purposes (English for Science and Technology and English for Academic Purposes) and English for Occupational Purposes (Vocational English and Professional English), English for Tourism comes within Professional English, as a subject of Business English.

Lewis says that «Language is a means to an end» (1985:23), that is why we must find the target public's purpose in order to make them able to communicate, to use the

---

<sup>2</sup> The difference between assessment and evaluation will be developed later on, in the chapter related to Needs Analysis.

language for their specific ends. To be able to communicate naturally, without restraints, to develop his/her own ability to use the language is what ESP teachers' desire. And how are we able to do it? What is communication? What contributes to making a student more competent in communicating in his/her professional context? I hope to discuss some of these issues in my work and to make a modest contribution to finding some answers.

### **2.2.3 Soft Skills**

More and more companies believe that one of the best ways to gain competitive advantage it is to make sure that their employees have soft skills, besides technical skills, of course. These entail an attitude of optimism in their employees so that they know how to relate with their colleagues, clients or supervisors, that they are aware of their own attitudes towards others. Similar care should be given to both, I mean, technical and soft skills should go, preferable, hand in hand. Even when we speak of clients, good customer service is sometimes more valued than knowledge of the subject area, when speaking of customer loyalty, expertise and credentials are less valued than the willingness to help or the ability to solve problems in a short period of time. The use of soft skills may make the difference between an average company and a good one. The Tourism Work Group's opinion on the implementation of the Bologna Process underlines it when it states that one of the main systemic and conceptual competences of a tourism student is *Auto controlo e gestão do stress*<sup>3</sup>.

But what do I mean by soft skills? Soft, emotional or social skills are the capacity to communicate properly in a specific situation or context; it is «the ability to fit into a particular structure» (Nieragden, G., 2000). Soft skills are non-technical skills, abilities and traits required to work in a certain profession. We begin by acquiring them as children, shaping them as young adults and development them throughout our adult lives. We may learn, acquire the technical skills quicker if we have the necessary soft skills to perform that specific task. It also makes it easier to fit into or to adapt to a certain employment environment, which, most of the time, has specific company norms or cultural practices.

---

<sup>3</sup> Please see [www.mctes.pt/docs/ficheiros/parecer\\_turismo\\_indice\\_e\\_grupo\\_trabalho.pdf](http://www.mctes.pt/docs/ficheiros/parecer_turismo_indice_e_grupo_trabalho.pdf) for further detail

Soft skills may be divided into four main categories: Communication (listening skills, presentation skills...), Interaction (attitude awareness, conflict handling...), Self-Management (time management, creativity...) and Organization (problem solving, critical thinking...). For example, a hotel receptionist has got to know a lot about tourism to perform well in his/her job, but he/she has to know, also, how to handle stress situations (complaints, obstreperous clients and keeping a serene attitude in demanding contexts). Clients are sometimes more interested with the fact that the operator is able to solve, or just listen to their problem, then with evidence that he/she has a lot of knowledge concerning a tourism-related area.

As ESP teachers we have to prepare students for this reality, because these skills cannot be encountered in a curriculum, higher education does not stress or value these competences but employers may wish to find them during an extensive interview, for example. That is why we, as teachers, have to be the first to have, show, share these skills, so our students may then acquire them.

Soft Skills<sup>4</sup> are of great help when teaching ESP; I use simulated situations to help students to deal with stressful contexts, with unpredictable events where they feel uncomfortable, where they feel they do not control the situation. Simulating situational contexts helps students to feel more secure when facing unpredictability. In chapter 4.2 on Authentic Materials, I present a chart with a variety of possible simulated situations that I often use in class.

## **2.3 Needs Analysis**

### **2.3.1 The fundamentals of Needs Analysis**

The Goal of Needs Analysis is to collect information that can be used to develop a profile of the language needs of a group of learners in order to be able to make decisions about the goals and content of a language course.

Richards, J. C., 2001:90

---

<sup>4</sup> For further detail on handling different situations with or without making use of soft skills please see appendix 3.

Needs analysis emerged in the 1960's; its use in language teaching became common once the Council of Europe's modern language project adopted it. Richterich (1972) and Chancerel (1978) were its principal supporters. Richterich points out the difference between objective and subjective needs. Objective needs appear from an analysis of the aim of the communicative situation while subjective needs are generated by the learners' lacks, not by the gathered information on that specific ESP course but by the stated necessities of the group itself.

NA allows the teacher to design a syllabus and materials based on an analysis of the students'/learners' needs and lacks. It was thanks to ESP that it was introduced to language teaching, with the growth of specialized language programmes. Within its purposes I may underline the fact that it «helps to determine if an existing course adequately addresses the needs of potential students», it allows «to find out what language skills a learner needs in order to perform a particular role, (...) such as tour guide» and it helps «to determine their communicative abilities in English» (cf. Richards, J. C., 2001:52). In this specific course, English for Tourism, learners' language needs are easily determined because my students need to learn for a very specific purpose: to be able to communicate in the field of Tourism, with tourists and with employers in this area, but in other areas learners' language needs may be more difficult to determine.

In any NA, what the teacher should do firstly, is to gather the available information, books on the specific subject, Internet sites, newspapers articles and so on. There the teacher may find a lot of relevant information.

Language is fundamental in the projection and perception of the socialised person's identity and feelings.

Roberto, M<sup>a</sup> Teresa, 1990:39

I would venture to state that it is at least as important in projecting a person's relationship with his/her work environment and job satisfaction.



### **2.3.2 The applicability of NA**

Students are usually taught keeping in mind the needs and practices of social institutions, not their own needs, they are taught according to «the language skills needed to survive in an English-dominant society» (Richards, J. C., 2001:55), but all students are different so it is normal that they have different kinds of needs, it is up to teachers to find them. We should not forget that actual needs are not always the same as perceived needs or wants. What students think they need is not at all times what they really need, or must have, sometimes it is just what they want, what they prefer. It is the teacher's responsibility to assess the learners' needs. Teachers may negotiate with students their preferences, not their needs, needs are what must be satisfied in order for students to work properly once they are placed as tourism operators. It can be only an informal needs analysis, an informal needs assessment, but teachers need to do it. It is also important to engage students, to involve them in the decision making process of curriculum design. The target public's opinions on what as well as on how much should be included in the ESP programme should also be taken into account.

NA should take place before the designing of the programme, as I did, mostly because I had already been in contact with these learners, I had been teaching them for a while and I had the time to plan everything. However, NA can also take place during the course so that finer points of adjustment to new demands made by education and the professional contexts can be integrated in the programme. Some of these demands come from changes in education regulations, others are brought about by policy changes in education, still others came about with the integration of new information technology in schools, so what we have to remember is that it is a never-ending process of questioning, checking and adjusting.

### **2.3.3 Genre Theory**

The term genre was first used by Aristóteles (1941:1319), in three different parts, deliberative discourse, judiciary discourse and demonstrative discourse. Other authors have since used the term, Bakhtin in 1953, Todorov in 1978, Kress in 1985,

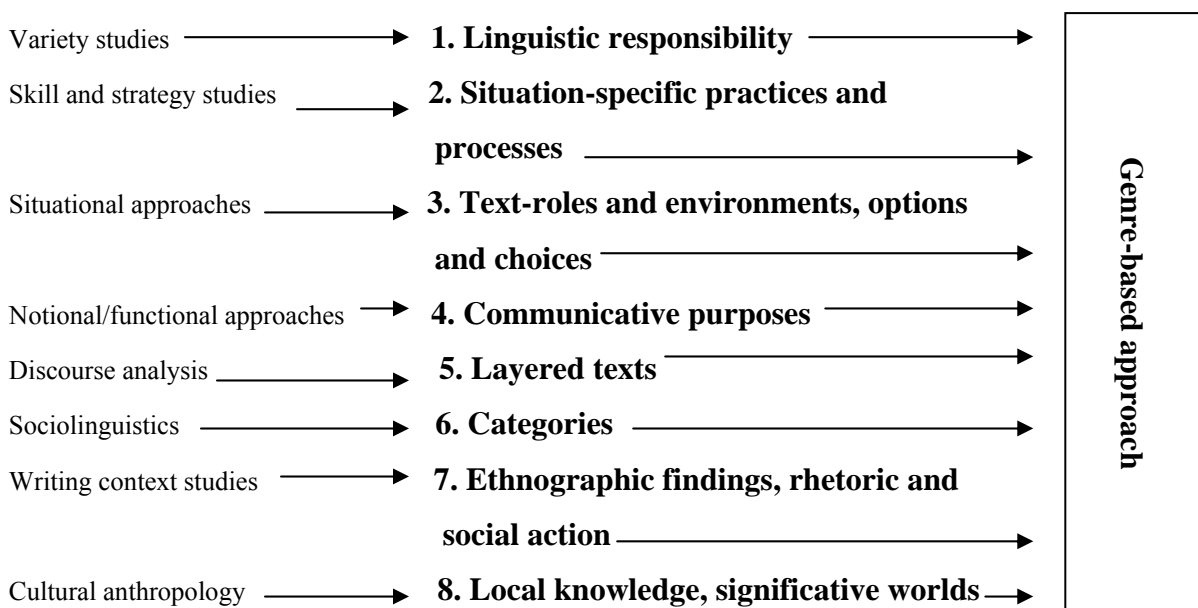
Swales and Martin in 1992, Bronckart and Egins in 1994, with different conceptions of the word, closer to that which I am going to present next. Dudley-Evans presents an understandable definition,

Genre refers to a text type that has developed in response to social or professional need. It generally has a predictable structure.

cf. 1998:14

and defines genre analysis as being «the study of the structural and linguistic regularities of particular genres or text types and the role they play within a discourse community» (idem). While discourse analysis wants to show the relations among texts, genre analysis wants to show the characteristics of a particular text type.

Genre analysis has become one of the biggest influences affecting the teaching and learning of languages in general and especially in ESP. Mitchell in 1957, Sinclair and Coulthard in 1975 and, more recently, Swales (1990) and Bhatia (1993) established procedures and principles concerning Genre Analysis. In the past few years, genre theory has added massively to our knowledge of the way discourse is used in academic, professional or institutional situations. According to Swales (1990), a genre-based approach is influenced by all these variables:



**Figure 1:** Adaptation of *Influences on a Genre-Based Approach* (Swales, 1990:14)

Relating to ESP, number 1, linguistic responsibility, is important as it reflects the need to understand the processes of language learning without ignoring the real properties of communicative actions in the field, in the work place. Number 2 is also important in relation to ESP as it enables us to find out the specific professional genres, the specific situations and practices that generate them because ESP is specific, not general. Number 3 is justified by Wilkins (1973) in this way:

The grammatical and situational approaches are essentially answers to different questions. (...) How do speakers of language X express themselves? (...) When and where will the learner need the target language? There is, however, a more fundamental question to be asked, (...) What are the notions that the learner will expect to be able to express through the target language?

Wilkins, 1973:3

Every ESP course is learner-centred, that is why number 4 is so valuable to ESP, it allows the teacher to assess the learner's need and the communicative purpose. Number 5, layered texts contribute when we are able to specify a particular genre's characteristics. The category that helps us the most when talking about sociolinguistics is the one of soft skills, as you may see in chapter 2.2.3, when referring to the need tourism operators have to possess skills in an area such as the one of solving problems or dealing with clients, just to give two examples. Number 7 helps ESP not so much for the spontaneous language but mostly because of the professional language, which is the case in Tourism. Finally, number 8 enables us to notice, to be aware of the cultural context in which the language is produced, to understand the local characteristics of the people involved in the profession setting.

Swales privileges the communicative purpose of a given situation, its conventions and discursive and linguistic rules which are shared by the community, which acts and lives in a certain context.

Bhatia (2004:156) creates a model of analytical procedures for a complex, dynamic and constantly developing world where he suggests investigating the textual space, the socio-cognitive space and the professional one.

[Genre is] a recognizable communicative event characterized by a set of communicative purpose(s) identified and mutually understood by the members of the professional or academic community in which it regularly occurs. Most often it is highly structured and conventionalised with constraints on allowable contributions in terms of their intent, positioning, form and functional value. These constraints, however, are often exploited by the expert members of the discourse community to achieve private intentions within the framework of socially recognized purpose(s).

Bhatia, 1993:13

To Bhatia, genre is the combination of the socio-cultural and the psycholinguistic aspects of text construction and its interpretation within a linguistic bases. When speaking of genre analysis he points out four features, it has real interest in the use of language whose goal is to communicate, it is enthused by applied linguistic matters, it is restricted in focus but broad in vision and it «gives a dynamic explanation of the way expert users of language manipulate generic conventions» (Bhatia: 1993) in order to get several multifaceted objectives.

Summarizing, we could say that a genre is a collection of rules, agreements that are recognizable to the community that share a communicative purpose, and which incorporates verbal communication that is defined in terms of what people do with it. Genres are generated in strings, situations generate genres, for example, speaking about Tourism, when I teach students how to look for a job, I show them advertisements, and after analyzing this specific genre, I have obviously to follow with another genre; the Curriculum Vitae and then with covering letters and so on. When a person receives a complaint letter he/she has to respond to it, as I said before, genres generate other genres, in strings.

### **2.3.4 The Specific Language Needs of Students of Tourism**

What are the specific language needs of students of Tourism? Why are these students studying English? The group of people from whom I gather the information I need is the target population. In this specific case I choose not only language learners but also people who might help me with information in this area, Tourism Course ex-

students already working in the field, colleagues who teach on the Course, and employers. When we talk of target population we must also talk about sampling. As the population was enormous, I had to choose just a portion, which I considered representative of the total population.

Considering that my participants are forty Tourism Course first year students, ten Tourism Course ex-students already working in the field, ten colleagues who teach on the Tourism Course and forty employers, I was able to find what particular specific written and oral genres and specific situational contexts, as well as specific language components needed by tourism operators. Here I must underline that cooperation is the key point, as it allows the researcher the possibility of becoming aware of the school, the work of various colleagues, employers' and students' priorities with regard, in this case, to the Tourism Course. At a later stage in my research collaboration became the key word, when I was not the only one who posed the questions but also my students or colleagues who shared their doubts with me, came to me and questioned things, made suggestions and tried to find answers.

### **2.3.5 Preliminary Results of the Questionnaires**

Why have I chosen the questionnaire as a procedure to collect the information? Not only because it is the most common, the most used, the easiest to prepare or to analyse, but also because it allows me to elicit very different types of information, such as communication difficulties, language use, preferred activities, learning styles or ideas and lifestyles. My questionnaire is very loosely structured - with open-ended questions - which allow the respondent to answer what he/she wants; it does not limit him/her. Like everything in life, questionnaires also have disadvantages such as the risk of having superficial or imprecise answers, but in this specific case I believe I was able to gather a good amount of precise and deep information on my topic, as you can see below, in the charts, these charts are not closed, opaque divisions but lists, which are permeable, which may interrelate several times within each other.

This information is of extreme importance as it allows the English for Tourism Teacher to realize what the professional and self promotion genres are. He or she can

have a clearer idea of the situational contexts and the professional domains for ESP in Tourism, as well as the special software needs of students of tourism.

### **Professional Genres**

- Advertisement
- Booking form
- Letter of confirmation
- Feedback questionnaire
- Memo
- Fax
- Complaining letter
- Brochure / leaflet
- Menu
- Bill
- E-Mail
- Telephone
- Dialogue;
  - to solve complaints
  - to give instructions to taxi drivers.
  - to take the guests personal details
  - to give suggestions on places to eat/to visit

### **Self Promotion Genres**

- Curriculum Vitae
- Covering letter
- Letter of recommendation

### **Situational Contexts**

- Job interviews / recruiting / formal and informal language
- Tourism industry / business
- Travel agencies and tour operators
- Telephone (taking reservations / messages)
- Hotel facilities / boards / accommodation types

- Conferences / meetings
- Promotional materials (advertisements / flyers / brochures)
- Dealing with complaints
- Describing museums, monuments, sights, and cities.
- Types of travel, airport (check-in /schedules)
- Planning itineraries / guided tours / holidays / advising clients
- Tourist Information Centres (TIC)
- Food and Drink / restaurants
- Money (how to explain a bill, hotel prices, payment procedures)
- Car hire / rental / negotiations

### **Professional Domains for ESP in Tourism**

- Marketing (Marketing Mix, client survey, target public, public relations, consumer behaviour...)
- History of Art (Artistic Styles, artefacts, cultural tourism, ethnography, heritage...)
- Tourism Products (Swot Analysis, wine tourism, the circle of life of a tourism product, booking process, accommodation, travel agencies...)
- Spas (description of Thermal Hotels, types of treatments, thermal spas in Portugal, thermal demand...)
- Geography and Tourist Itinerary (GDS)
- Portuguese Language and Culture (Baroque, Portuguese Renaissance, Manuelino)

### **The Special Software Needs of Students of Tourism**

- Global Distribution System (GDS)

In the late 1950s, several airlines created their own proprietary automated reservation systems to manage the increasing volume and complexity of booking air travel. By the 1970s some airlines, like *Delta Airlines Datas II* system or *American Airlines' Sabre* system or *United Airlines' Apollo* system merged and become more and more popular. In the early 80s the airlines expanded their systems to provide services to multiple airlines and began installing their reservation systems directly in travel agent offices to allow for more convenient and efficient access for travel agents. This expansion gave birth to a new industry, the interactive services industry.

GDS is a computer reservations system, which is programmed to store and retrieve information and conduct transactions related to travel. Today the four major systems are<sup>5</sup> Sabre (market share 30,8%), Amadeus (market share 27,7%), Galileo (market share 26,4%) and Worldspan (market share 15,1%).

Sabre is the world's largest electronic travel reservation system. It was developed in order to help American Airlines, who were facing some problems back in 1950s as their system for booking flights was entirely manual. American Airlines and All Nippon Airways, Cathay Pacific Airways, China Airlines and Singapore Airlines created it and Air Malta, US Airways and Malaysia Airlines, among others, also use it. In 1976 Sabre was expanded to travel agents and it has never stopped growing ever since.

Air France, Austrian, Iberia, SAS and Lufthansa created Amadeus, in 1987 and it is also used by British Airways, South African Airways and Continental, among others. By 2000 Amadeus received quality certification from the International Organization for Standardisation (ISO), the first GDS company to do so. Today it has an established global presence. It has 75 national marketing companies that are located in over 215 markets worldwide. Amadeus employs 6 500 employees worldwide and their workforce is comprised of people from over 100 nationalities.

Galileo is a global technology leader. Its core business is providing electronic global distribution services for the travel industry through its computerized reservation systems, leading-edge products and innovative internet-based solutions. It employs 5 000 people in more than 110 countries, serving more than 47 000 travel agencies and over 51 000 hotels. Galileo was created in 1993 by Aer Lingus, Air Canada, Alitalia, British Airways and KLM.

Worldspan is a leader in travel technology services for suppliers, travel agencies, e-commerce sites and corporations worldwide. It provides comprehensive electronic data services linking approximately 800 travel suppliers around the world to a global customer base. Worldspan was only created in 1990, by Delta and Northwest but is also

---

<sup>5</sup> For further detail please see [http://en.wikipedia.org/wiki/computer\\_reservations\\_system](http://en.wikipedia.org/wiki/computer_reservations_system)



used by Expedia, Orbitz, Hotwire and Priceline. It enables travel suppliers, distributors and corporations to reduce costs and increase productivity with its technology.

Nowadays a GDS in operation can be found in more than 10 000 airline sales offices, in over 67 000 travel agency locations and in up to 240 markets worldwide. It is available and accessible 99,9% of the time, it processes up to 17 000 messages per second during peak times and enjoys response times of a fraction of a second. Like an employer said in questionnaire 4 « [Students need to be capable of working] *Nos sistemas de reservas de bilhetes...*». That is why vocabulary on currency conversion, taxes, ticketing, air fares or language on itineraries, journey types (one way trip, return trip...) or classes are not optional items in my subject, on the contrary, they are obligatory things to discuss, to learn about, to share, to simulate. With regards to GDS, English is the only available key to work in Tourism.

GDS has got a lot of advantages both for tourism operators as well as for clients, which are summarized in the following list:

#### GDS systems <sup>6</sup>

- Developed lowest fare search capability and best-price comparisons for consumer travel values.
- Developed the ability to integrate and simultaneously display published, negotiated, consolidator and web fares for travel agents.
- Provide extraordinary service to customers, save time and money and it even sends brochures electronically.
- Developed the first graphical interfaces for airline seat selection, it can access more than 750 airlines, as well as more than 50 000 hotels and nearly 30 000 car rental locations, cruises, travel insurance, limousines, bus and rail tickets, events, dining reservations, cellular phone rentals, sightseeing, theme parks, golf courses and other suppliers.
- Deliver a worldwide distribution network and pioneered electronic ticketing and travel and offer sophisticated tools to help today's modern travel agency operate efficiently.

---

<sup>6</sup> Cf. Interactive Travel Services Association in [www.interactivetravel.org/media.cfm](http://www.interactivetravel.org/media.cfm)

From the questionnaires I also became aware that not only should I teach my students language in the field of Tourism but also language in the field of Marketing, Spas, History of the Art, Golf or Gastronomy and even Geography.

### **2.3.6 Basic Competences and Attitudes of the Tourism Operator**

What is the basic profile of the person who wishes to work effectively in Tourism? First of all he/she needs to know GE, the core structures and vocabulary, how to greet, to introduce himself/herself, to know the numbers, the forms of address, information on countries and nationalities, general geography, dates, asking the way, how to use familiar everyday expressions, can communicate in simple routine tasks, can use expressions related to areas of most immediate relevance or need, can describe himself/herself, can describe his/her background, and he/she also needs to have a certain attitudes, to be punctual, to be communicative, reliable, to have some notions of etiquette, politeness, body language and eye contact. In sum, we can say that the perfect student would enter higher education in B1 level<sup>7</sup>, which means he/she would have a solid knowledge of English, he/she would be considered an *Independent User*, according to the *Common European Framework of Reference* (CEF) level for languages, developed by the Council of Europe

Can understand the main points of clear standard input on familiar matters regularly encountered in work, school, leisure, etc. Can deal with most situations likely to arise whilst travelling in an area where the language is spoken. Can produce simple connected text on topics that are familiar or of personal interest. Can describe experiences and events, dreams, hopes & ambitions and briefly give reasons and explanations for opinions and plans.

Common European Framework of Reference, 2006

This is not always accomplished by the student, as I said previously, sometimes the student who attends the Tourism Course is not an average user of English, sometimes he/she has had English only for a couple of years or had schooling in the science area. Or, because they had schooling in the Humanistic area, they may have a

---

<sup>7</sup> For further discussion please see the *Common European Framework of Reference* (CEF) levels.

more advanced level of the language and have already developed competences in English quite well.

## **Overview**

In this chapter I have made a brief overview of Systemic-Functional Linguistics and discussed English for Specific Purposes as well as Needs Analysis and Genre Theory. I discussed the importance of students possessing soft-skills and I have also presented the most important professional and self-promotion genres, the situational contexts, professional domains for ESP and the special software needs of students of Tourism. I also proposed some basic competences and attitudes the Tourism operator must aim for.



## **Chapter 3**

### **3. Analysis of Questionnaires**

#### **3.1 Findings**

In order to obtain the information that I considered pertinent, I applied four different questionnaires to four different groups. These were:

- teachers who teach on the Tourism Course,
- students from the first year of the Tourism Course,
- employers in the city of Viseu,
- ex-students of the Tourism Course

Because the questions were formulated to obtain personal opinions and reactions, I will now present the more salient responses to my questions. Whenever these can be grouped together I will do so. In some cases, the questionnaires were only a first approach, some answers were not as specific as I wanted, others were too vague so I had to clarify some answers orally, in short conversations with some respondents.

#### **3.1.1 Questionnaire for Teachers who teach on the Tourism Course at ESTV**

First of all I have to explain why I have only got ten questionnaires, on the one hand because within the Tourism Course we have several different subjects that are taught by the same teacher, within the same year or throughout the course (the same thing happens to me, I teach six different subjects in six different semesters of the course), on the other hand, I have only got ten questionnaires because I chose not to apply questionnaires to the teacher of *Métodos Quantitativos*, *Fiscalidade de Empresa* and *Noções de Direito*, as their subject matter seemed not to have any particular relevance for the communicative component of the tourism profession. In fact, these subjects are so specific and objective that it is difficult to imagine any communication being carried out in English between tourism professional and a tourist, in these domains. The teachers of *Informatica I* and *Informatica II* chose not to answer the questionnaires.

### Question 1:

In your opinion what contents should be taught in the English class in order that students may acquire more easily what is taught in your class?

➤ General English not Specific English

Only one of the teachers answered in this manner. An employer in questionnaire 19 also said his Hotel, *Hotel Príncipe Perfeito*, has got all the relevant text genres in both Portuguese and English.

➤ English for Marketing

Four colleagues talked about the need for this type of specific language. Although most of the marketing terminology in English is already used in Portuguese, some words and expressions still need conceptual explanation in English.

➤ Consolidated English

My colleagues would like students to already have a consolidated level of English. As the Common European Framework of Reference proposes, students should enter higher education as *Independent Users*, at the B1 level<sup>8</sup>. This entry level of English would allow the teacher to start from a competence platform which would allow for quicker language learning and more specific content.

➤ Specific Air travel vocabulary

Activities such as word games on air travel, simulation of interviews with airline crews, sharing flight experiences, learning how to research the best prices, schedules or connecting flights, writing expressive compositions on air transportation, searching for information on aircraft design, for example in <http://wings.ucdavis.edu>, can be of great help when developing this specific

---

<sup>8</sup> Please see chapter 2.3.5 on the desirable profile of a tourism operator for further details.

topic. This specificity is understandable due to the fact that these teachers are particularly sensitive to the needs of air travel vocabulary and programmes. In fact, the school has decided to acquire the *Galileo* programme (we only had a version of it which was insufficient) due to the importance it has in the tourism activity.<sup>9</sup>

➤ English for Tourism

Four colleagues talked about the need for this type of language. They do not specify any particular domain.

➤ Museums

My History of Art colleague speaks about the need for this vocabulary and language.

➤ «Teatralização de situações»<sup>10</sup>

These will be like the simulated situations<sup>11</sup> I propose in class, which students find motivating and fun, as mistakes can be made with no drastic consequences and they memorize specific vocabulary that is being taught more easily. I try to use it, not daily but as much as possible. There are often too many students in class to carry out these kinds of speaking activities effectively but the results they produce are still worth the effort. The ex-students, in their questionnaire 7 and questionnaire 2, both point out the importance of the use of these simulated situations.

➤ Heritage

It is interesting to note this but because of lack of time, as courses are short, or due to my own lack of knowledge, I have not till now included this aspect in my course design. I sometimes mention these aspects but I have given them little relevance and did not spend too much time on them. That is why NA<sup>12</sup> is so important, I used to do things differently but now I see that I need to rethink and

---

<sup>9</sup> For further detail please see chapter 2.3.4 on GDS

<sup>10</sup> For the full answer please see questionnaire number 3, given to the teachers at ESTV.

<sup>11</sup> Please turn to chapter 333 on authenticity, for further details.

<sup>12</sup> For further discussion please see chapter 2.3 on NA



redesign my programme and practices. I need to focus on other subject areas and include them in the English course as interesting and relevant topic areas.

➤ Art Styles

The teacher of History of Art is particularly sensitive to this need.

➤ Films<sup>13</sup>

The colleague who suggested films did so as the students can now simultaneously listen to and read the discourse on film by means of the subtitles and can take in the various registers and varieties of English. When my colleague pointed out this strategy he was not suggesting students see the film because of its content but as a way of listening to English, of coming into contact with different varieties of spoken English and it is also a way to see the written form of words they may not find in classroom contexts and see how they are used in contextualized communication.

➤ Business English

Today there is the recognition of the need for workers in the tourism sector to be proficient in English, to possess communication skills, specially relating to business negotiations where competition is high. Things like knowing how to handle effective presentations, participating in meetings, dealing with commercial correspondence, establishing social interaction, answering telephone calls, being concise (for lack of time can generate misunderstandings) are fundamental aspects when speaking of tourism.

➤ Advertising

It is important to make students aware of the need to be careful, to be responsible when promoting a region, a tourism spot or a hotel. It is extremely important that tourism operators possess the skills that allow them to endorse a tourism product in the right manner.

---

<sup>13</sup> An ex-student in questionnaire 4, and a 1<sup>st</sup> year student, in questionnaire 5 also point out the importance of listening to and seeing films spoken in English and with sub-titles in English.

➤ Brainstorming

This strategy helps students to practice vocabulary, to acquire language, to develop their own ideas about a specific topic.

**Question 2:**

In your opinion what contents should be taught in the English class in order that the students, when they start work, may more readily apply the contents of what you teach in class to what they do?

➤ General English not Specific English

Only one respondent said he preferred GE to ESP.

Like it was said by one of the employers in questionnaire 19, who said that ‘his’ hotel had everything in both Portuguese and English. This respondent has failed to see that no matter how useful having all the written textual genres in English as well as in Portuguese may be, there are specifications in oral communication in Tourism that have to be carried out in English too.

➤ Consolidated English

As I said in the previous question what is expected and desired is that students enter the Tourism Course as independent users, at B1 level, so that they might learn specific content as well as particular language faster.

➤ Relationship Marketing

Soft Skills<sup>14</sup> are of great help when speaking of tourism and relationships, negotiating or finalising a deal in general. Recreation and tourism are always related, when working in a travel agency, tourism operators have to promote hotels, regions, countries to make clients want to go there. When working in a hotel reception they have to make clients feel that they are in the best place

---

<sup>14</sup> Please see chapter 2.2.3 on Soft Skills for further detail.

possible. Some may be there on work but most of them are there on holiday, just to relax and have fun.

➤ Specific marketing vocabulary

As I said previously, some colleagues pointed out the need for this area to be included in the English course.

➤ Tourism Products and Tourism Services

It is important to insert these topics in our classes so that students might become aware of specific vocabulary, language or even for them to be aware of associations like ATOP<sup>15</sup> (Association of Tour Operators to Portugal), which are of great help to clients when speaking of saving time and money and getting high quality standards. It is particularly important to show them where to search for information on these topics and how to take advantage of it.

➤ International relations

It is important to help students to develop their skills in order to allow them to establish and to maintain oral and written contact with companies or with clients. As the language of international communication is English the establishment and management of international relations depends on the appropriate use of this language.

### **3.1.2 Questionnaire applied to the Ex-Students**

Here the sample is composed of nine questionnaires because some ex-students are unemployed, others are working in companies that are unrelated to tourism, such as supermarket chains, Social Security or clothes stores; but the main reason for having so few questionnaires applied to the ex-students is because this course, in *Escola Superior de Tecnologia de Viseu*, has only been running since 1998/99, so we only had two sets of students (of about fifty students) who ended the course and entered the work market.

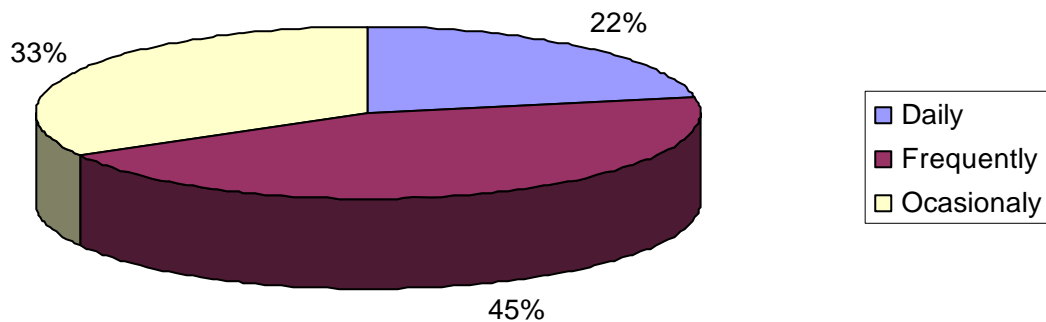
---

<sup>15</sup> For further detail please see [www.atop.org](http://www.atop.org)

**Question 1:**

Do you get English speaking clients?

**Frequency of Clients Who Speak English**



**Pie Chart 1:** Frequency of clients who speak English – Ex-Students Questionnaires

In this chart we can see that we have a variety of answers because it depends on the place we are speaking about, some of my ex-students are working in Viseu but others are not. When we refer to the City of Viseu we must bear in mind that we are talking of an area that is made up of thirty-four counties, with more than 84 000 inhabitants and about thirteen major Hotels, more than 1 400 sleeping quarters and more than 155 000 beds. The INE (*Instituto Nacional de Estatística*) says that when tourists visit the Central Region of Portugal<sup>16</sup>, they only stay on average for a night or two (that is why we only had 32% hotel occupation rate last year) and then leave to visit other places. Viseu is not a sun and sea tourism product so, tourists go to Viseu for several other reasons. It has, for example, thermal SPA hotels, it has rural tourism and it has tourism connected with wine and gastronomy as well as cultural tourism, which diversifies the length of stay expectations and visiting behaviour of each tourist.

<sup>16</sup> Please see the INE site [www.ine.pt](http://www.ine.pt) for further details

Foreign Tourists who came to Portugal are mainly from the UK (for example, 22% in 2002<sup>17</sup>), from Germany (12% in 2002) and from neighbouring Spain (6% in 2002). But tourists from the UK go mainly to the Algarve, Madeira and to the North of Portugal, not to Viseu. The INE states that in 2002, for example, 65% of the tourists who came to the central region of Portugal were Portuguese; only 35% were foreigners (9% Spanish, 6% French, 4% Italian and 16% from other countries). We do not have a significant number of tourists from English speaking countries, although those who are not from English speaking countries use mainly English to communicate in the tourism context.

Another point we have to take into consideration is the fact that Viseu receives tourists, people who visit Viseu for pleasure and interest and who sleep here for, at least, one night, but it receives even more excursionists, people who visit Viseu for less than a day, in small journeys, usually in groups and arranged by travel operators. These groups of people usually bring a guide with them as these trips are previously organized and have planned tours, this way they are able to see and to go to specific places without being afraid of getting lost. When we speak of Japanese groups, for example, most of them already bring a Japanese guide; they plan their trip with this in mind, even knowing that it increases the price of the trip.

**Question 2:**

In what situations do you speak in English?

➤ Check-in and Check-out

These are situations that require specific forms when speaking of hotels and air travel. Here tourism operators may help clients by clarifying the information that is required by the forms or just by giving general information on what it is asked about the processes of checking in and out or in making small-talk.

➤ Socializing

---

<sup>17</sup> Please see the INE site [www.ine.pt](http://www.ine.pt) for further details

- To give information to tourists

The reason why I find it fundamental to simulate tourism related situations, coincides with what a colleague of mine responded<sup>18</sup> and two ex-students proposed<sup>19</sup>. Most of my ex-students spoke of the need they have to improvise orally in English. As I have stated before, our main goal is communication, so we need to use the real situational contexts we find, in this way students will be able to improvise in English when in real work situations.

- To establish contact with the service suppliers (book or confirm flights, accommodation, type of board, book extra activities, tours, excursions)
- Direct sale at the front desk/conversation with clients

### **Question 3:**

In what situations do you use written English?

- In letters<sup>20</sup>

Complaint letters, covering letters, letters of presentation, letters of confirmation, and letters of recommendation.

- In e-mail to clients

Electronic mail is inexpensive, it helps students to enhance their oral and written communication skills because, most of the times, it uses a combination of oral and written genres. Depending on the receiver, it may allow for authentic communication with native speakers or not, but as I said previously, English is a *Lingua Franca* of tourism and communication, so the possibility to communicate in English is high.

---

<sup>18</sup> Please see questionnaire 3 applied to teachers who teach in the tourism course in ESTV for further details.

<sup>19</sup> For further details please see questionnaires 2 and 7 applied to ex-students of the tourism course in ESTV.

<sup>20</sup> For further discussion please see the chart on professional genres

Students do not need to be in class to use e-mail; they can be outgoing or introverted, they can make their own schedules, they can practice at home, by themselves, it endorses learner-centred language learning; they do not need to follow class specific subjects, they are free to speak of a variety of different contents, as e-mail is informal or formal as one wishes. As students they should be conscious of the importance of exchanging e-mail with people all over the world, so one day, when they became professionals they will be more competent users of this valuable means of communication.

- To process payments made by credit cards
- In faxes to clients, suppliers or operators
- To book flights<sup>21</sup> and accommodation

**Question 4:**

What materials would you like to have in English in order to help you with your Professional activities?

- On-line translation programme

Like one of my Ex-students answered in question 4 «Nada. Tudo o que preciso obtenho na Internet.» And today we know that the Internet is a very useful tool, when we know how to carry out search or research and use it appropriately. That is why we teachers are in schools, to help students to obtain the information, and to teach them to develop their own means of researching, selecting and using information. This includes ethics with regard to correct use of information on the internet and discernment on what information is useful and what is not reliable or pertinent. Students must become progressively independent and be able to learn from experience, from their fellow workers and even from their clients,

---

<sup>21</sup> Please see Questionnaire for Teachers who teach on the Tourism Course at ESTV, Question 1, for further details.

with a view to engaging in life long learning. They should not depend only on the knowledge and experience of the teacher, but on their own too<sup>22</sup>.

- On-line dictionaries
- On-line glossaries<sup>23</sup>
- To learn the language used in GDS (Global Distribution System)<sup>24</sup>
  
- «Temos tudo bilingue, Português e Inglês.»<sup>25</sup>

In Viseu every four or five star hotel, like *Hotel Grão Vasco*, *Hotel Príncipe Perfeito* or *Hotel Montebelo*, among others, already has a data base with the functional written genres they use everyday in both Portuguese and English, at least. That is why I do not find the need to put so much emphasis on written genres; I prefer to give more relevance to the oral genres, when speaking of tourism, in Viseu. As one of the employers said, in questionnaire 19, «Nenhuns, quer o nosso sistema quer os nossos materiais são bilingues. Temos tudo em Português e Inglês e futuramente esperamos ter outras línguas.»

- Grammars

At the beginning of each semester I give my students a list of grammars, for example, the *Advanced Language Practice* by Macmillan or the *Oxford Practice Grammar*, by Oxford University Press or the *Advanced Grammar in Use*, by Cambridge University Press, so students may look up any queries they encounter while studying English

- Tourism magazines

Using texts and excerpts from tourism magazines like *Timeout*<sup>26</sup> or *Travel and Leisure*<sup>27</sup> or *Islands*<sup>28</sup> or *Blue*<sup>29</sup> or *Tourism Analysis*<sup>30</sup> in class puts students in

---

<sup>22</sup> I have already proposed an exercise keeping in mind the *Bologna Paradigm of Learning*, which you can find in chapter 4.4.3

<sup>23</sup> For further discussion on websites on on-line glossaries please see chapter 4.5.1 on Materials

<sup>24</sup> For further detail please see chapter 2.3.4 on Students of Tourism Special Needs

<sup>25</sup> Please see Questionnaire 3, Ex-students for further details.

<sup>26</sup> Please see [www.timeout.com](http://www.timeout.com) for background on this matter

<sup>27</sup> For further detail please see [www.travelandleisure.com](http://www.travelandleisure.com)

<sup>28</sup> Please see [www.islands.com](http://www.islands.com) for further discussion

<sup>29</sup> For further detail please see [www.blue.com](http://www.blue.com)

<sup>30</sup> Please see [www.cognizantcommunication.com/filecabinet/tourism\\_Analysis/ta.htm](http://www.cognizantcommunication.com/filecabinet/tourism_Analysis/ta.htm) for further detail



direct contact with authentic genres and with interesting subject matter that is up to date. Some of these magazines also help the students to get the tourists' perspective and to understand the competitiveness of the market.

- Dictionary, in book form
- Films without sub-titles<sup>31</sup>

### **Question 5:**

In your opinion what subject matter should be included in the English Programme in order to improve the competence of tourism professionals in the future?

- Simulated situations

As some of my ex-students suggested «...devem criar-se exemplos práticos de situações quotidianas relacionadas com turismo»<sup>32</sup>, «Também é importante fazer simulações de situações que possam acontecer, como pedido de informações...»<sup>33</sup> or «Praticar com os alunos várias simulações de atendimento ao público...»<sup>34</sup>. These opinions go with what my colleague said «Teatralização de situações»<sup>35</sup>. This means that my intuitions were correct, when speaking of simulated situations, that I should continue using this kind of practice within my classes. It is productive although in the beginning, when they try to simulate a situation, some students feel uncomfortable; in the end they all see the main point of this strategy, its usefulness and how it will give them confidence and agility in handling unprepared conversation.

- General approach to the reservations system<sup>36</sup>

English is the only language used in it as I have already given a short explanation of what this is.

---

<sup>31</sup> A colleague and a 1<sup>st</sup> year student also point out the importance of listening to and seeing films spoken in English and with sub-titles in English

<sup>32</sup> For full sentence please see Questionnaire 2, Ex-students

<sup>33</sup> For full sentence please see Questionnaire 5, Ex-students

<sup>34</sup> For full sentence please see Questionnaire 7, Ex-students

<sup>35</sup> For full sentence please see Questionnaire 3, Colleagues

<sup>36</sup> Please see chapter 2.3.4 on NA and GDS for further detail.

➤ Authentic texts<sup>37</sup>

«Textos verdadeiros» (for full answer please see Questionnaire 3, Ex-students Besides using authentic materials taken from the various tourism operators I use the workbook *English for International Tourism*. The authors, Miriam Jacob and Peter Strutt took care to choose a wide variety of authentic texts from tourism publications and interviews with experts in the tourism industry. The reason why I focus on authentic materials is that all the respondents concur with my feeling that these are fundamental in laying down the essential language structures and vocabulary for tourism professionals. There are many specific tourism texts, as these have to be identified, studied and reproduced by students.

➤ Specific tourism, travel agency and airline language.

In Viseu we have a lot of different kinds of hotels and travel agencies. Tourism students have the opportunity to do an unpaid internship<sup>38</sup>. Some even continue working at the places where they carried out this internship when they conclude it. Internships are excellent opportunities to expose students to real work situations but until now, little improvement has been brought back into the structure of the course, as students are seldom asked their opinion on how they have used English during their internships. This has been a wasted opportunity I hope can be reversed.

### 3.1.3 Questionnaire to the 1<sup>st</sup> Year Students

**Question 1:**

In your opinion what contents taught in the English class do you expect to use orally professionally?

<sup>37</sup> Please see chapter 4.3 on authenticity for background on this matter.

<sup>38</sup> Tourism courses have not, till now, included compulsory internships. With the *Bologna Process* students may do one and have this converted into ECTS, in the subject *Opção Livre* or in the subject *Unidades de Competências Genéricas*. The details of this equivalence system have not been agreed upon yet.

Most of the first year tourism course students do not know what they will really need before they enter the work market, they do not realize yet what their specific language needs will be, what particular genres they will encounter or what situational contexts they will need to fit into. They may know what they want and what they think they need but they do not know what they need. To give an example, one of my 1<sup>st</sup> year students said, when answering question 2, «Espero utilizar todos» (Questionnaire 22)<sup>39</sup>.

➤ General culture

In the Tourism course, when speaking in terms of acquiring culture, it is a very enriching experience for students, in my personal opinion. During the course we have a huge variety of study visits, which help students to come into direct contact with places of tourism and professional interest. They also meet and talk to people who have unquestionable impact on the work of tourism and professional situations and who will enrich them as future tourism professionals, as citizens and as people.

**Scheduled Visits in the Tourism Course**, [outside Viseu (others can be proposed, according to availability)]:

**1<sup>st</sup> Year**

- Visit to BTL (Bolsa de Turismo de Lisboa) and Visit to the Historical Villages of the *Dão Lafões* Region.

**2<sup>nd</sup> Year**

- Visit to Lisbon (Several monuments and places, to go to various plays and concerts)

**3<sup>rd</sup> Year**

- Visit to FITUR (International Tourism Fair in Madrid)

➤ Global English

As I have mentioned before, today English has a key role in society. At the present time English is the leading language of international communication and the established language of science and business in the world. It is the most spoken language to communicate and to do business. Computer systems are

---

<sup>39</sup> For further detail please see chapter 2.3 on NA

mostly in English, Internet search motors and the best sites are in English. It is not surprising that Global English is presented as essential.

Ricardo Schutz (2006) mentions that, for example, «there are almost 180 million learners of English in the formal education system in China» which proves the rise of the English language throughout the world still today and David Crystal (1998) speaks about it when he says that English is the official language or, at least, the working language of international political organizations, such as the Commonwealth or the European Union. Most international publications on business and tourism are in English (*The Economist*, the *Financial Times*, the *Business Week*, the *Fortune Magazine*, the *Tourism Analysis*, the *Travel and Tourism Magazine*, for example), most advertising is in English, USA films are seen all over the world, BBC has had a huge influence on the spread of English, *Pop Music* has also had a marked influence in spreading it.

In 1998 David Crystal also mentions the huge importance tourism had in the expansion of the English language as it is the most used language in this specific industry, GDS and air/maritime traffic control are examples of it. Pennycook (1994) has even defined English as «International Language». A 1<sup>st</sup> year student summarises this by saying, «Todos. Pois a língua inglesa é a língua do mundo.» (Questionnaire 8 - 1st Year Students)

➤ Socializing

As I mentioned before, when analysing Question 1 and Question 2 – Colleagues include socializing when speaking of the best profile a tourism operator should possess. There is a frequent need for tourism professionals to move out of purely functional activities and to socialize with clients. This requires the development of language competence in a more relaxed register.

➤ Explanation of tours

Most students point out the need to know more about tours, the way they should design and organize them, the way they should explain them to clients, the amount of time each activity lasts and other information that will increase the tourists enjoyment and makes service more efficient.

➤ Practicing real situations

Simulated situations that I use and that appear in chapter 4.3 and that I have already pointed out.

➤ Contents that will allow students to be more fluent

To be able to communicate effectively in English is our main purpose<sup>40</sup>.

➤ Language related to tourism

➤ Terminology of Spas<sup>41</sup>

Today theme tourism is in fashion. So why do Thermal Hotels in Portugal not have as many visitors as desired? Well most of the Thermal Hotels, in Viseu, do not have English pamphlets or any other form of advertisement. The ones who have got web pages, like *Termas de Alcafache* or *Termas de S. Pedro do Sul* or *Termas do Carvalhal*, have it in Portuguese only. The pages are appealing, well structured but they do not have an English version of the information. A positive aspect is that some of them, when speaking of Viseu, are partners of the *Termas de Portugal*<sup>42</sup>, which is a powerful association which aims to further the interests of thermal hotels. However, belonging to an association is not enough, more has to be done to improve the availability of information on the internet in English.

➤ Museum Vocabulary

I have already pointed out the advantages of bringing History of Art<sup>43</sup> related vocabulary to the English class; this is why an ESP teacher should not only teach language related to the specific area of English language but also from other subjects.

---

<sup>40</sup> Please see chapter 2.2.1 on the ESP Teacher's Profile for background on this matter

<sup>41</sup> Please see chapter 4.5.1 on an example of an exercise within the *Bologna Paradigm of Learning* for further discussion.

<sup>42</sup> For further detail please see [www.termasdeportugal.pt](http://www.termasdeportugal.pt), whose site is in Portuguese and which has also got an English version of it but till today I was not able to see it once every time I clicked *Welcome* I always got *Currently being updated. Please comeback soon*.

<sup>43</sup> Please see chapter 2.3.4 on Professional Domains for ESP in Tourism for further detail

**Question 2:**

In your opinion, what contents taught in the English class do you expect to use in non-professional contexts?

- Informal conversation and Language for socializing
  
- Vocabulary of everyday situations
  
- Shakespeare

In the following chapter<sup>44</sup> I have an exercise that may help to better understand why it is so important to teach language together with culture.

**Question 3:**

In your opinion what contents taught in the English class do you expect to use professionally in writing?

- Formal Register

This is very important for Tourism students as most of the communication they will carry out will have some formality, like answering complaint letters; writing confirmation faxes to clients, taking messages, reservations and booking hotels and flights.

- To use more simulated situations

I use simulated situations extensively. Sometimes, students forget that before practicing them they need first, to acquire the vocabulary, expressions and language, otherwise they will not be able to simulate real contexts properly.

---

<sup>44</sup> For further detail please see chapter 4.5.2 on an example of an exercise on cultural awareness

➤ Advertising<sup>45</sup>

➤ Tour organization

Students find it important to know more about tours; how to plan, describe and explain them.

➤ Complaint letters

This is a specific professional genre of tourism course<sup>46</sup>

➤ «Global Tourism»

Globally, according to WTO<sup>47</sup>, Tourism accounts for roughly 35 per cent of exports of service and over 8 per cent of exports of goods. Tourism is now the world's largest employer, for 83 per cent of countries in the world; tourism is one of the top five sources of foreign currency.

In 2003, more than 401 million international tourists arrived in Europe, 119 million arrived in Asia and the Pacific, 112 million arrived in the Americas and 30 million arrived in Africa. In 2003, the world top tourist destination was France, followed by Spain, the United States of America, Italy and China.

**Question 4:**

In your opinion what contents taught in the English class do you expect to use in writing in non-professional contexts?

➤ Many types of letters

Complaint letters, covering letters are some of the many examples of letters that Tourism students will encounter while working as Tourism Operators. When

---

<sup>45</sup> For further detail please see chapter 3.1.1 on the findings on the Questionnaire for teachers who teach on the Tourism Course at ESTV - Question 1.

<sup>46</sup> Please see chapter 2.3.4 on Questionnaires' preliminaries results for further discussion.

<sup>47</sup> The World Tourism Organization was created by the United Nations and it consists of a mix of 130 plus governments and 350 affiliated private enterprises. It compiles industry statistics and market trends.

speaking of complaint letters in non-professional contexts I think what the student might want to say was that one day he/she can use this genre to make a complaint in a hotel or somewhere else.

➤ Vocabulary

➤ How to fill in questionnaires<sup>48</sup>

Restaurant service surveys, customer satisfaction surveys<sup>49</sup>, employee surveys, customer service surveys, customer loyalty questionnaires, quality surveys, client motivation questionnaires<sup>50</sup>, employee opinion surveys. All are important; Tourism Operators will have to ask clients to fill them in, that is why it is important for them to know how to deal with this specific genre.

➤ Grammar

➤ Internet<sup>51</sup>

➤ Leisure<sup>52</sup>

➤ To be able to see and to understand films spoken in English<sup>53</sup>.

### **Question 5:**

In your opinion what contents should be included in the English class in order to improve the work of the future tourism operators?

➤ The type of behaviour the different cultures present

This is a very difficult thing to accomplish because even with people from the same country we find different reactions. Dealing successfully with this delicate

---

<sup>48</sup> Please see [www.tourismstat.com](http://www.tourismstat.com) or [www.questionpro.com/survey-questionnaire.html](http://www.questionpro.com/survey-questionnaire.html) or [www.spacefuture.com/lists/sf-discuss/february-2004/dc00000.doc](http://www.spacefuture.com/lists/sf-discuss/february-2004/dc00000.doc) for further discussion

<sup>49</sup> For further detail please see the Appendices

<sup>50</sup> For further detail please see the Appendices

<sup>51</sup> Further on, I will give an example of an exercise within the Bologna Paradigm of Learning where I point out some of the advantages the Internet has to offer to the ESP teacher.

<sup>52</sup> For further detail please see page 39 on Relationship Marketing.

<sup>53</sup> An ex-student, questionnaire 4, a 1<sup>st</sup> year student, in questionnaire 5 and a colleague, in questionnaire 5 also point out the importance of listening and of seeing films spoken in English and with sub-titles in English.



subject cannot be taught in a course but is a lifelong learning process. Teachers can give emphasis to cultural awareness in a subject and encourage critical thought when speaking of culture<sup>54</sup>.

➤ Informal English

I call it consolidated English as the Common European Framework of Reference proposes it and as I said in previous questions, related to the type of profile a tourism operator should have.

➤ Handling Conflict<sup>55</sup>

As I pointed out in chapter 2.2.3 when speaking of soft skills, companies nowadays give preference to people who possesses not only the needed technical skills but also soft skills, clients prefer people who, more than knowing how to respond formally to a complaint letter, are able to solve problems at a given moment, more quickly and in a satisfactory way. As I mentioned earlier, these students need to practice oral skills, to know how to improvise, to develop and improve their speaking skills in order to gain confidence and fluency.

➤ More tourism related language

➤ Listen to different varieties of English.

I have already spoken about the importance of listening to native<sup>56</sup> speakers of English, who have a more normative pronunciation. But it is also very important that students become familiar with English spoken by non-native speakers. This English may be broken and may have many disfluences but as English is a Lingua Franca of Tourism, imperfection in its use must not entail a breakdown of communication between the professional and the client.

➤ More hours of English.

Following the indications of the *Bologna Process* our school reduced the number of contact hours of English but, on the other hand, we were able to

---

<sup>54</sup> Please see chapter 4.4.4 on a possible exercise that shows this for further discussion.

<sup>55</sup> Please see chapter 2.2.3 on soft skills for background on this matter

<sup>56</sup> For further detail please see chapter 4.4.1 on the organization of the workbook.

introduce two new languages as options, French and Spanish. In my opinion, this is very good, as a Portuguese tourism operator, working in Portugal, should know, at least, two foreign languages, one being English, otherwise he/she will not be able to carry out his/her activity properly.

### **3.1.4 Questionnaire to the Employers**

Selecting employers was difficult, mainly because, in Viseu, we have several different types of tourism such as:

- Thermal Spa tourism
- Rural tourism
- Cultural tourism
- Wine and Gastronomy tourism

And we have a great variety of different tourism related work in which students will find placements. I decided to choose these employers:

- Thermal Hotels from the District of Viseu
- City Halls from the District of Viseu
- Restaurants in Viseu
- Travel Agencies in Viseu
- Hotels in Viseu

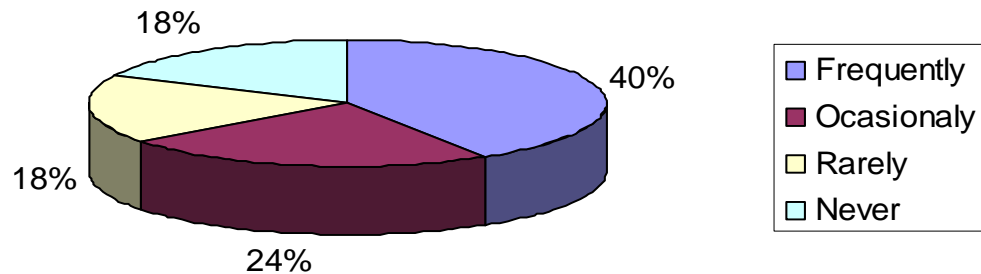
Why these employers and not others?

- Firstly, due to the fact that all of them, one day, will be possible working places for my students;
- Secondly, because some of them are places where tourism students carry out their internships;
- Thirdly because some of my ex-students are already their employees.

Question 1:

Do you usually have clients who speak English?

## Frequency of Clients Who Speak English



**Pie Chart 2:** Frequency of clients who speak English – Questionnaires to Employers<sup>57</sup>

Question 2:

In what oral and written situations do you use English?

➤ In the GDS

As an ex-student of mine states in his answer to the questionnaire «Aprendizagem da linguagem utilizada nos GDS (Global Distribution System), Galileo, Amadeus, etc, utilizado por todos os intervenientes do sector do turismo» the language of all the GDS is English.

➤ Medical information: treatments and procedures

Spa related language is very useful for work in tourism, some TC students may work in a thermal hotel in Portugal or even in a Spa anywhere else in the world that is why I considered Spas as a Professional domain for ESP in tourism<sup>58</sup>.

<sup>57</sup> This situation is mainly due to the fact that I already presented when analysing Question 1 – Questionnaires to Ex-Students.

- To explain the menu

Wine and gastronomy are an important part of Tourism in our country; it is something that makes Portugal differ from the rest of the world so why not help students create and translate a menu or take a real menu to class so they may explain the dishes, the wine card or just the singularity of a dessert.

- In day-to-day conversation with clients

I give more relevance to simulated situations, to the oral skills students should possess; not so much to the predictability of the written genres, but mainly to the unpredictability of oral genres, to the informality of some approaches, to giving information and to solving problems in English.

- Information on flights, hotels, restaurants, schedules
- Tour suggestions
- To read international reports
- E-Mail<sup>59</sup>
- To make reservations

Question 3:

What materials would you like to have in the English language that would make your professional activities easier?

- None

Pamphlets, leaflets, computer systems are in both Portuguese and English, however even a random analysis of some pamphlets and other promotional material will show that most of the information in the English language use is incorrect to the point of being comical. Although the emphasis on oral communication must be on the capacity to get the message across, when we

---

<sup>58</sup> For further detail please see chapter 2.3.4 on Questionnaires' Preliminaries Results.

<sup>59</sup> Please see chapter 3.1.1 on the findings on the Questionnaire for teachers who teach on the Tourism Course at ESTV - Question 3, for further discussion

consider written material for promotion much more care should be taken with every aspect of the content and the language.

➤ Price charts

A lot of places in Viseu still have not got their price lists in both Portuguese and English.

➤ Elementary English Courses

Some employees show a great will to attend a Basic English course. This way, they say, it would be easier to establish a brief conversation with their clients. It would make it easier for them just to communicate, to socialize with the clients.

➤ Menus

In Viseu only the finest restaurants have their menu in both Portuguese and English, in the other restaurants, workers find it hard to explain their dishes in English. There are a lot of gastronomy and wine designations that they are not able to describe, so, sometimes, because they do not know how to describe it satisfactorily in English, this can lead to the client giving up and going away.

➤ Advertising<sup>60</sup>

➤ Books

➤ Maps in English

➤ Glossaries<sup>61</sup>

I think that we can take more advantage of the Internet. Sometimes teachers are afraid of the unknown so they do not use things they do not feel confident with. The Internet is a helpful tool when teaching languages. I made a list, in the bibliography, of some helpful sites tourism teachers may use to improve their classes. A glossary on Spas or on history of art or related to golf or gastronomy or wine are some of the numerous things an ESP teacher can use in terms of

---

<sup>60</sup> Please see chapter 3.1.1 on the findings on the Questionnaire for teachers who teach on the Tourism Course at ESTV - Question 1, for further discussion

<sup>61</sup> For further detail on websites on on-line glossaries please see chapter 4.5.1 on Materials

glossaries. It is content related to English class but it is content which will also be of great help to other subjects of the Tourism Course.

➤ Tour descriptions in English

Some workers show an urgent need for this type of material. Around Viseu we still find places, like Castro Daire, just to give one of several possible examples, which are unexplored places, where Portuguese is the only possible language, foreign tourists find it hard to be understood and to made themselves understood if they go there.

➤ Information leaflets

I usually take a few examples of leaflets to classes so that my students may see, touch; understand the type of language that is used and how to work with them. Some leaflets have errors<sup>62</sup>, I also take those to classes, in this way they come into contact with authentic materials, see their form and also have the opportunity to find out what is wrong with them.

### **3.2 Discussion of Results**

➤ Soft skills are essential, it is highly important that students know how to handle stress situations, how to interact with clients, how to deal with unpredictable situations.

➤ Some questionnaires refer authenticity as being important when teaching tourism courses and I totally agree with this. Using authentic genres related to tourism, like hotel leaflets, texts from tourism related magazines; complaint letters and many other text types allow students to come into contact with real genres, to know how to handle these materials when they start their professional activity.

➤ I notice that our thermal hotels are under-promoted; they could be better advertised, just by using English on their promotional material. There is still

---

<sup>62</sup> Please see Questionnaire to the Employers – Question 3, for further discussion.

a lot to be done, Spas in Portugal, and especially in Viseu still have a long way to go.

- The group of Tourism students who were my informants must have marketing related language, genres, simulated situational contexts and specific vocabulary, as their course has a large marketing component; it is obligatory to keep this in mind. This is particularly true of the Tourism Course in Viseu, which has a very strong marketing component in its curriculum.
- Most of the 1st year students do not have clear ideas about their needs, what they should be taught, when they should learn a specific content or how it should be practiced. This showed the evident difference between needs and wants. Most of them know what they want, their preferences, but they do not know what their real needs are, what are the competences they need to develop so they can improve their work as tourism operators.
- Tourism courses, in Viseu, should have a considerable gastronomy component; I mean, things like wine glossaries, food language and the description of dishes and menus should be addressed when considering such courses, so that students may feel confident explaining dishes or bills, for example.
- Consolidated English is one of the things most respondents point out as being important for tourism operators to have because most hotels have their systems in two languages. English is one of them, so a lot of what they have to know depends on oral improvisation; it is about impromptu conversation with clients.
- The English language has contributed to making Tourism a more relaxed activity. My informers say that a good command of English is fundamental when working in tourism.

- E-mail is one of the contents that is considered useful by my respondents. It allows teachers to save time, we can ask for assignments, preparatory activities, supplemental activities and post-class tasks by mail. This way, students go to classes better prepared for discussions. It enables students to communicate in the target language and to interact more frequently in English. It is highly motivating because learners are provided with authentic reaction from a communication colleague. It is learner-centered; it allows students to develop their communication skills by being more active and involved in the learning of English.
  
- In Viseu we still have a lack of qualified staff. Some employers choose to employ non-specialized people, people without specific training, because it is cheaper. These people do not know how to speak English, a fundamental characteristic for workers in the Tourism sector.
  
- Viseu is not a sea and sun tourism product but it has got its interesting singularities that must be promoted effectively. This obliges the ESP teacher, who works in Viseu, to include contents that are discussed in *História da Arte, Língua e Cultura Portuguesa* or *Productos Turísticos* in the English classroom.

## **Overview**

In this chapter I show how a good NA is fundamental for the success of ESP. Some findings were surprising, like the special needs tourism students have with regard to software, like the GDS. Other results confirmed my intuitions, like the fact that students need to practice improvising in English in order to respond to situational contexts like simulating reservations or pretending that they are explaining a bill.



## **Chapter 4**

## 4. An ESP Course for Tourism Operators

### 4.1 Course Design

When a position that performs a large number of tasks is being analysed, a technique called functional analysis can be used. Rather than conducting a job analysis to identify specific tasks, major functions within the position are identified. After the competencies necessary to perform the major functions are identified, those competences can be analysed to determine objectives for training.

Clark, 1999

An ESP syllabus has a similar starting point as a GE course, the stating of goals that will help both teachers and learners know how and with what means they will be able to reach success. Above all, the teacher must design a course that is meaningful for the student, which is immediately perceivable as having future use, which puts learners in position of advantage concerning their future work. It must be a negotiated course, where the teacher and students can come to some agreement on the activities, contents, and goals of the programme. We are able to construct a balanced, motivating course that is relevant to the professional community through NA, by discussing the right methodology, by self-evaluating, by choosing the correct tasks and learning activities and by opting for relevant and motivating exercises. Students need to be aware that they have a key role when speaking of achieving success; they must play an active part in the learning process. Because each learner is different and has his/her diverse needs, preferences and professional and personal aims.

The teacher's contribution to course design in GE is almost nil, most of the times he/she has just to follow what the *Ministério da Educação* states, or to follow a workbook previously chosen by a group of teachers with no particular qualifications or talents to do it so. Usually the workbook is chosen before any type of contact between the learner and the teacher takes place. When we speak of ESP, the teacher's role is very different. He/she has the important task, after assessing the learners' needs, the needs of the profession and the learning aims of the course to design the syllabus that that specific group of students' will work on.

With regard to the Tourism Course, I can share with you my own experiences and the materials and strategies that I have used. These go from multiple choice exercises and problem-solving to task-based exercises and simulation activities to project work and multiple choice exercises. The most important thing is to keep in mind that we teachers should not speak too much as the students are the ones who need to develop their English skills. What matters is that we are able to show them that they might have fun while they learn, or at least that learning, sometimes, can be fun, it depends on the type of activities we take to classes.

This programme is an extensive one; first of all because we have time for it and the subject is part of the course curriculum of the Tourism Course. An extensive course has the advantage of allowing students to learn the language content in English while working with the various topics in other related subjects of their curriculum. The idea is to adapt materials and to work more or less intensively on any particular item, according to the needs of the students. With regard to evaluation, the course is assessed because it is, as I have already underlined, an obligatory curricular subject and students have to obtain a pass grade in order to attend the following year. The extra motivation to study, comes through the perceived importance of learning what it is taught in this subject.

#### **4.1.1 Description of the course**

**Course Duration:** 1 year (2 semesters) + 1 year (2 semesters)

**Course Length:** 4 hours per week

**Size of Group:** 25 students / 2 Shifts

**Resources:**

1. A ready course designed according to the students, professionals and colleagues' needs, the profession's needs.
2. Authentic materials like complaint letters, survey questionnaires or examples of pamphlets on descriptions of art styles.
3. Invited speakers of relevance in the Tourism area such as Hotel Managers, Tour Operators, Receptionists or Tour Guides.
4. Several photocopies from other books or from authentic materials when it is impossible to bring the authentic ones.

**Participants:** 50 students (divided into two groups) mainly from Viseu. Some are from the Azores, Madeira and several other regions in Portugal. Some have had English for seven years, others only for three. They all intend to work, in the near future, as Tourism Operators.

**Aims:**

- To prepare students to communicate in English at an intermediate level for the Tourism Business.
- To be able to communicate according to the situational/ professional contexts they encounter.

**Learning Outcomes:**

By the end of this school programme students will:

- be able to participate in conversation with people speaking in English on topics relating to everyday communication in tourism contexts,
- explain the basic characteristics of tourism spots and local attractions
- aid clients in the filling out of forms and information gathering documents,
- write samples of genres like message notes and other forms,
- solve problems using unrehearsed language to justify, explain and generally placate irate clients.

Motivation is the key to learn a new language, we must be aware that students do not want to always be taught by the teacher, what they want is to find out the information, to learn by exploring, to carry out research. They wish to be challenged.

## **4.2 Authentic Materials and Contextual Authenticity**

«...One can say that an authentic text will be that which is normally used in the students' specialist area: written by specialists for specialists. It is not written for language using purposes. »

Jordan, R., 1997:113

ESP students need to learn within authentic contexts, using authentic materials, if possible, or with some materials created by the teacher, if necessary, using the texts

produced by people already working in the ESP field as a model, for example, so students may come into contact with authentic genres. Paraphrasing Widdowson, authenticity is also the nature of the interaction between the one who is reading or hearing and the text (1983).

We need to use authentic materials as much as possible but it is difficult to place students in real professional situational contexts, so the only other solution is to simulate them, using, for example, believable, well contextualised settings to generate communication that can help to increase the students confidence in using English in unrehearsed and possibly stressful situations?

### Examples of Possible Simulated Situations

**Student A:** You work as a check-in clerk for an international airline.

**Student B:** You are an economy class passenger. You would like an upgrade to business class.

**Student A:** You have just checked into a hotel and you have noticed that there are no towels in the bathroom. You go down to reception.

**Student B:** You are a hotel receptionist. A customer has just come into the Lobby and wants to speak to you.

**Student A:** You arrived at the resort yesterday on a fifteen-day package but the courier fails to turn up in the morning. You are angry because you feel you have lost half a day you had paid for.

**Student B:** You are a resort representative. Someone has asked to speak to you.

**Student A:** An elderly gentleman complaining about how many stairs he has to walk up to get to his room.

**Student B:** Manager

**Student A:** You are the manager of a hotel and feeling pleased with yourself because you have 100 per cent occupancy rate for this week. A customer has just asked to speak to you.

**Student B:** You are staying at a beach resort. The room is fine, but outside at certain times of the day there is an unpleasant smell coming from the local municipal rubbish dump down the road. You ask to speak to the manager.

After looking at this picture (a pack of lost bags, maybe at an airport) imagine the possible dialogue.

**Student A:**

**Student B:**

After looking at this picture (a broken television set in a hotel room) imagine the possible dialogue.

**Student A:**

**Student B:**

**Student A:** A foreign visitor complaining about the weather.

**Student B:** Manager

**Student A:** A guest who cannot speak English very well, complaining about the size of his/her room (you think).

**Student B:** Manager

**Student A:** You are the client. You find an ant in your salad. You demand to speak to the manager.

**Student B:** You are the manager.

**Student A:** You are the client. You are in the hotel restaurant and find your plate dirty. You ask for the manager.

**Student B:** You are the manager.

**Student A:** You are staying at a five star hotel. You return from breakfast and find your bed unmade. You call the reception.

**Student B:** You are the receptionist.

**Student A:** You want to get your key from the reception desk. The receptionist has been on the phone for a while now.

**Student B:** You are the receptionist. You are speaking on the phone with your best friend. You laugh a lot.

**Student A:** A drunken customer in the hotel restaurant which is full complaining loudly about the slow service.

**Student B:** You are the manager.

**Student A:** A dinner guest, who is part of a large and important wedding party, complaining about the quality of the food.

**Student B:** You are the manager.

**Student A:** An extremely rude and angry guest complaining about his/her bill when checking out.

**Student B:** You are the receptionist.

**Student A:** You work in a travel agency. A customer has just come through the door and is looking angry.

**Student B:** You bought a return airline ticket from a travel agency but the wrong time was written on the return ticket and you missed your flight. You had to purchase another ticket for a later flight, and as a result you missed an important business meeting. You want to know what the agency is going to do about it.

**Student A:** You work for Albatross Engineering and have been asked to find a suitable local venue for a full-day seminar. You require a lecture room for fifty people. You phone The Manor Hotel to find out what they have to offer.

**Student B:** You work at the venues department of The Manor Hotel. You receive a call from Albatross Engineering. Find out what the client requires.

**Student A:** You work for Tangerine Computers, in USA, and have been asked to find a suitable local venue for a three-day business seminar. You require a lecture room for two hundred and fifty people and accommodation for eight senior employees as well. You phone The Manor Hotel to find out what they have to offer.

**Student B:** You work at the venues department of The Manor Hotel, in UK. You receive a call from Tangerine Computers, in USA. Find out what the client requires and the type of accommodation they want for the eight employees.

**Student A:** Choose a city in your country. You are going there next week for a business meeting. Call a travel agency and ask for the following:

- Hotel room for two nights
- Restaurant recommendation
- Round-trip flight
- Prices and departure time

**Student B:** You work in a travel agency.



**Student A:** You call Hotel Belvedere. You want to speak to Mrs. Smith; she is staying at this hotel.

**Student B:** You are the receptionist. You receive a call asking to speak to Mrs. Smith. She is out for the moment. Take the message.

**Student A:** You are a wealthy sixty year old person, travelling with a companion. You want to visit some European countries. You have a lot of free time and money to spend.

**Student B:** You work in a travel agency.

**Student A:** You are a young girl. You want to go on holiday for a week. You have not got a lot of money to spend.

**Student B:** You work in a travel agency.

**Student A:** You are part of a large family, wife, husband, three children and a dog. You want to book a package for your family next August. Ask for suggestions.

**Student B:** You are a tour operator.

**Figure 2:** Examples of Possible Simulated Situations

**Strategies/Activity Description:**

1. The teacher distributes small pieces of paper with various situations;
2. The teacher simulates one of the role-plays with a student with an outgoing personality or gives both roles to two extroverted students to simulate the situation; the teacher's role in this kind of activity is one of a coordinator and spectator as it is not good for students to have the teacher constantly interrupting the simulated situation to correct their errors. This strategy must be used as a

means to generate confidence and fluency and not as an opportunity to refine grammatical competence. In simulated situations the priority is on creating a need in the student to speak, to solve the problem through communication in English. Error correction can be taken care of in another class. Sometimes he/she may add one word or another, a suggestion or a question that will help the role-play flow better.

3. Students simulate the situation in twos or threes, according to the number of students needed for a specific situation;

4. The pair presents it to the class.

Presentation is of extreme importance once it allows students to share or revise with their peers what they have learned. The audience may also participate in the end, maybe answering questions on what was said, rephrasing or pointing out general errors they have heard. Keeping in mind that presentation is part of their future work, as tourism operators, this activity is also useful in helping students built confidence and improving their presentation skills.

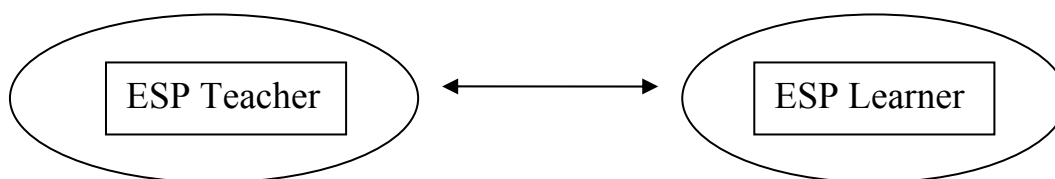
5. Follow up group discussion.

We may carry out other activities with these precious small pieces of paper, like responding to a customer satisfaction survey in the end or writing down the dialogue that was presented or even writing some sentences that were badly formed or had grammar errors, so students might try to correct them. It is also possible to use the same cards but adding different response attitudes, opposite even. It is important to be aware that the «best activity is one that involves a low input and a high output» (Jordan, R., 1997:115), because too many materials, visual materials can lower the effective learning process.

Most of the time ESP teachers are not able to use a particular textbook, not all exercises in it are good, not all activities are interesting, challenging, appealing to students or clear and relevant. It may not have a suitable variety of activities; its information may not be accessible to this or that specific group of learners. Sometimes teachers need to create other materials but not to ‘re-invent the wheel’ (cf. Dudley-

Evans, 1998:15), not to duplicate their effort. Teachers want to have the right materials so they believe everything needs a change, all material must be created or modified, even when specific material is suitable for the activity he/she has in mind.

There are no such things as perfect materials. Most of the times the material we are using today may have to be adapted tomorrow, even just to make it more enjoyable or worthwhile for this or that particular set of students. What really matters is, as much as possible, to use the learners' knowledge and previous experience of the subject matter. Sharing the designing of the course with colleagues who teach other subjects is of extreme importance within ESP. Looking at the diagram we can understand better what happens in an ESP course, both teacher and learner learn, the teacher's role is to teach but also to be taught, to give his/her contribution towards that student's knowledge and professional competence, to help that specific group of students to reach their goals, in sum, to communicate in English. Teachers also gather this information, reactions and success of their students and work this into their materials, strategies and contents in a continuous attitude of renewal and improvement.



Contrary to some ESP functionalist purists, authenticity does not forbid the use of literary genres in the classroom. It is a way to motivate our students, to show them a variety of different texts and to enjoy different variety of text types also, because sometimes they (and we) may need the refreshment of a change from so much functional information.

### **4.3 Integrating the Workbook**

#### **4.4.1 Organization of the workbook**

The information obtained with the learners' needs analysis can now serve as the basis for planning my programme and designing the course.

Usually teachers are not given the chance to create their own materials. So most times their major goal is to finish the textbook, not to teach each and every student but to teach the entire book. Some do not even care if a certain learner needs more time with this or that subject, or if they have to go back again and explain a specific unit better. But to make teaching a rewarding process we must be aware that students are our target, those learners, not any others. Each course should be different because each group of people is also different, a course that is geared to a particular group of students' needs will give them the satisfaction of being doable, useful and rewarding and the students' enjoyment will increase their motivation.

Workbooks exist to help us not to replace us. We can have a good workbook exercise but without our explanation, without our modelling, the activity will take longer, will be harder or can even be misunderstood and mislead the students, because they progress with the learning process. That is why students need to practice and to have us teachers as mediators, especially in the beginning.

Students need to know how to deal with a lot of different types of texts of different genres. As we know each text is different and serves different purposes, so we need to teach students not only the texts that have been previously prepared for language teaching, but also several other less frequently used genres, which might be brought to class by teachers or by students, but which fulfil specific language purposes.

That is why I use a workbook, not for every unit and for every exercise, not exclusively, because I think we can use the book but we must complement it with various authentic materials. The book is called *English for International Tourism*, the authors' names are Miriam Jacob and Peter Strutt, it is a 1999 course book, edited by Longman. In general the book is good, it has a lot of tourism related tasks, which help students to develop language and communication skills required to perform effectively and professionally in the tourism industry.

It features copies of authentic texts, all texts are from tourism publications, it develops the students capacity to produce clear written communication, the writing section provides exercises designed to fit what students need to know when working (ex. Reports, Brochures, Letters of Confirmation...). It includes sections that provide

realistic contexts to practice communication skills, by means of simulations. It always has a preview of the theme, a set of exercises which help students to get the gist of the content of a text. It has a lot of small charts called *learning tip* or *language tip*:

**Useful Negotiating Language**

**Making a proposal**  
I suggest we...  
Our position is that...  
We're sure you'll agree...

**Agreeing**  
I'd go along with that.  
Point taken

**Disagreeing**  
Yes, but...  
I'm afraid that's out of the question.  
We appreciate your position but...  
I see your point but...  
Let's be realistic.  
As we see it...

**Figure 3:** Example of a *Learning Tip* from the Adopted Workbook (Jacob, M., 1999:43)

These charts help remind students of what is important. In the end of the book we find a four page glossary called *Word List*, which is important because it has the same tourism related word in eight different languages (English, French, Italian, German, Spanish, Polish, Turkish and Greek). The workbook has an audio cassette with texts spoken by English native speakers which help students to get the correct pronunciation of words and it also has a part in the end of the book, called *Tapescripts*, where the students have the written version of what they are hearing. I also like the fact that each unit is divided into professional activities, genres and situational contexts that they will find when working in the field (ex. Telephoning; writing a letter of confirmation; describing an itinerary; negotiating rates; dealing with a claim...).

The book also has disadvantages like the fact that it has a large section called *Language Focus*, with grammar rules and application exercises which I consider too extensive. Students need to focus their attention on oral unpredictability of professional contexts, as the written genres are more or less predictable. This is not a strong focus of the book and in my view, one of its failings. That is what I show when analysing the

questionnaires, through the answers of some employers, for example, in questionnaire 3 or in questionnaire 19 and through the answers of some ex-students, for example, in questionnaire 3.<sup>63</sup> That is why I think we must teach them the different genres, but I think we must use plenty of simulated situations, where students can better learn how to deal with the unpredictable, with situations where they feel they do not have full control. So regarding tourism students the key word is oral communication, how to speak more than how to write. Some exercises need to be adapted, combined in a different way and some units need to be reorganised to match the course's aims. Sometimes I need to omit one or other exercise which is not relevant to the course or that is repeated in two different sections of the book. Sometimes I even have to replace an exercise because the task is badly designed; the exercise is unclear or misleading. In general terms, the book is appealing and challenging. It has several different texts and exercises; it has sequential and grading tasks, some complexities and is almost always interesting. It has good explanations and grammar guidelines and its topics and contents are relevant. This book has got a lot of materials that might be used by the English for Tourism Teacher but not as the sole source of materials.

#### **4.4.2 Example of a possible interaction with a text from the workbook**

Why have I chosen these exercises and not others? Firstly, because my experience tells me that students like this type of exercise, secondly because I also feel motivated by it, thirdly because it is a genre with which my students are going to work in the future, not only in the written form but also in its oral version. Regarding this genre, the Complaint Letter, the book presents a set of exercises that I do not think are the most appropriate, like beginning with the reading of an article about complaining in the UK, then asking the students opinions on what to do when answering a complaint letter and finally writing the answer to the letter I present. I propose a different approach to this genre, I have adapted Maria Teresa Roberto's *Interaction with Texts* (2006), so that the order of the stages is different because I have rearranged the stages, according to what I perceive are these students' specific needs.

---

<sup>63</sup> Please see chapter 3.1 on analysis of questionnaires for background on this matter.

## Complaint Letter – Tourism related Genre

4 July

Dear Sir,

I am writing to complain about the appalling standard of service I received yesterday at the Heritage Museum Coffee Shop.

On entering the self-service restaurant at three o'clock my friend and I found a very long queue. We had to reject two trays before finding a clean one. Once at the counter we found most of the food had gone except for three, tired manhandled open sandwiches and the odd cake. There was no one to serve us- a girl rushed up only when a man started to help himself to soup. The girl obviously had no training; she knew neither what the soup was made of nor whether there were any more sandwiches available. (Ten minutes later she appeared with a big cardboard box and threw some sandwich packets on the counter).

The two girls at the drinks counter were also slow and sloppy. I had a ten-minute wait for a coffee half spilled across my tray and there was a further wait for the one cash till in operation. I was disgusted to find the cutlery covered with dried blobs of food and grease. The table we occupied was dirty, and finally the soup I bought was greasy, heavy and over-spiced. I regret to say that I was sick in the museum toilets shortly afterwards.

None of this is an exaggeration. I cannot believe that such atrocious service could exist in a world-famous institution. I was embarrassed and furious not only for myself but on behalf of all the visitors who come to this otherwise beautiful country.

I am a regular visitor and, as an employee in the travel industry, in a position to recommend that visitors boycott this restaurant unless I receive a letter indicating what measures you intend to take to improve the level of service.

Yours faithfully,  
Mira Shapur

Jacob, Miriam & Strutt, Peter, 1999:66

## **Strategies:**

### ➤ **Stage 1. Activation of prior knowledge**

The teacher asks the students questions such as *have you ever been in a Hotel before? Did everything go well, why? Why not? Did you make a complaint? To whom?*

### ➤ **Stage 2. Establishing purposes**

2 students are asked to role-play a situation about a complaint they had made before.

### ➤ **Stage 3. Interaction with the text**

The teacher hands out the complaint letter.  
The teacher reads it to model it.

### ➤ **Stage 4. Adopting an appropriate strategy**

The teacher poses some questions *Why a complaint letter?* Because it is a genre students will use within their professional lives.

### ➤ **Stage 8. Evaluating Information**

Critical reading, maybe posing questions, which allow students to understand the text better and to formulate possible solutions to the problem.

### ➤ **Stage 5. Locating information; interacting with the text**

The students present a possible name for the different stages of a complaint letter.

The teacher presents hers, because there are fundamental, obligatory sections and others, which are optional.

The teacher presents the names of sites where the students might find more information on the content.

### ➤ **Stage 9. Assisting text and linguistic memory**

Students are asked to name the essential parts of a complaint letter.



➤ **Follow up exercise**

Students are told to construct and answer to Ms. Shapur's complaint letter, keeping in mind all that has been said previously.

Cf. Roberto, Maria Teresa, 2006

## **4.5 Additional Materials**

It is usual to use a variety of materials within teaching situations. In ESP we can say that the teacher appears has a «provider» (cf. Dudley-Evans, 1998:185) of materials, he/she provides the learners with the materials that best fit their course, selecting them, adjusting them or even creating them, if necessary.

According to Dudley-Evans, there are four main reasons for using materials within ESP:

- «As a source of language», materials need to take full advantage of the students when speaking of contacting with the language,
- «As a learning support», to help students to learn, as a means of obtaining information and refining competences,
- «For motivation», materials need to be challenging but also doable, learners need to see themselves within the reality that that material stands for,
- «For reference», students need to work with whole texts so they might understand and use them as models for future use and possible reproduction.

Dudley-Evans, 1998:170/1

It is hard to find suitable materials so it becomes almost obligatory to design some, at least. To select, adapt or create good learning material demands a lot from teachers but it must be a well developed task so we may have, at the end, more

confident people who feel positive when using the English language, tourism professionals who have good performance in their jobs.

#### **4.5.1 Example of an exercise within the *Bologna Paradigm of Learning***

I have chosen these exercises and not others, because the creation of the so called European Space of Higher Education – the so-called *Bologna Process* – has got, as its main goal, student and teacher mobility and the promotion of employment. The Tourism Course was a four year degree course but now, with the *Bologna Process*, the same degree “Licenciatura” is completed in only three years which means that some subjects have been removed from the course, like English in the third year. So I, like all my colleagues, have to think of different exercises, strategies, to implement so that students feel they need to learn throughout their lives, understand that they have to do research and work by themselves.

I use the Internet as a source of information in my classes because it is important to show students the different ways in which they can use this powerful source of information. Not only to speak in chat rooms or to send e-mail to friends, but mainly through the use of sites to learn, to search for information or just to complete their ideas on a particular topic. Because the Internet has democratised the access to information and to knowledge, we are able to find new web sites daily, dictionaries, glossaries, grammars, workbooks and exercises and students or teachers discussion forums.

The internet has many online sources, sites and contents but it does not have a quality criterion on the available online information. I try to make my students aware of this problem; the fact that the Internet has a huge amount of information but not all of it is reliable and precise; I propose, for example, an exercise that is searching the Internet for a specific information which later on has to be validated through the use of a dictionary, or a book in a library. This allows them to see that some of the sites are almost useless or incomplete, others are irrelevant and some propose links that might have, for example, covert commercial interests. So students should keep their eyes wide

open and try to make their own evaluation when selecting each and every information presented on the Internet. The teacher must try to develop the students' critical thinking skills, even when searching for information on the Internet.

This exercise is design to encourage autonomous work; without the permanent presence of the teacher. It enables students to be active in the teaching/learning process, to be aware that learning is not their only duty; in fact, helping in the decision process of what should be taught is also their responsibility.

I tested this exercise with my third year students (next year I will implement it with the ones from the second and final year of English, once the course will only last three years). Although this was their first experience of working alone and having the responsibility of bringing all the information to class, I think it went off well. I chose eight European countries, seven from the European Community as well as Switzerland, which was included in this exercise as it is one of the most developed countries in Europe, when speaking of Spas.

This exercise should be done with the help of the Internet and using, if necessary, the help of on-line glossaries, on-line dictionaries or using a paper dictionary. It is an assignment in which students are divided into small groups and have different tasks (countries) to do. This is an exercise on Spas but it can be an exercise on marketing mix or artistic styles.

Another strategy to use e-mails in the classroom is to set up a class e-mail list so students may all join in discussion forums. A certain topic is proposed for discussion and the students are encouraged to contribute freely with information, opinion and even interesting stories or anecdotes on the subject. This way they will feel more comfortable and better prepared when debating a certain subject that was previously discussed in one of the forums.

Another strategy is to make students aware of tourism related forums, like [www.europa.eu/debateeurope/](http://www.europa.eu/debateeurope/) or [www.eldis.org/csr/tourismdiscussion.htm](http://www.eldis.org/csr/tourismdiscussion.htm) or [www.medindia.net/](http://www.medindia.net/) or [www.southafrica.com/forums/travel-tourism/](http://www.southafrica.com/forums/travel-tourism/) or [www.pngbd.com/forum/f43s.html](http://www.pngbd.com/forum/f43s.html) or [www.morocco.com/forums/tourism-tourisme/](http://www.morocco.com/forums/tourism-tourisme/) or

[www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), among many others, so students might give their opinion on the proposed discussions or raise other questions and comment on other tourism related matters. The above mentioned sites bring up debates on issues such as aviation, hotels, lodging, tour operators, sea travel, ground transportation, infrastructure, special interest travel, meetings, events, fairs, exhibitions, attractions, travel trends, regional news and tourism organizations.

## **Curso Turismo - INGLÊS II – 2005/06**

### **Portfolio on Spas**

#### **Exercise 1.**

Gather the information about Spas on the country of your choice according to the following topics:

- Location
- Characteristics
- Treatments
- General Activities

On-line Glossaries:

[www.jrdias.com](http://www.jrdias.com)

[www.lexicool.com](http://www.lexicool.com)

[www.dictionary.net](http://www.dictionary.net)

[www.sil.org/linguistics/glossaryoflinguisticterms/](http://www.sil.org/linguistics/glossaryoflinguisticterms/)

[www.investorwords.com](http://www.investorwords.com)

[www.glossarist.com](http://www.glossarist.com)

[www.instituto-camoes.pt/ple/pleligacoes.htm](http://www.instituto-camoes.pt/ple/pleligacoes.htm)

#### **Exercise 2.**

Compare and discuss your conclusions with the other groups.

### Portfolio on Spas

<b>Countries:</b>	<b>Location</b>	<b>Characteristics</b>	<b>Treatments</b>	<b>G. Activities</b>
England				
France				
Germany				
Italy				
Portugal				
Spain				
Sweden				
Switzerland				

I conclude it was a very interesting exercise and I intend to go on preparing classes such like this one because,

- Students brought a lot of information to class. This means they looked for the information I asked for, they were active, in gathering, organising and presenting relevant information on their particular country.
- This information was shared, not simply transmitted by the teacher. In the end all I had to do was organise a table of the main points of the exercise, gathering their conclusions and presenting them.
- A follow-up Exercise can be, for example, the one of bringing up a discussion where students might compare their countries or a debate on what to do in Portugal in terms of Spas, where each student might give ideas on how to improve our own reality with regard to Spas.

#### 4.5.2 Example of an exercise on cultural awareness

The main goal of Tourism is to show what makes a specific place, region, monument singular, different from all the others. Students on the Tourism Course in ESTV have two specific subjects, named *Língua e Cultura Portuguesa I* and *Língua e Cultura Portuguesa II*, which give solid and multifaceted cultural and linguistic tutoring to these future tourism operators. In these subjects my fellow colleague addresses topics of great importance on Portuguese Medieval Society and Culture, on the Portuguese Renaissance or on the Baroque movement, just to give a few examples. As language is a means of reflecting the world we live in, it is important to teach culture in the English class. Cultural awareness is brought about by finding out about local and national particularities and comparing them with those of other cultures. Only when the value of each culture's heritage and singularity is understood and accepted can we consider that cultural awareness is achieved. As English is the global language it is also a powerful means to help reach this goal and the English class can be the natural setting for its promotion.

It is helpful to take visual material on monuments to class, so students may better understand a specific characteristic or just to help them memorize the nomenclature more easily. Illustrating some specific words can be of great help, for example, the word Roman will become unforgettable if I take a picture of the Cathedral of Coimbra. This way I would be establishing a connection between *História da Arte*, *Língua e Cultura Portuguesa I* and *Inglês III*. As I take a picture of *Convento de Mafra*, a well-known example of the Baroque style, they may better understand the intricacies of its ornate detail and be able to refer to these in English, with far more confidence.

<b>Curso Turismo - INGLÊS II – 2005/06</b>
--

**Exercise 1.** With the help of a paper dictionary or an on-line one find the definitions of the above words.

#### 1. Roman

---

## 2. Gothic

---

## 3. Manueline

---

## 4. Renaissance

---

## 5. Baroque

---

**Exercise 2.** Name a famous Portuguese monument of each period/movement/style and briefly describe it.

**Romanic** \_\_\_\_\_

**Gothic** \_\_\_\_\_

**Manueline** \_\_\_\_\_

**Renaissant** \_\_\_\_\_

**Baroque** \_\_\_\_\_

**Exercise 3.** Read this extract and give your opinion on it.

In the fifteen-century **Portugal** launched into the maritime adventures of the Age of Discoveries, giving Europe a gateway to the world. Layered as it is with diverse influences, and having integrated a variety of cultures and costumes, Portugal – one of the oldest states in Europe, with borders that have remained unaltered since the thirteenth century – has managed to preserve its own particular identity over the ages. It was the first European country to build a vast empire – which went from Malaysia and India to the coasts of Africa and Latin America, taking in Brazil as well as a number of Atlantic islands – and the last to abandon it. This adventure, which has spanned six centuries, has given us a common language spoken by almost two hundred million people, and an original **intermixing of cultures** marked by a great sense of universalist humanism and fraternity, regardless of race or religion.

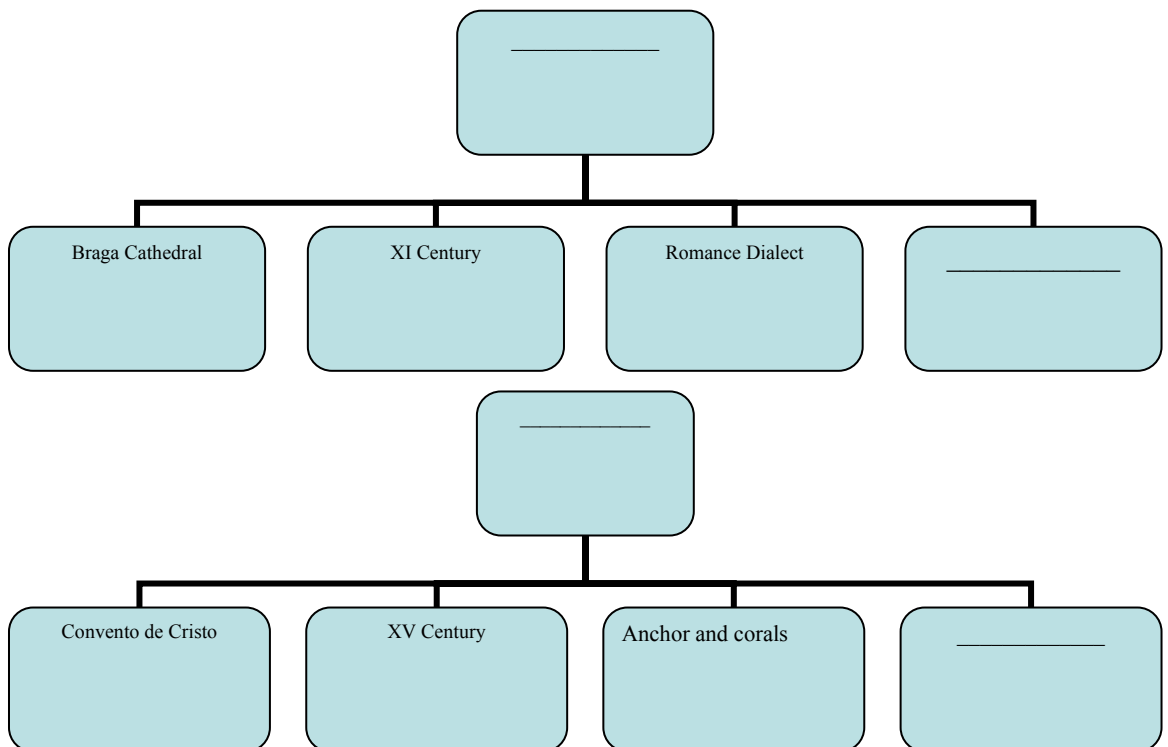
Soares, Mário, 1994:7

---

---

---

**Exercise 4.** Find the missing title to each group of words. Add a new word to each one.



**Exercise 5.** Write a short text (two or three paragraphs) where you use at least six new words you have learned today.

---

---

I choose this specific activity, first of all, so I can help my students to understand better what it is said in the above subjects, second, to show them that the course is not a group of isolated subjects but the sum of them all, what is said in *English II* may touch on what is said in *Portuguese Language and Culture I* and the other way around. Students need to make a special effort to learn vocabulary outside classes, time is



limited and so is their exposure to English, as a result they need to be increasingly autonomous and independent.

### 4.5.3 Example of Materials from other subjects of the Tourism Course

With the help of some colleagues I created some materials, adapted others, for the new contents that I intend to share with my students.

Why are some materials given to students only in the second semester of the third year and other materials are given in the second semester of the second year? Because, for example, they have *História da Arte* in the second year and they may learn better if the teacher of *História da Arte* is teaching them the concepts in Portuguese while I am sharing with them the English view of the subject (Material A). Likewise it is better for them to come into contact with Material B while they have the subject *Marketing de Produtos*, in the third year. Or to work with Material C while having classes with the teacher of *Produtos Turísticos* in the third year.

<b>A - DGEST – Curso Turismo - INGLÊS VI – 2005/06</b>
--

1. Vocabulary area:

Tourism	→	_____	_____
	→	_____	_____
History	→	_____	_____
	→	_____	_____
Art Styles	→	_____	_____
	→	_____	_____

## Art Styles and Movements

Abstract Art  
Art Deco  
Baroque Art  
Cubism  
Dadaism  
Gothic  
Medieval Art

Modern Art  
Pop Art  
Renaissance Art  
Rococo Art  
Roman  
Surrealism  
Symbolism

2. Choose one of the Art Style/Movements from the chart above and describe it. Add some pictures/examples of Portuguese Monuments that illustrate what you have said.

---

---

This material can be used while teacher of *Marketing* is teaching this same content in her classes.

**B - DGEST – Curso Turismo - INGLÊS VI – 2005/06**

### Marketing Mix / 4Ps

- . Product
- . Price
- . Place
- . Promotion

Product: \_\_\_\_\_

1. Plus Factors:

---

---

Minus factors:

---

---

2. Give suggestions in order to improve this product:

---

---

3. Present your conclusions to the class.

---

This material can be used while the teacher of *Produtos Turísticos* is teaching this same content in her classes.

<b>C -DGEST – Curso Turismo - INGLÊS VI – 2005/06</b>
---

1. Product: \_\_\_\_\_

<b>SWOT Analysis</b>			
<b>Strengths</b>	<b>Weaknesses</b>	<b>Opportunities</b>	<b>Treats</b>

2. Product: \_\_\_\_\_

<b>SWOT Analysis</b>			
<b>Strengths</b>	<b>Weaknesses</b>	<b>Opportunities</b>	<b>Threats</b>

1. Choose one of the Spas/Thermal Hotels in Viseu and prepare a presentation on it. (Exact location, types of accommodation, treatments that it offers, prices, schedules...)
  2. Present it to the class. (Power Point presentation)
  3. Write a 100 words report on it.
- 

## **Overview**

In this chapter I designed a course for students of tourism keeping in mind:

- The participants' characteristics (level of proficiency, competence, age...)
- The characteristics of the region
- The professional community
- The materials

Considering that NA is fundamental to achieve success in an ESP course. Here I also present some sample genres and activities, like examples of possible simulated situations, which I implemented in the classroom with the aim of testing them.

## **Chapter 5**

## **5. Conclusion**

### **5.1 Closing remarks**

Learning a language should be done the most natural way possible, giving more relevance to communicative competency than to excessive grammatical correction. Teaching a language is not a one-person enterprise, especially when it entails input from other subject areas, with a view to preparing people for a specific domain. It is a collaborative task of learning and teaching, sharing practices and beliefs. Teaching English for Specific Purposes involves a transdisciplinary attitude, that is why I presented some activities that were only possible due to the contributions of my colleagues who teach other subject matters.

The NA process of this study helped to clarify some of my doubts, not only the answers to the questionnaires but also the informal conversations I had with some respondents when there were doubts or incomplete information. The designing of the course and the selection and/or creation of materials was only possible due to this process. Every ESP course design should involve an NA process at the onset; there can also be one during the course design process to confirm the validity of the information and a re-evaluation at the end, because NA is an ongoing process. Without consulting the target community, the students, employers, teachers, without taking into account the local characteristics and materials it is not possible to develop our work as teachers properly, or to achieve what we aim for.

By analysing the corpus, I come to some interesting conclusions that are important for the learning process. I was not aware of a lot of things; I did not give as much relevance as I should to others. The ESP teacher's main goal must be to enable his/her students to communicate effectively in the target language, when speaking in tourism contexts. I found that most hotels, travel agencies and TICs have their computer systems in both Portuguese and English, so students do not need to practice the predictable written genres so much as the unpredictable oral genres when learning English..

Teachers talk too much in class. Students are the ones who should be encouraged to communicate by practicing the language, bringing their experiences from their internships to classes, so we can all learn. It is highly important that students enter higher education with a consolidated B1 level of General English so they may more easily acquire the contents of the various subjects; from the History of Art to ESP.

It is important to use a workbook in class so students may have a guideline, my intuitions were correct, but it is also important to use authentic materials taken from magazines, pamphlets, Internet, the documents used in hotels, as much as possible, so students may come into contact with the professional genres they will encounter when working. My feelings were correct; it is fundamental to use simulated situational contexts, so that students may develop their oral skills.

Soft skills should be part of any tourism course design. They are fundamental, as they help students to deal with stressful specific situations involving problem-solving, tension and interpersonal relations. They help students handle tourism related circumstances more easily and confidently. ESP teachers may develop them by using negotiation activities and exercising self-control strategies.

Subjects that, at the beginning, did not seem to have anything to do with the English class, like *História da Arte*, *Língua e Cultura Portuguesa*, *Produtos Turísticos* or *Marketing*, have come to prove that they have a strong interdependence with my subject. Terminology, language, general vocabulary and expressions, are all aspects which can be focused on in the English class, in a different way, with different strategies, but aiming for the same; to help students develop their skills in order to work confidently and productively as tourism operators.

A lot still has to be done in relation to thermal hotels in Viseu. Most employers are still not aware of the importance of having their sites on the Internet in English and of having professionals with specific experience in ESP working for them. In my opinion, their major problems are a lack of promotion in English, for the foreign visitor, and qualified staff. These shortcomings explain why they do not have as many foreign visitors as they wish. English is essential to get to the target public.

My contribution towards the tourism operator profession was to try to improve the services offered. With this change, within my practices, within this adjusting of my attitudes and beliefs, I hope to expand the communication between tourism operators and clients, I wish to help them to receive and support our tourists in the best way possible, so that these can enjoy what Viseu has to offer. The Tourism students, who enter the work market today will feel more confident when carrying out their professional activity.

Viseu still has many deficiencies and failings where tourism promotion and the provision of services are concerned. The potential of this region lies in the development of its specific tourism sectors; cultural tourism, thermal spas, gastronomy and wine-production as well as nature tourism and extreme sports. Teaching ESP can contribute to building awareness that English is fundamental for its operators in Portugal to promote these various sectors and to making tourists want to come to this region again and again.



## Bibliography

Aristóteles, 1941: *Poetics*. Tradução de Igram Baywater, in *The Basic Works*. Ed. Richards McKeon Random House, Nova Iorque.

Bhatia, Vijay K., 1993: *Analysing Genre, Language Use in Professional Settings*. Longman, London.

Bhatia, Vijay K., 2004: *Worlds of Written Discourse. A Genre-based View*. Continuum, London.

Branco, Denise Gonçalves, 2005: *Inglês para Fins Específicos, Engenharia e a Indústria: que relação?* Universidade de Aveiro, Departamento de Línguas e Culturas, Aveiro.

Brumfit, C. J., 1988: *English Language Teaching Documents: ESP in the Classroom: Practice and Evaluation*. Modern English Publications in Association with the British Council, London.

Brown, G. & Yule, G., 1983: *Discourse Analysis*. Cambridge Textbooks in Linguistics, Cambridge University Press, Cambridge.

Candlin, C. N., 1978: *English for Specific Purposes*. Ronald Mackay & Alan Mountford, Longman, London.

Celce-Murcia, Marianne, 1991: *Teaching English as a Second or Foreign Language*. Heinle & Heinle Publishers, Boston.

Clark, Donald: 1999. <http://www.nwlink.com/~donclark/hrd/needsalt.html> (12/09/06)

Council of Europe - Common European Framework of Reference for Languages (CEF), 2006.

<http://europass.cedefop.eu.int> (20/04/06)

Crystal, David, 1997: *English as a Global Language*. Cambridge University Press, Cambridge.

Delta: Documentação de Estudos em Linguística Teórica Aplicada, Vol. 17, nº1, 2001:  
*Interview with M.A.K. Halliday, Cardiff, July 1998*. São Paulo.  
<http://www.scielo.php?script=sci> (20/01/06)

Dudley-Evans, Tony and St. John, Maggie Jo, 1998: *Developments in English for Specific Purposes, a multidisciplinary approach*. Cambridge University Press, Cambridge.

Eggins, S. & Martin, J. R., 1997: *Genres and Register of Discourse*. In T. A. Van Dijk (Org.), *Discourse as Structure and Process* (pp. 230-256). Sage, London.

Flowerdew, John and Peacock, Matthew, 2001: *Research Perspectives on English for Academic Purposes*. Cambridge University Press, Cambridge.

Goodman, Sharon & Graddol, David, 1996: *Redesigning English, New Texts, New Identities*. Routledge, London.

Halliday, M.A.K., 1989: *Spoken and Written Language*. Oxford University Press, London.

Halliday, M.A.K., 1994: *An Introduction to Functional Grammar*. 2<sup>nd</sup> Edition. Oxford University Press, London.

Halliday, M.A.K. & Hasan, R., 1985: *Language, Context and Text: Aspects of Language in a Social-Semiotic Perspective*. Oxford University Press, London.

Hutchinson, T. & Waters, A., 1987: *English for Specifics: a learner-centred approach*. Cambridge University Press, Cambridge.

Interactive Travel Services Association

[www.interactivetravel.org/media.cfm](http://www.interactivetravel.org/media.cfm) (07/06/2006)

Jacob, Miriam & Strutt, Peter, 1999: *English for International Tourism*. Longman, London.

Jordan, R. R., 1997: *English for Academic Purposes*. Cambridge University Press, Cambridge.

Kennedy, Chris, 1983: *An ESP Approach to EFL/ESL Teacher Training*. The ESP Journal, Vol. 2, pp. 73/85, Pergamon Press Ltd, USA.

Lewis, Michael; Hill, Jimmie, 1985: *Practical Techniques for Language Teaching*. Language Teaching Publications, England.

Mackay, Ronald and Mountford, Alan, 1978: *English for Specific Purposes, A Case Study Approach*. Longman, London.

Martin, J. R., 1992: *English Text: System and Structure*. Amsterdam, John Benjamins.

Martin, J. R., C. Matthiessen & C. Painter, 1997: *Working with Functional Grammar*. Arnold, Great Britain.

Neighborhood Networks, Personal Management Skills - Soft Skills: Training Curriculum Instructor Manual

<http://course.com/catalog/product.cfm> (14/01/06)

Nieragden, Goeran, 2000: *The Soft Skills of Business English*. Cologne.

<http://www.eltnewsletter.com/back/september2000> (10/10/06)

Nunan, David, 1988: *The Learner-Centred Curriculum*. Cambridge University Press, Cambridge.

Palmer, H. E., 1964: *The Principles of Language Study*. Oxford University Press, London.

Paltridge, B., 1994: *Genre Analysis and the Identification of Textual Boundaries*. Applied Linguistics, 15, 288-199.

Paltridge, B., 1996: *Genre, Text Type, and the Language Learning Classroom*. ELT Journal, 50, 237-243.

Parecer do Grupo de Trabalho de Turismo sobre o Processo de Bolonha

[www.mctes.pt/docs/ficheiros/parecer\\_turismo\\_indice\\_e\\_grupo\\_trabalho.pdf](http://www.mctes.pt/docs/ficheiros/parecer_turismo_indice_e_grupo_trabalho.pdf)

(10/06/2006)

Pedro, Emília Ribeiro, org., 1998: *Análise Crítica do Discurso: Uma Perspectiva Sociopolítica e Funcional*. Caminho, Lisboa.

Pennycook, Alastair, 1999: *The Cultural Politics of English as an International Language*. Longman, London.

Philips, Louise; Jorgensen, M. W., 2002: *Discourse Analysis as Theory and Method*. Sage Publications, London.

Richards, Jack, 2001: *Curriculum Development in Language Teaching*. Cambridge University Press, Cambridge.

Roberto, Maria Teresa, 2006: *Interaction with texts*. Manual utilizado nas aulas de ESP. Universidade de Aveiro.

Roberto, Maria Teresa, 1990: *Forms of Address Used by Second Generation Portuguese Emigrants Returned from South Africa: a Sociolinguistic Study*. Tese de Mestrado apresentada na Universidade de Aveiro.

Sedycias, João, 2005: *Gramática Instrumental da Língua Inglesa*.

<http://home.yawl.com.br/hp/sedycias/instrument> (12/10/05)

- Sinclair, J. McH & Coulthard, R. M., 1975: *Towards and Analysis of Discourse – The English Used by Teachers and Pupils*. Oxford University Press, London.
- Schutz, Ricardo, 2006: *O Inglês como Língua Internacional*.  
<http://www.sk.com.br/sk-ingl.html> (10/8/06)
- Stoop, Anne de, 1995: *Living in Portugal*. Flammarion, Octavo Editions, Paris.
- Strevens, Peter, 1988: *The Learner and Teacher of ESP*. In Brumfit, C. J., 1988: *ESP in the Classroom: Practice and Evaluation*. ELT Documents: 128. Modern English Publications in association with the British Council.
- Strevens, 1998: *ESP after twenty years: a re-appraisal*. In M. Tickoo (Ed.) *ESP state of the Art*. Singapore: SEAMEO Regional Language Centre.
- Swales, J., 1985: *Episodes in ESP*. Pergamon, Oxford.
- Swales, J., 1990: *Genre Analysis*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Van Dijk, Teun, 1985: *Handbook of Discourse Analysis*. Vol. 4, Discourse Analysis in Society. Academic Press, London.
- Van Dijk, Teun, 1997: *Discourse as Social Interaction – Discourse Studies, a Multidisciplinary Introduction - Volume 2*. Sage Publications, London.
- West, M., 1953: *A General Service List of English Words*. Longman, London.
- Widdowson, H. G., 1983: *Learning Purpose and Language Use*. Oxford University Press, London.
- Wilkins, David, 1973: *Grammatical, Situational and National Syllabuses*. ELT Documents 73(6).

## **Helpful Web Sites to look for Teaching Activities or Materials on Tourism:**

[www.tourismstat.com](http://www.tourismstat.com)

[www.questionpro.com/survey-questionnaire.html](http://www.questionpro.com/survey-questionnaire.html)

[www.spacefuture.com/lists/sf-discuss/february-2004/dc00000.doc](http://www.spacefuture.com/lists/sf-discuss/february-2004/dc00000.doc)

[www.careermosaic.com](http://www.careermosaic.com)

[www.careerbuilder.com](http://www.careerbuilder.com)

[www.careercity.com](http://www.careercity.com)

[www.monster.com](http://www.monster.com)

[www.idealists.org](http://www.idealists.org)

[www.jobfind.com](http://www.jobfind.com)

[www.careerexchange.com](http://www.careerexchange.com)

[www.ajb.dni.us](http://www.ajb.dni.us)

[www.careerexposure.com](http://www.careerexposure.com)

[www.nationjob.com](http://www.nationjob.com)

[www.cheapflights.com](http://www.cheapflights.com)

[www.lowestfare.com](http://www.lowestfare.com)

[www.lowestairprice.com](http://www.lowestairprice.com)

[www.travelocity.com](http://www.travelocity.com)

[www.priceline.com](http://www.priceline.com)

[www.islands.com](http://www.islands.com)

[www.travelandleisure.com](http://www.travelandleisure.com)

[www.timeout.com](http://www.timeout.com)

[www.journeywoman.com](http://www.journeywoman.com)

[www.business traveller.com](http://www.business traveller.com)

[www.ticked.com](http://www.ticked.com)

[www.travelholiday.com](http://www.travelholiday.com)

[www.connectedtraveler.com](http://www.connectedtraveler.com)

[www.travelwithachallenge.com](http://www.travelwithachallenge.com)

[www.moebius.nl/content/view/157/189](http://www.moebius.nl/content/view/157/189)

<http://europass.cedefop.europa.eu>

# **Appendices**

## **Appendix 1.**

### **Estudo sobre as necessidades específicas, em língua inglesa, dos alunos do Curso de Turismo**

Universidade de Aveiro – Departamento de Línguas e Culturas  
Mestrado de Estudos Ingleses

O objectivo deste questionário é a identificação, o levantamento das necessidades específicas dos alunos do Curso de Turismo, no que concerne ao vocabulário e expressões inglesas relacionadas com a área de Turismo. O presente estudo também pretende fazer um levantamento das lacunas relativas aos materiais didácticos nesta área específica .

Neste questionário não existem respostas certas nem erradas, apenas queremos obter as opiniões dos inquiridos.

Toda a informação fornecida pelo inquirido é estritamente confidencial. Os dados recolhidos serão utilizados unicamente para fins estatísticos e apresentados de forma agregada.

A sua cooperação é vital, o sucesso deste projecto depende da quantidade de dados representativos que forem disponibilizados.

Muito obrigada pela sua participação,

---

*(Maria José Lisboa Antunes Nogueira)*



## Questionário aos Colegas

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: \_\_\_\_\_

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

---

---

---

---

---

---

---

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

---

---

---

---

---

---

---

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

**Estudo sobre as necessidades específicas, em  
língua inglesa, dos alunos do Curso de Turismo**

Universidade de Aveiro – Departamento de Línguas e Culturas  
Mestrado de Estudos Ingleses

O objectivo deste questionário é a identificação, o levantamento das necessidades específicas dos alunos do Curso de Turismo, no que concerne ao vocabulário e expressões inglesas relacionadas com a área de Turismo. O presente estudo também pretende fazer um levantamento das lacunas relativas aos materiais didácticos nesta área específica .

Neste questionário não existem respostas certas nem erradas, apenas queremos obter as opiniões dos inquiridos.

Toda a informação fornecida pelo inquirido é estritamente confidencial. Os dados recolhidos serão utilizados unicamente para fins estatísticos e apresentados de forma agregada.

A sua cooperação é vital, o sucesso deste projecto depende da quantidade de dados representativos que forem disponibilizados.

Muito obrigada pela sua participação,

\_\_\_\_\_  
(*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*)

**Questionário aos Alunos do 1º Ano**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

---

---

---

---

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

---

---

---

---

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

---

---

---

---

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

---

---

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

**Estudo sobre as necessidades específicas, em  
língua inglesa, dos alunos do Curso de Turismo**

Universidade de Aveiro – Departamento de Línguas e Culturas  
Mestrado de Estudos Ingleses

O objectivo deste questionário é a identificação, o levantamento das necessidades específicas dos alunos do Curso de Turismo, no que concerne ao vocabulário e expressões inglesas relacionadas com a área de Turismo. O presente estudo também pretende fazer um levantamento das lacunas relativas aos materiais didácticos nesta área específica .

Neste questionário não existem respostas certas nem erradas, apenas queremos obter as opiniões dos inquiridos.

Toda a informação fornecida pelo inquirido é estritamente confidencial. Os dados recolhidos serão utilizados unicamente para fins estatísticos e apresentados de forma agregada.

A sua cooperação é vital, o sucesso deste projecto depende da quantidade de dados representativos que forem disponibilizados.

Muito obrigada pela sua participação,

---

(Maria José Lisboa Antunes Nogueira)

## Questionário às Entidades Empregadoras

Profissão: \_\_\_\_\_

Empresa/Instituição: \_\_\_\_\_

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

---

---

---

---

---

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

---

---

---

---

---

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

---

---

---

---

---

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

**Estudo sobre as necessidades específicas, em  
língua inglesa, dos alunos do Curso de Turismo**

Universidade de Aveiro – Departamento de Línguas e Culturas  
Mestrado de Estudos Ingleses

O objectivo deste questionário é a identificação, o levantamento das necessidades específicas dos alunos do Curso de Turismo, no que concerne ao vocabulário e expressões inglesas relacionadas com a área de Turismo. O presente estudo também pretende fazer um levantamento das lacunas relativas aos materiais didácticos nesta área específica .

Neste questionário não existem respostas certas nem erradas, apenas queremos obter as opiniões dos inquiridos.

Toda a informação fornecida pelo inquirido é estritamente confidencial. Os dados recolhidos serão utilizados unicamente para fins estatísticos e apresentados de forma agregada.

A sua cooperação é vital, o sucesso deste projecto depende da quantidade de dados representativos que forem disponibilizados.

Muito obrigada pela sua participação,

\_\_\_\_\_  
(Maria José Lisboa Antunes Nogueira)

**Questionário aos Ex-Alunos no Activo**

Profissão: \_\_\_\_\_

Empresa/Instituição: \_\_\_\_\_

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

---

---

---

---

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

---

---

---

---

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

---

---

---

---

---

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

---

---

---

---

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

---

---

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Appendix 2.

*The following survey will only take a couple minutes to complete, and will assist us in better serving you.*

Question 1. Are you a resident of California?

No

Yes

Question 2. Have you ever traveled to or within California before?

-- Not Selected --

Question 3. Are you planning a visit to or within California?

-- Not Selected --

Question 4. If you are planning a trip within the United States, which state is your first choice for your next trip?

-- Not Selected --

Question 5. What is the primary purpose of the trip you are planning?

-- Not Selected --

What is the secondary purpose of the trip you are planning?

-- Not Selected --

Question 6. How do you plan to travel to the state on that trip?

-- Not Selected --

How do you plan to travel within the state on that trip?

-- Not Selected --

Question 7. How many people do you plan to have in your immediate travel party for your trip? (Please type in your answer)

What do you estimate your immediate travel party's daily expenses will be for lodging, food, car, admissions, ect. will be?

-- Not Selected --

Question 8. Which types of activities are you likely to participate in on your trip?

(Check all that apply)

Visit Attractions

Outdoor Recreation

Play Golf

Theme Parks

Watch Sports

Dining

Play Sports other than Golf

National/State Parks

Nature Activities

Night Life

Casino Gaming

Group Tour

Heritage/Cultural Activities

Shopping

Sightseeing

Live Theater

General Sightseeing

Visit Friends

Festival/Fair

Water Activities



& Family

General Entertainment

Skiing

Historic sites

Question 9. Of the following, what types of travel reservations have you made online?

(Check all that apply)

Airline

Rental Car

Train

General Entertainment

Cruise

Tour

Hotel

Other

Question 10. How did you find our web site?

-- Not Selected --

Question 11. While visiting our web site did you request any additional travel information?

-- Not Selected --

Question 12. When visiting a state-sponsored travel web site, what information would you hope to find? (Check all that apply)

Highway maps

Way to request information

Accommodations

Plays & Concerts

Pre-Planned Trips

Hotel Reservations

Activity Information

Detailed street maps

Road Conditions

Hunting & Fishing Rules

Airline Reservations

Local Attractions

Historical Sites

Trivia

Childrens Activity

Available airlines/schedules

Fairs & Festivals

Waterways & Beaches

Traffic Regulations

Web saving specials

Outdoor Recreation

International Travel

Dining Information

State Park Information

City Profiles

Museums

Night Life

Sports Teams/Schedules

Calendar of Events

General State Information

Current Weather

Question 13. Why did you visit our web site?

-- Not Selected --

Question 14. How valuable is our web site's information for making your travel plans?

-- Not Selected --

Question 15. Would you like us to email you when we have special travel offers?

-- Not Selected --

Question 16. May we contact you in six months for a short follow up survey?

-- Not Selected --

Question 17.If you answered "yes" to Questions 15 and/or 16, please include your email address:

Question 18.What is your gender?

Question 19.Describe the adults in your household?

Question 20.How many children are in your household? (Fill in the blank for each category)

Under the age of 6

Age 6-12

Age 13-17

Age 18 and over

Question 21.Which of the following best describes the highest level of education you have completed?

Question 22.Where is your permanent residence?

Question 23.What is your age?

Question 24.What is your household income?

Question 25.What is your Zip code?

Question 26.If you have any comments regarding "California" feel free to write them here. (Open space to allow comments)

In [www.visitcalifornia.com/tourism/htdocs/surveypopup.html](http://www.visitcalifornia.com/tourism/htdocs/surveypopup.html)

**SPACE TOURISM EXPERTS**

**'Are Today's Adventure Tourists, Tomorrows Space Tourists?'**

**The aim of the study is: To examine whether the increase in adventure tourism signifies the development of a new space tourism product by discovering if adventure tourism motivation can help to establish what the motivations of potential space tourists might be.**

1. Describe where do you think is the space tourism industry presently at?
2. Do you think there is a future to space tourism? If so, when do you think space tourism as in industry will begin huge growth?

Yes [ ]      No [ ]

Please Comment:

3. Currently, how many potential space tourists are there?
4. How do/would you market these space tourists?
5. What is the cost involved in being a space tourist?
6. Please indicate the relevance of the following reasons for participating in space tourism by ticking the appropriate boxes. Very Relevant (VR), Relevant (R), Undecided (U), Irrelevant (I) or Very Irrelevant (VI)

VR    R    U    I    VI

- |                          |   |                          |                          |                          |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | To experience the fun of discovery & exploration          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                  |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To become a more cultured person                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To learn new things and enrich my life                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                  |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To expand my thought or imagination                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                  |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To be involved in risky activities                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To find thrills, excitement or adrenalin rush             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To challenge my physical abilities & skill                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To achieve & master the challenge                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To relax & recuperate                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To get away from the demands at home & in daily life      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                  |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To avoid social contacts                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To be in touch with the environment                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To immerse myself in beautiful scenery                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                  |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To seek solitude & calm conditions in remote environments | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To socialize with others                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | To be regarded as 'well-traveled'                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |

Other

7. Describe what you think are the attributes and abilities of a potential space tourist?

8. Describe what you think would motivate a space tourist?

9. Do you think that these attributes, abilities and motivations will change as the space tourism industry develops? If so, how & why?

Yes [ ]      No [ ]

Please Comment:

10. What is it about space tourism that is appealing to you?

11. Have you ever had enquires/interest from the public about space tourism?

Yes [ ]      No [ ]

Please Comment:

12. In terms of space tourism, what problems, if any, do you foresee?

Price of the ticket	[ ]
Safety	[ ]
Interest from the public	[ ]
Technology	[ ]
Insurance	[ ]
Credibility	[ ]
Legislation	[ ]

Other, please comment:

13. Would you be interested in further research, or indeed undergoing further research, in the field of space tourism? Please explain your answer.

Yes [  ]      No [  ]

Please Comment:

14. Many space tourism experts, such as Professor Geoffrey Crouch & Patrick Collins, suggest that the early space tourism market is likely to be characterized by explorers such as Antarctic trekkers or round-the-world solo yachtsmen and thrill/risk seekers like mountain climbers, bungee jumpers, etc and visits will be primarily a form of ‘adventure tourism’.

Do you agree with this suggestion?

Yes [  ]      No [  ]

Please Comment:

15. Professor Geoffrey Crouch explains that the motivation for adventure evident in these adventurers and in people like Charles Lindbergh, Steve Fossett, Richard Branson, and Dennis Tito “demonstrate that a portion of the population is motivated enough to accept high risks and personal costs in order to achieve a personal dream or ambition”.

Do you think that this is true for space tourism?

Yes [  ]      No [  ]

Please Comment:

16. Many companies in the space tourism field, i.e. Japanese Rocket Society, are developing space cruise vessels capable of taking passengers into space which would offer similar accommodations, services & amenities of a modern day ocean going cruise ship. Tourists will experience gourmet meals in space, space games, dancing, stage productions, cosmos gazing and many more first time activities. The growth in infrastructure will offer an increased extensive range of appealing & motivating activities for the low risk taking mass market.

(i) As space tourism develops, would it be less appealing to the more adventurous tourist? Why?

Yes [ ]      No [ ]

Please Comment:

(ii) What would the characteristics & motivations of this type of space tourist be?

17. Due to the fact that the number of consumers who can afford the cost of the initial space trips is finite, do you think that space tourism may in fact target a niche market with more disposable income that is characterized by explorers, adventurers and thrills seekers?

Yes [ ]      No [ ]

Please Comment on your response:

18. Do you feel that the space tourism market is an analogous and extended form of the adventure tourism market?

Yes [ ]      No [ ]  
Please Comment on your response:

In [www.spacefuture.com/lists/sf-discuss/february-2004/dc00000.doc](http://www.spacefuture.com/lists/sf-discuss/february-2004/dc00000.doc)

### **Appendix 3.**

Look at these two different ways of dealing with the same thing:

#### **Situation 1:**

[Supervisor enters the room with a booklet in his or her hand. Employee is sitting in a chair and looks up at the supervisor, with a startled look on his or her face.]

*Supervisor:* [Looking sternly at the employee]  
“So, this is the report that you gave me to review.”

*Employee:* [Smile]  
“Yes. I put it on your chair before I left yesterday. Have you had a chance to look it over?”

*Supervisor:* [Speak in a rude tone of voice]  
“This is what you call a monthly report! How dare you give me this piece of junk! Not only did you not follow *any* of my directions, but this is the worst report I have ever received in my eight years at this company. I want you to redo this report before you leave today!”

#### **Situation 2:**

*Supervisor:* [Looking directly into the employee’s eyes]  
“I got your report this morning.”

*Employee:* [Smile]  
“Yes. I put it on your chair before I left yesterday. Have you had a chance to look it over?”

*Supervisor:* [Continue with direct eye contact and smile]  
“Yes, I have had a chance to look it over. First, thanks for your hard work and for getting it to me on time. However, it still needs some work. Do you have time to talk right now?”

*Employee:* “Sure.”

*Supervisor:* “Great. Sections one and two only have a few revisions, which I have outlined in the margins. Section three needs some more detail, and sections four and five need to be reorganized. I’ve made some suggestions to guide you, but if you have any questions, feel free to come by my office. When do you think you can get the revised report to me?”

*In « Neighborhood Networks », 2006*



By looking carefully at these two situations we can rapidly understand the difference between using soft skills and not using them in daily life, at work. While in the first case the most noticeable thing is the employer being angry and not helping properly to correct the report, in the second case, where we are able to identify a Self Management Skill, we are sure that the employer will do his/her best to improve the report. The second example is by far the more productive way of solving this problem; it does not generate anxiety and attrition, will stem then the whole relationship of these two people and will improve the quality of the work done by the employer.

**Estudo sobre as necessidades específicas, em  
língua inglesa, dos alunos do Curso de Turismo**

Universidade de Aveiro – Departamento de Línguas e Culturas  
Mestrado de Estudos Ingleses

O objectivo deste questionário é a identificação, o levantamento das necessidades específicas dos alunos do Curso de Turismo, no que concerne ao vocabulário e expressões inglesas relacionadas com a área de Turismo. O presente estudo também pretende fazer um levantamento das lacunas relativas aos materiais didácticos nesta área específica .

Neste questionário não existem respostas certas nem erradas, apenas queremos obter as opiniões dos inquiridos.

Toda a informação fornecida pelo inquirido é estritamente confidencial. Os dados recolhidos serão utilizados unicamente para fins estatísticos e apresentados de forma agregada.

A sua cooperação é vital, o sucesso deste projecto depende da quantidade de dados representativos que forem disponibilizados.

Muito obrigada pela sua participação,

---

*(Maria José Lisboa Antunes Nogueira)*

**Questionário aos Alunos do 1º Ano**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

---

---

---

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

---

---

---

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

---

---

---

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

---

---

---

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

---

---

---

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Questionário aos Alunos do 1º Ano - 1

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Linguagem, vocabulário, termos específicos usados em Turismo assim como algum usado no dia a dia.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Todo o vocabulário tem utilidade para a vida e como acabamos por abranger um pouco de tudo vai ser bastante útil.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*A nível da execução de cartas de desculpas ou de queixas assim como de vocabulário de turismo.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*De vocabulário mais usual/diário, como comida, transportes, etc.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

---

---

---

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Questionário aos Alunos do 1º Ano - 2

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*O diverso vocabulário, a organização de roteiros e explicação dos mesmos a futuros clientes, etc...*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*O diverso vocabulário para confraternização a nível social.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Vocabulário, a organização de roteiros, de curriculum vitae, etc...*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Cartas, leitura e análise de textos e livros tipo poesia e prosas.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Sinceramente acho que nada, pois na minha opinião nas aulas já temos acesso a tudo o que precisamos para o nosso dia a dia tanto a nível social como profissional.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 3**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Todo o tipo de vocabulário relacionado com a área de turismo será necessário para termos noção do que estamos a fazer/falar com os turistas, independentemente do posto de trabalho, devemos ter uma cultura geral nesta área.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Shakespeare, basicamente é só uma questão de cultura geral, a não ser que se trabalhe num “museu” que tenha algo relacionado com o autor.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Depende da área de trabalho, conforme muda o posto de trabalho assim mudará o vocabulário necessário.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Quando se realizar uma viagem, em qualquer local posso “dar” informações escritas, preencher questionários, p. exemplo.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*A nível de conteúdo damos o vocabulário necessário, deveríamos era praticar mais oralmente visto que será mais necessário (suponho) que o escrito.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

#### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 4**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*O nível lexical dado nas aulas é certinho. Dá para “um pouco de tutti”*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Shakespeare speech.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Tudo acerca de turismo.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*O resto ... ou seja o que não interessa!*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Devia ser incluído o inglês informal, tipo mano to mano/"Bro to Bro".*

Muito Obrigada pelo seu contributo,

*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano – 5**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*O vocabulário relacionado com termos técnicos, a capacidade de argumentação/justificação.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Como já o fazia até aqui, os termos normalmente empregues na conversação informal com cidadãos estrangeiros com o objectivo de trocar ideias.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Na escrita será onde me sinto mais deficitário, considerando as regras gramaticais. Ainda assim os termos técnicos também serão os mais usados.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Por norma a nível não profissional, raramente escrevo em inglês.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Capacidade de argumentação, justificação, pedido de desculpas, e outros termos que poderão surgir num diálogo de “conflito”.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 6**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Os roteiros turísticos.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Currículo de vida.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Temas que tenham a ver com as relações entre as pessoas.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*



### **Questionário aos Alunos do 1º Ano – 7**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Todos os que tenham a ver com o nosso curso.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Vocabulário de todo o tipo.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Expressões fundamentais relacionadas com a nossa área.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Todas as outras expressões que devíamos saber escrever sem apresentar erros ortográficos.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*A disciplina não está nada mal, mas devíamos falar mais inglês nas aulas e usar termos relacionados com os futuros técnicos de turismo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano – 8**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Todos. Pois a língua inglesa é a língua do mundo.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Todos, pois com a língua inglesa podemos comunicar com toda a gente estrangeira e aumentar a cultura.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Linguagem formal escrita, para a vida futura na área de turismo.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Vocabulário variado, como por exemplo comunicar e saber falar um pouco sobre tudo, quem sabe para cartas de amigos (correspondência).*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Cinema, palavras específicas sobre técnicas a usar num hotel e variados campos de emprego.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano – 9**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Como pretendo trabalhar na área de turismo, o conhecimento geral da linguagem inglesa é vital. Como pretendo trabalhar num hotel, penso que saber como receber bem, saber o vocabulário que está relacionado com um hotel, bem como saber explicar roteiros, pois há muitos clientes de um hotel que questionam as empregadas sobre onde se localiza outro local.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Sem ser a nível profissional, o uso da língua inglesa é importante para o caso de ir visitar um país estrangeiro. Aí é importante saber a língua inglesa de modo geral.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Num hotel a comunicação escrita é fundamental, tanto ao nível da comunicação com outros hotéis, como agências de viagens, clientes... por exemplo para enviar comunicados por fax a operadores turísticos mesmo sendo internacionais, o ideal será enviar na língua inglesa.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Caso pretenda uma informação de uma entidade que não tenha tradutores de português por exemplo contactar uma embaixada em Portugal que não tenha portugueses a lá trabalhar ou pessoas que lá trabalham e não falam/escrevem português.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Penso que se deveria explorar mais o vocabulário específico de certas áreas (hotelaria, termalismo,...) e estudar mais roteiros turísticos de preferência existentes na realidade.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
Maria José Lisboa Antunes Nogueira

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano – 10**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Todos os que envolvam o desenvolvimento do vocabulário (tanto em inglês como em português) na área de turismo.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Todos, o inglês é uma língua universal e pode-se considerar uma realização pessoal saber bem inglês e poder ter contacto com pessoas de outros países.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Todos, quer a nível dos estudos como na vida futura, grande parte dos livros vêm escritos em inglês.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Todos, aumentou a minha cultura geral.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Nenhuns, acho que a disciplina satisfaz todas as nossas necessidades.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano – 11**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Espero fazer uso profissionalmente do vocabulário da área de turismo a nível de hotelaria, visto que pretendo trabalhar nessa área e falar muito em inglês.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*A nível da oralidade não pretendo fazer uso de alguns assuntos falados na aula.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Ao nível da escrita, pretendo fazer uso do meu curriculum vitae, da minha candidatura a um emprego.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Não pretendo fazer uso dos muitos exercícios que fizemos na aula que apenas serviram para darmos a nossa opinião.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Talvez mais conteúdos relacionados com a área de turismo, para um melhor desempenho quando estivermos na presença de alguém inglês, como por exemplo como nos comportamos perante essa pessoa, como falar com ela como técnicos de turismo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano – 12**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Vocabulário relacionado com turismo (vocabulário diversificado), tanto ao nível de hotelaria, como restauração, termalismo, museologia...*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*No decorrer das aulas, vamos obtendo mais conhecimentos a nível gramatical (é importante saber falar correctamente). Existem expressões próprias da língua inglesa que não se traduzem à letra e que se devem aprender a dominar.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Como apresentar currículos e talvez outra documentação importante nas diversas áreas.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Regras gramaticais, vocabulário, verbos.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Acho o domínio oral muito importante. Técnicas como traduzir músicas, ver filmes (sem legendas), ouvir diálogos com temas da área do turismo, etc, são formas de irmos adquirindo vocabulário.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano – 13**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Acho que no curso de turismo todos os conteúdos da língua inglesa são importantes, visto em algumas profissões estarmos em contacto directo com os turistas.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Acho que todos os conteúdos são importantes, mesmo a profissão não esteja relacionada com turismo, em que todas é necessário o inglês.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*No turismo é necessário tudo saber, por isso a nível da escrita deve-se fazer uso de tudo o que aprendeu.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Na minha opinião acho que se deveria ter mais aulas de inglês, 4 horas acho que é insuficiente, relativamente aos conteúdos que deveriam ser incluídos como que está ótimo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 14**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Todo o vocabulário que facilite e permita uma boa comunicação com as outras pessoas. Vocabulário relacionado com viagens, monumentos, hotelaria, etc.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Todo o tipo de conteúdos, especialmente relacionados com situações práticas do dia a dia que permita e facilite o acesso a determinadas informações.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Expressões gramaticais necessárias para construir frases correctas e compreensíveis.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*O desenvolvimento do vocabulário e desempenho oral é muito importante para resolver e atender determinadas situações.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano – 15**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Os vocabulários vão ser fundamentais para o dia a dia do trabalho. Tanto em português como em inglês.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Tudo o que damos é importante, para nós como estudantes de turismo, como para ajudar os turistas, como cidadãos.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Quando for para preencher questionários, fazer o nosso currículo, responder a um anúncio, fazer cartas/documentos.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Todos, para ler revistas, ver filmes, escrever cartas, preencher documentos, etc.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Devíamos continuar a falar/escrever matérias relacionadas com turismo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*



## Questionário aos Alunos do 1º Ano – 16

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Como aluna de turismo certamente vou ter contacto com turistas ingleses e não só, daí ser necessário saber falar inglês que é uma língua muito importante a nível mundial. Todos os conteúdos são de extrema importância.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Todos os conteúdos são sempre importantes.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Deveria ser pertinente saber falar todos os termos turísticos em inglês, por exemplo relacionados com estâncias termais, ou tipos de alojamento,... A forma como encaramos os turistas e como nos devemos comportar com eles, pois cada cultura é diferente e cada comportamento expõe 1 ideia deveria também ser mais aprofundada.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Questionário aos Alunos do 1º Ano – 17

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Principalmente as palavras e frases relacionadas com turismo.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*A parte oral em que falamos sobre várias coisas, sobre vários temas em que melhoramos a nossa forma de falar e portanto comunicar com alguma pessoa estrangeira.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Escrever currículos, publicidade a nível do estrangeiro.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Escrever a pessoas ou amigos(as) que moram noutros países.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Acho que não há nada que precise ser mudado.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 18**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Tudo o que damos na aula é importante para o nosso desenvolvimento na língua e para o futuro tudo o que aprendemos será utilizado para falarmos.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Tudo o que é dado na aula nos ajuda a nível oral não só a nível profissional mas também no dia a dia.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*A criação de um curriculum vitae será importante se quisermos trabalhar no estrangeiro.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*A obra estudada é importante não só por ser em inglês mas também para nos desenvolver a nível oral e também escrito.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Penso que deveríamos falar sempre em inglês e não nos deixarem falar português na aula porque nos ajuda a fazer um esforço para perceber e praticar mais a língua.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 19**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Espero fazer uso dos diálogos, curricula, questionários, guias turísticos, etc.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Na minha opinião as análises de obras são importantes para a minha própria formação intelectual e não tão importante para a oralidade.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Na minha opinião todos os conteúdos são importantes para um melhoramento geral na escrita.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Pretendo fazer uso de todos os conteúdos.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Acho que os conteúdos estão adequados, talvez apenas melhorar a sua dinâmica.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 20**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Vocabulário relacionado com turismo.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Em geral o inglês é uma língua que se utiliza muito frequentemente o que o torna muito importante.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Vocabulário e expressões relacionadas com turismo.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*O mesmo que na resposta 2.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 21**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Eu penso que todos os conteúdos leccionados serão importantes a nível profissional.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Penso que não só a nível profissional mas também na actualidade todos os conteúdos serão importantes.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Os conteúdos relativos a currículo, hotelaria, restauração, no fundo, acho que todos vão contribuir para um bom nível escrito em inglês.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Eu penso que todos os conteúdos nos ajudarão no nosso futuro seja ele no campo profissional, pessoal, etc.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Maneiras de se comportar e atender um cliente (neste caso) inglês a nível de hotelaria, restauração, museus, agências de viagens, conhecer melhor a cultura inglesa para sabermos receber melhor os seus nativos.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Questionário aos Alunos do 1º Ano - 22

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Na minha opinião todos os conteúdos utilizados na língua inglesa vão ser utilizados profissionalmente, dependendo um pouco do seguimento da carreira (curriculum, guias, etc).*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Espero utilizar todos os conteúdos.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Espero utilizar todos os conteúdos.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Acho que os que estão a ser leccionados neste momento são suficientes.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Questionário aos Alunos do 1º Ano - 23

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Acho que a nível geral os conteúdos da aula tem uma influência directa a nível profissional, sendo nós futuros técnicos de turismo, falamos como fazer guias, roteiros, vocábulos.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Apesar de enriquecer na mesma o nosso conhecimento a nível de conteúdo não profissional*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Em termos de escrita temos que trabalhar mais a gramática. Nas aulas há um fraco em termos gramaticais.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Conteúdos gramaticais, diversificar os conteúdos orais.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 24**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*O vocabulário ligado a termalismo, recepção e apoio a clientes.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Cultura inglesa, obras de Shakespeare.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Termalismo, reservar quartos, responder a um pedido de informação, receber pedidos de desculpa, descrição pormenorizada de um destino turístico.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Cultura inglesa, cartas e mails.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Ainda não tenho dados suficientes para precisar.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 25**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Quase todos são importantes devido a matéria leccionada no nosso curso.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Nas férias e no tempo livre.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Conforme o país onde for trabalhar.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Nos países de visita, Internet, lazer.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?



*Acho que já estão todos incluídos.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 26**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Todos os relativos ao contacto com pessoas.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Todos são importantes se o objectivo for uma boa aprendizagem.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Aqueles ligados a hotelaria e turismo.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Mais diálogo em inglês é importante para falarmos fluentemente a língua.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 27**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Todo o vocabulário relacionado com hotelaria, falado e escrito.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*O vocabulário relacionado com hotelaria, agências de viagem e relacionado com outros países e cidades.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*A parte descritiva de países e cidades.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 28**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Gramática, estudos de situações reais em inglês e estudo de temas históricos.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Nenhum.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Traduções, comentários, análises.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Fala corrente e treino de língua.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Estudos globais de turismo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 29**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Espero melhorar o meu nível de inglês graças aos roteiros turísticos, etc.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*A construção de currículos e roteiros turísticos.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Mais termos técnicos e simulações do nosso trabalho futuro (ex. falar com empresas turísticas, receber clientes/hospedes).*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 30**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Na minha opinião acho que os conselhos sobre o que o turista deve fazer ou não durante a sua visita e os roteiros turísticos são importantes para a visita.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Roteiros turísticos, planos de guia turística.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Textos relacionados com autores.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Produtos turísticos ou a oferta e a procura turística.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 31**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Na minha opinião estão todos bem adequados, mas é claro que quanto mais melhor.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Os conteúdos sobre o que se deve ou não fazer em situações embaraçosas.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Talvez sobre SPA's.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Aqueles que se adequem melhor aos reais para amigos que estejam no estrangeiro e não entendam português.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Tal como a disciplina de termalismo foi focado para um trabalho facultativo, seria relevante fazer um levantamento sobre vários termos técnicos sobre outras disciplinas.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 32**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Sobretudo cultura e língua inglesa, mas também todo o vocabulário para uso profissional.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Linguagem para uso nas férias caso vá para fora.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Escrita corrente sem erros.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*A escrita caso tenha de escrever uma carta.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Todos os que possam melhorar o meu desempenho profissional.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 33**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*O vocabulário mais enriquecido e ter fluidez ao falar a língua.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*O vocabulário e a facilidade em falar para ir passar férias.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Uma boa escrita, rica e sem erros*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Num trabalho futuro se for necessário.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Desenvolver mais a fala.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 34**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Vocabulário, cultura.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Obras inglesas (literatura).*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Vocabulário.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Novamente obras inglesas, Penso que nada tem a ver com o curso.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Diálogos simulando relações cliente-emprego, por exemplo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,

### Questionário aos Alunos do 1º Ano - 35

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Todos aqueles que envolver e me recordar no meu futuro profissional.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Todos aqueles que me esquecer.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Todos aqueles que forem necessários.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Os que não forem necessários.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Já estão os que são necessários (acho eu).*

Muito Obrigada pelo seu contributo,

Maria José Lisboa Antunes Nogueira

### Questionário aos Alunos do 1º Ano - 36

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Claro, porque hoje em dia o inglês é considerado a linguagem universal.*



2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Alguns, nem todos.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Idem.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Idem.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Idem.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 37**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Os roteiros turísticos e como fazer os currículos, vocabulário.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*As obras de Shakespeare.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Fazer currículo.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Alunos do 1º Ano - 38**

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Os roteiros turísticos, algum do vocabulário.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*A obra de Shakespeare.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*O currículo.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Questionário aos Alunos do 1º Ano - 39

1. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da oralidade?

*Não sei.*

2. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da oralidade?

*Não sei.*

3. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso profissionalmente, ao nível da escrita?

*Não sei.*

4. Na sua opinião, quais dos conteúdos leccionados em língua inglesa, espera fazer uso não profissional, ao nível da escrita?

*Não sei.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Os que fazem parte do programa.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

**Estudo sobre as necessidades específicas, em  
língua inglesa, dos alunos do Curso de Turismo**

Universidade de Aveiro – Departamento de Línguas e Culturas  
Mestrado de Estudos Ingleses

O objectivo deste questionário é a identificação, o levantamento das necessidades específicas dos alunos do Curso de Turismo, no que concerne ao vocabulário e expressões inglesas relacionadas com a área de Turismo. O presente estudo também pretende fazer um levantamento das lacunas relativas aos materiais didácticos nesta área específica .

Neste questionário não existem respostas certas nem erradas, apenas queremos obter as opiniões dos inquiridos.

Toda a informação fornecida pelo inquirido é estritamente confidencial. Os dados recolhidos serão utilizados unicamente para fins estatísticos e apresentados de forma agregada.

A sua cooperação é vital, o sucesso deste projecto depende da quantidade de dados representativos que forem disponibilizados.

Muito obrigada pela sua participação,

---

*(Maria José Lisboa Antunes Nogueira)*

## Questionário aos Colegas

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: \_\_\_\_\_

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

---

---

---

---

---

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

---

---

---

---

---

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Questionário aos Colegas - 1

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *Gestão Autárquica*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

*A matéria leccionada na disciplina de Gestão Autárquica é muito específica e assenta, essencialmente, em conceitos relacionados com a Administração Pública Portuguesa, o que torna pouco provável a ajuda da disciplina de Inglês para a sua melhor compreensão. Existem, no entanto, alguns pontos em concreto, como é o caso das receitas autárquicas, em que são abordados certos conceitos como “leasing”, “factoring”, nos empréstimos “spread”, em que a disciplina de Inglês poderia ser útil à sua compreensão.*

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*Uma vez no activo/no mundo de trabalho, considero que a disciplina de Inglês já poderá ser bastante mais útil para os alunos do Curso de Turismo, para que possam aplicar na prática os conhecimentos adquiridos na disciplina de Gestão Autárquica. A actividade turística está intrinsecamente relacionada com a actividade autárquica, já que compete às autarquias locais, entre outras coisas, a criação de condições para o desenvolvimento da actividade turística ou o licenciamento/autorização das obras e da utilização dos estabelecimentos turísticos, de uma modo geral. Desta forma, no âmbito do desempenho das suas funções como técnicos de turismo, os futuros profissionais, nos seus eventuais relacionamentos internacionais, poderão ter necessidade de transmitir aos potenciais investidores turísticos estrangeiros ou a outras entidades e pessoas, em Inglês, o que são as autarquias locais, o que são as Câmaras Municipais, ou de que forma é que estas funcionam e qual a sua importância para o desenvolvimento do Turismo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,

## **Questionário aos Colegas - 2**

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *Gestão Hoteleira*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

*O inglês deve ser geral e não específico, esse eles têm oportunidade de adquirir no mundo do trabalho.*

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*O inglês deve ser geral e não específico, esse eles têm oportunidade de adquirir no mundo do trabalho.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Colegas - 3**

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *Comportamento do Consumidor em Turismo*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

*Conteúdos Léxico, Gramática.*

*Estratégias pedagógicas: Spots publicitários, Filmes, Teatralização de situações, brainstorming.*

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*Vocabulário específico de hotelaria, restauração.*

*Estratégias: Teatralização/Psicodrama de situações, do dia-a-dia deste contexto (hotelaria,...)*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Questionário aos Colegas - 4

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *Introdução ao Marketing*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

*Inglês básico – regras básicas do inglês.*

*Inglês Técnico – Marketing+Gestão comercial.*

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*Inglês técnico com as componentes de marketing e comercial.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

## Questionário aos Colegas - 5

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *Contabilidade Geral*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

**Na minha opinião não necessitam de saber Inglês para compreenderem  
Contabilidade Geral.**

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*Como referi na alínea anterior penso que não existe uma ligação entre o Inglês e a Contabilidade Geral.*



Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Colegas - 6**

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *Marketing Turístico*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

*Conteúdos relacionados com Marketing, especialmente os relacionados com publicidade, com anúncios e acções de promoção de produtos turísticos.*

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*Análise de termos concretos de marketing e publicidade. Dar especial atenção ao plano de marketing e ao marketing relacional (Relationship Marketing)*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Colegas - 7**

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *Turismo e Comunicação, Técnicas de Secretariado, Relações Públicas, Comportamento do Consumidor em Turismo, Marketing de Serviços.*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

*Linguagem técnica ligada à área do marketing, da comunicação e do turismo.*

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*Conteúdos linguísticos ligados ao turismo (produtos e serviços turísticos) e todo o vocabulário ligado ao marketing.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Colegas - 8**

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *Operações Turísticas, Animação Turística, Geografia e IT. T.*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

*Termos técnicos e léxico mais intimamente ligado à área técnico-profissional do turismo, especialmente na área das operações turísticas.*

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*Para melhor poder usar profissionalmente o Inglês os alunos devem sobretudo dominar o Inglês coloquial.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Colegas - 9**

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *Princípios Gerais de Turismo, Produtos Turísticos I, II, III, Projecto.*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

*Vocabulário técnico relacionado com hotelaria, agências de viagens, operadores turísticos, companhias aéreas e produtos turísticos. Embora alguns destes itens não estejam directamente ligados às disciplinas que lecciono é essencial que os alunos dominem estes termos para que não tenha que interromper frequentemente ao explicá-los.*

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*Vocabulário técnico relacionado com os itens acima referidos, com especial destaque para terminologia ligada aos produtos turísticos, como por exemplo golfe; enoturismo, turismo cultural.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Colegas - 10**

Disciplina leccionada ao Curso de Turismo: *História da Arte*

1. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos adquiram mais facilmente/compreendam melhor a matéria que lecciona na sua disciplina?

**Conteúdos vários na área de história da arte tais como estilos artísticos, conceitos museológicos, turismo cultural e tudo o que é relativo a essa área específica.**

2. Na sua opinião, quais os conteúdos que devem ser leccionados na disciplina de inglês de modo a que os alunos, uma vez no activo/no mundo do trabalho, possam aplicar melhor os conhecimentos que adquiriram na sua disciplina?

*Os mesmos referidos a cima.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,

*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

**Estudo sobre as necessidades específicas, em  
língua inglesa, dos alunos do Curso de Turismo**

Universidade de Aveiro – Departamento de Línguas e Culturas  
Mestrado de Estudos Ingleses

O objectivo deste questionário é a identificação, o levantamento das necessidades específicas dos alunos do Curso de Turismo, no que concerne ao vocabulário e expressões inglesas relacionadas com a área de Turismo. O presente estudo também pretende fazer um levantamento das lacunas relativas aos materiais didácticos nesta área específica .

Neste questionário não existem respostas certas nem erradas, apenas queremos obter as opiniões dos inquiridos.

Toda a informação fornecida pelo inquirido é estritamente confidencial. Os dados recolhidos serão utilizados unicamente para fins estatísticos e apresentados de forma agregada.

A sua cooperação é vital, o sucesso deste projecto depende da quantidade de dados representativos que forem disponibilizados.

Muito obrigada pela sua participação,

---

(Maria José Lisboa Antunes Nogueira)

**Questionário às Entidades Empregadoras**

Profissão: \_\_\_\_\_

Empresa/Instituição: \_\_\_\_\_

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

---

---

---

---

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

---

---

---

---

---

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

---

---

---

---

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 1**

Profissão: *Engenheiro Civil*

Empresa/Instituição: *Câmara Municipal de Castro Daire*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Em situação alguma.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*A língua inglesa, como língua universal, pois é forma superior de ser usada em qualquer circunstância. Contudo ao meu nível, melhor dizendo, ao nível do meu serviço e das minhas responsabilidades, acrescentos de utilização.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 2**

Profissão: *Empregada de mesa*

Empresa/Instituição: *Restaurante Mesa da Sé*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Quando nos dirigimos aos clientes que falem essa língua para explicarmos as confecções da carta.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Livros que exprimissem todo o tipo de matérias que necessitamos para não esquecermos as coisas.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,

### Questionário às Entidades Empregadoras - 3

Profissão: *Agente de viagens.*

Empresa/Instituição: *Star viagens e turismo.*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim, principalmente no verão.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Nos sistemas de reservas aéreas as regras das tarifas são em inglês. No dia a dia é onde utilizamos a língua inglesa escrita.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Recebemos nas agências os manuais em inglês. Praticamente todos os outros manuais estão traduzidos para português.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,

Maria José Lisboa Antunes Nogueira

### Questionário às Entidades Empregadoras - 4

Profissão: *Agente de viagens*

Empresa/Instituição: *Star viagens e turismo*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim, ocasionalmente e no verão mais frequentemente.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*No sistema de reservas de bilhetes e nos manuais que normalmente estão em inglês.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Alguns folhetos e material de apoio seriam de grande utilidade, porque por vezes deparamo-nos com problemas e não conseguimos perceber as causas.*



Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 5**

Profissão: *Agente de viagens*

Empresa/Instituição: *Star viagens e turismo*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Ocasionalmente.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*ORAL- Para dar informações acerca de voos, destinos, horários, hotéis.*

*ESCRITA- Raramente, apenas para dar informações específicas por e-mail, o nosso sistema de vendas de bilhetes de avião é em inglês.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Catálogos e mapas em inglês talvez facilitassem a comunicação, mas de facto os clientes que falam em inglês são muito poucos e provavelmente não justificaria o investimento.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 6**

Profissão: *Geógrafo*

Empresa/Instituição: *Câmara Municipal de Castro Daire*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Muito raramente.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Em situações de comunicação escrita não utilizo a língua inglesa. Em termos de comunicação oral utilizo a língua inglesa muito raramente e somente para a comunicação com cidadãos que se deslocam aos serviços.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Os materiais em língua inglesa que facilitariam o desempenho profissional seriam, essencialmente, livros técnicos.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 7**

Profissão: *Rececionista*

Empresa/Instituição: *Termalistur, EM*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*No desempenho das minhas funções, pedindo ajuda a colegas que dominam bem o idioma.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Todo o tipo de boletins informativos, desde os preçários, especificação de tratamentos, informações específicas sobre as termas e mais gerais sobre a região.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 8**

Profissão: *Técnica superior de gestão e administração.*

Empresa/Instituição: *Município de Castro Daire.*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Necessária por vezes no serviço de recepção, como resposta aos turistas que visitam o concelho e pedem informações sobre o mesmo ou então sobre alguns itinerários.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Manual de “boas vindas” ao concelho, com a identificação dos principais pontos de atracção.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 9**

Profissão *Administrador executivo:*

Empresa/Instituição: *Termalístur-Termas de S. Pedro do Sul E.M.*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não. Existem casos, mas poucos.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Pouco frequente. É utilizada mais para ler relatórios internacionais.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Estamos a preparar formação interna a todos os funcionários de atendimento no Inglês, de modo a todos falarem e compreenderem o básico.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 10**

Profissão: *Técnico de comunicação relações económicas.*

Empresa/Instituição: *Câmara municipal de S. Pedro do Sul*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não, não é frequente. A utilização do inglês na câmara municipal é mais frequente aos serviços de atendimento na biblioteca municipal.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Na consulta de livros técnicos ou outros e em revistas.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Literatura na comunicação e na economia.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 11**

Profissão: *Recepcionista*

Empresa/Instituição: *Emp. Turísticos Montebelo*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim, muito frequente.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Mais para a parte informativa como: acolher o cliente (check-in), informar sobre os serviços do hotel, indicar sítios (zonas) da cidade a visitar, pratos típicos*

*(acompanhamentos desses pratos), e por vezes diálogo, alguns clientes sentem necessidade de falar com alguém e procuram normalmente recepcionistas.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*A nível de restaurante (traduções pratos típicos) imprensa (jornais), revistas, etc.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras – 12**

Profissão: *Rececionista*

Empresa/Instituição: *Hotel Montebelo*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Muito frequente.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Ao explicar locais a visitar, ao explicar as infra estruturas do hotel, as ementas, os pratos típicos da zona, ao receber reclamações/elogios dos clientes. Ao efectuar reservas individuais e de grupos (pacotes).*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Traduções dos pratos típicos da região, jornais, revistas, ...*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 13**

Profissão: *Assistente administrativo*

Empresa/Instituição: *Câmara municipal*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim, dado que exerço funções frequentemente na biblioteca.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Normalmente utilizo comunicação oral, pois é a língua que, normalmente, os turistas estrangeiros se expressam.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Já tenho, aqui na biblioteca, dicionários e pequenas publicações que ajudam quando necessário.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

#### **Questionário às Entidades Empregadoras - 14**

Profissão: *Rececionista*

Empresa/Instituição: *Termalistur E.M.*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Temos alguns.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Utilizo a língua Inglesa nas informações orais.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Em cursos de formação.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 15**

Profissão: *Hidroterapeuta e Massagista.*

Empresa/Instituição: *Termalistur E.M.*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim, às vezes.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Nas informações e na indicação dos medicamentos.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Preçários e revistas para a informação dos clientes.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 16**

Profissão: *Coordenadora de serviços*

Empresa/Instituição: *Termalistur E.M.*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Esporadicamente.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Não utilizo. Quando necessário há funcionários que dominam bem a língua.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Gostaria de frequentar um curso de iniciação de Inglês.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 17**

Profissão: *Enfermeira do Ambiente*

Empresa/Instituição: *Câmara Municipal de Castro Daire*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Nunca foi necessário comunicar oralmente ou por escrita a língua inglesa no local de trabalho.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 18**

Profissão: *Assistente Administrativo Principal*

Empresa/Instituição: *Município de Castro Daire*



1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*No local de trabalho não houve ainda nenhuma situação onde fosse necessário utilizar a língua inglesa.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 19**

Profissão: *Gestor*

Empresa/Instituição: *Hotel Príncipe Perfeito*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Todas.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Nenhuns, quer o nosso sistema quer os nossos materiais são bilingues. Temos tudo em Português e Inglês e futuramente esperamos ter noutras línguas.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 20**

Profissão: *Recepcionista.*

Empresa/Instituição: *Termalistur EM*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim. Principalmente no Verão.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Normalmente peço a um colega que fala bem o Inglês.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Para facilitar a informação gostaria de ter em língua inglesa, todo o tipo de tratamentos, qualidade das águas e o preço dos tratamentos.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 21**

Profissão: *Recepcionista.*

Empresa/Instituição: *Termalistur EM*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Alguns.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*A situação em que necessito de utilização da língua inglesa é nas informações na comunicação oral.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Um curso de formação.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 22**

Profissão: *Empregado de Mesa*

Empresa/Instituição: *Restaurante Mesa da Sé*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim é frequente ter clientes ingleses que falam duas línguas.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Eu comunico quando sirvo os clientes.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Tenho tudo o que preciso.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 23**

Profissão: *Auxiliar Técnico de Balneoterapia*

Empresa/Instituição: *Termalistur EM*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não é frequente.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Nas informações - comunicação oral.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Boletins informativos.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 24**

Profissão: *Cozinheira*

Empresa/Instituição: *Restaurante Mesa da Sé*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Não utilizo porque não falo inglês.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Livros, CDs.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 25**

Profissão: *Caixa*

Empresa/Instituição: *Termalistur EM*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não é frequente.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Comunicação oral.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Prospectos informativos.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 26**

Profissão: *Assistente Administrativa*

Empresa/Instituição: *Termalistur EM*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Em nenhuma situação.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Gostaria de saber falar inglês ou então ter um tradutor ao pé de mim durante a hora de serviço.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 27**

Profissão: *Funcionária Administrativa*

Empresa/Instituição: *Termas Sulfurosas de Alcaface.*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*De vez em quando.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Quando sou solicitada.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Os folhetos informativos e de publicidade deveriam ter várias línguas.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 28**

Profissão: *Esteticista/Massagista*

Empresa/Instituição: *Termas Sulfurosas de Alcaface*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*De vez em quando.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Só em contacto com clientes que o necessitam.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Eu acho que precisaria de uma reciclagem de Inglês, e a própria empresa deveria apostar mais no esclarecimento (panfletos, indicações em Inglês).*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 29**

Profissão: *Técnica de Balneoterapia*

Empresa/Instituição: *Termas Sulfurosas de Alcaface*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Só quando é necessário.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Os folhetos de publicidade deveriam ter a língua inglesa.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 30**

Profissão: *Enfermeiro*

Empresa/Instituição: *Termas Sulfurosas de Alcafache*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Raro.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Nos contactos com clientes estrangeiros.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Panfletos informativos do modo de funcionamento das instalações.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 31**

Profissão: *Caixa*

Empresa/Instituição: *Termalístur EM*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim.*



2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Utilizamos comunicação oral quando somos abordados por pessoas que falam inglês.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Gostaria de tirar um curso, ter acesso a manuais de língua inglesa e dicionários.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário às Entidades Empregadoras - 32**

Profissão: *Assistente Administrativo*

Empresa/Instituição: *Câmara Municipal*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não, não é frequente. Mas já aconteceu.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Atendimento ao público – comunicação oral.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Manuais de leitura, exercícios de gramática.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### Questionário às Entidades Empregadoras - 33

Profissão: *Auxiliar Administrativo*

Empresa/Instituição: *Município de São Pedro do sul*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Nunca aconteceu, mas é possível.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Na função que desempenho nunca utilizo.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Como não utilizo a comunicação em Inglês não me é muito útil esse tipo de materiais, mas creio que um pequeno livro com algumas palavras mais importantes seria útil.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### Questionário às Entidades Empregadoras - 34

Profissão: *Secretário da Vereação*

Empresa/Instituição: *Câmara de S. Pedro do Sul*

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não, muito dificilmente.*

2. Em que situações de comunicação oral e/ou escrita utiliza a língua inglesa?

*Muito raramente; e aquando da vinda de algum turista para solicitar informações.*

3. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Uma gramática, e/ou um livro prático com as frases essenciais traduzidas.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

**Estudo sobre as necessidades específicas, em  
língua inglesa, dos alunos do Curso de Turismo**

Universidade de Aveiro – Departamento de Línguas e Culturas  
Mestrado de Estudos Ingleses

O objectivo deste questionário é a identificação, o levantamento das necessidades específicas dos alunos do Curso de Turismo, no que concerne ao vocabulário e expressões inglesas relacionadas com a área de Turismo. O presente estudo também pretende fazer um levantamento das lacunas relativas aos materiais didácticos nesta área específica .

Neste questionário não existem respostas certas nem erradas, apenas queremos obter as opiniões dos inquiridos.

Toda a informação fornecida pelo inquirido é estritamente confidencial. Os dados recolhidos serão utilizados unicamente para fins estatísticos e apresentados de forma agregada.

A sua cooperação é vital, o sucesso deste projecto depende da quantidade de dados representativos que forem disponibilizados.

Muito obrigada pela sua participação,

\_\_\_\_\_  
(Maria José Lisboa Antunes Nogueira)

**Questionário aos Ex-Alunos no Activo**

Profissão: \_\_\_\_\_

Empresa/Instituição: \_\_\_\_\_

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

---

---

---

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

---

---

---

---

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

---

---

---

---

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

---

---

---

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

---

---

---

---

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

Profissão: Agente de viagens

Empresa/Instituição: TRAVEL GATE

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim, é frequente.*

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

*Para venda directa de serviços ao balcão, e para comunicar com fornecedores: hotéis, empresas de serviços, companhias aéreas, agentes locais.*

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

*Para efectuar reservas de serviços via fax e e-mail, para efectuar pedidos especiais e envio de pagamentos via cartão de crédito.*

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Aprendizagem da linguagem utilizada nos GDS (Global Distribution System) [Galileo, Amadeus etc.] utilizado por todos os intervenientes do sector do turismo. Em particular a codificação/descodificação de nomes das cidades, serviços especiais, pedidos específicos.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Conversação técnica específica de hotelaria, companhias aéreas e agências de viagens. Utilização de termos mais usuais e frequentes no sector do turismo. Abordagem geral ao funcionamento dos sistemas de reservas e/ou efectuarem reservas, onde o inglês é a única língua utilizada.*

### **Questionário aos Ex-Alunos no Activo - 2**

Profissão: Técnica de Turismo

Empresa/Instituição: Agência de Viagens

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Bastante frequente. Aliás, diariamente.*

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

*Conversas de trabalho com clientes, situações de voos, alojamento, transportes, informações turísticas sobre o destino em causa...*

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

*Em faxes e e-mails, quer para clientes quer para fornecedores de serviços, operadores, companhias aéreas estrangeiras, e outros.*

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Manuais com expressões relacionadas com turismo, material interactivo com situações relacionadas com turismo, revistas, newsletters,...*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Deve insistir-se em falar inglês nas aulas, devem criar-se exemplos práticos de situações quotidianas relacionadas com turismo; para além disso insistir em termos e vocábulos ingleses do domínio do turismo (termos técnicos).*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Ex-Alunos no Activo - 3**

Profissão: Recepcionista

Empresa/Instituição: Hotel Grão Vasco

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim*

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

*Indicações várias aos clientes.*

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

*Poucas, faxes ou cartas só.*

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Temos tudo bilingue, português e Inglês.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*De Turismo. Textos verdadeiros, talvez.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

#### **Questionário aos Ex-Alunos no Activo - 4**

Profissão: Recepcionista

Empresa/Instituição: Hotel Príncipe Perfeito

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim.*

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

*Várias, Booking, check-in, check-out, indicações várias.*

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

*Faxes, Cartas de reclamação, cartas várias.*

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?



*Tenho tudo informatizado em língua Inglesa e panfletos também.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Todos os conteúdos relativos a hotelaria, restauração e turismo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Ex-Alunos no Activo - 5**

Profissão: Técnica de Turismo

Empresa/Instituição: Click Outdoor – Desportos de Aventura, lda.

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Não é assim muito frequente, talvez cerca de 5% dos clientes, uma vez que a maior parte dos clientes são portugueses ou emigrantes.*

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

*Normalmente comunica-se em Inglês para informar sobre as actividades que desenvolvemos, para marcação de reservas, ou de actividades, para informar como utilizar os equipamentos.*

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

*Até agora nunca utilizei a língua inglesa par comunicação escrita.*

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Dicionário, glossário de termos/expressões, guia de conversação.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Os conteúdos deveriam focalizar essencialmente termos técnicos da área do turismo, ao nível da hotelaria, das agências de viagens, de animação turística.*

*Também é importante fazer simulações de situações que possam acontecer, como pedido de informações, reclamações, venda de determinado serviço, etc.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Ex-Alunos no Activo - 6**

Profissão: Técnica Auxiliar de Campismo

Empresa/Instituição: Câmara Municipal de Vouzela

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Sim, é frequente ter turistas ingleses, quer no Parque de Campismo quer no Posto de Turismo.*

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

*No Parque de Campismo é ao efectuar o check-in e o check-out, no Posto de Turismo é ao dar mais informações aos turistas, apesar de termos desdobráveis em Inglês é sempre necessário completar essa informação.*

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

*Neste momento não tenho necessidade de utilizar a comunicação escrita.*

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Exemplares técnicos tanto ao nível do turismo tanto ao nível de hotelaria.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Mais linguagem técnica tanto ao nível do turismo tanto ao nível de hotelaria*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Ex-Alunos no Activo - 7**

Profissão: Consultor de Viagens

Empresa/Instituição: Travel Gate

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Directamente na agência muito poucos.*

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

*Com clientes na nossa agência, com os agentes/operadores que nos representam nos vários países com quem trabalhamos, com hotéis, restaurantes. E entre amigos.*

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

*Com clientes que nos contactam através do nosso website, hotéis, operadores e outros.*

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Um bom dicionário on-line, ou um programa que me 'ajudasse' a fazer traduções.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Praticar com os alunos, várias simulações de atendimento público, utilização corrente de termos técnicos sobre turismo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Ex-Alunos no Activo - 8**

Profissão: Consultor de Viagens

Empresa/Instituição: Travel Gate - Viseu

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Directamente na agência muito poucos, mas clientes a falar Inglês a solicitar informações e reservas através do nosso site, ainda são alguns.*

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

*Com clientes que vêm solicitar informações e reservas na nossa agência, com os agentes que nos representam nos vários países com quem trabalhamos, com hotéis, com restaurantes e outros.*

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

*Com clientes que nos contactam através do nosso website, hotéis e outros.*

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Nada. Tudo o que preciso obtenho na net.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*Praticar com os alunos, várias simulações de atendimento ao público, utilização corrente de termos técnicos sobre o turismo.*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*

### **Questionário aos Ex-Alunos no Activo - 9**

Profissão: Recepcionista

Empresa/Instituição: Hotel Dom Pedro Lisboa

1. É frequente ter clientes que falem inglês?

*Diariamente.*

2. Em que situações de comunicação oral utiliza a língua inglesa?

*Contacto presencial e através do telefone com os clientes para fornecimento de informações e explicação dos serviços prestados.*

3. Em que situações de comunicação escrita utiliza a língua inglesa?

*Resposta a mails enviados com pedidos de serviços ou informações.*

4. Que tipo de exemplares/materiais gostaria de ter em língua inglesa, de modo a facilitar o seu desempenho profissional?

*Revistas da área do turismo, jornais, uma gramática, exemplar com expressões próprias actualizadas da língua, livros (romances), filmes não traduzidos.*

5. Na sua opinião, que conteúdos deveriam ser incluídos, nas disciplinas de Inglês, de modo a melhorar o desempenho profissional dos futuros técnicos de Turismo?

*É necessário insistir em técnicas de conversação, ou seja, expressões específicas da língua, falar-se mais nas aulas em Inglês. Falta também vocabulário técnico (gastronomia, por exemplo), vocabulário comercial...*

Muito Obrigada pelo seu contributo,  
*Maria José Lisboa Antunes Nogueira*